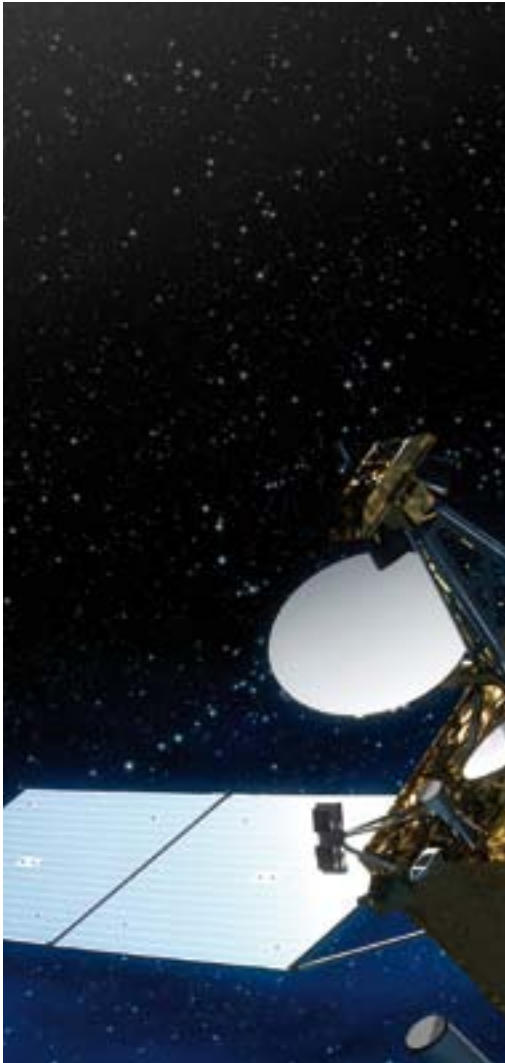


>> MilSat Services GmbH

### Leistungen überwachen und dokumentieren



#### Kundenprofil

Die MilSat Services GmbH ist ein Gemeinschaftsunternehmen von Astrium Services und ND SatCom Defence. MilSat Services realisiert die zweite Stufe des Satellitenkommunikationsprogramms der Deutschen Bundeswehr SATCOMBw. Im Rahmen des Programms SATCOMBw erhält die Bundeswehr eine sichere Informationsvernetzung für Kräftekontingente in Einsätzen außerhalb Deutschlands. Diese ermöglicht die Übertragung von Sprache, Fax und Daten sowie Video- und Multimedia-Anwendungen. Im Rahmen der Stufe 2 bekommt die Bundeswehr erstmals zwei eigene militärische Kommunikationssatelliten. Das komplette System ist ein wichtiger Schritt zur Umsetzung des Konzepts der Bundeswehr in Bezug auf vernetzte Operationsführung.

[www.milsatservices.de](http://www.milsatservices.de)

## Ausgangslage

Externe Dienstleister stehen ständig auf dem Prüfstand, denn sie müssen gegenüber ihren Kunden nachweisen, dass die vertraglich festgelegten Leistungen auch wirklich erbracht wurden. Doch auch intern ist die Überwachung der Prozesse notwendig, um Störungsschwerpunkte oder suboptimale Arbeitsabläufe frühzeitig zu erkennen.

Auch bei der MilSat Services GmbH sollte die Einhaltung der Service Level Agreements (SLA) fortlaufend überwacht und damit Verstöße vermieden werden. Das Unternehmen, das im Auftrag der Deutschen Bundeswehr einen Teil des Satellitensystems SATCOMBw aufbaut, muss dabei sehr komplexe Prozesse im Auge behalten: Die Verträge umfassen unter anderem den Betrieb von Bodenstationen, die Verwaltung der Übertragungskapazitäten und die Kontrolle der Kommunikationssatelliten. Viele Abläufe sind von nicht beeinflussbaren äußeren Faktoren abhängig. Auch entspricht das Umfeld des Dienstleisters nicht dem Standard, den die Best-Practice-Sammlung ITIL® für die Prozesse im IT-Service-Management annimmt.

Mit dem Start des Projektes im Jahr 2006 konnte die Planung des Service Desks auf der sprichwörtlichen grünen Wiese beginnen.

## Realisierung

MilSat Services beauftragte MATERNA mit der Konzeption und Implementierung eines Service Desks, der die Einhaltung der SLAs jederzeit transparent machen sollte. Bei der Realisierung entschied man sich durchgängig für Technologien von IBM: Das Herzstück bildet der IBM Tivoli Service Request Manager. Dieser wird durch den IBM Tivoli Service Level Advisor ergänzt. Bei der Infrastruktur setzt MilSat auf IBM Websphere Application-Server und die Datenbank DB2.

Die Lösung bietet vordefinierte, ITIL-konforme Prozesse, die sich einfach an Bedarfsänderungen anpassen lassen. So kann das System mit geringem Aufwand alle Anforderungen an das interne und externe Berichtswesen erfüllen.

Der Service Request Manager von IBM Tivoli verbindet nun die hinterlegten SLAs mit den zu überwachenden Prozessen auf Basis definierter Metriken. Das erlaubt es MilSat Services, jederzeit zu erkennen, ob SLAs verletzt werden und zeitnah gegenzusteuern. Gleichzeitig ermöglicht es die Lösung dem Dienstleister, seinem Kunden gegenüber transparent und objektiv die Erfüllung der Verträge nachzuweisen.

## Vorteile

- Vordefinierte, ITIL-konforme Prozesse für eine schnelle Einführung
- Genaue Informationen über Ausfälle sowie über deren Häufigkeit und Gründe
- Anstehende Wartungsarbeiten können geplant und so bei der SLA-Erfüllung berücksichtigt werden.
- Erkennen von Optimierungspotenzial in den Prozessen und den SLAs
- Einfacher Zugriff für eigene Mitarbeiter und Mitarbeiter des Kunden durch ein rollenbasiertes Web-Frontend
- Eine integrierte Lösungsdatenbank, Checklisten und vordefinierte Weiterleitungsmechanismen erleichtern die Arbeit des Service Desk.
- Das Problem Management hilft bei der Eingrenzung von Störungsursachen.