

Case Study

IT Baden-Württemberg steuert IT-Services mit USU

Hohe Leistungsfähigkeit und Kundenorientierung



Auf einen Blick

Die Organisation

IT Baden-Württemberg
(BITBW)
www.bitbw.de

Branche

Öffentliche Verwaltung

Kennzahlen

Aktuell landesweit ca. 40.000 betreute Arbeitsplatzrechner und 3.800 Remote-Anschlüsse

Lösung

USU IT Service Management
USU Knowledge Management

Herausforderung

Im Zuge der Bündelung der IT des Landes Baden-Württemberg bei der BITBW werden die IT-Servicemanagement-(ITSM)-Prozesse ressortübergreifend auf Basis der ITIL® Best Practices standardisiert. Über einen geplanten Zeitraum von sechs Jahren gilt es, verschiedene Einzelsysteme abzulösen und schrittweise durch die landesweite Nutzung einer einheitlichen ITSM-Software zu ersetzen.

Warum USU ausgewählt wurde

Die Software USU IT Service Management kann die funktionalen Anforderungen der BITBW abdecken. Das Tool überzeugt durch seine hohe Flexibilität für kundenspezifische Anpassungen im Rahmen des Customizings. Viele Referenzen durch eine erfolgreiche Realisierung ähnlich komplexer Projekte belegen die Leistungsfähigkeit von USU als fachlicher Kompetenzpartner.

Projektmeilensteine

- Design und Implementierung der ITIL®-Kernprozesse sowie von Betriebs-, Beschaffungs-, und Verrechnungsprozessen
- Aufbau einer Configuration Management Database (CMDB) sowie Optimierung von Datenqualität, Datenfluss und Prozessabläufen
- Ablösung der bisherigen Werkzeuge und Integration ergänzender Tools, u. a. für Lizenzmanagement
- Schulung aller Beteiligten in der IT sowie von Kunden, Anwendern und Servicepartnern
- Überführung des Systems in den Betrieb sowie kontinuierliche Verbesserung
- Definition und Umsetzung weiterer standardisierter und kundenindividueller IT-Serviceangebote

Vorteile durch die USU Lösung

- Übernahme der Betriebsverantwortung für die komplette IT-Infrastruktur der Landesverwaltung Baden-Württemberg durch Schaffung der systemtechnischen Plattform
- Konsolidierung der Systemlandschaft für das landesweite IT-Servicemanagement durch die Ablösung isolierter Werkzeuge bei der BITBW und ihrer Kunden
- Einführung eines zentralen Serviceportals zur Erbringung von standardisierten und kundenindividuellen Dienstleistungen
- Effiziente Steuerungsmöglichkeit des gesamten Lifecycles aller IT-Systeme und -Anwendungen
- Automatisierung von Prozessen im Rahmen dieses Lifecycle-Managements

Die Landesoberbehörde IT Baden-Württemberg (BITBW) ist die zentrale IT-Dienstleisterin in der Landesverwaltung. Sie wurde 2015 als Kernstück der IT-Neuordnung im Land gegründet. Alle Einrichtungen und Dienststellen beziehen als Kunden ihre IT-Dienstleistungen bei der BITBW. Auf Basis von USU IT Service Management bietet die BITBW ein breites IT-Serviceportfolio und konsolidiert die IT-Infrastruktur des Landes.

Moderne IT-Dienstleistungen für das Land Baden-Württemberg

Die IT Baden-Württemberg (BITBW) wird im Geschäftsbereich des Innenministeriums geführt und wirtschaftet als Landesbetrieb kaufmännisch. Die BITBW bietet ihren Kunden in der Landesverwaltung mit aktuell über 400 Mitarbeitenden ein breites Produktportfolio. Zu den Aufgaben zählen die Bürokommunikation (z. B. Arbeitsplatzrechner), Netz und Netzdienste (z. B. sicherer Zugang zum Internet), Rechenzentrum (z. B. IT-Grundschutz nach BSI) und Services (z. B. Fachanwendungen). USU IT Service Management unterstützt die BITBW bei der Steuerung der IT-Infrastruktur, der Verwaltung von IT-Assets (Hardware und Software-Lizenzen) sowie bei der Erbringung und Abrechnung von IT-Serviceleistungen. Die Servicekunden bestellen mit USU IT Service Management IT-Güter-/Services und wenden sich bei Fragen und Störungen über die Lösung als zentrales IT-Ticket-system bzw. per IT Self-Service an den IT-Support.

Standardisierung, Modellierung und Rollout von Prozessen

Das Prozessdesign hatte von Projektbeginn an eine hohe Bedeutung für die erfolgreiche Implementierung der ITIL®-Kernprozesse. In gemeinsamen Workshops mit USU wurden die bestehenden Ist- und angestrebten Soll-Prozesse sowie die von USU im Standard verfügbaren Prozesse vorgestellt. Danach wurden BITBW-intern Fragen sowie Änderungswünsche und -zwänge diskutiert sowie die weitere Vorgehensweise geklärt und geplant. Zur Unterstützung wurde ein Tool zur Prozessmodellierung nach BPMN 2.0 eingeführt. Anschließend erfolgte die Zusammenführung, Optimierung und das Neudesign der einzelnen Prozesse.



Danach wurden die modellierten Soll-Prozesse in USU IT Service Management überführt und getestet.

Integrierte, modulare IT-Service-Management-Lösung als zentrales Tool

Nach Erstellung der Servicearchitektur und Prozesslandschaft für das Produktivsystem wurde die Infrastruktur zum Betrieb des Tools bereitgestellt. Anschließend wurden die USU Module installiert sowie die Bestandsdaten aus den Altsystemen migriert bzw. externe Systeme via Schnittstellen angebunden. USU IT Service Management ging im Januar 2017 zuerst bei der BITBW in Betrieb und wird seither bei den Kunden sukzessive ausgerollt. Im Gegensatz zur ehemals heterogenen und verteilten IT-Systemlandschaft setzt die BITBW heute auf USU IT Service Management als das zentrale ITSM-Tool.

„ Mit USU IT Service Management haben wir die Projektanforderungen in einer ersten Umsetzungsphase trotz engem Zeitrahmen erfolgreich umsetzen können. Sowohl USU als Projektpartner als auch das Tool haben sich als flexibel und funktional erwiesen, sodass wir während der ersten Projektphase noch auf zusätzliche Anforderungen eingehen konnten.

Ulrich Buck, Servicemanager und Projektleiter