



**BWI**

IT für Deutschland



# BWIT 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](mailto:christian.marwitz@bwi.de)