

## Pressemitteilung

### **REALTECH erhält Großauftrag von der Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen**

**Die Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen (DLZ-IT) etabliert mit der Software theGuard! Service Management Center von REALTECH eine zentrale IT-Service-Management-Plattform für mehr als zwanzig deutsche Bundesbehörden. Das zentrale Service-Portal ist ein wichtiger Baustein der IT-Modernisierungsinitiative des Bundes und soll bei der effizienten Bereitstellung standardisierter IT-Services unterstützen.**

**Walldorf, 14. Mai 2014:** Die REALTECH AG, Hersteller von Software-Produkten für unternehmensweites IT-Management und Technologie-Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt auf SAP, unterstützt die Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen (DLZ-IT) bei der Umsetzung des Programms zur Optimierung des Service Managements in der IT (SMIT) im Ressort des Bundesministeriums für Verkehr und Digitale Infrastruktur (BMVI). Innerhalb der kommenden fünf Jahre soll eine umfassende IT-Service-Management-Plattform errichtet werden, die die Behörden im Ressort des BMVI bei der Bereitstellung von Standard-Services entlasten soll. Mit Lizenzen für die IT-Service-Management-Software theGuard! Service Management Center liefert REALTECH die dafür notwendige technische Basis.

Als zentraler IT-Dienstleister unterstützt das DLZ-IT mehr als zwanzig angeschlossene Behörden im Ressort des BMVI mit insgesamt knapp 20.000 Mitarbeitern bei der Bereitstellung IT-gestützter Geschäftsprozesse. Hierzu zählt unter anderem der Deutsche Wetterdienst, das Bundesaufsichtsamt für Flugsicherung, das Bundesamt für Güterverkehr, die Bundesanstalt für Wasserbau, das Eisenbahn-Bundesamt und das Kraffahrtbundesamt in Flensburg. Dabei ist es die Aufgabe des DLZ-IT, die einzelnen Behörden bei der Planung und Umsetzung zukunftsweisender IT-Projekte zu unterstützen und standardisierte Service-Leistungen rund um den Betrieb der einzelnen IT-Systeme anzubieten.

Für die Bearbeitung der Support-Anfragen innerhalb der Behörden sowie zwischen den Behörden und dem DLZ-IT, verwendete man im Ressort des BMVI bislang eine Vielzahl unterschiedlicher Ticketsysteme. Den dadurch entstehenden Mehraufwand im Tagesgeschäft wollen die IT-Fachkräfte nun mit dem theGuard! Service Management Center erheblich reduzieren. Dazu sollen die bisher eingesetzten Ticketsysteme konsolidiert und eine zentrale IT-Service-Management-Plattform gemäß den Best Practices der

IT Infrastructure Library (ITIL) etabliert werden. IT-Service- und Support-Prozesse wie Incident-, Problem- und Change-Management werden damit automatisiert und beschleunigt. Durch die Installation einer zentralen Configuration Management Database (CMDB), in der alle IT-Komponenten gespeichert werden, soll außerdem die Möglichkeit bestehen, die Ursachen für Systemstörungen und Performance-Probleme noch schneller zu identifizieren und zu beheben. Als Folge daraus rechnet die Behörde mit einer signifikanten Verkürzung der Reaktions- und Bearbeitungszeiten auf eingehende Support-Tickets.

Darüber hinaus ist ein Service-Portal auf Basis des theGuard! Service Management Center vorgesehen. *„Wir planen den Aufbau einer zentralen Service-Plattform mit einem integrierten Wissens-Management, die über ein Self-Service-Portal die Abwicklung der Support-Prozesse weiter vereinfachen soll“*, erklärt Andreas Weschke, Programmleiter SMIT, DLZ-IT. Funktionalitäten zur Verwaltung der Lizenz-Stände verschiedener Software-Lösungen und ein umfassendes Service Level Management zur Verbesserung und zum Nachweis der Service-Qualität spielen dabei eine zentrale Rolle.

Das seit 2012 als eigene Behörde agierende DLZ-IT besteht bereits seit 1999 und ist seit 2010 gemeinsam mit zwei weiteren Behörden offizieller Teil der neuen IT-Steuerung des Bundes. Das Programm SMIT ist Teil des CIO-Konzeptes der Bundesregierung vom 5. Dezember 2007.

*„Die Errichtung der IT-Service-Management-Plattform spielt eine wichtige Rolle in der strategischen und konzeptionellen Fortschreibung des IT-Rahmenkonzepts des Bundes. Umso wichtiger war es uns, die passende Software für dieses Projekt zu finden.“* ergänzt Weschke. *„Die Flexibilität und die Kundenorientierung sowie die Leistungsfähigkeit des theGuard! Service Management Center haben uns letztendlich davon überzeugt, dass wir uns mit theGuard! für die richtige IT-Service-Management-Software entschieden haben, die auch langfristig die spezifischen Anforderungen des DLZ-IT erfüllen kann.“*

Weitere Informationen über die Produkte und die Beratungsangebote von REALTECH erhalten Sie unter [www.realtech.de](http://www.realtech.de). Für konkrete Fragen zum gemeinsamen Projekt mit der DLZ-IT wenden Sie sich bitte an [pr@realtech.com](mailto:pr@realtech.com) oder [poststelle@dlz-it-bvbs.bund.de](mailto:poststelle@dlz-it-bvbs.bund.de).

## REALTECH AG

Die REALTECH AG ist ein weltweit agierendes Technologie-Beratungsunternehmen mit Fokus auf SAP und Hersteller für professionelle IT-Management-Software. Mithilfe von REALTECH gestalten Unternehmen ihre IT der Zukunft und schaffen Mehrwert durch IT.

Im Segment Consulting bietet REALTECH Premium-Dienstleistungen zu Lösungen von SAP in den Bereichen Mobile, Cloud Computing, SAP HANA, SAP Solution Manager und zu vielen weiteren technologiebezogenen SAP-Themen. REALTECHs integriertes theGuard!-Software-Portfolio bietet qualitativ hochwertige Lösungen für ein effizientes IT-Service-Management sowie sichere Prozesse im Change Management für SAP.

Die börsennotierte REALTECH AG hat ihren Firmensitz in Walldorf (Baden) und erzielte im Geschäftsjahr 2013 einen Umsatz von über 39 Millionen Euro. Weltweit haben sich bereits mehr als 2.200 Kunden für REALTECH entschieden.

Weitere Informationen unter: [www.realtech.de](http://www.realtech.de)

Folgen Sie uns:



### Ansprechpartner für die Presse:

REALTECH AG  
Uwe Eisinger  
Industriestraße 39c  
69190 Walldorf  
Telefon +49 6227 / 837 – 652

E-Mail: [pr@realtech.de](mailto:pr@realtech.de)

Hill+Knowlton Strategies GmbH  
Kai-Uwe Wahl  
Darmstädter Landstraße 112  
60598 Frankfurt am Main  
Telefon +49 69 / 973 62-25

E-Mail: [kai-uwe.wahl@hkstrategies.com](mailto:kai-uwe.wahl@hkstrategies.com)