FLOWSTER
EXPERTS ON INTELLIGENT IT AUTOMATION

ANWENDERBERICHT

ENTLASTUNG FÜR
KOMMUNALE IT-DIENSTLEISTER

ekom21

FLOWSTER

ENTLASTUNG FÜR KOMMUNALEN IT-DIENSTLEISTER

Automatisierte Prozesse beschleunigen IT-Services bei ekom21

Als kommunaler IT-Dienstleister unterstützt die ekom21 öffentliche Verwaltungen bei der Optimierung ihrer Prozesse durch moderne Informations-Technologien. Mit intelligenten IT-Lösungen und einer dazu passenden IT-Infrastruktur erfüllt ekom21 die Anforderungen ihrer Kunden an eine moderne Verwaltung. Vor dem Hintergrund fortschreitender Digitalisierung ist dies für den Dienstleister in Zukunft nur noch durch Automatisierung zu gewährleisten.

Die ekom21 ist der größte kommunale IT-Dienstleister in Hessen und zählt zu den drei größten BSI-zertifizierten Unternehmen dieser Art in Deutschland. Mit ihrem IT-Service-Angebot gestaltet die Anstalt öffentlichen Rechts die Arbeitsprozesse von öffentlichen Verwaltungen und Unternehmen sicher und funktional. Als Vorreiter in den Bereichen Digitalisierung und eGovernment sorgt die ekom21 mit innovativen Technologien für mehr Effizienz und Fortschritt.

Der Unternehmensbereich IT-Operations ist die zentrale Anlaufstelle für die Schaffung und Bereitstellung komplexer lokaler Infrastrukturen, Dienstleistungen, zentraler Services und hochverfügbarer Netzverbindungen. Das ekom21-Rechenzentrum bedient mehr als 29.000 Endanwender und betreut über 60 Softwarelösungen für kommunale Kunden. Hierfür sind mehr als 2.500 Server in Betrieb, davon über 90 Prozent virtualisiert. Mit zunehmender Digitalisierung wachsen jedoch die Anforderungen an die IT. Um diese zu erfüllen, ist Automatisierung einer der wichtigsten Bausteine.

Tim Mühlhausen ist Fachmann für IT-Sicherheit und bei der ekom21 für die IT-Automatisierung zuständig. Er erklärt: „Als Rechenzentrum müssen wir unseren Kunden immer mehr Server und Services in immer kürzerer Zeit zur Verfügung stellen. Auch die Entwicklungszyklen der Anwendungen reduzieren sich ständig. Manuell ist das in dieser Anzahl und Geschwindigkeit nicht mehr möglich. Gleichzeitig sind unsere Mitarbeitenden zusätzlich durch Routineaufgaben gebunden, die zeit- und damit kostenintensiv sind. Daher war uns bewusst, dass wir diesen Umständen nur durch automatisierte Prozesse Abhilfe schaffen konnten."

KURZINFO

KUNDE
ekom21 – KGRZ Hessen
(Körperschaft des öffentlichen Rechts)

BRANCHE
Öffentliche Verwaltung

HISTORIE
1970: Gründung von 5 Kommunalen Gebietsrechenzentren (KGRZ) in Hessen. 2008 Zusammenschluss zur heutigen ekom21 – KGRZ Hessen.

SITZ
Carlo-Mierendorff-Straße 11
35398 Gießen

GRÖSSE
ca. 630 Mitarbeitende

KUNDE SEIT
2018

WEBSEITE
www.ekom21.de

EINGESETZTES PRODUKT
FLOWSTER STUDIO PROFESSIONAL

ekom21

Progression und persönlicher Kontakt war entscheidend

Nach einer umfangreichen Marktbetrachtung entschied sich ekom21 für die Automatisierungsplattform des Potsdamer Softwareherstellers Flowster Solutions. Neben der Expertise und einem kosteneffizienten Lizenzmodell war auch die Kundennähe des Unternehmens ausschlaggebend für die Wahl. Tim Mühlhausen erläutert: „Unsere Kunden und auch wir selbst haben einen hohen Anspruch an unsere IT-Services. Lösungen müssen stetig weiterentwickelt werden, um neue Anforderungen abbilden zu können. Daher war es für uns wichtig, auch im Bereich IT-Automatisierung einen Anbieter zu finden, der dies erfüllt. Wir haben uns auch für die Zusammenarbeit entschieden, weil wir hier sehr nah an der Entwicklung und dem Support sind. Der Hersteller geht intensiv auf unsere Anforderungen ein und setzt diese zügig um."

