

» Sächsisches Staatsministerium der Justiz

ServiceLine der Justiz Sachsen (zentraler User-Helpdesk)

Sächsisches Staatsministerium der Justiz

01097 Dresden

Tel.: 03 51/5 64-0

E-Mail: presse@smj.justiz.sachsen.de

www.justiz.sachsen.de

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.



Ausgangslage

Um eine schnelle und qualifizierte Betreuung seiner rund 6.000 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. Darüber hinaus wurde eine CTI-Schnittstelle implementiert. Diese identifiziert den Anrufenden und zeigt die hierzu verfügbaren Daten wie Anwenderinformationen und offene Vorgänge auf dem Bildschirm des ServiceLine-Mitarbeiters an.

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 Schnittstelle zur bestehenden Geräteverwaltung (PCs, Server, Netzwerkkomponenten) geschaffen, so dass Reparaturaufträge direkt aus dem IT-Service-Management-Framework ausgelöst werden können.

Vorteile

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