

IT.Niedersachsen

Wachstum durch effiziente IT-Automatisierung

IT.Niedersachsen ist der zentrale IT-Dienstleister der niedersächsischen Landesverwaltung für rund 100.000 Anwender*innen. Mit der Übernahme der Betreuung der niedersächsischen Polizei und ihren rund 19.000 Arbeitsplätzen war klar, dass dringend Lösungen zur Digitalisierung, Automatisierung und Orchestrierung der Betreuungsprozesse benötigt werden. Hierbei kam Fujitsu mit seinem Lösungsportfolio ins Spiel.

Herausforderung

Die steigende Zahl betreuer Arbeitsplätze bei der IT.Niedersachsen erforderte eine skalierbare Lösung zur Automatisierung der Prozesse.

Lösung

DCMA Consulting für Architektur, Implementierung und Orchestrierung.

Ergebnisse

- Effizientes Betreiben von über 30.000 Endgeräten Dank der Automatisierungsexperten von Fujitsu
- Steigerung der Produktivität und Beschleunigung der Prozesse, bei gleichzeitiger Senkung der Prozesskosten
- Bereitstellung eines zentralen Katalogs im Service Portal mit mehr als 880.000 Workflows und Prozessinstanzen.

„Wir können dank der Automatisierungsexperten von Fujitsu über 30.000 Endgeräte effizient betreiben.“

Michael Idahl, Fachbereichsleiter Applikationen und Fachverfahren, IT.Niedersachsen

Branche: **Öffentlicher Sektor**
Mitarbeiter*innen: **1.000**
Land: **Deutschland**
Website: **it.niedersachsen.de**

Der Kunde

IT.Niedersachsen ist der zentrale IT-Dienstleister der niedersächsischen Landesverwaltung sowie eines Teils der Kommunen. Über 1.000 Beschäftigte betreuen zentrale IT-Komponenten für mehr als 100.000 Anwender*innen sowie mehr als 30.000 Arbeitsplatzrechner. Als Full-Service-Provider bietet IT.Niedersachsen Netzinfrastruktur, Rechenzentren, Desktopmanagement, Lösungsberatung und -betrieb, Sicherheit sowie IT-Services.



4

Personen managen mehr als 30.000 Clients.

Kontinuierliches Wachstum, neue Aufgaben

Eine der Aufgaben von IT.Niedersachsen ist der Rollout und das Management kundenspezifischer Clients. Dazu gehören der Polizei-Client (PoC), der Niedersachsen-Client (NiC) für die Landesverwaltung sowie Clients für das Landesamt für Geoinformation und Landesvermessung (GeoNiC). „Spätestens mit der Entscheidung, auch die Polizei und damit weitere 19.000 Clients zu betreuen, war klar, dass wir auch mit personeller Verstärkung an unsere Grenzen stoßen werden“, erinnert sich Michael Idahl, Fachbereichsleiter Applikationen und Fachverfahren bei IT.Niedersachsen. Für diese Mammutaufgabe war der Automatisierungsgrad der zugrundeliegenden Systemlandschaften einfach nicht ausgelegt. Das Team um Idahl stand also vor der Anforderung, Prozesse so zu standardisieren, automatisieren und zu orchestrieren, dass sie für die Zukunft flexibler skalierbar sind, um auch weitere Behörden bedienen zu können.

Hierbei kam Fujitsu mit seinem Data Center Management und Automation (DCMA) Portfolio ins Spiel und unterstützte IT.Niedersachsen bei der Entwicklung einer zukunftsfähigen Lösung für den Service Desk und die Supportprozesse. Den Ausgangspunkt bildete eine IT-unabhängige, standort-, ressort- und behördenübergreifende Prozessanalyse und -modellierung mit BPMN2. Begleitet wurde dies von einer ausführlichen Marktsondierung. Die Projektpartner entschieden sich für die Process Automation Technologie von CA, a Broadcom Company, da diese einfach skalierbar ist und Integrationschnittstellen zu den bereits produktiven Service-Management-Systemen bot.

Mit Co-Creation zur Prozessautomatisierung

In enger Zusammenarbeit stellten die Fujitsu Experten die Architektur neu und zukunftsfähig auf. Sie modellierten für jede Behörde und Anforderung standardisierte End-to-End-Geschäftsprozesse inklusive Freigaben, Order Management, Konfigurationsmanagement, Active Directory, CMDB, Auslieferung und Installation vor Ort sowie Wartung und Lifecycle Management. Nach der Einführung von CA Process Automation implementierten sie die zuvor modellierten Prozesse auch technisch im System. Im Service Desk stehen nun für jede Behörde passende Prozesse in einem zentralen Katalog im Service Portal benutzerfreundlich zur Verfügung. Aktuell werden über 130.000 Bestellungen pro Jahr im Portal aufgenommen und über die Prozessautomation initiiert und verarbeitet. Hieraus ergeben sich mehr als 880.000 Workflows und Prozessinstanzen, die die Lösung automatisch verarbeitet und orchestriert.

„Durch die stringente Prozessautomatisierung gelingt es uns, über 30.000 Endgeräte effizient zu betreiben. Wir konnten die einzelnen Prozesse deutlich beschleunigen und insgesamt die Produktivität steigern, bei gleichzeitiger Senkung der Prozesskosten. Das ist ein großer Erfolg“, freut sich Michael Idahl.

Und fügt hinzu: „Bei dem gesamten Projekt profitierten wir von der langjährigen Erfahrung von Fujitsu im Bereich Data Center Management und Automation und der langjährigen Partnerschaft mit dem Hersteller CA. Besonders gefällt uns dabei, dass Fujitsu die gesamte Wertschöpfungskette unterstützt und auch deutschsprachigen Support für das komplette Lösungsportfolio bietet.“

Fujitsu

cic@ts.fujitsu.com

© Fujitsu 2022 | 8481-74. Alle Rechte vorbehalten. Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken von Fujitsu Limited und in vielen Ländern weltweit eingetragen. Andere hier erwähnte Produkt-, Service- und Firmennamen können Marken von Fujitsu oder anderen Unternehmen sein. Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung aktuell und kann von Fujitsu ohne Vorankündigung geändert werden. Es wird nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt und Fujitsu übernimmt keine Haftung im Zusammenhang mit seiner Verwendung.