

EARLY ADOPTER SETZT SEIT JAHREN AUF
AUTOMATISIERUNG MIT SCRIPTRUNNER:

Landeshauptstadt München – hier hat Digitalisierung Tradition

ScriptRunner-Kunde der ersten Stunde

Die Landeshauptstadt München ist einer der größten kommunalen Arbeitgeber Deutschlands. Bildung und Sport, Kreisverwaltung, Sozialreferat und weitere – die unterschiedlichen Aufgabebereiche sind in 15 Referaten organisiert, zusammen mit sechs Eigenbetrieben beschäftigt die Landeshauptstadt über 40.000 Mitarbeitende. Das IT-Referat beschäftigt dabei über 1.100 IT-Fachleute und steht ganz im Zeichen der Digitalisierung. Es kümmert sich um digitale Infrastruktur und digitale Teilhabe.



Landeshauptstadt
München



AUSGANGSSITUATION

Forderung nach Umstellung auf Microsoft Windows und M365

In der IT-Landschaft standen Veränderungen an. Ende 2017 hatte die Vollversammlung des Stadtrats der Landeshauptstadt München beschlossen, bis Ende 2022 auf einheitliche, standardisierte IT-Arbeitsplätze auf Basis von Microsoft Windows und M365 umzustellen. Einhergehend mit dieser Entscheidung sollten auch bei den Standardfunktionalitäten (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Internetbrowser etc.) zukünftig einheitlich marktübliche Standardprodukte eingesetzt werden. Zur Systemverwaltung und Konfiguration sowie zur Automatisierung bot sich im Microsoft-Umfeld die Skriptsprache PowerShell an.

PowerShell gewinnt an Bedeutung

Bei der Skripterstellung waren die Administratoren und IT-Profis zunächst auf sich gestellt. Neben dem Schreiben der Skripte mussten meist grafische Benutzeroberflächen (GUIs) gebaut

werden, damit auch Kollegen ohne PowerShell-Kenntnisse ein Skript ausführen konnten. Die Ausführenden benötigten allerdings noch immer die vollen Rechte auf das System, eine Kontexttrennung (Administrator vs. Nutzer) war nicht möglich.

Eine Empfehlung führte schließlich dazu, die Software ScriptRunner einmal genauer zu betrachten. Martin Schmidt, Teamleiter Entwicklung und Infrastruktur – Remote Desktop Services, erinnert sich: „Das Produkt klang vielversprechend und genau dazu gemacht, Skripte zu konsolidieren und Doppelarbeit zu vermeiden. Wir wollten Struktur in unsere Prozesse bringen und ein Script-Repository etablieren.“

Außerdem bestand die Hoffnung, durch die automatisch generierte GUI ein einheitliches Bedienkonzept inkl. Look & Feel zu etablieren und Zeit einzusparen, die z. B. zur Skripterstellung genutzt werden konnte.

HERAUSFORDERUNG

Hohe Arbeitslast, niedriger Automatisierungsgrad

In München konkurrieren viele Unternehmen um IT-Spezialisten, unbesetzte Stellen erhöhen die Arbeitslast der anderen. Repetitive, teils monotone Aufgaben und fließbandmäßiges Abarbeiten, das lockt keine neuen Kollegen ins Referat. Doch wie lassen sich die Attraktivität der Aufgaben und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden steigern?

Wer PowerShell nutzt, kennt das Gefühl: Intelligent geschriebene Skripte machen Spaß beim Erstellen, erhöhen die Qualität und sorgen durch die gesteigerte Effizienz dafür, dass genügend Zeit bleibt für anderes, z. B. für Aufgaben, die als sinnstiftend wahrgenommen werden. Kurzum, es lohnt sich, Bottlenecks zu finden und Abläufe zu automatisieren.

„Dafür schreiben wir ein Skript!“

Die Landeshauptstadt München (LHM) vertraut seit Jahren auf Computacenter, einem der führenden herstellerunabhängigen Technologiepartner. Die Computacenter Consultants haben Erfahrung darin, Potenzial zur Automatisierung zu identifizieren und auszuschöpfen. Da das Unternehmen Business Partner von ScriptRunner ist, können sie zum Ausbau der Lösung beraten, die Umsetzung begleiten und wissen z. B. auch genau, welche Schnittstellen über welche Art von Konnektoren angebunden werden können. Die Lieblingsfrage der Consultants lautet dabei: „Wie können wir diese Aufgabe automatisieren, die Qualität erhöhen und Zeit sparen? Dafür schreiben wir ein Skript!“

Und wie gut funktioniert der Support und die Kommunikation, wie sind die Zuständigkeiten in solch einer Dreierkonstellation geregelt? Martin Schmidt bringt die Erfahrung der letzten Jahre auf den Punkt: „Die Kontakte sind immer erreichbar, die Informationskette ist kurz und der Austausch sehr gut. Die Zusammenarbeit mit Computacenter und ScriptRunner ist stets lösungsorientiert und schnell.“

LÖSUNG

Von Linux zu Windows

Der erste Anwendungsbereich, bei dem die Landeshauptstadt auf ScriptRunner setzte, war die neue Druckumgebung für Windows-Systeme. Zum einen unterstützte die Software den Umstieg von Linux auf Windows. Zum anderen ließen sich wiederkehrende Aufgaben wie der tägliche Datenabgleich und die Synchronisation perfekt automatisieren.



Das Produkt klang vielversprechend und genau dazu gemacht, Skripte zu konsolidieren und Doppelarbeit zu vermeiden. Wir wollten Struktur in unsere Prozesse bringen und ein Script-Repository etablieren.

Martin Schmidt, Teamleiter Entwicklung und Infrastruktur – Remote Desktop Services



Automation: Anbindung an das Ticket System per REST API

Auch andere regelmäßig anfallende Aufgaben innerhalb des IT-Referats wurden Schritt für Schritt in sogenannte ScriptRunner ‚Actions‘ überführt und können damit entweder von einem Nutzer angestoßen werden, zeitlich gesteuert ablaufen oder durch ein anderes System getriggert werden. In München wurde z. B. das Ticketsystem über REST API angebunden. ScriptRunner und ServiceNow tauschen über diese Schnittstelle nun standardisierte Informationen aus, was Aufgaben wie Gruppenzuweisungen, Steuerung von Softwareinstallationen für Remote Desktop Services oder Zugriffsgewähren auf Anwendungen via Microsoft Active Directory innerhalb der Remote-Desktop-Umgebung erheblich erleichtert. Die Administratoren und Administratorinnen schätzen die Tatsache, dass sie Actions flexibel anpassen und einfach modifizieren können und bei Änderungen im Workflow mit ScriptRunner schnell zu einer Lösung kommen.





ScriptRunner ist nutzerfreundlich und sehr zuverlässig. Von den wenigen Ausfällen, die es im Lauf der Jahre gab, war der Großteil auf andere Umstände zurückzuführen.

Martin Schmidt, Teamleiter Entwicklung und Infrastruktur – Remote Desktop Services



Security: Credentials sicher verwalten

Darüber hinaus überzeugt das Sicherheitskonzept. Bei Themen wie dem Erstellen von Backups oder dem Sammeln von Log-Dateien hatten Kollegen im IT-Referat oft das Problem, keine Zugriffsrechte auf Backendsysteme zu besitzen. Aber wie können diese Aufgaben erledigt werden, ohne entsprechenden Zugang? ScriptRunner verarbeitet Credentials sicher und ermöglicht damit speziell definierten Actions den Zugriff. Mit den bereitgestellten Actions können bei Bedarf sowohl zeitgesteuert als auch manuell Backups erstellt oder Logs gesammelt werden, ohne selbst Administrationsrechte zu benötigen.

Zentralisierung: IT-Prozesse laufen zuverlässig und in gleichbleibender Qualität

Über die Jahre kamen weitere Actions für diverse Bereiche innerhalb des IT-Referats hinzu. Für die riesige, virtuelle Serverfarm hat die Landeshauptstadt München mit ScriptRunner nun eine zentrale Software, in der die Aufgaben zusammengeführt, verwaltet und überwacht werden.

Den Überblick, welche der manuell oder automatisch ablaufenden Actions erfolgreich waren, liefert das ScriptRunner-Monitoring. Über PowerShell-Remoting können die Administratoren direkt und ohne Umwege auf entfernten Systemen arbeiten.

Im Gespräch mit Martin Schmidt und Kollegen ist es die Übersichtlichkeit, die mehrfach hervorgehoben wird – das Team ist sich einig: „ScriptRunner bietet uns einen großartigen Überblick. Es blieb übersichtlich, einfach und klar, ohne mit Funktionen überhäuft zu werden. Dadurch können Probleme am Server schnell und gut erkannt und behoben werden. Die Stabilität der Software überzeugt uns obendrein.“

ERGEBNIS

Die ScriptRunner-Software wurde zunächst innerhalb des IT-Referats der Landeshauptstadt München ausgerollt. Die Migration zu Microsoft Windows und M365 eröffnete Möglichkeiten, mit PowerShell-Skripten wiederkehrende Aufgaben innerhalb der Abteilung zu automatisieren. IT-Prozesse wurden effizienter gestaltet. Anfänglich stand die Zentralisierung und Standardisierung von Skripten über ein Script-Repository im Vordergrund, was Zeit einspart und Ergebnisse mit gleichbleibend hoher Qualität sichert. Das PowerShell-Team ist stolz auf das Erreichte – wie die Anbindung an das Ticketsystem oder die zentrale Überwachung der Serverfarm.

Der Kreis der Mitarbeitenden, die von ScriptRunner profitieren, erweitert sich stetig. Im Gespräch ist spürbar: Die Ideen gehen dem Team Entwicklung und Infrastruktur (Remote Desktop Services) noch lange nicht aus. Die Münchner sind überzeugt vom Konzept, von der Zuverlässigkeit und der intuitiv verständlichen Oberfläche. Nutzer aus dem IT-Referat sowie Nutzer aus anderen Referaten bestätigen das, und an vielen Stellen gibt es den Wunsch, Aufgaben zu automatisieren und sicher delegieren zu können. Log Collection und das Erstellen von Backups sind nur zwei Beispiele von Aufgaben, die durch Actions nun angestoßen werden können, ohne dazu Administratorenrechte zu benötigen. Im IT-Referat ist sich das Team Entwicklung und Infrastruktur einig: Mit Computacenter und ScriptRunner werden sie noch so manch wiederkehrende Aufgabe vereinfachen und Zeit für spannende Projekte schaffen.

KEY FACTS

- Keine Doppelarbeit mehr: PowerShell-Skripte wurden konsolidiert und zentralisiert
- Großer Benefit: Einzelne Personen mit PowerShell-Know-how können Lösungen erstellen, von denen viele profitieren
- Zeitersparnis und Qualitätssicherung: Wiederkehrende Aufgaben sind automatisiert (z. B. Active-Directory-Zugriff gewähren)
- Sicherheit: Backup-Erstellung oder Log Collection ermöglicht, ohne Zugriffsrechte auf sensible Systeme erteilen zu müssen
- Pläne für die Zukunft: Skalierung und Öffnung, so wird z. B. gerade der SSH-Zugriff auf Linux getestet



ScriptRunner bietet uns einen großartigen Überblick. Es blieb übersichtlich, einfach und klar, ohne mit Funktionen überhäuft zu werden. Dadurch können Probleme am Server schnell und gut erkannt und behoben werden. Die Stabilität der Software überzeugt uns obendrein.

Martin Schmidt, Teamleiter Entwicklung und Infrastruktur – Remote Desktop Services

