FLOWSTER
EXPERTS ON INTELLIGENT IT AUTOMATION

ANWENDERBERICHT

NARRENSICHERE WORKFLOWS
FÜR MEHR IT-QUALITÄT

BEREICH
TELEKOMMUNIKATION

FLOWSTER

NARRENSICHERE WORKFLOWS FÜR MEHR IT-QUALITÄT

Ganzheitliche Automatisierung im Bereich Telekommunikation

Als Innovations- und Technologieführer im Bereich Datenübertragung stellt unser Kunde die Basis für die Digitalisierung in weiten Teilen Deutschlands bereit. Dazu ist eine effiziente und leistungsstarke IT nötig, die Services zuverlässig und schnell erbringt. Um dies zu gewährleisten, automatisiert das Unternehmen seine Prozesse schon seit langem. Steigende Anforderungen an die IT machten jedoch einen neuen Ansatz zur Automatisierung notwendig.

Der Telekommunikationsanbieter versorgt große Teile mehrerer Bundesländer mit zuverlässiger Technologie. Das Portfolio reicht von Telefonie und Mobilfunk über komplexe Standortvernetzungen und Rechenzentrumbetrieb bis hin zu zukunftsweisendem Highspeed-Internet. Um diesem Anspruch auch unternehmensintern gerecht zu werden, setzte unser Kunde bereits frühzeitig auf die Automatisierung seiner IT-Prozesse. Dazu wurden Insellösungen entwickelt, verschiedenste Anwendungen genutzt und unzählige Skripte geschrieben. Durch das rasante Wachstum des Unternehmens sowohl bei seinen Kunden als auch den angebotenen Services stieß dieses punktuelle Vorgehen aber im Lauf der Zeit an seine Grenzen.

Die Übersicht begann zu leiden und die Wartung der Systeme war kaum noch praktikabel zu handhaben. Das Dilemma dabei: die bereits geleistete Arbeit und eingesetzten Tools sollten nicht verworfen werden. Nach eingehender Marktanalyse war schließlich klar: die neue Lösung sollte die existierenden Skripte weiterverwenden können und insgesamt eine holistische Automation ermöglichen.

KURZINFO

KUNDE
Führender Anbieter
von Telekommunikationslösungen

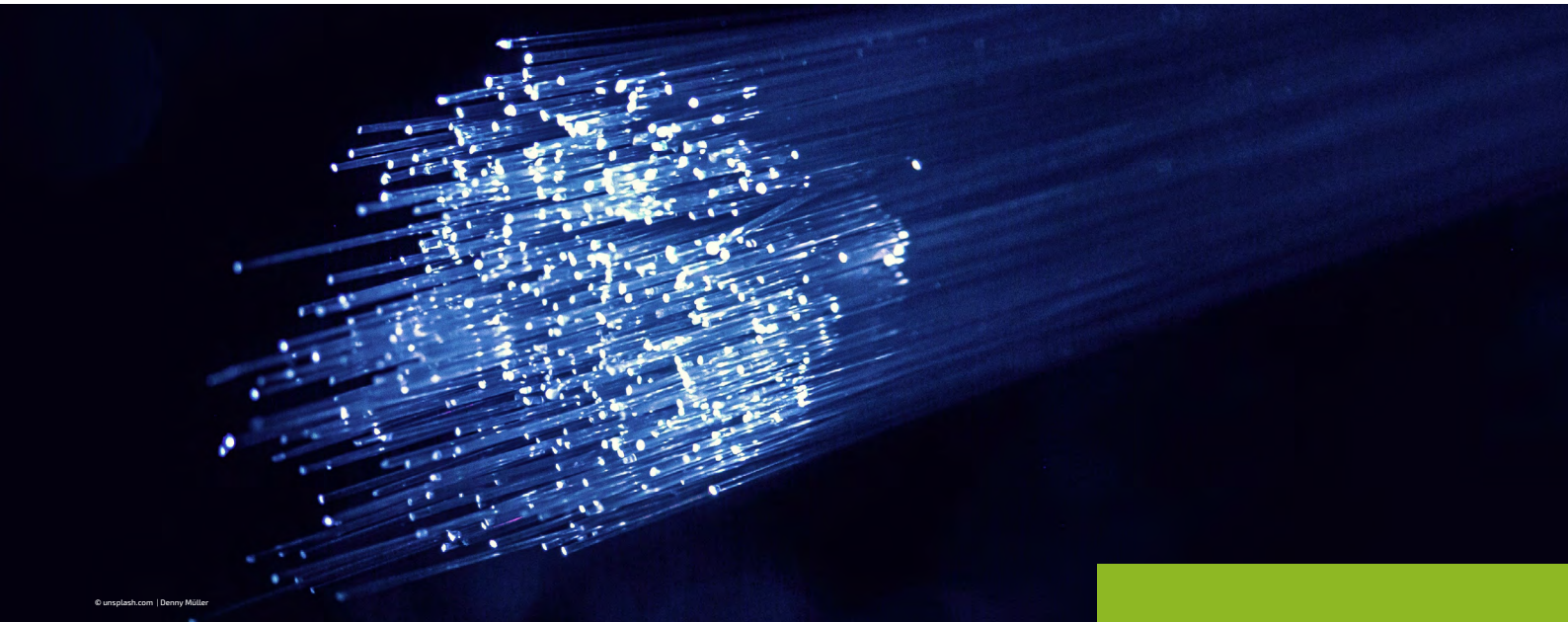
BRANCHE
Telekommunikation

SITZ
Deutschland

GRÖSSE
Mehrere hundert Mitarbeitende

KUNDE SEIT
2019

EINGESETZTES PRODUKT
FLOWSTER STUDIO ENTERPRISE



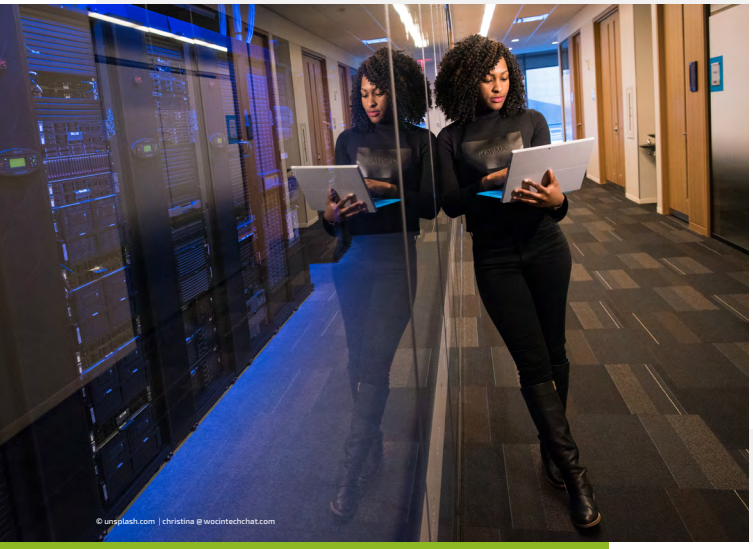
© unsplash.com | Denny Müller

FLOWSTER

Wartbarkeit, Self-Service und Konnektivität

Für den Fachbereichsleiter Infrastruktur waren bei der Selektion einer neuen Automatisierungssoftware zwei Punkte ausschlaggebend: „Erstens wollten wir in eine Lösung investieren, die die Wartbarkeit deutlich verbessert. Zweitens war es uns wichtig, dass unsere Anwender möglichst viele Aufgaben selbst erledigen können. Dabei spielten Faktoren wie ein Self-Service-Portal und die Anbindung zu anderen Systemen über eine RestAPI bei der Tool-Auswahl eine entscheidende Rolle. Darüber hinaus wollten wir auch die Art und Weise der Workflow-Erstellung professionalisieren und effizienter gestalten."

Aus den eigenen Erfahrungen in Sachen IT-Automatisierung wurden konkrete Anforderungen an eine neue Software gestellt. Das unternehmensinterne Know-how floss in diesen Auswahlprozess mit ein. Um eine geeignete Lösung zu finden, beauftragte die Geschäftsführung ein auf Automatisierung spezialisiertes Beratungsunternehmen. Dieses analysierte die vorhandenen Prozesse sowohl technisch als auch wirtschaftlich und beriet bei der Tool-Auswahl.



Ganzheitliche Automation überzeugte

2019 entschied sich der Telekommunikationsanbieter für die Automatisierungsplattform von Flowster Solutions. Hauptgrund für die Entscheidung war der ganzheitliche Ansatz bei der Automatisierung. Außerdem war und ist dem Unternehmen die Zusammenarbeit mit Partnern und Dienstleistern auf Augenhöhe wichtig.

Der verantwortliche Mitarbeiter unterstreicht: „Wir entwickeln unsere IT-Services ständig weiter und erwarten dies auch von unseren Dienstleistern. Daher schätzen wir eine Kooperation, bei der wir den Entwicklungsprozess aktiv mitgestalten können – zum Beispiel durch das Anregen von neuen Features und Funktionen."

Die Implementierung der Softwareplattform übernahm ein Technologie-Partner des Potsdamer Herstellers. Dieser begleitete den Kunden während des Proof of Concepts und führte die Installation, Einarbeitung und die Mitarbeiterschulungen auf dem System durch.

Für den leitenden Angestellten ist dieses Training essenziell: „Eine neue Softwarelösung einzuführen ist immer eine Herausforderung. In unserem Automatisierungsumfeld besteht die Hälfte der Mitarbeiter aus Linux-Spezialisten, der andere Teil sind Windows-Experten. Die Arbeitsweise dieser beiden ‚Welten' produktiv miteinander zu vereinen, war anfangs nicht so einfach. Man muss sich erst an das strukturierte Arbeiten mit den Workflows gewöhnen." Er konkretisiert: „Für die initiale Einführung der Plattform sollte man schon einige Wochen einplanen. Entscheidend war, dass die Kollegen, die mit dem System arbeiten, während dieser Implementierungsphase ständig im direkten Dialog waren."

FLOWSTER

Entlastung und Zeitersparnis

Bei unserem Kunden gibt es mittlerweile ein 5-köpfiges Team, das neue Workflows erstellt. Darauf greifen mehrere hundert Anwender über ein Webportal zu. Vor allem Beschäftigte in höheren Positionen wie Teamleiter nutzen die Workflows per Self-Service. Dadurch profitiert das gesamte Unternehmen von den automatisierten Abläufen. Workflows können sowohl direkt vom Anwender gestartet als auch automatisch und zeitgesteuert ausgelöst werden.

Ein Beispiel dafür gibt es im Bereich Monitoring: falls eine blockierte Session die Datenbank sperrt, können die Mitarbeitenden im Auftragsmanagement keine Aufträge mehr bearbeiten. Das Monitoring-Tool löst eine Alarmierung aus und startet automatisch einen Workflow, der die gleichen Schritte wie ein Datenbank-Administrator ausführt – und beseitigt die Blockade selbstständig. In 99% der Fälle löst der Workflow das Problem und die Kolleg*innen können weiterarbeiten.

Vor der Automatisierung musste sich ein Administrator manuell um solche Incidents kümmern. Die Fehleranalyse und -behebung war aufwändig und kostete das Unternehmen viel Zeit und Geld. Durch das effizient automatisierte Incident Resolving hat der Kunde heute mehr Zeit, um sich den kritischen Störfällen widmen zu können.

Verbesserte Teamkultur und schnelle Hilfe

Eine ebenso große Rolle spielt die Mitarbeiterzufriedenheit im Unternehmen. Diese wurde durch die nun bessere Übersicht und einfachere Wartung der IT-Systeme gesteigert. Eine offene Kommunikation fördert zudem den Zusammenhalt im Team Infrastruktur: „Für uns ist maßgeblich, dass die Kollegen Erfolgserlebnisse haben und neue Ideen oder Feature Requests direkt beim Hersteller platzieren können."

In diesem Zusammenhang schätzt der Kunde auch den persönlichen Kontakt zum Hersteller. In regelmäßigen Abständen finden dazu Termine statt, in denen die Mitarbeiter ihre Anliegen direkt besprechen können. „Dieses Pair-Programming sorgt für Effizienz und schnelle Lösungen. Neue Software-Entwickler im Automatisierungsumfeld arbeiten wir direkt mit Flowster zusammen ein. Dies ermöglicht es uns, von deren spezifischen Erfahrungen zu profitieren und unser eigenes Wissen auszubauen", so der Verantwortliche.

Vor dem Hintergrund eingeschränkter Ressourcen sind auch flexible Consultingleistungen für den Telekommunikationsanbieter wichtig. „Wir sind einfach ein kleines Team mit wenigen Mitarbeitern", erklärt der Systemspezialist. „Das heißt, Priorität hat der störungsfreie IT-Betrieb und dessen Weiterentwicklung in Form von neuen Services für unsere Kunden. Wenn unsere Zeit es zulässt, setzen wir viele Workflow-Ideen selbst um. Fehlt uns die Zeit, unterstützt uns die Consulting-Abteilung von Flowster – und die hat bisher immer eine Lösung gefunden."

FACHBEREICHSLEITER
IT-INFRASTRUKTUR

> „Durch IT-Automatisierung mit FLOWSTER haben wir an allen Ecken und Enden eine qualitative Verbesserung."

FLOWSTER

Hohe Transparenz und Unabhängigkeit

Zu den größten Vorteilen der ganzheitlichen Automatisierung zählen vor allem die Zeiteinsparung, die strukturierteren Prozesse und die automatisierten Abläufe über Abteilungen hinweg. Auch die weiter verbesserte Kollaboration innerhalb der IT-Abteilung sowie die Wartbarkeit des Systems sind ein großes Plus für das Unternehmen:

„Durch das systematische Vorgehen operieren alle auf demselben Niveau. Auch die Abläufe sind transparenter geworden. Ich kann nun auch Workflows besser nachvollziehen, die ich nicht selbst erstellt habe. Genauso können meine Kollegen wiederum Workflows erfassen, die ich modelliert habe."

Einen erheblichen Mehrwert bringt auch das integrierte Self-Service Portal, über das die Anwender verschiedene Services wie in einem Shop auswählen können. Die Oberfläche lässt sich individuell an die Corporate Identity anpassen und benutzerfreundlich handhaben, auch von Nicht-Spezialisten. Der Kunde empfindet dies in zweifacher Weise als angenehm: „Gerade was den Self-Service betrifft, ist auch der Mobile Access sehr gut. Wenn ich heute per Mobiltelefon ein Kennwort zurücksetzen oder eine Citrix-Session als Supervisor beenden kann, ist das sehr effizient", so der Verantwortliche. Auch die IT-Entwickler schätzen diese Funktionalität und nutzen sie regelmäßig. So sind sie nicht mehr vom IT-Betrieb abhängig.

Mehr Qualität und Struktur

Der Kunde ist mit der Automatisierung sehr zufrieden. Die Einführung hat die Qualität und Übersichtlichkeit der Prozesse und Services deutlich gesteigert. Die Zusammenarbeit in der IT läuft strukturierter ab und ist auf einer gemeinsamen Plattform möglich: „Wir haben an allen Ecken und Enden eine qualitative Verbesserung", fasst der Fachbereichsleiter zusammen.

Er macht jedoch den Return on Investment nicht nur am System fest, sondern auch an den Menschen: „Durch den Einsatz von systemübergreifenden Workflows lassen sich auch neue, unerfahrene Kollegen zügig onboarden und werden schnell produktiv. Dafür sorgen die ‚narrensicheren' Workflows."

Deutlich wird dies an einem Beispiel: „Ein Klassiker ist das automatisierte Patch Management, welches wir über einen Workflow umgesetzt haben. Das Patch-Management unterliegt bei uns strikten Vorgaben. Das vorhandene Tool löst über eine Schnittstelle den Workflow in Flowster Studio aus. Dieser erstellt dann automatisch einen Snapshot in VMware, setzt eine Downtime im Monitoring und kann bei Bedarf die Maschine auch rebooten. Aus Anwendersicht ist es lediglich ein singulärer API-Call."

Zukünftig noch mehr Workflows

Das Unternehmen baut die Automatisierung kontinuierlich weiter aus und kann sich auch in Zukunft auf die Unterstützung von Flowster Solutions verlassen, denn der Telekommunikationsanbieter hat ständig neue Ideen zur Automatisierung.

„Viele unserer bestehenden Arbeitsabläufe haben wir schon in Automatisierungsplattform überführt, aber es gibt noch vieles zu migrieren. Zusätzlich erhalte ich neue Anforderungen schneller, als ich sie abarbeiten kann. Deshalb setzen wir auch in Zukunft auf eine sehr enge Zusammenarbeit mit Flowster."

FLOWSTER

Beispiele für auswählbare Services im Portal:

Server-Neustart

Wenn der Support einen Server neu startet, berücksichtigt der Workflow automatisch die Downtime im Monitoring-System. Falls der Neustart fehlschlägt, triggert der Workflow automatisch ein „VM Reset“ und startet das ganze System komplett durch.

Deployment-Self-Services

Operative Tasks, die normalerweise Admin-Rechte erfordern. Dazu gehören beispielsweise:

- von Clients geöffnete Dateien vor dem Deployment schließen
- Herunterfahren von Clients aus Datenbanken heraus
- Erstellen und Löschen von Wiederherstellungspunkten (Restore Points)
- Explizites Auslösen eines aktuellen Backups unmittelbar vor dem Deployment

Anwender Self-Services

User können beispielsweise über einen Workflow eine eingefrorene Citrix-Session automatisch zurücksetzen – und gleichzeitig die Telefonanlage (ACD) neu starten.

Beispiele für automatische Hintergrund-Workflows:

Patchen aller UNIX/Linux-Systeme

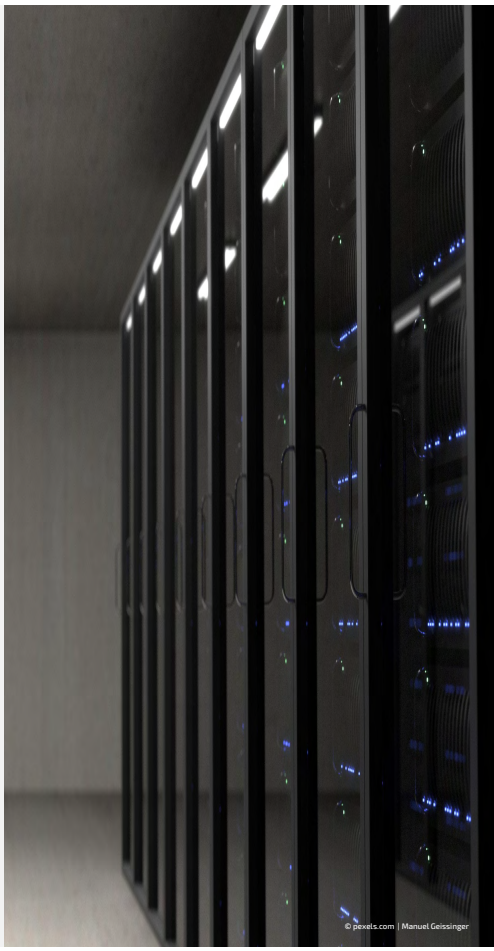
Alle Unix/Linux-Systeme werden durch einen Workflow gepatcht. Dazu wird der Redhat Satelite Service angesteuert, automatisch ein VM-Snapshot erzeugt, der Patch eingespielt und anschließend die Systeme automatisch neu gestartet.

Transfer-Jobs

Verschiedene Workflows, die Daten zwischen ERP, Rechnungsabteilung, Personalabteilung und CRM abgleichen (z.B. Prüfung auf Konsistenz).

Backup

Individualisierte Workflows zur Datensicherung, die bei bestimmten Systemen oder Systemgruppen automatisch besondere Anforderungen berücksichtigen.



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.