

# DEFENCE

## IT SERVICE MANAGEMENT IN DER PRAXIS

### Application Lifecycle Management im Bereich Defence

Das Bundesamt für Ausrüstung, Informationstechnik und Nutzung der Bundeswehr (BAAINBw) erfüllt vielfältige Aufgaben für die Streitkräfte. Bereits seit 2011 unterstützt Sopra Steria Consulting das Amt beim Application Lifecycle Management und beim IT Service Management von administrativ-logistischen Fachanwendungen.

#### Herausforderung

Die Deutsche Marine ist mit Schiffen, Booten und Luftfahrzeugen weltweit im Einsatz. Dafür braucht sie logistische Unterstützung. Zur Gewährleistung dieses Supports bedient sich die Marine einer maßgeschneiderten administrativ-logistischen Fachanwendung. Bereitgestellt und betrieben wird diese Software durch das Bundesamt für Ausrüstung, Informationstechnik und Nutzung der Bundeswehr (BAAINBw).

Sopra Steria Consulting berät und unterstützt das Amt bei dieser Aufgabe – unter anderem durch Übernahme folgender Prozesse des IT Service Managements:

- Architecture Management
- IT-Design-Koordinierung
- Kapazitäts- und Verfügbarkeitsmanagement für die IT-Infrastruktur
- Information Security Management
- IT Service Continuity Management
- Release und Deployment Management
- Service-Validierung und -Test
- Service Asset und Configuration Management
- Knowledge Management
- Incident Management
- Access Management
- IT Operations Control

#### Verteilt

Zentrale und dezentrale Systemanteile arbeiten Hand in Hand, um die logistischen (Materialbewirtschaftung und -erhaltung) und administrativen (Stabs- und Betreuungsdienst) Prozesse der Schiffe und Boote sicherzustellen.

#### Langfristig

Sopra Steria Consulting unterstützt das BAAINBw bei dieser wichtigen Aufgabe bereits seit 2011.

#### Vielseitig

Unsere Projektgruppe besteht aus Spezialisten und Experten der Marinelogistik mit zum Teil langjährigen Branchen- und Methodenkenntnissen im Umfeld des Kunden.

#### Integrativ

Wir unterstützen das BAAINBw beim internen Projektmanagement sowie bei der Koordination mit weiteren Lieferanten.

## Unsere Leistung

Der Support von Sopra Steria Consulting für das BAAINBw erstreckt sich auf alle Phasen und Prozesse des IT Service Management Frameworks:

### Service Strategy

Gemeinsam mit dem Kunden analysieren wir den Bedarf an Services, die seine Anwender benötigen, und definieren darauf aufbauend den Umfang der bereitzustellenden Hardware, Software und Infrastruktur. Wir stellen bei der Umsetzung sicher, dass die Anforderungen dem Kundenbedarf entsprechen und dem Kunden einen Mehrwert bieten.



Abb. 1: Marineschiff der Bundeswehr

### Service Design

Zur Umsetzung der Service Strategy konkretisieren und definieren wir detailliert die Anforderungen an die bereitzustellende Hardware, Software und Infrastruktur. Unter anderem formulieren wir die

- Verfügbarkeitsanforderungen an die Infrastruktur,
- Leistungsanforderungen an die Hardware,
- Funktionalitätsanforderungen an die Software und
- Prozesse.

Auf Basis unseres Technologie-Know-hows und unserer Prozesskenntnis unterstützen wir das BAAINBw in dieser Phase intensiv und begleiten die Überführung in die Produktion. Dadurch erreichen wir eine Reduzierung der Total Cost of Ownership (TCO) und eine Verbesserung der Servicequalität.

### Service Transition

In dieser Phase werden Architekturen definiert sowie die Anwendungen programmiert, integriert und implementiert. Dabei achten wir darauf, dass sich Architektur und Software am Betrieb des Kunden ausrichten. Durch die Koordination der Prozesse, das

Planen und Steuern der Ressourcen sowie die Qualitätssicherung mit Vorbereitung und Durchführung von Tests erreichen wir bei der Überführung in den operativen Betrieb, dass die Komplexität beherrschbar bleibt, mögliche Risiken minimiert und somit negative Folgen verhindert werden. Begleitend dazu führen wir Nutzerschulungen durch, die dem Bordpersonal eine optimale Nutzung der Verfahrensanteile ermöglichen.

### Service Operation

Auf Basis der Anforderungen an die Verfügbarkeit der bereitzustellenden Services aus dem Service Design werden die in der Phase Service Transition erstellten Dienste in Betrieb genommen bzw. ihr Betrieb aufrechterhalten.

Konkret nehmen wir im Auftrag unseres Kunden, also des BAAINBw, die definierten Prozesse Event Management, Incident Management und Problem Management wahr. Zur Früherkennung von Statusänderungen der betriebenen Systeme haben wir Monitoring-Lösungen auf Basis der Software Check\_MK entwickelt und implementiert. Für die Behebung von Fehlern an Hard- und Software haben wir in Absprache mit dem BAAINBw Prozesse definiert, bei denen wir sowohl mit den Vertretern des Kunden als auch mit seinen Suppliern Hand in Hand gearbeitet haben.

### Continual Service Improvement

Aus den Prozessen der Phase Service Operations werden permanent Informationen darüber generiert, welche Services (noch) nicht optimal laufen, also verbesserungswürdig sind. In enger Abstimmung mit dem Kunden identifizieren und priorisieren wir aus diesen Erkenntnissen Optimierungspotenziale. Anschließend übergeben wir das als Input an die Phase Service Design, die damit ein wesentlicher Bestandteil des modernen Prozessmanagements ist.



Abb. 2: Modell für ein IT Service Management Framework

