



REFERENZ

Betrieb für Bau und Liegenschaften Mecklenburg-Vorpommern

Verstehen statt bloß verwalten: myOperations für SCSM.

Projektumfeld

Kompetente Dienstleister rund ums Gebäude: Unter diesem Motto trägt der „Betrieb für Bau und Liegenschaften Mecklenburg-Vorpommern“ (BBL M-V) die Verantwortung für landeseigene Grundstücke und Gebäude. Kernaufgaben sind neben dem staatlichen Hochbau für das Land Mecklenburg-Vorpommern und die Bundesrepublik Deutschland vor allem auch die Ansiedlung von Landesdienststellen in geeigneten Liegenschaften. Der BBL M-V wurde dafür 2001 als Behörde im Ressort des Finanzministeriums gegründet. Das operative Geschäft wird von Standorten in Neubrandenburg und Schwerin gesteuert. Alle Bauaufgaben für Unis und Hochschulen managen die Geschäftsstellen in Wismar, Stralsund, Greifswald und Rostock. Für die IT-Verwaltung vom Rechenzentrum bis zu mobilen Endgeräten kommt beim BBL M-V System Center zum Einsatz. Anfangs allerdings mit einigen Einschränkungen in Bezug auf die Anwenderfreundlichkeit. So zeigte das Self Service-Portal deutliche Schwächen bei der optischen Gestaltung, der Bedienbarkeit und dem Funktionsumfang. Vor der produktiven Einführung war daher „Produkt-Tuning“ gefragt. Mit einer effektiven Lösung vom langjährigen IT-Partner Axians.

Projektanforderungen & Projektziele

Der Anspruch des BBL M-V war klar definiert: Einfach einen leicht verständlichen und komfortablen Zugang zur IT-Dienstverwaltung in der kompletten Organisation. Hierbei war es wichtig, einen stark erweiterten Funktionsumfang für die Nutzer zur Microsoft Portaloberfläche bereitzustellen und gleichzeitig Key IT-User mit Analytischen Funktionen zu versorgen. Ohne großen Ressourcen- und Zeitaufwand für die Bereitstellung der System Center Service Manager (SCSM) Konsole. Und das Ganze auch für Problemlösungen, zur umfassenden Änderungskontrolle sowie fürs Asset Lifecycle Management. Ein Kernelement dafür bildet die Configuration Management Database (CMDB) als zentrale Ablage von Objekten und Programmen mit ihren Metadaten – für alle Geräte, Software und Personen, die in der IT-Umgebung des Kunden eine Rolle spielen. Des Weiteren wollte der BBL M-V spezielle Servicekräfte mit ausgesuchten Prozessen aus den Analytischen Funktionen versorgen. Und zwar ohne diese User für die Arbeit am Service Manager aufwändig zu schulen oder die Konsole selbst laufend up to date halten zu müssen. Die Lösung der Wahl für sämtliche Anforderungen kam dann in Form einer ausgefeilten Entwicklung von Axians: Das myOperations Portal als individuell abgestimmtes Add-On für den Microsoft System Center Service Manager.

AUFGABE / ZIEL

- Leicht verständliches, auf die jeweiligen Prozesse frei konfigurierbares Management-Portal
- Weniger Aufwände für die Bereitstellung der System Center Console
- Einfacheres Ausrollen künftiger Prozesse
- Schaffung einer intuitiv bedienbaren Configuration Management Database (CMDB) für alle Endanwender

LÖSUNG

- Einführung des Web Portals myOperations für SCSM
- Konfiguration von myOperations Portal nach Anforderungen des Kunden
- Fortlaufender Support und Integration neuer Funktionen

NUTZEN

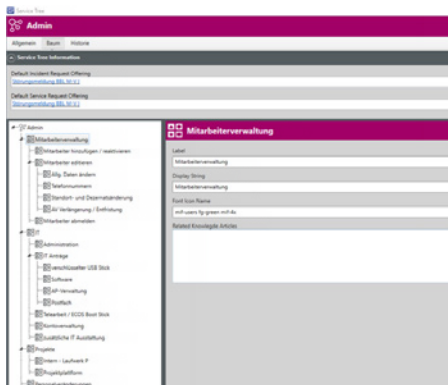
- Deutliche Performancesteigerung des Selfservice durch modernes „Look & Feel“ für Anwender und Admins
- Bereitstellung zusätzlicher Suchfunktionen über alle Inhalte
- Leichte Bedienbarkeit von beliebigen Devices aus
- Erhöhung der Nutzerzahlen ohne weitere Investitionen in Systemressourcen
- Umsetzung übergreifender Prozesse mit dem Fachbereich

REFERENZ

Betrieb für Bau und Liegenschaften Mecklenburg-Vorpommern

Umsetzung

Nach der Konzeption des Lösungsdesigns starteten Installation und Konfiguration des myOperations Portal im Sinne der dezidierten Anforderungen des BBL M-V. Dazu zählten hier: Navigation, Offerings (was wird für wen angezeigt), individuelle Listen entsprechend der Zugriffsrechte und unterschiedliche Aktionen bzw. Detailansichten – ebenfalls je nach Anwenderrolle. Wichtig war zudem die Bereitstellung zusätzlicher Suchfunktionen über sämtliche Inhalte. Das Ziel aller Maßnahmen von Axians hieß dabei immer: Der Kunde soll Vorfälle transparent verwalten und die Admins mit ihren Anwendern komfortabel kommunizieren können. Das Ganze auf der Basis vollständig interaktiver Funktionen mit allen entsprechenden Informationen.



Portal Administrationsdialog

Nach dem ersten Rollout ging's dann ans Feintuning, bei dem mit der IT-Leitung vom BBL M-V weitere sinnvolle Funktionen besprochen und ins Portal integriert wurden. Ein Vorgang übrigens, der als wiederkehrender Prozess dieses Projekt laufend begleitet. In Zukunft ist außerdem geplant, das Portal nicht mehr On-Prem zu betreiben, sondern in die Azure Cloud zu verlagern – was sich mit dem Marketplace Angebot von myOperations dann auch sehr einfach realisieren lässt.

KONTAKT

E-Mail: referenzen@axians.de · Tel.: +49 731 1551-0

Projektergebnis

Performance auf den Punkt gebracht: Der BBL M-V bekam ein leicht verständliches und auf seine jeweiligen Prozesse frei konfigurierbares Portal – User und Admins bekamen gleichzeitig ein modern-intuitives Look & Feel für alle Anwendungen. Dazu kommt eine deutliche Performancesteigerung des Self Service: z.B. fürs Erhöhen der Nutzerzahlen ohne weitere Investitionen in Systemressourcen. Dank myOperations partizipieren die Endanwender beim Kunden jetzt auch direkt von den Vorteilen einer CMDB inkl. Asset Management. Denn so werden diese Daten nicht nur durch einige wenige IT-Mitarbeiter nutzbar, sondern auch durch andere Fachbereiche. Und damit lassen sich jetzt weitere Prozesse bzw. Projekte überhaupt erst umsetzen. Entsprechend auf den Punkt bringt es da auch das Fazit von Daniel Schramm, verantwortlich für IT Infrastruktur und Datenbankadministration bei der BBL M-V: „Das von Axians entwickelte Serviceportal ermöglicht uns eine flexible Einrichtung und Konfiguration nach unseren Vorstellungen. Die Navigation ist intuitiv und für alle Anwender problemlos nachvollziehbar. Gerade auch der integrierte Notify-Client ist hier ein echtes Plus, um Störungen direkt zu kommunizieren. Was u.a. den telefonischen Aufwand für die IT deutlich reduziert.“



myOperations Portal

KUNDENINFO



Unternehmen: Betrieb für Bau und Liegenschaften

Mecklenburg-Vorpommern

Branche: Landesbehörde | Immobilien

Sitz: Rostock

Gründung: 2001

Dimension: An 5 Standorten obere Landesbehörde im Ressort des Finanzministeriums M-V mit Bauherrenfunktion für Liegenschaften von Land und Bund. 400 Clients bei Projektstart, im Scope bis zu 600.

Internet: www.bbl-mv.de

ÜBER AXIANS

Die Unternehmensgruppe Axians in Deutschland ist Teil des globalen Markennetzwerks für ICT-Lösungen von VINCI ENERGIES. Mit einem ganzheitlichen ICT-Portfolio unterstützt die Gruppe Unternehmen, Kommunen und öffentliche Einrichtungen, Netzbetreiber sowie Service Provider bei der Modernisierung ihrer digitalen Infrastrukturen und Lösungen. In den vier Geschäftsbereichen IT Infrastructure, IoT & Analytics, Telekom & Carrier und Public Software sorgen Berater, Entwickler und Techniker dafür, das Leben von Menschen zu verbessern – etwa durch Cloud- und Data-Center-Infrastrukturen, Cybersicherheit, Unternehmens- und Breitbandnetze, IoT-Lösungen, Managed Services sowie führende Software für Abfallwirtschaft, Schüttgutindustrie, technischen Service und die öffentliche Verwaltung. Im Ranking der „besten Systemhäuser 2018“ auf Basis einer IDG-Umfrage zur Kundenzufriedenheit belegte Axians den zweiten Platz in Deutschland.

axians.de

Stand 07/19