

INVENTX STARTET DURCH:

Service Provider auf Wachstumskurs setzt auf smarte Automatisierung



Company

Inventx ist schweizerischer IT-Partner für führende Finanz- und Versicherungsdienstleister und bietet Services und Lösungen im Digital Banking, FinTech, IT-Management und im Application Management Outsourcing. Mit ihrer digitalen Lösung für Finanz und Versicherungsinstitute ist das 2010 gegründete Schweizer Unternehmen auf Wachstumskurs. Inventx beschäftigt mittlerweile über 400 Mitarbeiter.



AUSGANGSSITUATION

Lücke zwischen Projektteams und IT-Betrieb

Viele Teams, viele Versionen, viele Skripte – die Inventx AG hatte eine komplexe, sehr PowerShell-lastige Cloud. Während die Projektteams eher klein und sehr PowerShell-affin waren, mussten nach Projektende wesentlich mehr Personen damit arbeiten. Im IT-Betrieb wurden die fertigen Skripte ausgeführt, um damit die Systeme im Tagesbetrieb zu managen.

Der Wunsch der Projektteams war, mehr Aufgaben zu delegieren und die Kollegen zu befähigen, selbständig zu agieren. Es musste eine Lösung gefunden werden, die den Betrieb wesentlich vereinfacht, Komplexität reduziert, die Zufriedenheit aller Beteiligten steigert und die geeignet ist, Inventx auf dem Wachstumskurs zu begleiten.

HERAUSFORDERUNG

Fehlender Überblick

Es waren und sind – wie meist in IT-Enterprise Umgebungen – mehrere Automationsplattformen im Einsatz, neben denen ScriptRunner als Plattform für den Windows-Betrieb implementiert werden sollte. Zudem existierten bereits über den Windows Task Scheduler auf diversen Serversystemen geplante und automatisierte Aufgaben – ein Überblick, ob ein Task erfolgreich abgearbeitet worden war, fehlte jedoch.

Manuelle Ausführung

Darüber hinaus gab es rund 60 PowerShell Skripte, welche die Administratoren diverser Teams über die Integrated Scripting Engine (ISE) von Microsoft manuell ausführten. Durch ScriptRunner sollten Helpdesk-Teams sowie Administratorinnen und Administratoren im IT-Betrieb administrative Tasks selbst übernehmen können, ohne zukünftig auf die Hilfe der Projektteams angewiesen zu sein. Hier kommt ScriptRunner aufgrund seiner Delegationsmöglichkeiten und seines sicheren Credential Managements zum Tragen.

LÖSUNG

Live Monitor und Reports vereinfachen Troubleshooting

Der Proof of Concept (PoC) erfolgte mit strukturierten und generischen PowerShell Skripten. Inventx prüfte während der Testphase mehrere Use Cases. Zunächst wurden die über den Windows Task Scheduler zeitlich gesteuerten Skripte überführt. Sie laufen vollautomatisch ab und lassen sich über die Monitoring App im ScriptRunner Portal in Echtzeit überwachen – auf einen Blick ist nun ersichtlich, wenn Aktionen in einen Fehler laufen. Details zum Troubleshooting finden sich im ganzheitlichen, nachvollziehbaren Reporting.

Überzeugen konnte ScriptRunner auch durch die automatische Darstellung von Parametern in einem Graphical User Interface (GUI). Die Software erzeugt aus den PowerShell Skripten vollautomatisch ein User Interface.

REST API öffnet den Weg zur Vollautomation

Keine Automation ohne Integration weiterer Systeme – wichtiger Use Case gleich zu Beginn war für das Unternehmen daher die Anbindung von ScriptRunner via REST API an Drittsysteme und an die eigene API des Portals von Inventx, ix.Cloud. Über ix.Cloud werden diverse Services für die Endkunden bereitgestellt. Die Erfahrungen mit der Integration waren so positiv, dass Stück für Stück immer mehr Vollautomatismen über die Schnittstelle des Kundenportals in ScriptRunner getriggert werden.

