

DATEN MÜHSAM ZU TAGE FÖRDERN?
DAS GEHT EINFACHER!

Reiche Ausbeute



Unternehmen

Dundee Precious Metals ist ein in Kanada ansässiges, internationales Bergbauunternehmen mit Betriebsstätten in Bulgarien und Namibia sowie Erschließungsprojekten in Serbien und Ecuador. Die IT-Abteilung ist in drei Teams unterteilt: Operations, Architecture und Security – mit einem operativen Team an jedem Standort. Zusammen verwalten die Teams 1.400 Benutzerkonten weltweit.

HERAUSFORDERUNG

Mehr wertschöpfende Tätigkeiten, weniger Alltagstrott

Bei Dundee Precious Metals wird das On- und Offboarding von Mitarbeitern erfolgreich mit SAP SuccessFactors und ServiceNow erledigt. Das IT-Betriebsteam erkannte jedoch, dass ein Großteil seiner Ressourcen durch zeitaufwändige, sich wiederholende Aufgaben gebunden waren, die automatisiert werden konnten. Ziel war es, Zeit für strategische Projekte und wertschöpfende Tätigkeiten zu gewinnen.

Kontrolle über komplexe Systeme behalten

PowerShell-Skripte hatten sich als hilfreich erwiesen, und es gab genügend PowerShell-affine Kollegen, um die Automatisierung voranzutreiben. Bei Ausführung von Skripten über die Befehlszeile blieben jedoch immer wieder Fragen offen. Was war das Ergebnis? War das Skript erfolgreich? Es gab noch Raum für Optimierungen.

Die IT-Infrastruktur war klug konzipiert und ermöglichte den anwendungsübergreifenden Datenfluss über eine REST-API. Es stellte sich jedoch die Frage, wie dies zu überwachen und zu kontrollieren war und wie sich die Automatisierung noch weiter ausbauen ließ. Einer der IT-Experten hatte von ScriptRunner gehört und schlug vor, sich die Lösung genauer anzusehen.

LÖSUNG

So vereinfacht Monitoring den Admin-Alltag

Monitoring innerhalb von ScriptRunner bedeutet, dass alle ausgeführten Skripte protokolliert werden. Sowohl in Echtzeit als auch im Nachhinein ist ersichtlich, wie Aktionen ablaufen und ob sie erfolgreich oder fehlerhaft sind. Dabei spielt es keine Rolle, ob Aktionen geplant, manuell oder über ein angebundenes System wie ServiceNow ausgelöst werden.

Ohne Protokolle und Berichte bedeutet Troubleshooting, im Nebel zu stochern. Jetzt ist die Ausführung von Skripten viel transparenter: „Wir haben die Kontrolle und sind in der Lage, zu handeln. Sollte ein Skript nicht performen, sehen wir sofort das Ergebnis im ScriptRunner Portal. So können wir das Problem in kürzester Zeit angehen“, erklärt Martin Nikolov, Senior Infrastructure Solution Architect. Er schätzt die Überwachungsfunktionen innerhalb der Software: Live-Monitor, Reports und Statistiken. Dank dieser kann er die Effizienzgewinne genau bestimmen. In nur einem halben Jahr summieren sich die eingesparten Stunden bereits auf über 1.000 Stunden.

Einmal im Monat berichten die Mitarbeiter von Dundee Precious Metals über erfolgreiche Projekte. Martin Nikolov, Senior Infrastructure Solution Architect, erinnert sich: „Ich konnte eine Erfolgsgeschichte vorstellen, die Zahlen sind solide. Mit ScriptRunner kann ein Nutzer in nur einer Minute eingerichtet werden, und das ist nur ein Beispiel von vielen Anwendungsfällen, die wir implementiert haben.“

Was lässt sich sonst noch minutenschnell einrichten?

Keine Frage, das Implementierungsteam in Chelovech hört nicht beim Einrichten von Nutzerkonten auf. Das Team treibt die Automatisierung weiter voran. Ideen werden innerhalb der IT-Abteilung, aber auch darüber hinaus gesammelt – jede Idee der Kolleginnen und Kollegen ist willkommen. Der nächste Anwendungsfall, der sich bereits in der Beta-Phase befindet, ist die Bereitstellung virtueller Maschinen in ihrer Hyper-V-Infrastruktur.

Mit dieser Automatisierung können sie neue VMs innerhalb von nur einer Minute in Betrieb nehmen. Das Gleiche gilt für die Bereitstellung virtueller Festplatten, was bei manueller Durchführung mindestens eine Stunde dauerte. Das zahlt sich aus, besonders für ein Unternehmen mit vielen Rechenzentren.