Den Anfang bildete ein Proof of Concept, in dessen Rahmen verschiedene Funktionalitäten getestet wurden. Die Umsetzung und der Funktionsumfang der Softwareplattform überzeugten den kommunalen IT-Dienstleister. Die begleitende Bedarfsanalyse ergab, dass dies nur die Spitze des Eisbergs war und weitere Anwendungsfälle automatisiert werden sollten. Inzwischen läuft das System ausfallsicher auf zwei gespiegelten Servern. Ein Load Balancer sorgt für die effiziente Datenverarbeitung. Dazu wird die große Zahl von Anfragen auf die parallel arbeitenden Systeme verteilt. Die Workflows werden direkt in mehreren Domains über jeweils einen separaten Execution Agent ausgeführt. Der Vorteil dabei ist, dass keine zusätzliche Firewall-Freischaltung erforderlich ist.

Unkompliziertes Workflow-Design auch ohne tiefe Fachkenntnisse

Seit der Einarbeitungszeit werden die Workflows bei ekom21 inhouse und komplett eigenständig umgesetzt. Dies war ein Onboarding-Prozess, bei dem der IT-Dienstleister initial durch das Consultingteam des Herstellers mit speziell angepassten Modulen geschult wurde. Mittlerweile erstellen fünf Mitarbeiter*innen regelmäßig Workflows in Flowster Studio.

Um dies zu erreichen, setzte ekom21 auf den unternehmensinternen Know-how-Transfer. Im Rahmen von Multiplikatoren-Schulungen gab Mühlhausen sein Wissen weiter. Er erklärt: „Ich habe gewisse Standard-Workflows bzw. Templates entwickelt, die die Kollegen einfach nutzen können. Bei diesen brauchen sie lediglich ihre Parameter eintragen und können so im Designer eigenständig Workflows erstellen, ohne umfangreiches Hintergrundwissen.

Bei komplexeren Fragestellungen schätzt der Automatisierungs-Spezialist den direkten und persönlichen Draht zum Hersteller, um schnelle Hilfe aus erster Hand zu erhalten. In persönlichen Support-Sessions wird dabei konkret auf individuelle Workflows eingegangen. „Mir wird immer unkompliziert und zeitnah geholfen", verdeutlicht Mühlhausen.

> **„FLOWSTER ist ein sehr wichtiges Element für die Server-Automatisierung im operativen IT-Umfeld, welche wir auch in Zukunft weiter ausbauen werden."**

TIM MÜHLHAUSEN

SPEZIALIST IT-SICHERHEIT
UNTERNEHMENSBEREICH IT-OPERATIONS

Automatisierte Prozesse sind abteilungsübergreifend gefragt

Inzwischen hat schon jeder achte Mitarbeitende bei der ekom21 auf die automatisierten Services zugegriffen. Momentan werden über 80 Workflows produktiv genutzt – Tendenz steigend. Der Rechenzentrumsbetreiber setzt die Automatisierung hauptsächlich im operativen IT-Betrieb ein.

Tim Mühlhausen erklärt: „Wir nutzen die Plattform als Self-Service unserer IT für unsere Kunden. Mit Kunden sind in unserem Fall die Anwendungsbetreuer gemeint. Damit sorgen wir dafür, dass diese die Prozesse selbst ausführen können, ohne dafür direkt auf die IT zukommen zu müssen." Aber auch andere Abteilungen haben die Vorteile der Automatisierung erkannt und nutzen das Portal der Plattform intensiv. So versendet beispielsweise der ekom21-Kundenservice E-Mails automatisiert per Workflow an Kunden.

