

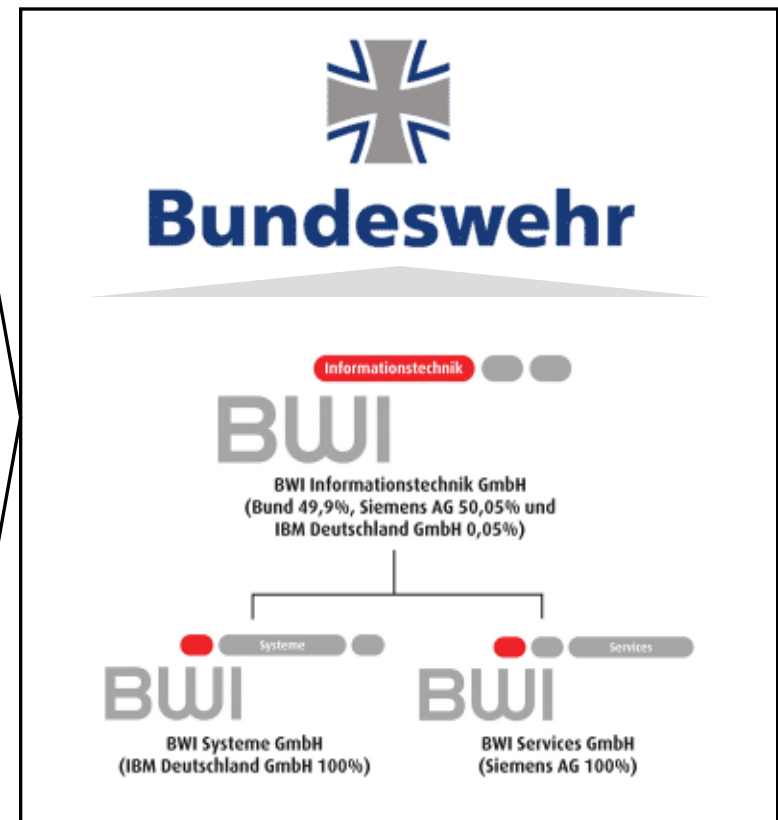
# itSMf Messe Weimar Vorstellung BWI Systeme

Steven Wichmann – operativer Service Manager SASPF



# Der BWI Leistungsverbund unterstützt die Informations- und Kommunikationstechnologie der Bundeswehr (IuK)

- Bündelung der Ressourcen aus Bundeswehr, IBM und Siemens
- BWI Leistungsverbund: BWI Informationstechnik, BWI Systeme, BWI Services
- Leistungen: Betrieb der Rechenzentren, Aufbau eines Kommunikations- und Datennetzes, Einführung SAP und Modernisierung der Arbeitsplätze



# Was macht die BWI Systeme GmbH?

- **User Help Desk (gemeinsam mit der BWI IT)**
- **Logischer Rechenzentrumsverbund an vier Standorten**
- **Betrieb SAP (SASPF)**
- **Betrieb, 2nd-Level-Support, SWPÄ für Legacy Systeme der Bw (SinN)**
- **Betrieb Zentrale Dienste (PKIBw, NuKomBw, KVLNBw, IntranetBw und BundOnlineBw)**
- **Betrieb ITSM- und Systems Management-Plattform**
- **IT-Sicherheit (u. a. CERT BWI)**
- **Entwicklungs-, Rollout- und Ausbildungsprojekte für SAP**
- **2nd-Level-Support für SAP**



