

Sicheres & effizientes IT Service Management für Polizeiorganisationen



Inhalt

Herausforderungen im IT-Betrieb der Landespolizeibehörden	3
Die Lösung: Eine einheitliche, skalierbare ITSM-Plattform	4
Ein Leuchtturmprojekt	5
Warum USU der richtige Partner ist	7
Mehrwert für Organisation, Teams & Fachbereiche	8



Herausforderungen im IT-Betrieb der Landespolizeibehörden

Polizeiorganisationen stehen vor der Aufgabe, ihre IT-Services zukunftsfähig aufzustellen. Dabei geht es um mehr als Technik – es geht um Sicherheit, Geschwindigkeit und Entlastung.

Denn in vielen Bundesländern arbeiten die IT-Dienststellen der Polizei mit unterschiedlichen Tools, Prozessen und Zuständigkeiten. Das erschwert die Zusammenarbeit und sorgt für hohe Komplexität. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Servicequalität, Datenschutz und Geschwindigkeit – bei begrenzten personellen Ressourcen.

Typische Herausforderungen

- IT-Service-Prozesse müssen vereinheitlicht werden, damit alle Organisationen nach denselben Standards arbeiten können – mit klaren Rollen und Verantwortlichkeiten.
- Regionale Administratorenteam brauchen Unterstützung, um dem steigenden Servicevolumen gerecht zu werden.
- Die Steuerung externer Dienstleister ist oft aufwendig, da eine zentrale Koordination fehlt.
- Automatisierungspotenziale werden nicht genutzt – viele Aufgaben kosten Zeit und Nerven.
- Der Fachkräftemangel trifft auch die Polizei-IT: Immer mehr Aufgaben treffen auf immer weniger IT-Personal.

Die Lösung: Eine einheitliche, skalierbare ITSM-Plattform

Mit dem **USU IT Service Management** bieten wir eine Lösung, die genau auf diese Anforderungen zugeschnitten ist. Polizeiorganisationen profitieren von einem zentralen System, das lokal angepasst werden kann. So lassen sich Prozesse vereinheitlichen, Dienstleister zentral steuern und regionale Teams entlasten – ohne die Eigenständigkeit aufzugeben.

Das System ist modular aufgebaut und wächst mit den Anforderungen. Organisationen können schrittweise starten und später weitere Funktionen integrieren – z. B. Self-Services für Mitarbeitende, automatisierte Workflows oder KI-gestützte Serviceprozesse.



Ein Leuchtturmprojekt

Die Polizei Baden-Württemberg

Ein gutes Beispiel dafür, wie sich diese Lösung in der Praxis bewährt, ist das Service-Management-Projekt bei der Polizei Baden-Württemberg.

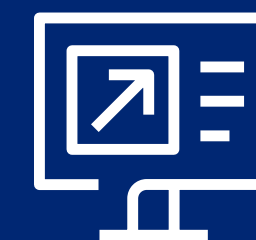
Dort wurde ein mehrstufiges Vorhaben gestartet, um das IT Service Management auf neue Beine zu stellen. Ziel war es, eine landesweit einheitliche Plattform zu schaffen, die sowohl zentrale Steuerung als auch dezentrale Nutzung ermöglicht.

