

>> Oberlandesgericht Nürnberg/  
IT-Beratungsstelle der Bayerischen Justiz (IBS)

**Transparenz im Benutzer-Service**



**Kundenprofil**

Das Oberlandesgericht Nürnberg ist – nach München und vor Bamberg – das zweitgrößte der drei bayerischen Oberlandesgerichte. In seinem Einzugsbereich leben mehr als drei Millionen Einwohner. Hier angesiedelt ist die IT-Beratungsstelle der Bayerischen Justiz (IBS), in der der IT User-Helpdesk der bayerischen Justiz eingerichtet ist.

Das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ist oberste Dienstbehörde für rund 14.000 Richter, Staatsanwälte, Rechtspfleger, Bewährungs- und Gerichtshelfer, Beamte des mittleren und einfachen Dienstes, Arbeitnehmer sowie für etwa 4.500 Beamte und Arbeitnehmer im Justizvollzug. Dem Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gehören derzeit rund 195 Mitarbeiter an, darunter rund 75 Beamte des höheren Dienstes. Das Justizministerium ist in sieben Abteilungen und das Landesjustizprüfungsamt gegliedert. Die einzelnen Abteilungen bestehen aus jeweils mehreren Referaten.



## Ausgangslage

Mit dem Projekt „bajTECH2000“ hat das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz den Grundstein für eine umfassende Neugestaltung der IT-technischen Ausstattung in allen Justizbehörden Bayerns gelegt. Mit „bajTECH2000“ hat die Behörde eine vernetzte IT-Infrastruktur mit rund 14.500 Windows-basierten PC-Arbeitsplätzen geschaffen. In diesem Zuge wurde auch ein neuer User-Helpdesk (UHD) bei der IT-Beratungsstelle der Bayerischen Justiz eingerichtet. Dieser leistet als Single Point of Contact den First Level Support für die IT-Anwender der Justizbehörden.

Ehemals wurden die Justiz-Bediensteten dezentral an den rund 230 Standorten der Gerichte und Staatsanwaltschaften betreut. Es gab kein einheitliches IT-System. Da die Justizmitarbeiter einen Betreuer direkt vor Ort gewöhnt waren, sollten auch weiterhin ein adäquater Service angeboten und der direkte Kontakt gefördert werden.

## Realisierung

MATERNA hat die Lösung auf Basis des Remedy Action Request Systems [BMC Software] gemeinsam mit T-Systems realisiert. MATERNA hat die Justiz zunächst

beraten, das Konzept erstellt, den Service Desk installiert und spezifisch angepasst sowie Schnittstellen zum Trouble-Ticket-System des Outsourcing-Partners der Bayerischen Justiz entwickelt. Darüber hinaus hat MATERNA die Prozesse Incident und Problem Management sowie einen Web Self Service auf Basis des IT-Service-Management-Frameworks entwickelt und umgesetzt. Die gemeinsam von T-Systems und MATERNA realisierte Lösung wurde in das ITSM-Framework migriert, um weiteren Prozessen den Weg zu bereiten, wie beispielsweise dem Change und Configuration Management. Des Weiteren hat die IT-Beratungsstelle der Bayerischen Justiz einen Wartungsvertrag mit MATERNA geschlossen.

Mit der Einführung des neuen Service Desk steht den Nutzern ein einheitliches System zur Verfügung. Der Single Point of Contact nimmt alle Anfragen telefonisch entgegen und bearbeitet diese zügig und professionell. Der Service Desk betreut derzeit rund 6.500 Anwender in den Fachverfahren der Justiz sowie sämtliche 14.000 Anwender im Bereich der Standard-Software. Dabei werden aktuell ca. 12.000 Tickets pro Monat bearbeitet. Da die Justiz wegen ihrer vielfältigen Aufgabenbereiche eine

große Programmvierfalt einsetzt, ist die Wissens- bzw. Lösungsdatenbank das zentrale Werkzeug der IT-Berater. Die Lösungsdatenbank enthält Experten-Checklisten mit kompletten Workflows für bestimmte Problemfälle. Darüber hinaus gibt es eine Frageliste, die zur genauen Problemabgrenzung führt. Es erfolgt eine Kategorisierung durch den IT-Berater, danach werden Lösungsvorschläge aus der Wissensdatenbank angeboten. Sie wird dynamisch um Einträge erweitert. Auch der Second und Third Level Support nutzen das Remedy-basierte Ticket-System.

## Vorteile

- Zentrale Bearbeitung aller eingehenden Probleme
- Einheitliche Anlaufstelle für alle Anwender bei IT-Fragen
- Schnelle und zuverlässige Problemlösung durch eine Lösungsdatenbank und Anbindung eines hochspezialisierten Second und Third Level Supports
- Qualitätssicherung durch lückenlose Dokumentation aller Anfragen
- Erhöhte Transparenz
- Automatisierte Überwachung der Service Levels
- Anbindung an den Service Desk des Outsourcing-Partners