Zu den Services zählen Prozesse wie Bereitstellung und Updates von Anwendungen, Neustarts von Umgebungen oder das Generieren von Logfiles. „Besonders hilfreich und entlastend für die Anwendungsbetreuer ist, dass sie diese automatisierten Abläufe zeitlich planen können und niemand mehr dafür zu einem bestimmten Zeitpunkt zur Verfügung stehen muss."

TOP 3 SELF-SERVICES IN FLOWSTER

- BEREITSTELLUNG UND UPDATES VON ANWENDUNGEN
- NEUSTARTEN VON UMGEBUNGEN
- GENERIEREN VON LOGFILES

Das Scheduling von Workflows wird bei ekom21 vor allem für das digitale Einwohnermeldewesen „emeld21" verwendet.

Der IT-Dienstleister stellt die Software für Städte und Kommunen in ganz Hessen bereit. Diese Drittanwendung ist über eine Schnittstelle in die Automatisierungsplattform eingebunden. Durch automatisierte Updates und Neustarts ist die Anwendung jederzeit verfügbar und immer auf dem neuesten Stand.

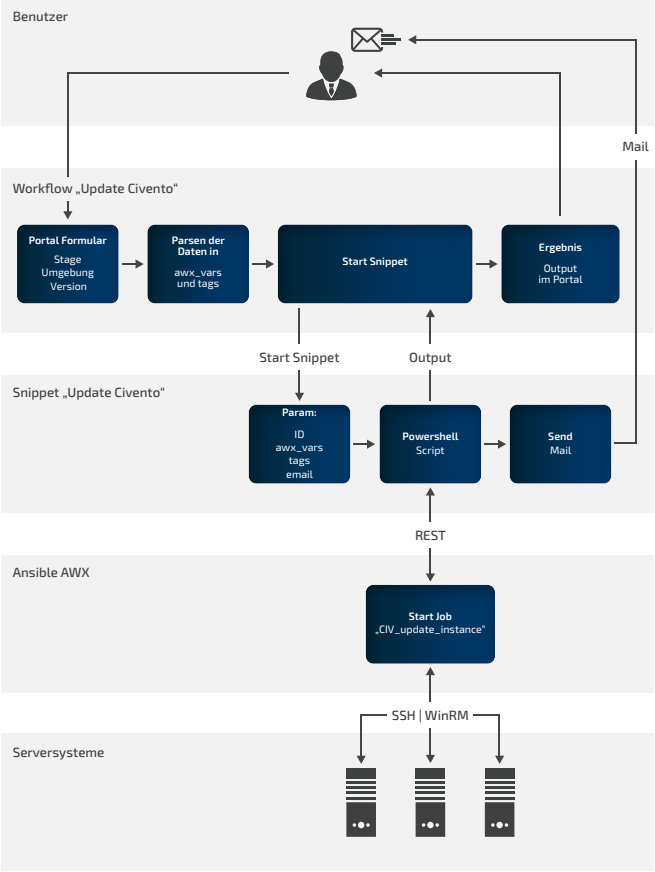
Zudem nutzt ekom21 die Automatisierungsplattform auch als Orchestrierungstool – vorrangig im Zusammenspiel mit Ansible. Auch das Open-Source-Werkzeug wird über eine native Schnittstelle von Flowster Studio angesteuert und führt die Workflows im Hintergrund aus.

Zeiteinsparung und Arbeitserleichterung bei weniger Fehlern

Zusammenfassend sorgt die Automatisierung bei der ekom21 für eine deutliche Entlastung von Routineaufgaben sowohl für Anwender als auch für die IT selbst. Die verantwortlichen IT-Beschäftigten müssen nicht mehr per Telefon oder E-Mail kontaktiert werden und können wichtigeren Tätigkeiten nachgehen. Vor allem das Scheduling stellt eine enorme Arbeitserleichterung dar und wird viel genutzt.

