FLOWSTER

WHITEPAPER

DIE 3 HÄUFIGSTEN EINSATZFELDER

FÜR IT-AUTOMATISIERUNG

KOMPLEXITÄT ZWINGT ZUM UMDENKEN

Abläufe und Zusammenhänge in Rechenzentren und in der IT sind komplex und werden durch neue Technologien ständig komplexer. Zusätzlich müssen auch immer neue Security- und Compliance-Regeln beachtet werden. ISO 27001, ISO 9001 und ISAE 3402 Typ I und II sind nur einige Beispiele für einen ständig steigenden Regulierungs- und Dokumentationsbedarf. Vermutlich gibt es bereits heute viele (Teil-) Automatisierungen in Ihrem Unternehmen. So werden beispielsweise Tickets in Ihrem ITSM-System angelegt, automatisch dokumentiert und getrackt. Oder der neue Azubi wird in Ihrem ERP-System hinterlegt und dokumentiert. Oder Sie deployen neue VMs automatisch mithilfe von Skripten.

Automatisierung gibt Antworten auf die brennendsten Fragen

Was aber tun Sie, wenn im Ticket steht „Festplatte voll, kann keine Datei mehr speichern"? Was tun Sie, wenn Ihr Azubi seine Ausbildung beendet hat und über mehr Berechtigungen verfügt als die Geschäftsführung? Und was tun Sie, wenn Sie neue VMs in mehreren Cloud-Rechenzentren gleichzeitig deployen wollen? Richtig, Sie schreiben eine Mail an die Kollegen und bitten – dringend – um die Lösung des Problems. Was aber, wenn Sie diese Mail gar nicht schreiben müssten?

Wie wäre es, wenn das Ticket mit der Meldung „Festplatte voll" einen Workflow auslöst, der alle temporären Dateien und alte Installationspakete löscht, einen Healthcheck durchführt, nach erfolgreichem Ablauf das Ticket automatisch schließt und dem User dies automatisch meldet? Was, wenn die Zugriffsrechte Ihres Azubis bei einem Abteilungswechsel automatisch wieder entzogen und auf die neue Abteilung gemappt würden? Was, wenn Sie Ihre bewährten Skripte zum Deployen der VM in eine Automatisierungssoftware laden (und ihnen damit automatisch eine Versionierung verpassen) und nacheinander oder parallel alle verteilten VMs deployen, nebenbei noch diverse Abhängigkeiten überprüfen und per Workflow darauf reagieren – und das alles über ein Self-Service-Portal?

Weniger Aufwand und Kosten, mehr Performance

Automatisierungslösungen, die einzelne Geschäftsbereiche und IT-Systeme zusammenführen, helfen Ihnen, wiederkehrende Routineaufgaben zu automatisieren und Informationen in Dokumentationssystemen (ITSM, ERP, CMDB etc.) in Workflows umzuwandeln. Das spart nicht nur Zeit und Geld, sondern macht Ihr Unternehmen auch revisionssicher und schafft Ihnen den Freiraum, sich Ihrem eigentlichen Geschäftszweck zu widmen. So konnte zum Beispiel bei einem deutschen Unternehmen der Befestigungstechnik mit 15.000 Angestellten der Zeitaufwand für das Onboarding von neuen Mitarbeitern von 600 Stunden auf 24 (!) Stunden im Jahr reduziert werden.

Die Frage ist also nicht, ob man eine Automatisierung der Silos anstreben sollte, sondern vielmehr, wo man anfängt und was sich alles automatisieren lässt. Mit den folgenden Beispielen wollen wir Sie anregen, neue Möglichkeiten der Automatisierung zu entdecken.

EINSATZFELD

DATACENTER AUTOMATION

IT-Systeme sind heute ganz selbstverständlich das Herz eines jeden Unternehmens. Dies musste beispielsweise der Smart Devices Hersteller Garmin im Jahre 2020 schmerzlich feststellen, nachdem seine Systeme aufgrund einer Ransomware-Attacke mehrere Tage nicht erreichbar waren.

Was hat nun eine Schadsoftware mit Automatisierung zu tun? Automatisierung wird sicher keinen Angriff verhindern. Was Automatisierung (und zwar übergreifend für alle Standorte Ihrer IT-Systeme) jedoch kann, ist, z.B. die Patchlevel und Versionsstände Ihrer Software zentral und einheitlich auf dem aktuellen Stand zu halten. Das hilft Ihrem Unternehmen dabei, so wenig Angriffsfläche wie möglich zu bieten und dem Angriff standzuhalten.

Nicht nur durch neue Technologien werden IT-Plattformen immer komplexer und heterogener. Häufig entsteht über die Jahre ein Labyrinth aus unterschiedlichen Diensten, überdimensionierten Infrastrukturen und inkompatiblen Schnittstellen. Dies erschwert die Kommunikation der Dienste untereinander und hemmt deren Handling, Überwachung und Steuerung – zu Lasten von Ressourcen, Agilität und Autditierbarkeit.

Schaffen Sie eine hochintegrative IT-Landschaft

Kurz gesagt: um die unterschiedlichen, historisch gewachsenen Silos in und um Rechenzentren und IT-Plattformen einheitlich zu steuern, bietet sich eine Automatisierungs-Software an, die nativ oder über Rest-APIs die verschiedenen Services ansteuern, Informationen auslesen und weiterverarbeiten kann. Ziel ist es, die verteilten Informationen zu orchestrieren und automatisierte Arbeitsabläufe einzuführen, die zum einen das Management der Plattformen vereinfachen und vereinheitlichen und zum anderen Ihre Mitarbeitenden von Routinetätigkeiten entlasten und so unter dem Strich die Kosten für den Betrieb senken, indem Ausführungszeiten gesenkt werden und eine revisionssichere Dokumentation quasi „im Vorbeigehen“ erstellt wird.

Die folgenden Use Cases sollen Ihnen Anregungen geben und mögliche Pfade aufzeigen, an welchen Stellen im Unternehmen Sie Ihre ersten Erfahrungen mit bereichsübergreifender Automatisierung sammeln können.

LÖSUNGSBESCHREIBUNG ODER **VIELE WEGE FÜHREN NACH ROM**

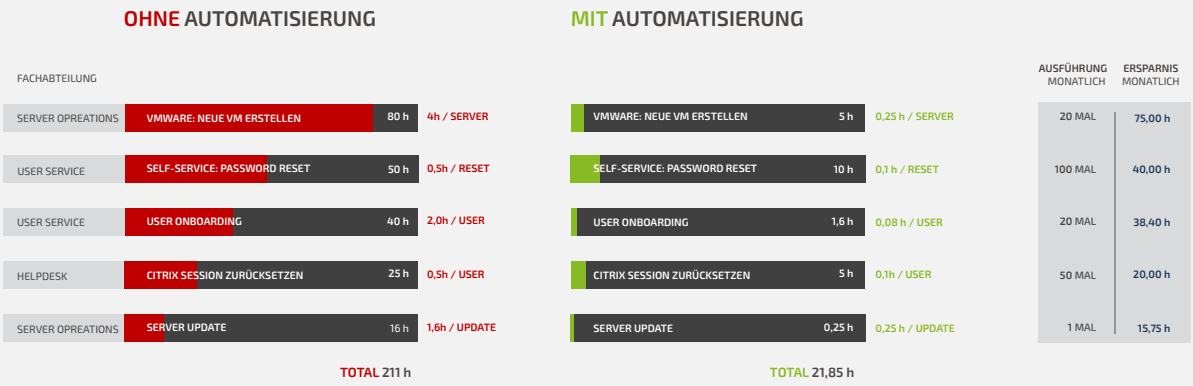
Die gute Nachricht ist: die Straße haben wir bereits für Sie gebaut, Sie entscheiden, in welchem Tempo und mit welchem Fortbewegungsmittel Sie den Weg beschreiten.

- Integrieren Sie Ihre bisherigen Insellösungen in einen eleganten Workflow. Sie können sogar Ihre bewährten Powershell-Skripte weiterverwenden, indem Sie diese einfach in Ihren neuen Workflow einbinden und ihnen damit eine automatische Versionierung geben. Tauschen Sie automatisiert Informationen zwischen einzelnen Diensten und Systemen aus und lassen Sie diese automatisierte Aktionen ausführen.
- Mit über 2.000 Aktivitäten und Konnektoren fügen Sie Ihre bestehenden Systeme nativ in Ihre Workflows ein und tauschen – revisionssicher und automatisch – Informationen zwischen diesen aus. Erweitern Sie z.B. die kostenfreie Version von Ansible um die Funktionalität der Versionierung, der Erstellung eines Audit-Logs, um Hochverfügbarkeit oder Genehmigungen.
- Erstellen Sie Workflows mit denen Sie all Ihre Prozesse zentral automatisieren, administrieren und dokumentieren.
- Die Kommunikation zwischen Unternehmensbereichen wird optimiert (oder erstmalig hergestellt, wie wir vielfach erfahren), die Ausfallsicherheit erhöht und die Fehleranfälligkeit drastisch verringert.

AUTOMATION USE CASE BEISPIEL

TOP 5 USE CASES IN EINEM UNTERNEHMEN

MIT 1.000 MITARBEITENDEN



EINSATZFELD

USER MANAGEMENT

Das User Management ist in vielen Unternehmen ein aufwändiger und vielfach manuell ausgeführter Prozess. Der Grund dafür ist, dass viele Unternehmensbereiche wie Personalabteilung, IT und Security involviert sind. Die Begleitung eines Mitarbeitenden während der Zugehörigkeit zu Ihrer Organisation (Employee Lifecycle) erfordert, dass viele Abläufe und Abteilungen miteinander verzahnt werden müssen– vom Eintritt in das Unternehmen über die Personalentwicklung bis zum Austritt.

Der Employee Lifecycle erzeugt, rein organisatorisch betrachtet, die immer gleichen Routineaufgaben wie :

- Onboarding-Prozess anstoßen
- Zugangsgenehmigungen erteilen
- Zugriff auf Systeme und Laufwerke gewähren
- Eintragungen in das Active Directory vornehmen
- Passwörter generieren und verteilen
- etc.

So haben Verantwortliche immer weniger Zeit, sich ihren eigentlichen Kernaufgaben zu widmen. Zudem sind sie in Prozesse involviert, die die Handhabung von immer mehr IT-Systemen erfordern. Viele Unternehmen binden also Ressourcen für unnötige Tätigkeiten, die ein Automat heute viel besser (und exakt reproduzierbar) ausführen kann.

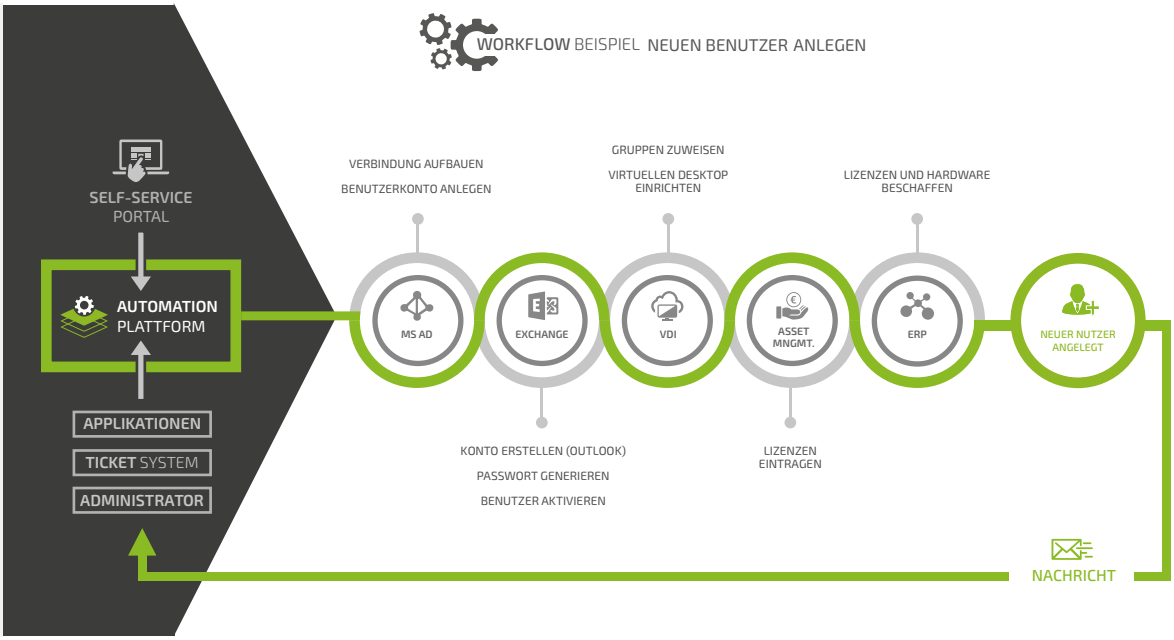
Somit ist der manuelle Aufwand zum Anlegen, Verändern und Abmelden von Mitarbeitenden sowie deren Rollen und Berechtigungen nach wie vor sehr hoch. Es ist keine Seltenheit, dass der vollständige Onboarding-Prozess eines neuen Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin Tage oder gar Wochen dauert. Häufig werden die dafür benötigten Schritte manuell oder per Skript umgesetzt.

Das führt dazu, dass dieser Prozess kaum nachvollziehbar ist und nicht oder nur unvollständig dokumentiert wird.

LÖSUNGSANSATZ

Mit der richtigen Software werden IT-Prozesse in der Benutzerverwaltung entlang des gesamten Employee Life Cycles effizient automatisiert.

- User-Accounts werden zentral angelegt, angepasst oder gelöscht: entweder ausgelöst durch das Self-Service-Portal der Automatisierungs-Engine oder durch eine Aktion im ERP-System.
- Benutzer-Accounts und deren entsprechende Berechtigungen werden automatisiert zugeteilt und entzogen (ergebnis- und/oder zeitgesteuert, letzteres ist wie oben beschrieben z.B. bei Auszubildenden/Praktikanten sinnvoll, die mehrere Abteilungen durchlaufen).
- Definierbare Freigaben und ein automatisiertes Passwort-Management für Endbenutzer entlasten Ihren Support. Die Mitarbeitenden können ihre Passwörter über ein Self-Service-Portal, per E-Mail oder auch per SMS selbsttätig zurücksetzen – selbstverständlich Security Richtlinien konform über eine mehrstufige Authentifizierung.
- Anpassungen lassen sich schnell mittels standardisierter Workflows realisieren und reduzieren unmittelbar Ihren Ressourcenbedarf für Routineaufgaben.
- Das zentrale Management aller Benutzer erleichtert deren Verwaltung und verringert das Potenzial für Fehler und Inkonsistenzen.
- Die nahezu beliebigen Erweiterungsmöglichkeiten durch Einbindung neuer Systeme (nativ oder über API-Schnittstellen) gibt Ihnen maximale Flexibilität für die zukünftige Unternehmensentwicklung.



EINSATZFELD

ITSM INTEGRATION

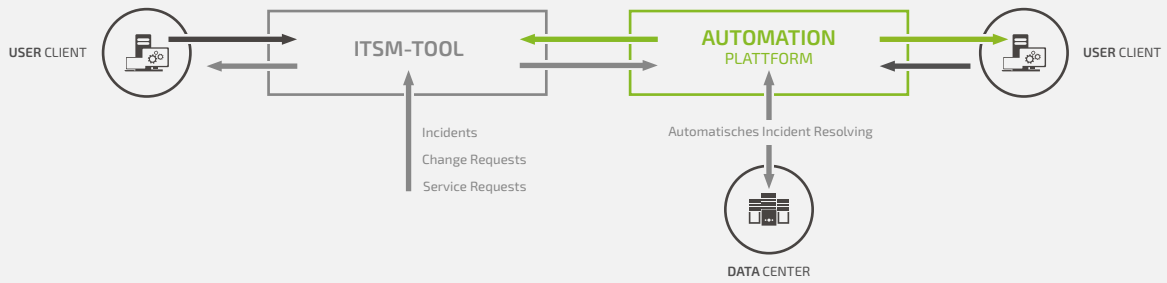
Ein IT Service Management (ITSM) System ist mittlerweile in vielen Unternehmen ein integraler Bestandteil. Die heutigen intelligenten ITSM-Systeme verknüpfen dabei vorhandene Strukturen und IT-Dienste miteinander und wirken sich positiv auf alle Geschäftsprozesse aus. ITSM-Tools erleichtern die Verwaltung von IT-Diensten spürbar, jedoch werden beispielsweise Service Requests und Incidents lediglich dokumentiert und getrackt. Support-Mitarbeiter müssen selbst aktiv werden, um Anfragen abzuarbeiten, Events und Incidents zu lösen und damit den reibungslosen Betrieb sicherzustellen. Prozesse zur Fehlerbehebung müssen innerhalb des ITSM-Tools nach wie vor manuell angestoßen werden und sind daher mit personellem und zeitlichem Aufwand für wiederkehrende Routine-Tätigkeiten verbunden.

Nutzer lösen automasierte Abläufe über das Self-Service Portal aus

Eine Effiziensteigerung ist also möglich, wenn der eingegangene Service Request „Benötige neue Software" einen automatisierten Genehmigungs- und Deployment-Prozess auslöst. Ein weiteres Beispiel ist der eingehende Change Request eines Kunden, der die Betriebssysteme seiner gehosteten Plattform kontrolliert und sicher auf die neueste Version updaten möchte. Eine moderne Automatisierungs-Software ist hier in der Lage, diesen Prozess sicher im Hintergrund ablaufen zu lassen. Die richtige Reihenfolge beim Herunterfahren (sofern notwendig) und Wiederanlaufen der Systeme wird automatisch beachtet. Alle Schritte werden protokolliert, dokumentiert und dies sogar über verteilte Rechenzentren hinweg.

Im Idealfall werden Prozesse im ITSM somit ganzheitlich über verschiedene Abteilungen hinweg automatisiert. Eine intelligente Automatisierungsplattform kann schnell und einfach in ITSM-Tools integriert werden und deckt somit die komplette Automatisierungs-Kette ab – von ITIL®-Prozessen bis hin zur RZ-Automatisierung.

- Incidents, Changes oder Service-Requests werden nahtlos und vollautomatisiert im Rechenzentrum verarbeitet
- Die Automatisierungs-Software orchestriert und steuert die Dokumentation und Verfolgung in ITSM-Tools und automatisierter Abarbeitung



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

FLOWSTER
EXPERTS ON INTELLIGENT IT AUTOMATION

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

Copyright © FLOWSTER Solutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten.