



IT-Service-Management mit BMC

IT-DIENSTLEISTER DES BUNDES OPTIMIERTE ERFOLGREICH SEINE IT-ORGANISATION

Das Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) ist der IT-Dienstleister des Bundes, der mit seinem Leistungsportfolio die IT-Anforderungen der öffentlichen Verwaltung abdeckt. Die 3.100 Mitarbeiter betreuen 91.000 Endgeräte sowie 22.000 weitere Systeme und Server. Für den reibungslosen Betrieb dieser riesigen IT-Landschaft benötigen die IT-Experten passende Werkzeuge und effiziente Prozesse für das IT-Service-Management (ITSM).

Daher startete der Dienstleister im Jahr 2015 ein Projekt zur Einführung von Software-Werkzeugen des Herstellers BMC. Mit dem Start der ITSM-Plattform von BMC sollten viele IT-Prozesse insgesamt effizienter ablaufen. Zu den Zielen zählten aber auch, den manuellen Aufwand für den IT-Betrieb zu reduzieren sowie die Abläufe für Updates und Migrationen zu minimieren.

Experten für BMC gesucht

Um den passenden Projektpartner zu finden, führte das ITZBund eine europaweite Ausschreibung durch. Zu den umfangreichen Anforderungen zählte die Ablösung der bestehenden ITSM-Software durch eine konsolidierte Lösung auf Basis der Anwendungen von BMC. Weiterhin sollte die BMC-Lösung entsprechend an die Anforderungen des ITZBund angepasst und in die bestehende Betriebsorganisation integriert werden. Außerdem sollten die Software sowie die zugehörigen IT-Service-Prozesse an den bundesweiten Standorten eingeführt werden. Schließlich sollte der künftige Auftragnehmer auch die Anwenderschulung übernehmen. Im Rahmen der Ausschreibung überzeugte Materna das ITZBund mit seiner langjährigen ITSM-Erfahrung und einem passgenauen Konzept und konnte so den Auftrag für sich gewinnen.

An Kundenwünschen ausrichten

Im Rahmen der Ausschreibung hat sich Materna eng an den Vorgaben und Arbeitsweisen des Auftragsgebers orientiert. So wurde die Initialphase des Projekts in die drei Abschnitte Start, Durchführung und Abschluss gegliedert. Innerhalb dieser Phasen erfolgte eine weitere Untergliederung in spezifische Teilprojekte. Die organisatorische Steuerung erfolgte gemäß des Wasserfallmodells, das mit agilen Methoden in Anlehnung an das Scrum-Vorgehensmodell kombiniert wurde.

Die einzelnen Aufgabenbereiche wie beispielsweise Analyse, Design und Implementierung wurden in Phasen aufgeteilt. Innerhalb dieser Abschnitte arbeitete das Team mit den agilen Methoden und realisierte die im Anforderungskatalog beschriebenen Aufgaben eigenverantwortlich. Die Zusammensetzung der Teams orientierte sich dabei an den Aufgaben: In der Analysephase arbeiten Spezialisten für die Aufbereitung von Anforderungen (Requirements Engineering) und in der Phase Design und Implementierung waren Experten für die Entwicklung in den betreffenden Komponenten der ITSM-Software tätig.

Sicherheit geht vor

Zu den ersten Arbeitsschritten gehörte die technische Installation der BMC ITSM-Plattform. So spielten bei der Einführung der Lösung Aspekte wie Sicherheit und

Qualität eine wichtige Rolle – daher wurde ein mehrstufiger Prozess entsprechend den Richtlinien des ITZBund aufgesetzt. Für Entwicklung, Qualitätssicherung, Integrationstests und Produktion implementierte Materna jeweils eine dedizierte Systemumgebung. Weiterhin wurde die Architektur der BMC-Plattform so ausgelegt, dass diese hochverfügbar ist und mit künftigen Anforderungen skaliert.

Auf Standards wie ITIL setzen

Anschließend etablierte das Projektteam die benötigten IT-Service-Prozesse – entsprechend den Best Practice-Empfehlungen des ITIL-Katalogs. Zu den Prozessen zählten beispielsweise ein Service Katalog Management inklusive einem Serviceportal für Endkunden sowie ein Service Request Management. Für die Steuerung und Überwachung der IT-Infrastruktur wurde das Configuration Management über eine CMDB (Konfigurationsdatenbank) realisiert, unterstützt durch Discovery-Funktionen für die Server-Landschaft. Weitere Funktionen waren ein Asset und Client Management, ein Service Level Management, ein Reporting sowie ein Kapazitätsmanagement.

Diese Funktionen wurden schließlich von Materna entsprechend den Anforderungen des ITZBund individualisiert und, wenn notwendig, funktional erweitert. Beispielsweise dürfen Tickets mit überschrittenem SLA (Service Level Agreement) nur von Mitarbeitern der Qualitätssicherung geschlossen werden. Die Experten von Materna unterstützten aber auch bei der Automatisierung von IT-Service-Prozessen und installierten dafür Komponenten wie BMC Automation for Servers und BMC TrueSight Orchestrator. Mit diesen Werkzeugen wurde die Server-Provisionierung vereinfacht und kann somit stark automatisiert ablaufen. Damit ist die IT-Organisation in der Lage, schneller auf Wünsche nach zusätzlichen IT-Ressourcen zu reagieren.

Der Blick nach vorne

Im Jahr 2019 hat das gemeinsame Projektteam von ITZBund und Materna das Initialprojekt erfolgreich abgeschlossen. Nun geht es aber weiter: Im nächsten Schritt ist geplant, weitere in der IT-Organisation verwendete Software-Tools zu konsolidieren. Hierfür wird Materna neue Prozesse für das Incident-, Problem-, Release- und Wissens-Management einführen. Denn wie die Erfahrung aus vielen ITSM-Projekten zeigt, gibt es innerhalb einer IT-Organisation immer wieder Potenziale, um Abläufe zu verbessern. ●