Daten & Fakten



Kennzahlen

- 33.000 End User
- 300 Concurrent User
- Intensive Provider Steuerung

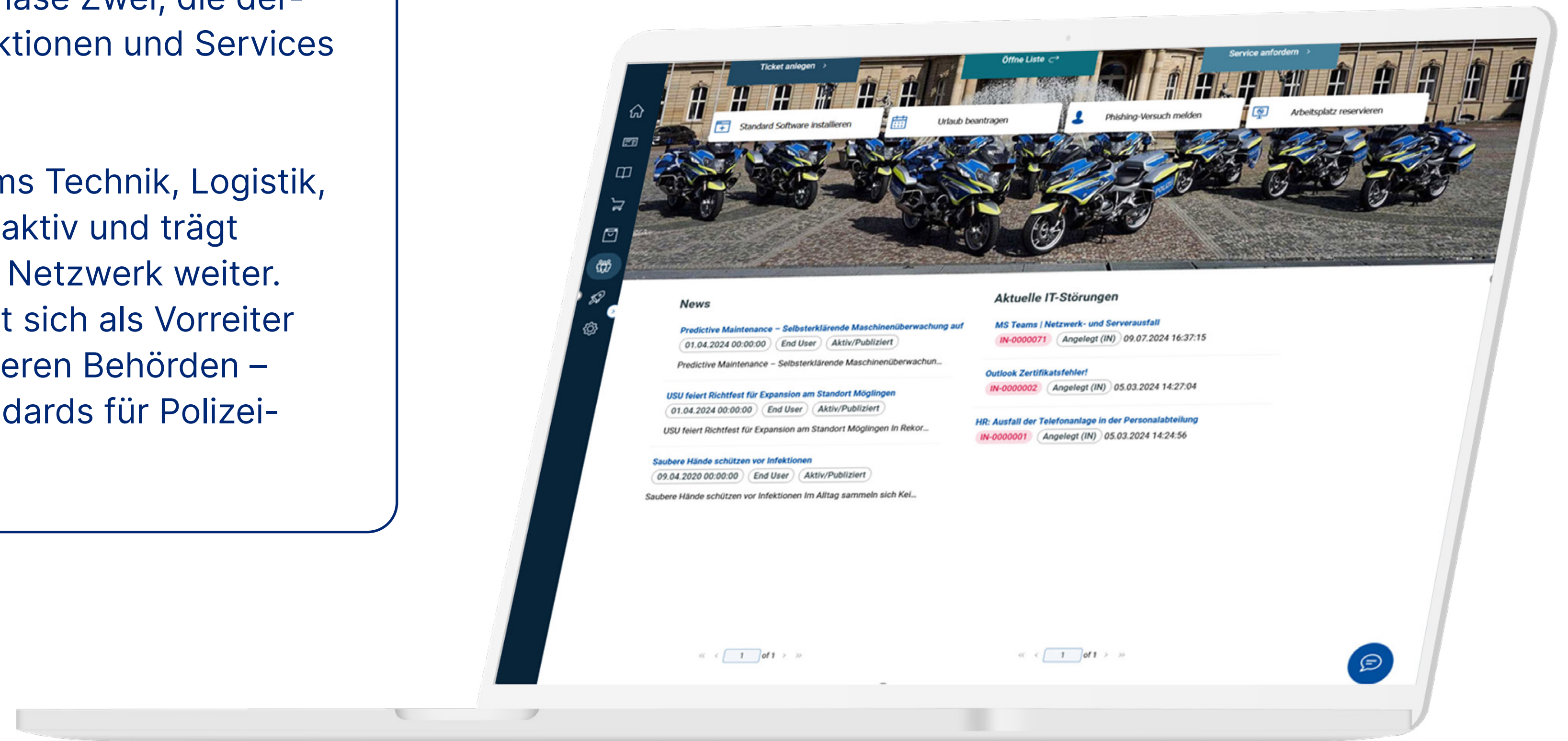


USU-Module

- Service Management
- Financial Management
- Knowledge Management
- Monitoring
- Software Asset Management

Phase Eins des Projekts wurde erfolgreich abgeschlossen – mit klaren Prozessen, rollenbasierten Verantwortlichkeiten und ersten automatisierten Abläufen. Phase Zwei, die derzeit umgesetzt wird, bringt weitere Funktionen und Services für die Fachbereiche.

Thomas Berger, Präsident des Präsidiums Technik, Logistik, Service (PTLS), unterstützt das Projekt aktiv und trägt die Erfahrungen als Multiplikator in sein Netzwerk weiter. Die Polizei Baden-Württemberg versteht sich als Vorreiter und ist offen für den Austausch mit anderen Behörden – ganz im Sinne eines gemeinsamen Standards für Polizeiorganisationen.



Warum USU der richtige Partner ist

Wir bringen langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit öffentlichen Organisationen mit.

Mehrere Behörden und Einrichtungen setzen bereits auf USU – darunter:

- BWI (IT-Dienstleister der Bundeswehr)
- HZD (Hessische Zentrale für Datenverarbeitung)
- Bundesagentur für Arbeit
- Kammergericht Berlin

Was uns besonders macht:

- Modulare ITSM-Suite mit einer breiten Palette an Funktionen für Incident-, Change-, Asset- oder Service Request Management
- Deutscher Anbieter mit Entwicklung, Betrieb und Support aus Deutschland
- Direkter Herstellerkontakt, keine anonymen Ticketsysteme
- Betrieb On-Premises oder in der privaten Cloud – ganz nach Ihrem Sicherheitsbedarf
- KI-Agenten von USU selbst entwickelt, unabhängig von US-Cloud-Plattformen
- Übergangsweise Betriebsübernahme durch USU, bis der Rollout abgeschlossen ist



Mit unserer Lösung erhalten Polizeiorganisationen nicht nur ein Tool, sondern ein Gesamtkonzept: **Technik, Beratung, Umsetzung und Support – alles aus einer Hand.**

Mehrwert für Organisation, Teams & Fachbereiche

Der Einsatz einer standardisierten ITSM-Plattform bringt Vorteile auf mehreren Ebenen



Für die Organisation

- Gemeinsame Prozessstandards sorgen für mehr Transparenz und Steuerbarkeit
- Synergien im Betrieb, bei der Schulung und Weiterentwicklung
- Einheitliche Kommunikation mit Dienstleistern und zentrale Vertragssteuerung
- Schnellere Entscheidungsfindung durch bessere Datenlage



Für IT-Teams

- Entlastung durch Automatisierung und Self-Service-Angebote
- Klare Rollen und Aufgabenzuweisungen
- Zentral gepflegte Wissensdatenbank für wiederkehrende Anfragen
- Skalierbarkeit bei zunehmendem Servicebedarf



Für Anwenderinnen und Anwender

- Kürzere Bearbeitungszeiten durch digitalisierte Prozesse
- Klare Kommunikation zu Anfragen und Tickets
- Self-Services und Status-Updates in Echtzeit
- Höhere Zufriedenheit und bessere Zusammenarbeit mit der IT

Ob einzelne Polizei-Organisation oder komplette Landesbehörde: Der Aufbau eines modernen IT Service Managements lohnt sich.

Standardisierte Prozesse, zentrale Steuerung und automatisierte Abläufe sind der Schlüssel zu mehr Effizienz und besserem Service.

Das Projekt bei der Polizei Baden-Württemberg zeigt, wie ein solches Vorhaben erfolgreich realisiert werden kann – mit einem zuverlässigen Partner an der Seite und einem klaren Plan.

Interessiert?

Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei der Polizei Baden-Württemberg stehen gerne für einen unverbindlichen Austausch bereit. Wir stellen gern den Kontakt her und begleiten Sie auf Ihrem Weg zu einem besseren IT Service Management



Entdecken Sie mehr
auf unserer Website:

www.usu.com
info@usu.com