

Leitstelle für
Informationstechnologie der
sächsischen Justiz (LIT)

Zentrale CMDB & ITSM: Effizienz steigern, Transparenz gewinnen



Wie lässt sich die Zusammenführung verteilter Datenbanken in eine zentrale CMDB realisieren, um angesichts des wachsenden Massengeschäfts im Zuge der Digitalisierung der Justiz die Effizienz zu steigern? Diese Frage stellte sich die LIT, als sie gemeinsam mit Fujitsu die Ausschreibung eines neuen ITSM-Tools in Angriff nahmen. Gleichzeitig galt es, die IT-Service-Management-Prozesse nach ITIL zu gestalten und eine neue Governance- Struktur einzuführen.

Herausforderung

Die Konsolidierung gewachsener verteilter Assetlisten in eine zentrale CMDB war eine entscheidende Herausforderung. Zudem musste ein Configuration Management mit hoher Datenqualität gestaltet und ein neues ITSM-Tool ausgeschrieben werden. Parallel dazu galt es, IT-Service-Management-Prozesse mit klaren Rollenbeschreibungen in einer passenden Matrix-Organisation samt passender Governance zu erarbeiten und einzuführen.

Lösung

Fujitsu führte in Zusammenarbeit mit der LIT eine umfassende Analyse aller ITSM-Prozesse durch. Ziel war es, effektive Zielprozesse inklusive einer neuen Organisation und einem passenden Governance-Modell zu entwickeln. Darüber hinaus wurde eine zuverlässige Methode zur Konsolidierung der verteilten Datenbanken und Listen in eine zentrale CMDB erarbeitet.

Ergebnisse

- Ein neues ITSM-Tool wurde ausgewählt und alle notwendigen IT-Service-Management-Prozesse sowie detaillierte Rollenbeschreibungen wurden erarbeitet.
- Ein neues Governance-Modell wurde implementiert und ein Target-Operating-Modell erarbeitet.
- Besondere Aufmerksamkeit galt der Einbindung und aktiven Beteiligung der Mitarbeiter während des gesamten Konzeptionsprozesses.

„Mit Fujitsu haben wir unser IT-Service Management auf neue Füße gestellt und nachhaltig gestaltet.“

Anja Björndal-Pedersen, Leitung der Abteilung 2, Leitstelle für Informationstechnologie der sächsischen Justiz

Branche:
Public

Land:
Deutschland

Webseite:
justiz.sachsen.de/lit/

Der Kunde

Die Leitstelle für Informationstechnologie der sächsischen Justiz (LIT) ist der IT-Dienstleister der sächsischen Justiz und begleitet die 8.000 Mitarbeiter der Gerichte, Staatsanwaltschaften und Justizbehörden im Freistaat Sachsen auf ihrem Weg in die digitale Arbeitswelt. Die Nähe zu Ihren Anwenderinnen und Anwendern und der Wunsch, technische Innovationen für moderne und sichere Arbeitsmittel nutzbar zu machen, motivieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LIT jeden Tag. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag für die sächsische Justiz – für Demokratie und Rechtsstaatlichkeit.



Verzahnung von Prozessen und Organisation



Akzeptanz durch Einbindung und Mitwirkung der Mitarbeiter

Kunde:



Konsolidierung des Asset-Managements

Wichtige Daten wie Systemkonfigurationen, Lizenzen und Stammdaten wurden historisch in zahlreichen verteilten Excel-Listen und Datenbanken gepflegt. Die Vielzahl an Datenquellen und die inkonsistente Datenqualität führten zu einem hohen Aufwand, sowohl beim Zugriff als auch bei der Pflege. Weiterhin waren effiziente Lizenzkosten und längeren Lösungszeiten bei Tickets die Folge. Gemeinsam mit Fujitsu wurde durch leitfadengestützte Interviews eine Analyse aller Datenquellen durchgeführt, um eine Zielarchitektur für eine konsolidierte CMDB zu entwickeln. Zusätzlich ermöglichte eine umfassende Stakeholderanalyse die Erstellung eines konkreten Service Asset & Configuration Management-Plans (SACM). Abschließend wurden der SACM-Plan und die CMDB-Zielarchitektur in ein Phasenmodell integriert, um die zielgerichtete Implementierung in der neuen ITSM-Lösung sicherzustellen.

Erarbeitung neuer ITSM-Prozesse und einer neuen Governance

Ein wesentliches Ziel bestand zudem darin, die Support-Prozesse der LIT auf den ITIL-Standard anzupassen. Mithilfe der Fujitsu-Templates konnten Prozesse wie Incident-, Major Incident-, Security Incident, Problem-, Change-, sowie Service Request- und Catalogue-Management effizient neu erstellt und an die Organisation und Kultur der LIT angepasst werden. Dabei wurden die relevanten Mitarbeiter einbezogen, die sich eng untereinander abstimmten. So konnte sichergestellt werden, dass die Schnittstellen zwischen den Prozessen funktionieren und eine kontinuierliche Zusammenarbeit gewährleistet bleibt. Gleichzeitig wurden neue Rollen, wie z.B. der Change Manager definiert und Verantwortlichkeiten abgestimmt. Die Zusammenarbeit der Organisation und die Rollenverteilung wurden in einem Governance-Modell dokumentiert und festgelegt, was zu einem neuen Target Operating Modell für die LIT führte, das auch in Zukunft einen effektiven IT-Support und Betrieb gewährleistet.

Unterstützung bei der ITSM-Tool-Ausschreibung

Dank Fujitsus ITSM-Benchmarking-Methode und jahrelanger Erfahrung im Bereich ITSM-Tools und im Anforderungsmanagement der Kunden konnte Fujitsu die LIT bei der Erstellung und Qualitätssicherung der Leistungsbeschreibung sowie einer umfassenden Anforderungsmatrix unterstützen.

Fujitsu

cic_services@fujitsu.com

FUJITSU-PUBLIC © Fujitsu 2024 | 0568-01. 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. Oktober 2024.