

## HERAUSFORDERUNG

Das Rechenzentrum der Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen (RZF) ist der zentrale IT-Dienstleister für die 145 Dienststellen der Finanzverwaltung. Mit 650 eigenen IT-Experten verwaltet das RZF die IT-Architektur des Netzwerkes, leistet einen täglichen Support des laufenden Betriebes und kümmert sich um die Ausstattung und Betreuung der Hard- und Software in den Dienststellen, sowie um den Support für 32.000 User. Mit

rund 650 Terminalservern und 21.000 Thin-Clients ist das RZF heute eine der größten Citrix-Infrastrukturen in Deutschland. Bei besonderen Anforderungen in den Bereichen Beratung und Betrieb arbeitet das RZF mit der sepago als externem IT-Spezialisten zusammen, um gemeinsam die Effizienz der IT-Verwaltung zu optimieren und den laufenden Betrieb sicher zu stellen.

## AUFGABE DER SEPAGO

- Konzeption und Implementierung einer effizienteren Lösung zur Administration von Arbeitsplätzen und Servern
- Betriebsunterstützung

## LÖSUNG

In zwei grundlegenden, von der sepago konzeptionell erarbeiteten und realisierten Projekten wurde der administrative Aufwand für die IT-Verwaltung der NRW-Finanzämter signifikant reduziert. So wurden zunächst 21.000 von 32.000 Arbeitsplätzen auf kostengünstige und langlebige Thin-Clients umgestellt, verbunden mit einer Organisation der Anwendungsbereitstellung über 650 Citrix Terminalserver. Durch die Installation von Enteo NetInstall auf zentralen Citrix-Servern in einem zweiten Projekt konnte die Verwaltung der rund 650 dezentral aufgestellten Server selbst erheblich erleichtert werden. Mit dem System-Upgrade auf Windows Server 2003 verbesserte sepago die Rechtezuweisung für einzelne User deutlich. Im Rahmen der Betriebsunterstützung stellt die sepago dem RZF ein festes Team von für die Windows Systemtechnik zertifizierten Profis; das Back-up der sepago für das Vor-Ort-Team stellt darüber hinaus sicher, dass quasi für jede Herausforderung im Bereich der serverbasierten IT ausgewiesene Experten verfügbar sind. Zu den täglichen Aufgaben der in das Team des RZF integrierten

sepago-Mitarbeiter gehören die Unterstützung des Trouble Ticketing, Call Behandlungen mit Hardwareherstellern, die Betriebssystembereitstellung, die Anpassung der Bereitstellungs-routinen, die Unterstützung bei der Hardware-Ausschreibungen für Clients und Server, die Verwaltung und Anpassung der Gruppenrichtlinienumgebung, sowie die Qualitätssicherung der Softwarepaketierung. Im Laufe der Zeit entwickelte die sepago eine Reihe von Tools zur Erleichterung des allgemeinen Troubleshooting, die helfen, die wiederkehrenden Aufgaben effektiver zu erledigen. Darüber hinaus wurde von der sepago zum Beispiel ein Gruppenrichtlinien-Auditing entwickelt, das Änderungen im System feststellt und dokumentiert. Andere individuelle Lösungen wurden für die sehr speziellen Anforderungen im Zusammenhang mit der Elster-Zertifizierung und der Sicherheit der extern verwendeten Notebooks erarbeitet. Last but not least profitiert das RZF von einer regelmäßigen Bereitstellung neu verfügbarer Technologielösungen bei Teststellungen durch die sepago.



„sepago ist für uns der ideale IT-Berater.

Das Team ist sehr kompetent und sehr engagiert. Wir schätzen die weitblickende Beratung der sepago und profitieren darüber hinaus von der unkomplizierten, schnellen und umfangreichen Hilfeleistung, die uns die sepago bei Bedarf über den engeren Themenbereich eines Projektes hinaus bereitstellen kann. Die partnerschaftliche Kooperation mit der sepago ist nicht nur sehr angenehm, sondern für uns ein insgesamt gewinnbringendes Modell.“

Dietmar Rilk, Dezernatsleiter Windows Systemtechnik, Rechenzentrum der Finanzverwaltung NRW

## MEHRWERT FÜR DEN KUNDEN

- Umfangreiche Reduzierung des Administrationsaufwandes und signifikante Kosteneinsparung
- Gewährleistung einer hohen Systemverfügbarkeit für die Finanzämter in NRW
- Umfangreiche Beratung und Problemlösungskompetenz: Back-up des Vor-Ort-Teams durch sepago-Kollegen mit anders gelagerter Expertise und somit Abdeckung der gesamten Bandbreite der Windows- und Citrix-Systemtechnik