

>> Sächsisches Staatsministerium  
der Justiz und für Europa

## ServiceLine der **Justiz Sachsen** (zentraler **User-Helpdesk**)



### **Kundenprofil**

Die Leitstelle für Informationstechnologie der sächsischen Justiz (LIT) entwickelt und betreut sämtliche IT-Verfahren des Geschäftsbereichs. Sie ist auch für seine Ausstattung mit Hardware zuständig. Organisatorisch dem Sächsischen Staatsministerium der Justiz angegliedert, ist sie aus den ADV-Stellen der nachgeordneten Bereiche (Gerichtsbarkeiten, Staatsanwaltschaften, Justizvollzug) hervorgegangen. Über ihre zentrale ServiceLine nimmt die LIT sämtliche Probleme aller Justizanwender bei der Arbeit am Computer entgegen und kümmert sich um die Lösung. Soweit dafür Sachverstand vor Ort erforderlich ist, werden die in den Landgerichtsbezirken angesiedelten Betreuungsverbände Bautzen-Görlitz, Chemnitz-Zwickau, Dresden und Leipzig tätig.

[www.justiz.sachsen.de](http://www.justiz.sachsen.de)



## Ausgangslage

Um eine schnelle und qualifizierte Betreuung seiner rund 7.000 IT-Anwender zu gewährleisten, hat das Sächsische Staatsministerium der Justiz eine leistungsfähige ServiceLine eingeführt. Früher wurden auftretende IT-Störungen dezentral in den Gerichten, Staatsanwaltschaften und Justizvollzugsanstalten bearbeitet. Die ServiceLine wird von der Leitstelle für Informationstechnologie der sächsischen Justiz (LIT) verwaltet.

## Realisierung

MATERNA hat der Leitstelle für Informationstechnologie der sächsischen Justiz während der gesamten Projektlaufzeit beratend zur Seite gestanden, die Lösung implementiert und an die Anforderungen der sächsischen Justiz angepasst. Zum Einsatz kommt das IT-Service-Management-Framework von MATERNA, das auf dem Remedy Action Request System von BMC Software basiert.

Die ServiceLine nimmt zentral alle IT-Störungsmeldungen der Anwender telefonisch, per E-Mail oder Fax entgegen. Betreut werden Server, Bildschirm-Arbeitsplätze sowie zugehörige Peripherie, die auf Windows- und Unix-Plattformen basieren,

sowie diverse Fachverfahren. Darüber hinaus wurden mehrere Schnittstellen implementiert. Die CTI-Schnittstelle identifiziert den Anrufenden und zeigt die hierzu verfügbaren Daten wie Anwenderinformationen und offene Vorgänge auf dem Bildschirm des ServiceLine-Mitarbeiters an. Die dafür benötigten Anwenderdaten werden aus dem zentralen Verzeichnisdienst (MS Active Directory) über eine Web-Service-basierte Schnittstelle bezogen.

Heute müssen sich die Anwender nur noch eine einzige Service-Nummer merken, denn die ServiceLine nimmt alle IT-Störungsmeldungen (Incidents) an einer zentralen Stelle entgegen. Anfragen werden klassifiziert, häufig direkt gelöst oder mitunter an den geeigneten Mitarbeiter weitergeleitet und dort bearbeitet. Bei Standardproblemen unterstützt künftig eine Wissensdatenbank. Komplexere Anfragen bearbeiten die Spezialisten in der Fachabteilung (Second Level Support). Die neue Lösung vermeidet zeitraubende Weiterleitungen an falsche Ansprechpartner und entlastet den Second Level Support bei der Fehlersuche und -behebung. Darüber hinaus lassen sich alle Incidents auswerten, beispielsweise nach dem Störungsaufkommen. Auch wurde eine Web-Service-basierte Schnittstelle zur beste-

henden Geräteverwaltung (PCs, Server, Netzwerkkomponenten) geschaffen, so dass direkt aus dem IT-Service-Management-Framework auf Geräteinformationen zugegriffen und Reparaturaufträge ausgelöst werden können.

MATERNA unterstützt und berät die LIT bei der Anforderungsanalyse, Umsetzungsplanung und Anpassung für das IT-Service-Management-Framework im Rahmen des internen kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. In einem nächsten Schritt ist die Einführung des Change-Management-Moduls des IT-Service-Management-Frameworks sowie die Anbindung an ein externes IT-Service-Katalog-Tool geplant.

## Vorteile

- Zentrale Annahme und einheitliche Bearbeitung aller IT-Störungsmeldungen
- Entlastung des Second Level Supports
- Auswertung der Incidents