ScriptRunner®

IT-(R)Evolution bei BEIT – Die Automation einer gewachsenen, heterogenen Infrastruktur

Unternehmen

Die BEIT GmbH ist Full-Service-Provider für IT-Lösungen innerhalb der MERKUR GROUP, einer familiengeführten, internationalen agierenden Unternehmensgruppe der Unterhaltungs- und Freizeitwirtschaft. Seit den Anfängen als Ein-Mann-Unternehmen im Jahr 1957 ist die Zahl der Beschäftigten durch organisches Wachstum sowie Zukäufe auf rund 15.000 gewachsen – mit einer entsprechend heterogenen, gewachsenen IT-Systemlandschaft.

HERAUSFORDERUNG

Modernisierung einer gewachsenen IT-Infrastruktur

BEIT stand vor typischen Herausforderungen einer heterogenen IT-Infrastruktur. Neben der Bewältigung zunehmend komplexer Aufgaben war es das Ziel, die Systemlandschaft zu modernisieren und die IT-Administration zu vereinfachen. Ein solcher Schritt war zum Beispiel der Umstieg von Lotus Notes auf Microsoft Exchange. In diesem Zusammenhang wurde Microsoft PowerShell implementiert. Für monotone und wiederkehrende Aufgaben werden hier Skripte geschrieben – ein Schritt zur vollständigen Automatisierung von Routineaufgaben.

Vereinfachung wiederkehrender Aufgaben

Während das BEIT-Team anfänglich etwa 3.000 Nutzerkonten administrierte, stieg die Anzahl rasch auf mehr als das Doppelte – was manuell nicht mehr zu stemmen war. Aus Sicht des Managements gab es zwei Möglichkeiten, um auf das Wachstum zu reagieren: Entweder mehr Personal einstellen oder die Arbeitslast durch Automation nachhaltig verringern.

Scripting hilft beim Automatisieren von Routinen weiter, aber Mathias Tegeler, Head of Distributed Systems, war sich bewusst, dass er nicht jeden Mitarbeiter für PowerShell begeistern kann. Es musste daher eine Automationslösung her, mit der komplexe Aufgaben sicher automatisierbar und delegierbar werden, sodass auch Mitarbeiter mit geringen oder gar keinen PowerShell-Kenntnissen diese sicher ausführen können.

„3.000 User ließen sich noch manuell managen – wir sind jetzt schon bei mehr als der doppelten Menge und peilen die 10.000 an. Das leisten wir dank unserer durchdachten Automationslösung."

Mathias Tegeler, Head of Distributed Systems

ScriptRunner®

LÖSUNG

Punkt eins: komplexe Aufgaben automatisieren

Als Führungskraft weiß Mathias Tegeler, wie wichtig es ist, alle Teammitglieder an Bord zu holen. Dabei ist er sich bewusst, dass nicht alle IT-affinen Kollegen automatisch Lust auf Scripting haben. Müssen sie auch gar nicht – die Skripterstellung liegt bei den PowerShell-Profis im Team, die richtig Spaß am Scripting haben. Ideen kommen von allen Seiten und Stück für Stück werden die Use Cases umgesetzt.

Ganz konkret bedeutet das bei BEIT: Alle zwei Wochen gibt es ein Online-Meeting, bei dem besprochen wird, welche Use Cases bereits umgesetzt wurden und welche Ideen noch im Raum stehen. Diese werden dann in Confluence systematisch festgehalten. Diejenigen, die die initialen Ideen liefern und die, die am Ende damit arbeiten, müssen sich nicht um das Scripting kümmern.

„Für mich ist es wichtig, konstant dranzubleiben und die Kollegen und Kolleginnen zu ermutigen, Aufgaben nicht wie gewohnt manuell zu lösen, sondern sie in Actions zu überführen“, sagt Mathias Tegeler. Seine Rolle als Führungskraft sieht er auch darin, ScriptRunner für alle als erste Wahl zu etablieren und regelmäßig zu hinterfragen, ob nicht noch mehr automatisiert werden kann.