# Modernisierung der zentralen Infrastruktur \*



Bonn



Wilhelmshaven



Köln-Wahn

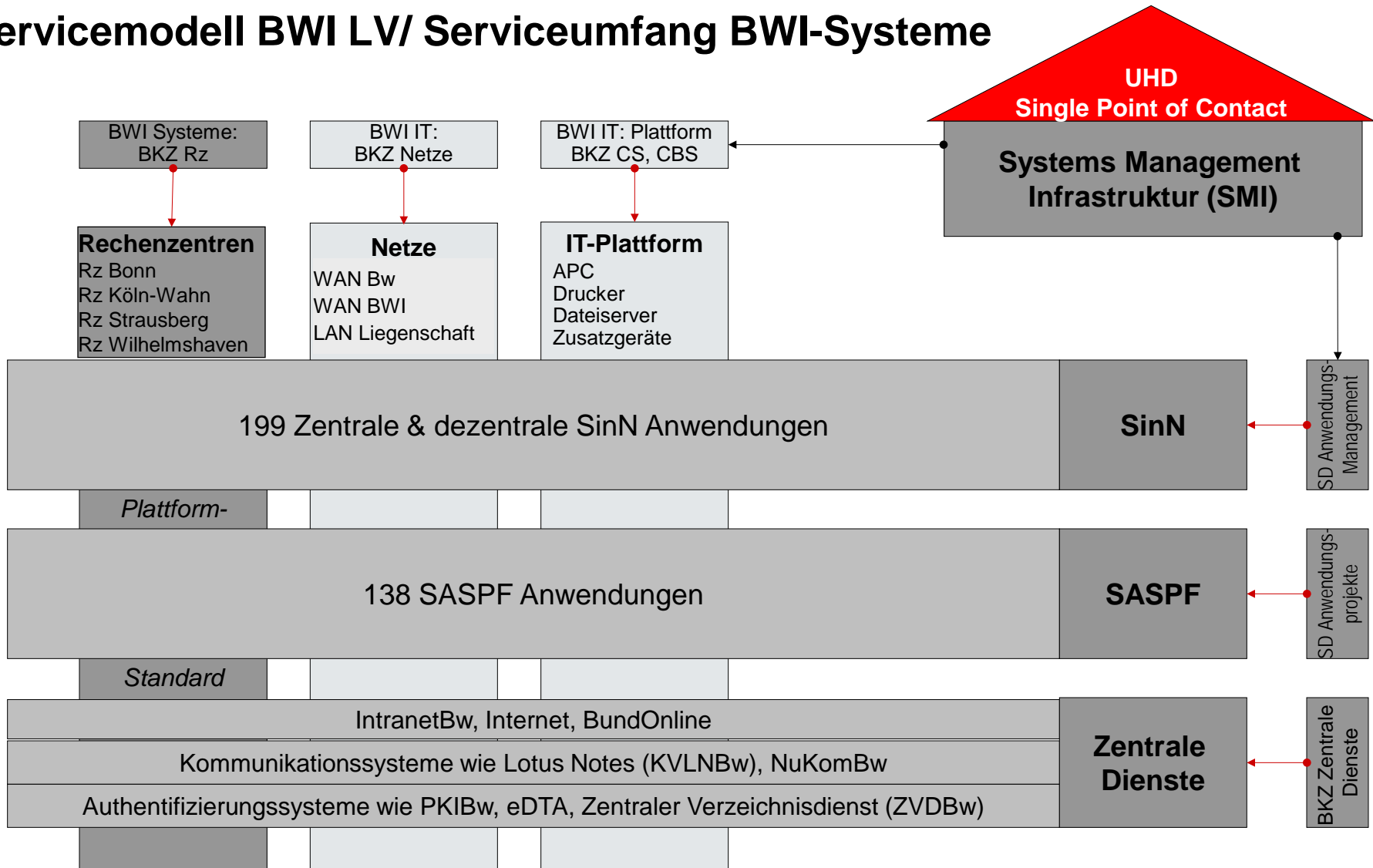


Strausberg

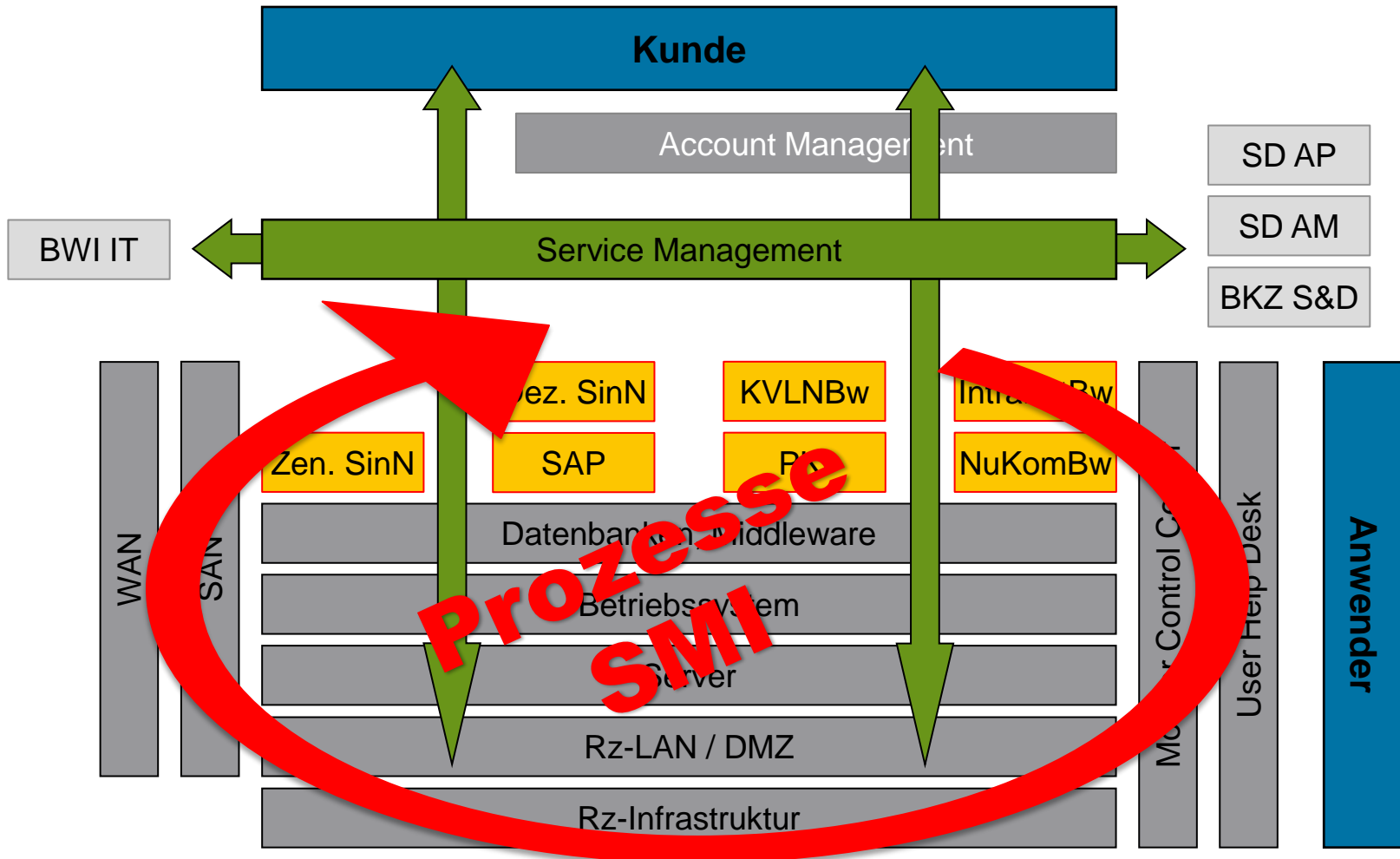
Zentralisierung & Konsolidierung	Rollout & Betrieb
§ von 250 dezentralen Server-lokationen auf 4 Rz-Standorte	§ Betrieb Monitor Control Center § Betrieb SMI (IBM Maximo)
§ von 1.600 auf 100 Lotus Notes Server (KVLNBw)	§ Rollout einheitliche Lotus Notes Version für 170.000 Postfächer
§ von 1.800 auf 650 Applikationsserver	§ 117 IntranetBw-Auftritte § PKIBw-Infrastruktur für 30.000 Nutzer
§ Integration von 1270 dez. SinN Servern / 94 dez. SinN-Verfahren in SASPF	§ NuKomBw für 1.500 Nutzer § Rollout SASPF für 45.000 Nutzer

\* Stand: Dezember 2013

# Servicemodell BWl LV/ Serviceumfang BWl-Systeme



# Service Management in der Organisation



# Aufgaben Service Manager - BWI

- § Controlling & Sicherstellung der Servicequalität
- § Einleiten von Maßnahmen zur Optimierung (CSI)
- § Prüfung / Freigabe der SLA-Reports (inkl. aller SLA-relevanten INC's)
- § Festlegen von Serviceklassen und Prioritäten im Datenmodell
- § Tracken von Prio-1-Störungen auf Basis des Statuscalls
- § Erstellung und Vortrag des Lagebeitrages IT-SystemBw
- § Management von Major-Incidents & E-Changes
- § Koordination Angebots & Auftragsmanagement (Service Design, Solution Design)
- § Kundenbetreuung bei Reklamationen und Beschwerden zu Services
- § Kundenmeetings (AG's) für den Anteil Serviceerbringung

# Fachexperten-Programm

- Förderprogramm zur Weiterentwicklung der „Fachexperten“.

