operational services

ServiceNow für die BA

[24.07.2023] Als erste Bundesbehörde wird die Bundesagentur für Arbeit (BA) die Enterprise-Service-Management-Lösung ServiceNow einsetzen. Betreiben wird sie das Unternehmen operational services. Mit der ganzheitlichen ESM-Lösung lassen sich auch Workflows digitalisieren.

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) hat operational services (OS) mit dem Betrieb der Enterprise-Service-Management-Lösung (ESM) ServiceNow beauftragt. Wie das Unternehmen mitteilt, steht der Bundesagentur damit ein starkes Werkzeug zur Digitalisierung von Workflows als Software as a Service (SaaS) zur Verfügung. Gesucht habe die BA per Ausschreibung nach einer Standardlösung für das IT-Service-Management (ITSM). ServiceNow habe unter anderem durch eine hohe Individualisier- und Skalierbarkeit überzeugt. Dank des modularen Aufbaus der Plattform sei außerdem eine flexible Anpassung an die individuellen Bedürfnisse der BA möglich.
Die interne Digitalisierungsstrategie der Bundesagentur zielt laut OS unter anderem darauf ab, mit innovativen IT-Tools sowie automatisierten Abläufen Services schneller und effizienter zu erbringen. OS biete mit ServiceNow eine Self-Service-Funktion an, die es Mitarbeitenden erlaubt, IT-Services selbst zu beantragen und zu verwalten. Die BA werde die Module IT Service Management Professional und IT Operations Management nutzen. Ersteres erlaube es, mittels automatisierter Lösung für Incident-, Change- und Configuration-Management die IT-Services für BA-Beschäftigte effektiver zu planen und bereitzustellen. IT Operations Management wiederum biete eine ganzheitliche Sicht sowie Überwachung der IT-Infrastruktur der Behörde.
Die ganzheitliche ESM-Lösung löse bislang genutzte Einzelapplikationen der BA ab und vereine alles in einem System. Auch die Datenschutzanforderungen werden laut Betreiber erfüllt. Demnach wird ServiceNow im OS-eigenen Datacenter in Frankfurt am Main betrieben. Im Austausch der BA mit OS und der Deutschen Telekom konnten außerdem selbst komplexe Fragen gelöst werden.

Zukunftssichere Digitalisierung des Public Sector

„Die BA bestätigt uns darin, mit Bereitstellung der Now Platform von ServiceNow aus einem OS-eigenen Rechenzentrum in Deutschland eine ideale Lösung für die zukunftssichere Digitalisierung des öffentlichen Sektors geschaffen zu haben“, sagt Ulrich Müller, Sprecher der Geschäftsführung von operational services. „Damit geht sie als erste Bundesbehörde den Schritt zur Digitalisierung mit ServiceNow und setzt mit OS den Grundpfeiler für die sichere, DSGVO-konforme Automation in einer der bundesweit größten IT-Landschaften. Wir freuen uns, diese Transformation aktiv mitzugestalten und die Partnerschaft mit dem Digitalisierungspionier BA weiter auszubauen.“
„Die Nutzung der marktführenden ServiceNow-Plattform in einem hochsicheren OS-Datacenter in Deutschland ist ein Meilenstein auf unserem Weg zur digitalen Behörde“, sagt Stefan Latuski, CEO IT-Systemhaus der Bundesagentur für Arbeit. „Mit dem DSGVO-konformen Betrieb inklusive Support durch die operational services sowie weiterer verlässlicher Partner wie der Deutschen Telekom haben wir uns für eine skalierbare Lösung entschieden, die behördliche Anforderungen auf Bundes- wie EU-Ebene erfüllt und mit der wir uns bestens für eine agile Zukunft aufstellen.“
Der Start der Lösung sei für das vierte Quartal 2023 mit der Bereitstellung eines Serviceportals für die mehr als 100.000 Beschäftigten der Bundesbehörde vorgesehen.

(ve)

Stichwörter: Unternehmen, Bundesagentur für Arbeit, operational services, ServiceNow