Ein weiterer großer Vorteil ist die Schnelligkeit und die damit verbundene Zeitersparnis. Im Vergleich zur manuellen Vorgehensweise benötigen automatisierte Updates wesentlich weniger Zeit. Dadurch reduzieren sich gleichzeitig auch indirekt die (Personal-) Kosten.

Ein Beispiel dazu aus dem operativen IT-Betrieb: neue Versionen für die Digitalisierungsplattform „civento" können von den Anwendungsbetreuern selbstständig durchgeführt werden*. „Besonders wenn mehrere Umgebungen zu unterschiedlichen Zeiten geupdated werden, bietet dies einen enormen Zeitvorteil, bei deutlich weniger Fehlerpotenzial", sagt Mühlhausen. Auch die Wartezeit für damit zusammenhängende Tickets entfällt. Tippfehler durch händische Eingaben gehören mit der Automatisierung ebenfalls der Vergangenheit an.



* Schematische Darstellung Beispiel-Workflow „Civento Update"

Individuelles Self-Service-Portal bietet echten Mehrwert

Tim Mühlhausen ist auch vom Portal der Software begeistert: „Flowster als Frontend ist eine riesengroße Erleichterung, weil wir dadurch unsere Services einer breiten Masse an ekom-Mitarbeitenden zur Verfügung stellen können. So waren und sind wir in der Lage, viele Prozesse in kürzester Zeit zu automatisieren."

Dem IT-Profi gefallen dabei besonders die individuellen Anpassungsmöglichkeiten: „Für die einzelnen Felder lassen sich bestimmte Abhängigkeiten entwickeln und pro Feld verschiedenste Datenquellen hinterlegen, was standardmäßig eingeblendet werden soll. Die Möglichkeiten sind sehr umfangreich und entsprechen voll unseren Erwartungen an ein solches Frontendportal. Damit sind wir sehr zufrieden." In diesem Zusammenhang finden auch der Servicegedanke und die übersichtliche Verwaltung der Workflows bei der ekom21 eine hohe Akzeptanz.

Die Automatisierungsplattform fungiert als Webshop, über den die Anwendungsbetreuer verschiedene Dienstleistungen buchen können. Dabei sorgt ein individualisierbares Rollen- und Rechtekonzept dafür, dass User nur die Workflows sehen, für die sie auch berechtigt sind. Dies erleichtert die manuelle Administration und verringert die Fehleranfälligkeit erheblich.

Mehr Anwendungen und noch mehr Automatisierung

Hessens zentraler IT-Dienstleister setzt auch in Zukunft auf die weitere Automatisierung mit Flowster. So soll vor allem das Deployment von virtuellen Maschinen noch weiter automatisiert werden. Momentan geschieht dies noch teilautomatisiert. Hierzu führt ekom21 zurzeit einen Proof of Concept durch.

In diesem Rahmen wird ein Formular entwickelt, in das die Anwender die gewünschten Parameter und Voraussetzungen (Servername, CPU, RAM usw.) eintragen. Auf Knopfdruck wird so innerhalb kürzester Zeit ein neuer virtueller Server erstellt. Ein zwischengeschalteter Genehmigungsprozess stellt dabei sicher, dass dieser Workflow nur von dazu berechtigten Mitarbeitern*innen ausgeführt werden kann.

Weiterhin steigt bei der ekom21 die Anzahl der Anwendungen kontinuierlich an. Auch viele bestehende Applikationen sollen zeitnah in die Plattform aufgenommen und damit automatisiert werden. Die einfache Skalierung der Software-Suite ermöglicht es dem IT-Dienstleister, auch zukünftig zu wachsen und mit seinem Angebot die öffentlichen Verwaltungen in ihren Arbeitsprozessen optimal zu unterstützen.

Bild: ekom21

FLOWSTER
EXPERTS ON INTELLIGENT IT AUTOMATION

FLOWSTER Solutions GmbH

August-Bebel-Straße 26-53
14482 Potsdam

Germany

Tel: +49 331 231 841 00
Fax: +49 331 231 841 99
Mail: info@flowster.de

www.flowster.de

Alle Marken-, Produkt- und Servicenamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

Copyright © FLOWSTER Solutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten.