

Sie möchten Störungen übergreifend weiterleiten? Hier unser Leistungsportfolio für Sie:

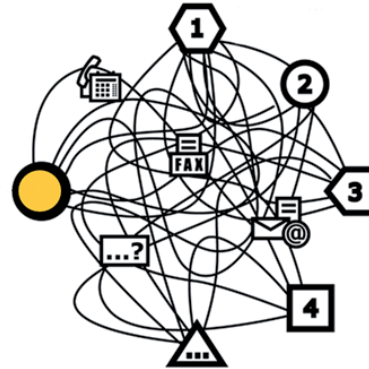
Wir verbinden nahezu alle marktgängigen Help-Desk-Tools (BMC, HP, CA, ...) über eine mandantenfähige Lösung für ein Kunden-, Ressort- oder Bundesland-übergreifendes Incident Management im DOI-Netz.

Zusätzlich bieten wir:

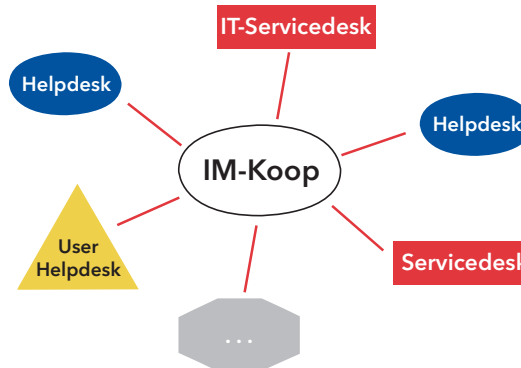
- Web-Frontend für Partner ohne eigenes Help-Desk-Tool
- Integrierten Attachmentversand
- KPI-Messung, SLA-Überwachung, vielfältige Auswertungsmöglichkeiten
- Toolunterstützung für Problem Management

Ihre Vorteile:

- Gewohnte Benutzerumgebung bleibt erhalten (Bestandsschutz für bestehende Ticket-Systeme)
- Schnelle Anbindung Ihres Ticketsystems
- Automatische Adressierung eines Tickets
- Unterstützung komplexer Entwicklungs- und Betriebsorganisationen
- Komplette Schnittstellenlogik an zentraler Stelle
- Schneller Aufbau eigener Mandanten bei geringen zusätzlichen Betriebskosten
- Eine Lösung von und für die öffentliche Verwaltung
- Referenzen in der deutschen Steuerverwaltung



Je komplexer die Betriebs- und Entwicklungsorganisation in Kooperationen sind, desto unübersichtlicher werden die Support-Schnittstellen.



Einen einheitlichen Kommunikationsweg bietet die Kopplung der eigenen IM-Infrastruktur an die IM-Koop-Plattform.

Kontakt:

Peter Lacher

Bereichsleiter IT Service Management
Hessische Zentrale für Datenverarbeitung
Bereich D3
Mainzer Straße 29
65185 Wiesbaden
Telefon: 0611 340-1353
Fax: 0611 32763-1353
E-Mail: Peter.Lacher@hzd.hessen.de

Organisationsübergreifende Störungsbearbeitung in IT-Kooperationen

Die Incident Management-Lösung für IT-Verbünde in der öffentlichen Verwaltung



IM-Koop-Plattform



Der neue Artikel 91c des Grundgesetzes fördert die Bildung von IT-Kooperationen in der öffentlichen Verwaltung.

Im operativen Betrieb von IT-Kooperationen entstehen dabei im IT Service Management neue Herausforderungen. So verfügt der IT-Dienstleister eines jeden Kooperationspartners bereits über eine etablierte, toolgestützte Lösung im Incident Management.

Die HZD bietet eine Plattform zur Vernetzung der Incident Management-Umgebungen von zwei oder mehr Kooperationspartnern an. Diese Plattform ist bereits in der gesamten bundesdeutschen Steuerverwaltung erfolgreich implementiert. Die Strategie zur Sicherstellung eines länderübergreifenden Supports besteht darin, die etablierten landesinternen ITSM-Prozesse sowie die des Bundes als gesetzt zu betrachten und diese Service-Prozesse intelligent miteinander zu verbinden.

Gerne helfen wir auch in Ihrer IT-Kooperation, Ihre Serviceprozesse miteinander zu verknüpfen.

Marcus Milas
Technischer Direktor der HZD

Verwaltungsaufgaben in den Ländern sind häufig vergleichbar. Zu ihrer Unterstützung können daher dieselben oder ähnliche Fachverfahren eingesetzt werden. Um Kosten zu senken, werden länder- und organisationsübergreifend Kooperationen für die Entwicklung und/oder den Betrieb von IT-Verfahren geschlossen.

IT-Kooperation - ein zukunftsfähiger Ansatz, aber was ist im Störfall?

Schnell wird klar: Werden länder- bzw. organisationsübergreifende Kooperationen im Betrieb und/oder der Entwicklung von IT-Verfahren eingegangen, muss die entsprechende Unterstützung der Störungsbearbeitung auch übergreifend möglich sein. Dazu stellen sich zunächst folgende Fragen:

- Wie können die etablierten gut funktionierenden Strukturen auch in länderübergreifenden Kooperationen genutzt werden?
- Wie bleibt die Störungsbearbeitung auch über Kooperationspartner hinweg transparent?

Die HZD bietet zur Unterstützung einer länder- und organisationsübergreifenden Entstörung eine Kopplung der Ticketsysteme der Kooperationspartner an. Störungen können über das eigene Ticketsystem vom Support im eigenen Hause direkt zum Support beim Kooperationspartner weitergeleitet werden.

Die übergreifende Störungs-Bearbeitung wird dokumentiert und damit transparent.

Schon heute sind die Ticketsysteme der Finanzverwaltungen der 16 Bundesländer und des Bundes miteinander verbunden, um die gesamte länderübergreifende Entstörung für mehr als 50 Fachanwendungen und Systeme zu unterstützen.

Störungsmeldung mit der landeseigenen Incident Management Infrastruktur

Das eingeführte und dem Anwender bekannte User-Help-Desk-Werkzeug sowie sein Frontend bleiben bei jedem Kooperationspartner in Nutzung.

Die Kopplung der Ticketsysteme der Kooperationspartner ermöglicht den automatisierten, medienbruchfreien Austausch von Störungsmeldungen unter Nutzung der landeseigenen Infrastruktur. Störungen, die der Kooperationspartner bearbeiten muss, werden behandelt wie interne Störungen.

Verfügt ein Kooperationspartner nicht über ein eigenes Ticketsystem, kann zur Teilnahme am gemeinsamen Prozess ein Web-Frontend angeboten werden. Als Voraussetzung ist neben der technischen Anbindung lediglich die Vereinbarung von definierten Abläufen, benötigter Daten und gemeinsamer Kategorien zur Zuordnung der Störungsmeldungen erforderlich.