Leuchtturmprojekt Nutzermanagement

Einen großen Zeitgewinn kann BEIT beim Nutzermanagement verbuchen. Natürlich gab es schon länger einzelne Skripte, um die immer wiederkehrenden Aufgaben zu erledigen. Aber durch die Kombination mehrerer Actions (bestehend aus Skripten, Zielsystemen und Abfragen) konnte der gesamte Onboarding-Prozess beschleunigt und vereinfacht werden. Jetzt können dank ScriptRunner Personen mit wenig bis keinen PowerShell Kenntnissen Nutzer anlegen, ohne dass ihnen hohe Adminrechte gegeben werden müssten: Name? Eintrittsdatum? Homeverzeichnis? Terminal-Serverprofil? VPN-Zertifikat? Wenige Eingabefelder und Checkboxen gibt es noch, der Rest läuft automatisiert und sicher. Mathias Tegeler erinnert sich: „Wir hätten nie damit gerechnet, dass es wirklich so einfach funktionieren würde, auf Knopfdruck! Das ist eine deutliche Verbesserung, die viel Zeit spart und Ergebnisse in konstant hoher Qualität liefert.“

Die Vereinfachung der wiederkehrenden Prozesse ist für das Unternehmen ein wichtiger Zwischenschritt. Künftig soll jeder Nutzer eine zentrale und eineindeutige ID erhalten. Parallel zur Ausweitung von ScriptRunner läuft die Einführung eines Identity-and-Access-Management-Systems (IAM). Damit rückt die Automation des gesamten Nutzer-Lifecycles näher.

Punkt zwei: Aufgaben delegieren

Ist eine Aufgabe erst einmal automatisiert, kann sie dem Second-Level-Support zur Verfügung gestellt werden. Mathias Tegeler ist zufrieden: „Wir geben mehr Menschen die Möglichkeit, Dinge auszuführen, die eigentlich nur per Skript funktionieren.“ Die Nutzerzufriedenheit steigt, da Tickets jetzt deutlich schneller bearbeitet werden.

User Management, Zertifikatsmanagement, Terminal Server Profile, Gruppenzugehörigkeiten – alles, was an automatisierten Routineaufgaben nur noch angestoßen und nicht mehr manuell abgearbeitet werden muss, entlastet spürbar den Second-Level-Support, der somit mehr Zeit zum Lösen der kniffligen Fälle hat. Hier sieht das Unternehmen noch mehr Potenzial und setzt fortlaufend Use Cases um.

> Wir hätten nie damit gerechnet, dass es wirklich so einfach funktionieren würde, auf Knopfdruck! Das ist eine deutliche Verbesserung, die viel Zeit spart und Ergebnisse in konstant hoher Qualität liefert.
>
> Mathias Tegeler,
> Head of Distributed Systems

ScriptRunner®

Punkt drei: IAM-System integrieren

Bislang ist ScriptRunner noch nicht mit anderen Systemen verbunden. Mathias Tegeler hat aber das Potenzial der Web-Service-Konnektoren und REST API erkannt. Seine Vision: „Sobald wir ein IAM-System haben, können wir die jetzt schon vorhandenen Bausteine natürlich nutzen. Der nächste Schritt ist somit die Automation mit Daten, die aus dem Identity-Management-System kommen."

ERGEBNIS

Durch die nutzerfreundliche GUI von ScriptRunner können selbst Personen ohne Scripting-Kenntnisse Stammdaten eingeben und komplexe IT-Aufgaben durch Checkboxen automatisiert ablaufen lassen. Der Second-Level-Support wird spürbar entlastet. Dank ScriptRunner kann die zunehmende Komplexität der IT-Administration einer wachsenden Unternehmensgruppe bewältig werden, ohne den Personalbedarf zu erhöhen.

KEY FACTS

- Zufriedenes Management: Steigende Komplexität im IT-Betrieb wird sicherer und qualitativ besser bewältigt – ohne höheren Personalaufwand.
- Wichtiger Zwischenschritt: Vereinfachung der wiederkehrenden Aufgaben und Prozesse.
- Im laufenden Betrieb: Keine Umbrüche, sondern konstante Umsetzung von Use Cases und schrittweise Erweiterung der Automation möglich.
- End-to-End-Automation: ScriptRunner wird zur Plattform für unternehmensweite Automation durch Anbindung an Drittsysteme wie das IAM-System.
- Nutzer-Lifecycle-Projekt ist Leuchtturmbeispiel auf dem Weg zu moderner, automatisierter IT-Administration.

Alles, was wir in ScriptRunner für die Automation einzelner Aufgaben entwickelt hatten, konnten wir im nächsten Schritt, also bei der Automation des ganzen User-Lifecycles, nutzen. Ein Schritt hin zu moderner End-to-End-Automation.

Mathias Tegeler,
Head of Distributed Systems

ScriptRunner Software GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 2
76275 Ettlingen
Germany
Tel.: +49 (0) 7243 20715-0
Fax: +49 (0) 7243 20715-99
E-Mail: info@scriptrunner.com
Web: www.scriptrunner.com