

MilSat Services GmbH: Vorgänge überwachen, kontrollieren und auswerten



Überblick

■ Die Aufgabe

Implementierung eines Service Desk zur Dokumentation und Überwachung von Service Level Agreements zwischen MilSat Services und der Deutschen Bundeswehr.

■ Die Lösung

IBM Tivoli Service Request Manager mit Modulen Incident, Problem und Service Level Management durch IBM Business Partner Materna.

■ Die Vorteile

Lückenlose Dokumentation der Vertragsleistungen und vielfältige Unterstützungsfunktionen zur effizienten Bearbeitung von Service Requests.

Spezialisten für militärische Satellitenkommunikation

Als Gemeinschaftsunternehmen der Astrium Services und ND SatCom Defence realisiert die MilSat Services GmbH die nächste Stufe des Satellitenkommunikationsprogramms der Deutschen Bundeswehr. Durch SATCOMBw Stufe 2 erhält die Bundeswehr eine sichere Informationsvernetzung für Kräftekontingente in Einsätzen außerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Hierbei erhält die Bundeswehr erstmals zwei eigene militärische Kommunikationssatelliten, die noch in 2009 den Regelbetrieb aufnehmen sollen und damit wirkungsvoll das Bundeswehr-Konzept der vernetzten Operationsführung unterstützen werden.

Mission: Lückenlose Dokumentation von Vertrags-Leistungen

Entscheidet sich eine Organisation wie die Bundeswehr dafür, bisher selbst erbrachte Leistungen einem externen Vertragspartner wie MilSat Services zu übertragen, achtet sie streng darauf, die Qualität der eingekauften Dienst-

leistung zu sichern. Der externe Dienstleister muss daher einerseits die vertragsgetreue Erbringung der eigenen Leistung dokumentieren und andererseits Leistungsindikatoren gewinnen, die frühzeitig vor drohenden Vertragsverletzungen warnen und Verbesserungspotenziale aufzeigen. Einen weitgehend als Standard angesehenen Best-Practice-Rahmen zur optimalen Implementierung der geforderten Prozesse im IT-Service-Management liefert dabei die IT Infrastructure Library® (ITIL).

Schlagkräftige Truppe:

IBM Technologie und Materna

Um eine effiziente und zuverlässige Erledigung dieser Aufgaben zu gewährleisten, entschied sich MilSat Services für den Service-Management-Partner Materna GmbH, der einen Service-Desk auf Basis der Produkt-Suite IBM Tivoli Service Request Manager implementierte. Dabei kamen die Module Incident, Problem und Service Level Management zum Einsatz. So bietet der Tivoli Service Request Manager dem Unternehmen einheitliche und sofort einsatzbereite ITIL-Prozesse: Es stehen integrierte, detaillierte Analysefunktionen für Arbeits-, Material-, Asset- und Service-Bereitstellungskosten in Bezug auf ITIL-Prozessaktivitäten bereit.

Damit hat die IT-Organisation Informationen zur Hand, die den Service-Delivery-Prozess effektiv unterstützen und auch fortlaufende Investitionsentscheidungen für die Service-Erbringung absichern. Von besonderer Bedeutung für MilSat Services ist dabei, dass sich die vorhandenen Prozesse

einfach und praktisch uneingeschränkt nach Bedarf anpassen und weiterentwickeln lassen, so dass die Lösung alle Anforderungen an das interne und externe Berichtswesen erfüllen kann. Ein weiteres Argument bei der Software-Auswahl war auch die benutzerbasierte Lizenzierung, da über diese Möglichkeit die gesamten Lizenzkosten reduziert werden konnten.

Full-Service aus einer Hand

„Als Full-Service-Dienstleister konnte Materna die Lösung komplett aus einer Hand liefern und implementieren. Zudem haben die Experten von Materna ihre Kompetenz schon in vielen anderen Projekten unter Beweis gestellt“, erläutert der Projektleiter bei MilSat Services die Entscheidung für den Realisierungspartner. Materna baute die gesamte Infrastruktur auf und implementierte die Lösung einschließlich IBM Tivoli Service Request Manager, IBM Tivoli Service Level Advisor, WebSphere Application Server und DB2-Datenbank. Hard- und Software wurden beschafft und konfiguriert, die Telekommunikationsanlage integriert, das System getestet und die Nutzer im Umgang mit dem System geschult.

Service rund um die Uhr

Der von Materna eingerichtete Service Desk arbeitet 24 Stunden am Tag an sieben Tagen in der Woche. Er verfolgt Aufträge, überwacht die vereinbarten Service Levels und dokumentiert deren Erfüllung. Die Support-Mitarbeiter greifen rollenbasiert auf den Web-basierten Tivoli Service Request Manager zu und wickeln die Betriebsprozesse rollenbasiert ab. Nutzer des Service Desk sind rund 50 Mitarbeiter sowohl auf Seiten der MilSat Services als auch der Bundeswehr. Sie betreiben Bodenstationen, verwalten Übertragungskapazitäten und kontrollieren die Kommunikationssatelliten der Bundeswehr. Dazu werden beispielsweise Schaltaufträge gegeben und ausgeführt sowie Störungen gemeldet und behoben.

Vielfältige Unterstützungsfunktionen

Mit dem Tivoli Service Request Manager können die Support-Mitarbeiter alle Anfragen schnell erfassen und einfach auf eine Lösungsdatenbank zugreifen. Auch Checklisten und vordefinierte Weiterleitungsmechanismen stehen bereit; das Problem-Management unterstützt bei der Eingrenzung der Ursache von Störfällen und ihrer Beseitigung. Muss beispielsweise eine Antenne neu ausgerichtet werden, ergeben sich eine Reihe auszuführender Tätigkeiten, die der Service Desk effizient unterstützt: Je nach Antenne muss etwa ein Kran verfügbar gemacht werden, Wind- und Wetterbedingungen müssen überwacht und der gesamte Ablauf bis ins kleinste Detail geplant und koordiniert werden. Die gewünschte Änderung wird dabei zunächst als Service Request dokumentiert, bevor der Service Desk die daraus resultierenden Arbeitsschritte als automatisierte Work Orders an die jeweils verantwortlichen Techniker weiterleitet, die die Änderung dann durchführen und abschließend im Service Desk dokumentieren.

Service Levels stets im Blick

Dank des von Materna GmbH implementierten Service-Level-Managements ist MilSat Services stets in der Lage, die vereinbarten Service Level Agreements zu dokumentieren und deren Einhaltung präzise zu überwachen. Auf Basis der Daten aus dem Service Desk wird monatlich der Erfüllungsgrad aller SLAs dokumentiert. Regelmäßige Reports versetzen den Kunden in die Lage, nachzuvollziehen, ob die SLAs erfüllt oder verletzt wurden und liefern eine Bewertung der technischen Service-Parameter. Ebenfalls enthalten sind Optimierungsergebnisse, Informationen über Ausfälle sowie deren Grund und Häufigkeit, Besonderheiten im Messzeitraum und anstehende Wartungsarbeiten. Das System wurde innerhalb von zwei Monaten implementiert und ist seit Herbst 2007 erfolgreich im Einsatz.

Technologie

IBM Tivoli Service Request Manager • IBM Tivoli Service Level Advisor • Betriebssystem: Microsoft Windows 2003 Server • Datenbank: DB2 • Deployment: IBM WebSphere Application Server • Reporting: Actuate iServer • Call Center: OpenCom 1010



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und **ibm.com** sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

DB2, Tivoli und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2009
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GK12-4389-00 (04/2009)