## Fachlaufbahnen





# Fachlaufbahnen

- **Rahmen: Einheitliche Level für jede Fachlaufbahn à Vergleichbarkeit**
- **Zusammenspiel von Fachkenntnissen, praktischen Erfahrungen und Softskills**
- **Integration von externen Zertifizierungen**



Quelle: Fotolia , Stefan Rajewski

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| ■ Architekt:       | The Open Group         |
| ■ IT-Spezialist:   | The Open Group         |
| ■ Service Manager: | itSMF Deutschland e.V. |
| ■ Projekt Manager: | GPM / PMI              |
| ■ Berater:         | SAP, GPM / PMI         |

# Fachlaufbahn Service Manager

- 5 Stufen:
  - Service Manager
  - Junior Service Manager
  - Professional Service Manager
  - Senior Service Manager
  - Executive Service Manager

## 3. Professional Service Manager

Voraussetzungen:	Ausbildung:	Abgeschlossenes Studium oder vergleichbare Praxiserfahrung
	Externe Zertifizierung	Zertifizierung Mentoring-programm itSMf bestandene Prüfung ITIL Foundation IT-Service Management
Erfahrungen:		Mindestens 8 Jahre Berufserfahrung in der IT
		Mindestens 4 Jahre Berufserfahrung in Aufgaben und Rollen im Service Management
		2 x ITIL Capability Module IT-Service Management inkl. Prüfung (siehe Erläuterungen)
		1 Praxiseinsatz in einer anderen Aufgabe / Rolle im Service Management der o. a. Capability Module (mind. 4 Wochen)
		1 Praxisarbeit zum Praxiseinsatz und Präsentation vor Management IT-Service Management der o. a. Capability Module
Förderung:	Maßnahmen:	2 "Giveback" Aktionen: 1 x Mentoring, 1 x wahlweise, z.B. Einarbeitung, Ausbildung von Kollegen, Veröffentlichungen in TR, Connections
		Ausbildung zum ITIL Expert
		4 x ITIL Capability Module IT-Service Management inkl. Prüfung (siehe Erläuterungen)
		1 x Zusatz (Projektmanagement, z. B. PRINCE2 - QM, z. B. ISO20000 - Kennzahlen, z. B. COBIT, Six Sigma - Prozessmanagement/ Simulation)
		Mentoring Programm itSMPe, Stufe ...
		1 Praxiseinsatz (mind. 4 Wochen) in einer anderen Service Management Aufgabe / Rolle
		1 Praxisarbeit zum Praxiseinsatz und Präsentation beim Bereichsleiter / HAL-Meeting SD IT
		1 Projekt zur Qualitätsverbesserung und / oder Service Verbesserung (Continual Service Improvement) mit Nachweis (mind. 4 Wochen)
		1 Projekt im Service Management (Prozess Management, SMI oder Rz-SMI-Tool-Landschaft, Security Prozesse, Service Desk ) (mind. 4 Wochen)
		3 "Giveback" Aktionen: 1 x Mentoring, 2 x wahlweise, z.B. Einarbeitung, Ausbildung von Kollegen, Veröffentlichungen in TR, Connections

# BWI Systeme Campus



[www.bwi-karriere.de](http://www.bwi-karriere.de)

# Arbeitsplatz und Perspektive

Die IT der Bundeswehr muss dauerhaft betrieben und auf einem aktuellem Stand gehalten werden.

Sie haben eine hohe Kontinuität im Arbeitsumfeld, einen **sehr sicheren Arbeitsplatz und eine langfristige Beschäftigungsperspektive.**

Sie gestalten die beteiligten Gesellschaften mit weitgehend autonomen Prozessen mit: **Attraktive Aufgaben in einem von Wachstum geprägtem, spannendem Umfeld.**

**Sie werden im derzeit größten Outsourcing-Projekt Europas arbeiten.** Diese 'Public Private Partnership' (PPP) genießt hohe öffentliche Aufmerksamkeit.

