

» Bundesministerium für Inneres (BM.I)

## Incidents zentral erfassen und bearbeiten



**BM.I**

BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES

### Bundesministerium für Inneres (BM.I)

Postfach 100  
1014 Wien  
Österreich  
Tel.: (+43) 1 531 26-0  
[www.bmi.gv.at](http://www.bmi.gv.at)

### Kundenprofil

Das Bundesministerium für Inneres ist das größte und sensibelste Dienstleistungsunternehmen im Bereich der öffentlichen Sicherheit in Österreich. Eine der wesentlichen Aufgaben ist die Aufrechterhaltung der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit mit der Bundespolizei und den nachgeordneten Sicherheits- und Bundespolizeidirektionen sowie Landespolizeikommanden.

## Ausgangslage

Das Bundesministerium für Inneres (BM.I) hat den Auftrag, die Sicherheit in Österreich zu gewährleisten und die Methoden zur Verbrechensbekämpfung weiter auszubauen. Es ist in Österreich das größte und sensibelste Dienstleistungsunternehmen im Bereich der öffentlichen Sicherheit. Die erfolgreiche Arbeit des BM.I wird dabei immer mehr vom Einsatz moderner Informationstechnologien bestimmt. Aufgrund der Änderungen in den Geschäftsprozessen wird auch die IT-Organisation im Ministerium zunehmend mit der Anforderung konfrontiert, die IT-Prozesse auf die neuen Anforderungen auszurichten und zu optimieren. Um dieser Dynamik gewachsen zu sein und gleichzeitig Zeit und Kosten zu sparen, führte kein Weg an einer Standardisierung vorbei. Dies gilt insbesondere für IT-Service-Management-Prozesse, die für die Gewährleistung der Service-Qualität und für das Service-orientierte Zusammenwirken sämtlicher Support-Organisationen verantwortlich sind. Denn Störungen oder Ausfälle in der Informationstechnik beeinträchtigen die Abwicklung von Verfahren sowie das Service-Angebot für die Öffentlichkeit.

Im Rahmen der Umsetzung des IT-Service-Managements haben das BM.I und MATERNA, als kompetenter und zuverlässiger Lösungspartner, entsprechend den Anforderungen eine auf der Service-Desk-Lösung von BMC Software basierende Lösung zur Einführung eines einheitlichen, bundesweiten Incident Managements entwickelt.

## Realisierung

Um seine IT-Anwender schnell und qualifiziert zu betreuen, hat das Ministerium seinen User-Helpdesk neu ausgerichtet. Die Geschäftsprozesse wurden neu organisiert. Nach der Prozessdefinition hat das BM.I eine passende Lösung und einen geeigneten IT-Dienstleister gesucht. Aufgrund seiner langjährigen Erfahrung überzeugte MATERNA als Lösungspartner.

Das Incident Management basiert auf der ITIL®-konformen Remedy Service-Desk-Lösung von BMC, die alle aktuellen Support-Fälle und -Aufträge überwacht und steuert. Die Remedy-Plattform koordiniert die Arbeit der Support-Teams und verteilt die Incidents an

die richtigen Spezialisten. Gleichzeitig stellt das System sicher, dass sämtliche Fälle effizient bearbeitet werden. So wurden 2008 ca. 61.000 Incidents bearbeitet und über 30.000 Anwender professionell betreut. Alle Anfragen werden systematisch gesammelt, kategorisiert, dokumentiert und können für ein aussagekräftiges Reporting ausgewertet werden.

Darüber hinaus wurden technische Schnittstellen und Anbindungen an die Systemlandschaft geschaffen, um die IT-Asset-Daten direkt aus dem Incident-Management-Tool heraus abzurufen.

## Vorteile

- Zentrale Erfassung aller Anfragen und Service-Fälle
- Zentrale Datenhaltung
- Zentrale Problemlösung
- Transparente und nachvollziehbare IT-Service-Prozesse
- Auswertungen ermöglichen ein rasches Reduzieren und Eliminieren der Probleme