Schnell merkten die versierten System Engineers, wie einfach sie ihre PowerShell Skripte in ScriptRunner übertragen konnten. Ohne komplizierte Anpassung konnten die Mitarbeiter wie gewohnt ihre Skripte schreiben, einfügen sowie verwenden und unabhängig von deren PowerShell-Kenntnissen anderen Mitarbeitern in Form der ScriptRunner Actions im Portal zur Verfügung stellen. Sind diese erst einmal angelegt, können Aufgaben problemlos an Helpdesk- und sogar Endnutzer übertragen werden. Die Vorteile leuchteten sofort ein und somit war die Akzeptanz schnell gegeben.

Aufwertung der Arbeit schafft Zufriedenheit

Mit ScriptRunner werden aktuell Systeme wie Microsoft 365, Active Directory (AD), Citrix oder Hyper-V verwaltet. Während früher Helpdesk-Kollegen Probleme nur aufnehmen und weitergeben konnten, verfügen sie jetzt über eine Lösung, um Störungen und Vorgänge wie Passwortwechsel, das Anlegen und Entsperren von Usern in AD, oder das Bereitstellen virtueller Maschinen unter VMware oder Hyper-V selbständig zu lösen. Eine Win-win Situation: eine deutliche Aufwertung der Tätigkeiten im Helpdesk und eine spürbare Entlastung der System Engineers.



Was automatisierbar ist, versuchen wir, mit ScriptRunner zu automatisieren.

Thomas Willa,
Cloud Engineer



Der IT-Betrieb resümiert: „Wir sind deutlich schneller und effizienter. Wir können End-to-End Betriebstätigkeiten visualisiert über ScriptRunner darstellen und schließen somit die Lücke zwischen IT-Projektteam und IT-Betrieb.“

ERGEBNIS

Zu Beginn lag der Fokus bei Inventx auf der reibungslosen Übergabe aus den Projektteams hin zum IT-Betrieb. Aufgrund des starken Wachstums und der gestiegenen Anzahl der Kunden war die Reduktion von Komplexität und die Delegation von Aufgaben aus dem Engineering nötig geworden. Helpdesk User können nun nahezu alle einfachen Tickets über ScriptRunner selbständig lösen, ihre Arbeit wurde aufgewertet und insgesamt die Performance und Einhaltung der SLAs verbessert.

ScriptRunner wurde bei Inventx zur zentralen Automatisierungsplattform. Die Skriptablage erfolgt zentral und nachvollziehbar, Skripte werden heute strukturiert und eher generisch erstellt – was Inventx den Einsatz eines Skripts bei mehreren Kunden ermöglicht. Der Skriptentwicklungsprozess läuft nach modernen Standards und mit Versionierung: über Gitlab inklusive Anbindung an ScriptRunner mit Repository-Sync. Versionierung wurde somit automatisch erreicht. Die gesamten Prozesse sind nachvollziehbar dokumentiert.



KEY FACTS

- über 500 Aktionen zur Delegation und Automation in den ersten 36 Monaten
- Lücke zwischen IT-Betrieb und Projektteams konnte geschlossen werden
- Aufwertung der Aufgaben und Steigerung der Zufriedenheit der Helpdesk-Mitarbeiter:innen
- einfache Bedienung und eigenständige Fallbearbeitung im Helpdesk ohne Skriptkenntnis oder Adminrechte
- Entlastung der Projektteams

DAS AUTOMATIONSKOMPETENZ-ZENTRUM BEI INVENTX

Automatisierungsvorhaben wurden bei Inventx konsequent eingeführt. Alle Mitarbeitenden mit Ideen listeten Themen auf; die Vorschläge wurden geprüft – was automatisierbar war, wurde mit ScriptRunner umgesetzt. Es wurde ein extra Kompetenzzentrum geschaffen. Inzwischen ist ScriptRunner allen ein Begriff und Automatisierung ein Thema, das alle mittragen, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Entlastung im Alltag profitieren. ScriptRunner ergänzt sich als zentrale Automationsplattform ideal mit ix.Cloud von Inventx.



Die Zusammenarbeit mit ScriptRunner als Unternehmen ist effizient, kompetent und partnerschaftlich.

Benjamin Cortesi,
System Engineer

