

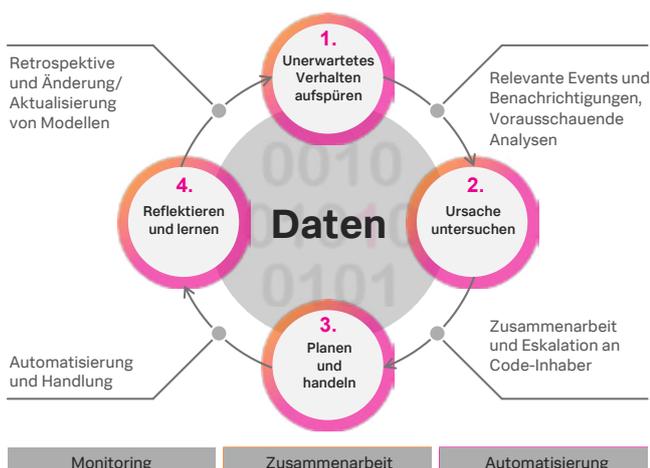
# Splunk für digitale Dienstleistungen der öffentlichen Hand

Servicebeeinträchtigungen verhindern und das Angebot für Bürger verbessern

## Herausforderungen bei digitalen Dienstleistungen der öffentlichen Hand

Einrichtungen auf allen Ebenen des öffentlichen Sektors stehen immer stärker unter dem Druck, mit den hochverfügbaren, leistungsstarken digitalen Dienstleistungen der Wirtschaftswelt gleichzuziehen. Die Nutzung digitaler Services unterliegt teilweise starken Schwankungen, vor allem bei zyklisch auftretenden Ereignissen wie der Abgabe von Steuererklärungen, politischen Änderungen nach Legislaturperioden oder ungeplanten Ausnahmesituationen wie Naturkatastrophen. Die Verfügbarkeit und Performance wichtiger digitaler Bürgerangebote, wie z. B. Services zur Unterstützung von Sozialleistungen, Führerscheinvergabe, Versorgungsleistungen, Gesundheitswesen und Arbeitslosigkeit, können sich stark auf das Nutzungserlebnis und Empfinden der Bürger auswirken. Mit der zunehmenden Komplexität digitaler Serviceportfolios – einschließlich bestehender Altsysteme, benutzerdefinierter Anwendungen und branchenspezifischer Support-Anwendungen – benötigen Manager für digitale Dienstleistungen, Innovationsspezialisten und IT-Leiter eine umfassendere Transparenz zum Zustand des IT-Betriebs in Echtzeit.

Herkömmliche Monitoring-Ansätze sind oftmals in Silos organisiert und erzeugen eine solche Fülle an Benachrichtigungen, dass es schwierig ist, Probleme mit hoher Priorität zu finden, anzuzeigen und in der Dringlichkeit hochzustufen. Ohne erweiterten Einblick in den Zustand der Anwendungsservices müssen IT-Teams häufig ohne ausreichenden Kontext auf eskalierte Vorfälle reagieren.



## Splunk ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung wichtiger digitaler Dienstleistungen

Splunk bietet kontinuierliche, den gesamten Technologie-Stack umfassende Transparenz zum Zustand digitaler Dienstleistungen. So können Service-Verantwortliche verhindern, dass sich kleine Schwierigkeiten zu ausgewachsenen Problemen entwickeln. Splunks einzigartige Datenplattform mit ihrer integrierten Technologie für maschinelles Lernen ermöglicht es Einrichtungen der öffentlichen Hand, Echtzeiteinblicke in den Zustand ihrer Dienstleistungen zu erhalten.

„Splunk ermöglicht uns, die Services, die wir der Öffentlichkeit bieten, ständig zu verbessern und gleichzeitig die Gesamtkosten unserer Infrastruktur zu senken.“

– Andy Callow, Head of Technology Delivery, NHS Choices

Mit Splunk können Einrichtungen des öffentlichen Sektors die Anzahl von IT-Ereignissen senken, indem sie Ausfälle schon vor deren Eintreten vorhersagen und wichtige Warnmeldungen aus der Benachrichtigungsflut extrahieren. Wenn Ausfälle oder Leistungsbeeinträchtigungen festgestellt werden, bietet Splunk schnelle Untersuchungen von Kernursachen und Incident Response-Möglichkeiten, um die MTTR (Mean-Time-To-Resolution, mittlere Reparaturzeit) drastisch zu verkürzen. Da Splunk zudem Automatisierungsmöglichkeiten bietet und die Benachrichtigungsflut reduziert, versetzt unsere Plattform Einrichtungen der öffentlichen Hand in die Lage, schnell auf wechselnde Anforderungen zu reagieren und gleichzeitig die IT-Mitarbeiter zu entlasten. So können die Serviceleistung kontinuierlich verbessert und neue digitale Innovationen vorangetrieben werden.



