

>> Bundesministerium für Inneres (BM.I)

## Langjährige Zusammenarbeit im Remedy-Umfeld

**BM.I** 

BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES

### Kundenprofil

Das österreichische Bundesministerium für Inneres ist das größte und sensibelste Dienstleistungsunternehmen im Sicherheitsbereich. Sicherheit für Österreich ist keine Selbstverständlichkeit. Die Herausforderungen zur Gewährleistung der inneren Sicherheit unterliegen laufend einem Wandel und wer rechtzeitig Trends erkennt, kann richtig reagieren. Die Aufgabenstellungen sind mannigfaltig und die Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger beginnen bei A wie Alpinpolizei und enden bei Z wie Zivilschutz.

[www.bmi.gv.at](http://www.bmi.gv.at)

### Ausgangslage

Das österreichische Bundesministerium für Inneres (BM.I) steht tagtäglich im Zentrum der öffentlichen Aufmerksamkeit, denn das Thema Sicherheit bewegt ganz Österreich. Eine große Herausforderung, der sich das BM.I verantwortungsvoll stellt. Wenn die Menschen Kontakt mit den vielfältigen Einrichtungen des BM.I, vor allem mit der Polizei, haben, befinden sie sich nicht selten in schwierigen Situationen. Die große Herausforderung und der Anspruch ist es, die Menschen bestmöglich zu unterstützen.

Die erfolgreiche Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im BM.I wird dabei immer mehr vom Einsatz modernster Informations- und Kommunikationstechnologien bestimmt. Einerseits wirken sich neue und sich ändernde Aufgaben massiv auf die bestehenden Geschäftsprozesse aus. Andererseits wird durch die wachsende Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der IT sowie deren steigende Komplexität eine effiziente Bereitstellung von IT-Services immer wichtiger. In diesem dynamischen Umfeld bietet die Automatisierung und Standardisierung von Service-Prozessen eine solide Basis für mehr Transparenz und Steuerung, ohne dabei weder Kosten noch Zeit aus den Augen zu verlieren.

## Realisierung

Ganz besonders gilt dies für die IT-Service-Management-Prozesse als Grundlage für Service-Qualität und das serviceorientierte Zusammenwirken sämtlicher Support-Organisationen. Störungen oder Ausfälle in der Kommunikations- und Informationstechnik beeinträchtigen nicht nur die Abwicklung von Verfahren sondern auch das Service-Angebot für die Öffentlichkeit.

Seit dem Jahr 2006 besteht eine sehr enge Kooperation zwischen dem BM.I und MATERNA. MATERNA betreut bundesweit das BM.I samt nachgeordneter Behörden beim Einsatz der ITIL®-konformen Service-Desk-Lösung Remedy Action Request System von BMC. Die Software-Lösung Remedy bildet im BM.I die Basis für die Betreuung von ca. 30.000 Anwendern in den verschiedensten Bereichen: von der Sicherheitsverwaltung bis hin zur Bundespolizei.

Zunächst unterstützte MATERNA das BM.I intensiv bei der Neuorganisation des IT-Betriebs- und Störfall-Managements. Dabei wurde ressortweit die Remedy-Lösung implementiert, die zu einheitlichen Support-Prozessen und einem aussagekräftigen Berichtswesen führte.

Die positiven Erfahrungen der Zusammenarbeit führten zu weiteren Unterstützungsleistungen durch MATERNA bei der Ausarbeitung und Kategorisierung der im Support-Wesen des BM.I anfallenden IT-Kernaufgaben. Der bis zum Jahre 2008 noch eigenständig betriebene zentrale Helpdesk des BM.I wurde mit Unterstützung von MATERNA in die neue Remedy-Lösung integriert. Darüber hinaus wurde eine zentrale Asset-Datenbank (CMDB) für sämtliche Komponenten der Kommunikations- und Informationstechnologie aufgebaut.

2009 war das Jahr der Integration. Weitere technische Fachbereiche des BM.I und deren Daten wurden in das Remedy-System übernommen. Bei den dafür notwendigen Anpassungen – aufgrund der erforderlichen höheren Informationsdichte für Netzwerkdaten – in der CMDB war MATERNA ein verlässlicher Partner.

Das letzte Versions-Update auf

die aktuellste Remedy-Version fand 2010 unter Federführung von MATERNA statt.

Aktuell unterstützt MATERNA partnerschaftlich die Entwicklung eines Konzepts zum Einsatz des Service Request Managements (SRM) im BM.I. Zum einen sollen komplexe Service-Prozesse reduziert und andererseits Kosten des IT-Supports unter dem Aspekt der Förderung von Transparenz gesenkt werden. Der damit verknüpfte Einsatz der Business-Intelligence-Lösung Business Objects soll zudem zu einer effizienten und effektiveren Auswertung der Service-Desk-Daten im BM.I führen.

## Vorteile

- Ressortübergreifende, einheitliche, nachvollziehbare und transparente Lösung für den IT-Support
- Zentrale Datenhaltung und Problemlösung
- Zentrale Erfassung aller Anfragen und Service-Fälle
- Auswertungen ermöglichen ein rasches Reduzieren und Eliminieren von technischen Problemen