

Hessen

ITSM für mehr digitale Services

[22.07.2019] Die hessische Landesverwaltung kann künftig auf eine zukunftsfähige IT-Service-Management-Lösung (ITSM) zurückgreifen. Das soll der Digitalisierung in Hessen einen weiteren Schub geben.

Das Unternehmen Cherwell Software, Anbieter von Enterprise Service Management (ESM), unterstützt die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) künftig bei der Automatisierung von IT-Prozessen im Service-Management. Wie der Anbieter mitteilt, steht den 2.400 Dienststellen des Landes Hessen künftig eine benutzerorientierte und datengetriebene IT-Service-Management-Lösung (ITSM) zur Verfügung. Die HZD ist der zentrale IT-Dienstleister für die hessische Landesverwaltung. Sie unterstützt seit fast 50 Jahren Polizei, Justiz, Finanzverwaltung, Schulen und zahlreiche weitere Behörden in den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnik. Insgesamt betreuen rund 900 Mitarbeiter an den beiden Standorten Wiesbaden und Hünfeld über 65.000 IT-Arbeitsplätze. Die HZD spielt auch bei der Umsetzung der Initiative „Digitales Hessen“ eine zentrale Rolle: Sie muss in der Lage sein, schnell und kostengünstig neue digitale Services anzubieten.

Gesucht wurde daher eine zukunftsfähige ITSM-Lösung, die mit minimalem Aufwand – also durch Konfiguration statt durch Programmierung – flexibel an sich ständig weiterentwickelnde Bedürfnisse anpassbar ist. Hier konnte Cherwell nach eigenen Angaben mit einer programmierfreien Benutzeroberfläche überzeugen, mit der Anpassungen im laufenden Betrieb auch von Nicht-IT-Fachkräften vorgenommen werden können. Die ITSM-Lösung von Cherwell bietet zudem bereits in der Standardkonfiguration zahlreiche Funktionen. Dazu zählen etwa ein Serviceportal zur einfachen Meldung und Verfolgung von Störungen und Serviceanfragen; Reports und Dashboards sorgen darüber hinaus für hohe Transparenz in den IT-Services.

„Wir freuen uns, mit unserer flexiblen Cherwell-Plattform einen Beitrag zur Digitalisierung der hessischen Landesverwaltung leisten zu können“, kommentiert Ralf Lommel, Area Director DACH bei Cherwell Software. „Zusammen mit unserem Partner DextraData können wir die HZD bestmöglich unterstützen.“

(bs)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Cherwell, Hessen, IT-Service-Management