Splunk IT Service Intelligence-Dashboards

## Anwendungsfälle für Splunk bei digitalen Dienstleistungen der öffentlichen Hand

### Serviceverfügbarkeit bei Remote-Arbeit

Angesichts der zunehmenden Beliebtheit von Remote-Arbeitsumgebungen müssen IT-Organisationen sicherstellen, dass Mitarbeiter im öffentlichen Sektor nahtlos auf digitale Services zugreifen können, um ihre jeweiligen Aufgaben zu erfüllen. Splunk führt Daten aus den von Mitarbeitern genutzten Anwendungen zusammen, um eine konsolidierte Sicht auf den Zustand der Mitarbeiter-Service bereitzustellen.

### Verteilte IT-Betriebszentren

Da besonders in Krisenzeiten immer mehr Systemadministratoren ihre IT-Betriebszentren remote unterstützen, können operative Transparenz und entsprechende Zusammenarbeit zur Herausforderung werden. Splunk bietet End-to-End-Transparenz, schnelle Kernursachenanalysen und kollaborative Lösungen zur Reaktion auf IT-Ereignisse, um die Untersuchung und die Behebung von Problemen in Umgebungen mit verteilten IT-Betriebszentren zu beschleunigen.

### Schutz und Sicherheit der Bürger

In Notfällen kann der Zugang zu genauen, sich schnell ändernden Informationen manchmal den Unterschied zwischen Leben und Tod bedeuten. Die leicht anpassbaren Dashboards von Splunk stellen sicher, dass alle Behörden eine einheitliche, aktuelle Sicht auf den Status von Notfällen haben.

### Monitoring von Bürgeranwendungen bei Belastungsspitzen

Durch geplante Ereignisse und ungeplante Notfälle können unvorhersehbare Anforderungen an digitale Behördenservices entstehen, wie z. B. bei Führerscheinregistrierungen, Sozialleistungen und Arbeitslosenansprüchen. Splunk kann durch sein integriertes Machine Learning drohende Ausfälle vor ihrem Eintreten vorhersagen und bietet zudem Tools für die Kernursachenuntersuchung, damit Services schnell wiederhergestellt werden können.

## Innovationen bei öffentlichen Dienstleistungen

Angesichts von Budgetbeschränkungen ist der öffentliche Sektor meist eher zurückhaltend, wenn es um die Erprobung neuer digitaler Services wie z. B. Telemedizin und Fernunterricht geht, obwohl es einen Bedarf der Öffentlichkeit an Innovationen gibt. Die Lösungen von Splunk geben Einrichtungen der öffentlichen Hand letztlich die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um Kosten zu senken, Risiken zu reduzieren sowie schneller und flexibler auf die Bedürfnisse von Bürgern und die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene reagieren zu können.

### Situation

Die französische Regierungsbehörde Groupement d'Intérêt Public Modernisation des Déclarations Sociales (GIP-MDS) muss monatlich mehr als 2 Millionen eingereichte DSN (Déclaration sociale nominative, soziale nominative Erklärungen) für über 20 Millionen Mitarbeiter verarbeiten und somit riesige verteilte Datenmengen überwachen und bereitstellen.

### Aufgabe

Um IT-Ereignisse schneller untersuchen und beheben zu können, musste die GIP-MDS Daten innerhalb ihrer verteilten Infrastruktur besser verwalten und bereitstellen können.

### Handlung

GIP-MDS nutzt Splunk, um großen Mengen an unstrukturierten Daten aufzunehmen und zu verarbeiten, unabhängig davon, welches Format die einzelnen öffentlichen Stellen verwenden.

### Ergebnis

„Durch den Einsatz von Splunk zur Bewältigung wichtiger Aufgaben, wie z. B. der Vereinheitlichung von Daten auf einer einzigen Plattform, löst GIP-MDS IT-Vorfälle schneller, erhält Einblick in Systeme und schützt Daten bei ihrer Erfassung, Übertragung und Weitergabe an andere Systeme.“

Wie Splunk Einrichtungen der öffentlichen Hand unterstützen kann, erfahren Sie unter [https://www.splunk.com/de\\_de/solutions/industries/public-sector.html](https://www.splunk.com/de_de/solutions/industries/public-sector.html)