ServiceNow und ScriptRunner – Integration von Service Requests

Warum und wie hat Dundee Precious Metals ServiceNow mit ScriptRunner verbunden? Das „Wie“ war einfach: Über REST-basierte ScriptRunner-Konnektoren. „Warum“? Die Integration ermöglicht den Nutzern, selbstständig Aktionen auszulösen und ihre Anfragen innerhalb von ServiceNow zu lösen. Serviceanfragen werden nicht einfach in ein weiteres Ticket umgewandelt, sondern werden zu automatisierten, nutzerfreundlichen Self-Services. Einige Beispiele: Innerhalb von ServiceNow kann ein Nutzer jetzt nach widersprüchlichen Objekten suchen und Aktionen wie „Validierungsprüfung“, „Auf Duplikate prüfen“ oder „Postfach erstellen“ auslösen. Und wenn eine Aktion einen Parameter erfordert, kann dieser an Ort und Stelle in ServiceNow eingegeben werden, ohne persönlich auf eines der Zielsysteme zugreifen zu müssen.



Wir haben die Kontrolle und sind in der Lage, zu handeln. Sollte ein Skript nicht performen, sehen wir sofort das Ergebnis im ScriptRunner Portal. So können wir das Problem in kürzester Zeit angehen.

Martin Nikolov,
Senior Infrastructure Solution Architect



Darüber hinaus sind ScriptRunner-Aktionen flexibel, was dynamische, sich verändernde Unternehmen besonders schätzen. Die Oberfläche bleibt unangetastet, die Prozesse sind stabil, während alle darunter liegenden Änderungen einfach durch Anpassung von Skripten umgesetzt werden. Änderungen von Geschäftsprozessen und strukturelle Veränderungen sind mit ScriptRunner somit sehr einfach abzudecken.

„Mir gefällt die Monitoring-Funktion bei Skriptausführung. War ein Skript erfolgreich? Wann wurde eine Aktion ausgeführt? Welche Ergebnisse wurden geliefert? Jetzt ist alles auf einen Blick ersichtlich und wir haben die volle Kontrolle.“

Martin Nikolov

Perfektes Beispiel – Benutzer innerhalb des Unternehmens umziehen

Derzeit werden mehrere häufig auftretende Serviceanfragen auf ihr Automatisierungspotenzial geprüft. Für Martin Nikolov sind Umzugsszenarien ein gutes Beispiel. „Die Liste der Anforderungen, die wir abdecken müssen, ist lang und nichts darf vergessen werden, wenn ein Nutzer verschoben wird: Benutzerprofilattribute, Beschreibungen, Standort, Signatur, Zugangsverwaltung und so weiter!“ Die Automatisierung erleichtert jeden Wechsel, egal ob zwischen Abteilungen oder Standorten.

ERGEBNIS

Für die IT-Experten von Dundee Precious Metals bedeutet die Automatisierung mit ScriptRunner eine enorme Zeitersparnis. Sie konnten Aufgaben automatisieren und sicher delegieren, und jetzt können Mitarbeiter, die ServiceNow verwenden, eigenständig Aktionen anstoßen und Probleme selbst lösen, ohne Zeit zu verlieren. Weniger Tickets, glücklichere Kollegen!

Die IT-Abteilung ist zufrieden: Einerseits hat sich ihre Leistung bei den täglichen Aufgaben deutlich verbessert. Andererseits können sie dank des Monitorings und der Reports alle Aktionen verfolgen und nachvollziehen. Sie haben jederzeit die volle Kontrolle über die Skriptausführung und die Fehlersuche und -behebung ist viel einfacher geworden.

Zukünftige, strukturelle Veränderungen werden durch ScriptRunner einfach umzusetzen sein. Unternehmen wachsen und verändern sich, und ScriptRunner ermöglicht es Administratoren, Skripte zu erstellen oder zu transformieren, wo immer Änderungen erforderlich sind.



Ich konnte eine Erfolgsgeschichte vorstellen, die Zahlen sind solide. Mit ScriptRunner kann ein Nutzer in nur einer Minute eingerichtet werden, und das ist nur ein Beispiel von vielen Anwendungsfällen, die wir implementiert haben.

Martin Nikolov,
Senior Infrastructure Solution Architect

KEY FACTS

- Nahtlose Integration in ServiceNow-Workflows
- Präzise und schnelle Fehlersuche dank Monitoring-Funktionalität
- Über 1.000 Stunden Einsparung in nur 6 Monaten
- Weniger Tickets, zufriedенere Mitarbeiter
- IT-Administratoren sind in der Lage, Geschäftsprozesse zu ändern, ohne die großen Systeme anzufassen