**Sie gewinnen Einblick in den 'Public Sector' und in die Bundeswehr.** Im Bereich der gesamten Bundeswehr-IT herrscht hoher und fortwährender Modernisierungsbedarf.

Die technologische Komplexität garantiert spannende Aufgaben und **attraktive Entwicklung.**

Im Leistungsverbund HERKULES arbeiten Sie mit Kollegen von Siemens und Bundeswehr zusammen und **gewinnen Einblicke in andere Unternehmenswelten und -kulturen.**



**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

**Haben Sie noch Fragen?**

**Kontakt:**

**Steven Wichmann**

**Steven.wichmann@bwi-systeme.de**

**+49 (0)151- 12 62 51 83**

## ... Überleitung ...

- § Bedarf an Konzepten zur Personalentwicklung für Mitarbeiterbindung und –gewinnung ist vorhanden
- § Planung und Vergleichbarkeit aus Sicht von ITSM mit unterschiedlichen Domänen wie Architektur, SAP, Projektleitung ist notwendig
- § Zusammenspiel von Fachkenntnissen, praktischen Erfahrungen und Softskills wird gewünscht
- § Starker Wunsch nach externer Expertise
- § Zusammenarbeit von HR und IT ist sinnvoll

# *itSMPe*

## Personalentwicklung im IT Service Management für den deutschsprachigen Raum



Dierk Söllner

für das Fachforum *itSMPe*  
im itSMF Deutschland e.V.

- § Zukunft des bestehenden Programms priSM ungewiss
- § Bedarf eines unabhängigen Programms zur Unterstützung der Personalentwicklung im ITSM ist gegeben
- § HR-Experten sind nicht im Detail im Bereich der ITSM-Schulungen, -Zertifikate und -Berufserfahrungen informiert, ITSM-Spezialisten nicht in der Personalentwicklung



# Zielsetzung

- § Etablierung eines eigenständigen, neutralen, fachlich fundierten und deutschsprachigem Personalentwicklungsprogramms im IT Service Management als Nachfolgeprodukt zu priSM
- § Zielgruppe sind Anwenderunternehmen, die ihre Fach- und Führungskräfte im IT Service Management kontinuierlich in einer Zusammenarbeit zwischen HR und IT effektiv und effizient weiterentwickeln wollen

- § Unterstützung der Initiative durch itSMF-Vorstand und Geschäftsführung liegt vor
- § Fachforum hat sich konstituiert
  - § Dierk Söllner (Leitung des Fachforums)
  - § Gerry Wallner (Helm AG)
  - § Tobias Wesemann (Metafinanz GmbH)
  - § Steven Wichmann (BWI Systeme GmbH)
  - § Werner Schöppe (BWI Systeme GmbH)
  - § Iris Maier (TÜV Süd)

- § priSM-Handbuch (Regelwerk) wird adaptiert und schlanker gestaltet sowie auf deutschsprachige Verhältnisse angepasst
- § Kalkulator auf Basis Excel wird übernommen und intuitiver (ggfs. online-Version) gestaltet
- § Mentoring als Bestandteil des Programms wird fortgeführt
- § Bestehendes Positionspapier des itSMF zur Personalentwicklung wird aktualisiert

- § Unterstützung durch itSMF/itSMS
  - § Funktionierendes Back-Office
  - § Tragfähiges Geschäftsmodell
  - § Fachliche Expertise und Neutralität im ITSM Umfeld
- § Aktive Einbindung der Anwenderunternehmen
  - § Mitarbeit gewünscht, kein „Beraterclub“
  - § Anforderungen von HR und IT-Management stehen im Vordergrund
- § Fokus auf DACH

- § Mehrstufige Auszeichnung von ITSM-Experten (kein Zertifikat und keine Mitgliedschaft)
- § Berücksichtigung von Weiterbildung (nicht nur ITIL®!), beruflicher Erfahrung (Projekte, Leitungsfunktion,...) sowie ITSM-Aktivitäten (Fachartikel, Blogs, Moderation, ...)
- § Begrenzte Gültigkeit der Auszeichnung
- § Mentoring („Ausgezeichnete“ für „Ausgezeichnete“)

Weitere Informationen:  
[itsmpe@itsmf.de](mailto:itsmpe@itsmf.de)

Dierk Söllner

