





BWI INDUSTRY DAYS

Modernisierung und digitale Souveränität gemeinsam gestalten

24./25. Mai 2022, Bonn →

Standardisierung und Automatisierung in der Operation: Grundlagen für eine effiziente Serviceerbringung



Die BWI stellte auch 2021 trotz starkem Wachstum und Pandemie den stabilen und sicheren IT-Betrieb der Bundeswehr sicher.

12,5 Mio.

Configuration Items (CI)

Darunter u.a.:

- 6.000 Server
- 31.000 Drucker
- 230.000 Telefone
- 9,5 Mio. Clientsoftware

180.000

IT-Arbeitsplätze bei der Bw

Diese und weitere sind
ausgestattet mit:

- 200.000 PC
- 300.000 Monitore
- 50.000 RAS-Zugängen (RAS-1)

500.000

Incidents pro Jahr

Dafür verarbeiten wir u.a.:


- 760.000 Anrufe am User Helpdesk (UHD) pro Jahr
- 63.000 Anrufe pro Monat
- 2.100 Anrufe pro Tag

1,36 Mio.

Events im Betrieb pro Jahr

Davon sind:

- 92% automatisiert
- 6% halbautomatisiert
- 2% manuell



Menge und Individualität der
Anforderungen machen
Standardisierung und
Automatisierung elementar für
unsere Leistungserbringung

Komplexitätsmanagement als Schlüssel

Herausforderung

- Komplexität ist Treiber von Kosten und Ursache von Fehlern
- + Komplexität fördert Individualisierbarkeit und Flexibilität

Lösung

- Management der Komplexität
 - nützliche Komplexität fördern (und beherrschen)
 - schädliche Komplexität vermeiden

Ziel

- Komplexitätsnutzen > Komplexitätskosten



Vorteile von Standardisierung und Automatisierung



Höhere Effektivität
und Effizienz

- Reduzierung manueller Aufwände
- Beschleunigte Prozesse und Arbeitsschritte
- Freimachen von personellen Kapazitäten
- schnelle Bereitstellung von Lösungen



Höhere Sicherheit

- Verringerung der Fehlerquote
- Mensch als Fehlerquelle scheidet aus
- Erhöhung der IT-Sicherheit



Höhere Kundenzufriedenheit
durch

- kontrollierbare Qualität
- kontrollierbare Ergebnisse
- kürzere Bereitstellungszeiten



Use Case 1: Einsatz automatisierter Workflows bei Checklisten, um personelle und finanzielle Ressourcen einzusparen

Herausforderung

- Umfangreiche, händische Bearbeitung von Checklisten zur Sicherung der Qualität und Dokumentationspflicht bei der Prüfung und Aktivierung neuer Serversysteme im Betrieb.

Lösung

- Checklisten Prozesse werden durch eine Workflow-Software (CompAss) automatisch vor Inbetriebnahme durchlaufen und Change und CI-Update Aktivitäten automatisch über ein IT-SM Tool durchgeführt.

Ergebnis

→ Durchlaufzeit reduziert sich von 5 Tagen auf 6 Minuten und spart 4-5 FTE im Jahr ein.



Use Case 2: Automatische Bearbeitung von Regelanfragen, wie ein Password-Reset, mithilfe eines Chatbots

Herausforderung

- Hohe Auslastung des Service Desks durch die manuelle Bearbeitung von Standardanfragen durch User auf Kundenseite.

Lösung

- Automatisierter Password-Reset durch Digitalisierung der Kundenschnittstelle mittels eines intuitiven Chatbots für Standard-Requests.

Ergebnis

→ Errechnetes Einsparpotential durch Einsatz von Chatbot, u.a. zum Password-Reset, von ca. 700.000 EUR p.A. oder auch ca. 9,1 FTE.

In der weiteren Entwicklung der BWI streben wir Zero-Touch IT an, was die Grundlage eines effizienten Betriebes der pCloudBw bildet.



Ende-to-Ende Orchestrierung automatisierter Workflows

Reduktion manueller Interventionen in Entwicklung (Dev) und Betrieb (Ops)

- Automatisiertes Testen in der Entwicklung
- Automatisiertes Deployment über sämtliche Umgebungen hinweg
- Self Healing



Der Weg zu Zero-Touch IT

Überwindung von Hindernissen

- Unklare Komplexität
- Abhängigkeiten
- Fehlende Standardisierung

Voraussetzungen schaffen

- Mindset
- Standardisierung
- Kommunikation



pCloudBw

pCloudBw als strategische Antwort auf die Veränderungen im IT Markt und die Anforderungen der Bw.

- Autarkie
 - Resilienz
- = Digitale Souveränität
- pCloud als Plattform für die Bw mit Zero-Touch-Operation als Ziel.

Kontakt



Dr. Christian Marwitz

—

+49 2225 988 3928

+49 170 7883169

christian.marwitz@bwi.de