

SERVICE AUTOMATION

SPEZIAL



infoline

THEMEN IM HEFT



COMLINE wurde zu einem der besten Arbeitgeber in der ITK 2018 ausgezeichnet – alle Details im Splitter

COMLINEAG
Wettbewerbsvorsprung mit IT-Innovationen

Service Automation

Innerhalb unserer CACE-Umgebung ist die Automation das tragende Element. Mittels einer Automation werden die IT-Prozesse orchestriert und mit allen verwendeten Technologien verbunden.

Dabei sind die hochgradig automatisierten Prozesse in der Lage, Effizienzgewinne, Qualitätsoptimierungen, Dokumentationspflichten und Expertenwissen zu vereinen, um dem Anwender der COMLINE Any Cloud Environment den bestmöglichen Service zu gewährleisten.



Alle Abläufe in einer CACE-Umgebung können zentral gesteuert, erweitert und dokumentiert werden.

Service Automation mit COMLINE:

Gut, wenn alles wie von alleine geht.

THEMEN
IM TREND

3



Die industrielle Revolution brachte uns aus der Zeit des handgefertigten Individualprodukts zur Massenproduktion und diese Entwicklung begann mit Hilfe der Dampfmaschine. Der nächste Schritt war dann die Globalisierung, bei der wir durch die Nutzung von Automatisierung immer mehr herstellen und gleichzeitig immer komplexere Aufgabenstellungen bewältigen konnten. Die Automatisierung spielt in der Industrie eine enorme Rolle, und zwar in jedem größeren Produktionssegment.

Mit der Industrie ist aber gleichzeitig auch immer die IT mitgewachsen. Doch während wir Maschinen und Arbeitsabläufe bei der Herstellung von Waren immer weiter automatisieren, ist dieser Wandel in der IT noch nicht ganz angekommen. Dabei ist die Automatisierung von IT-gestützten Prozessabläufen kein Hexenwerk und viele Unternehmen besitzen bereits alle notwendigen Werkzeuge, um direkt zu starten.

Wenn wir von Automatisierung reden, müssen wir ganz klar zwischen der Automatisierung in Produktionsabläufen und der Automatisierung von komplexen IT-Prozessen unterscheiden. So ziemlich jede Informatikabteilung steht vor den gleichen Schwierigkeiten.

Wie soll ich meinen täglichen Betrieb aufrechterhalten und gleichzeitig Innovationsthemen voranbringen, ohne dass mein laufender Betrieb darunter leidet?

Diese Problematik hat bei vielen IT-Abteilungen dazu geführt, eine Art Schatten-IT zu entwickeln, mit Tools, die nicht vom Unternehmen genehmigt sind, jedoch eingesetzt werden, da der Arbeitsdruck anders nicht zu bewältigen wäre. Hochgradig qualifizierte Fachkräfte werden hierbei für repetitive Aufgaben verwendet, da es einfach keine Möglichkeit gibt, diese notwendigen, aber stupiden Arbeiten zu erledigen.

Wieso ist es notwendig, einen Informatiker den ganzen Tag mit der Aufgabe zu betrauen User anzulegen oder in Gruppen zu verschieben, wenn diese Aufgaben immer nach dem gleichen Schema verlaufen und von daher prädestiniert sind für die Automatisierung?

Sich in Zeiten des Fachkräftemangels damit einen Vorteil gegenüber der Konkurrenz zu verschaffen, ist dabei nur einer von vielen positiven Nebeneffekten.

Doch wie findet man den Einstieg in die Automatisierung?

Das ist leicht! Fangen Sie mit den Früchten an, die bereits am Boden liegen. Reden Sie mit den einzelnen Abteilungen in ihrem Unternehmen und ermitteln Sie Quick Wins.

Welche Aufgaben fallen häufig an und wie komplex sind diese?

Sobald ich meine Potenziale kenne, kann ich sie bewerten und im nächsten Schritt umsetzen. Dabei ist die Umsetzung mit Hilfe einer Automation Engine auch ohne tiefgreifendes Wissen

in verschiedenen Programmiersprachen möglich. Diese Tools gibt es von mehreren namhaften Herstellern wie Microsoft, VMware, ServiceNow oder auch von kleinen Nischenanbietern wie Flowster, Adaxes, RES etc. Welche Lösung die richtige für sie ist, hängt davon ab, wie und in welchem Maße Sie Ihre Prozesse automatisieren möchten.

Für komplexe Prozesse, die verschiedene Systeme wie SAP, Citrix, VMware, Azure oder andere ansprechen möchten, sollten Sie auf ein Tool zurückgreifen, bei dem sich leicht eigene Workflows entwickeln lassen. Geht es auf der anderen Seite um eine Standard-Anlage von AD-Benutzern, bietet sich ein kleineres Nischenprodukt an. Oder wie wäre es mit dem Tool, das Sie bereits haben, ohne es zu wissen? Viele Unternehmen haben in ihren Lizenzverträgen bereits eine Automation Engine integriert, ohne sich dessen bewusst zu sein und diese zu nutzen.

Wie schwer ist es Workflows zu entwickeln?

Die gängigen Automatisierungstools nutzen zur Entwicklung eine grafische Oberfläche, bei der sie einzelne Bausteine verwenden können, um wiederum verschiedene Aufgaben zu erledigen. Dabei muss man mit der Entwicklung oft gar nicht von der Pike auf anfangen. In vielen Bereichen wird bereits automatisiert, da die Mitarbeiter schon jetzt die Zeitersparnis erkannt haben. Oft wird dies mit Hilfe von PowerShell-Skripten, Batchfiles oder Ähnlichem gemacht. Diese Skripte kann man wei-

ter verwenden und in den Automationsrahmen einspannen.

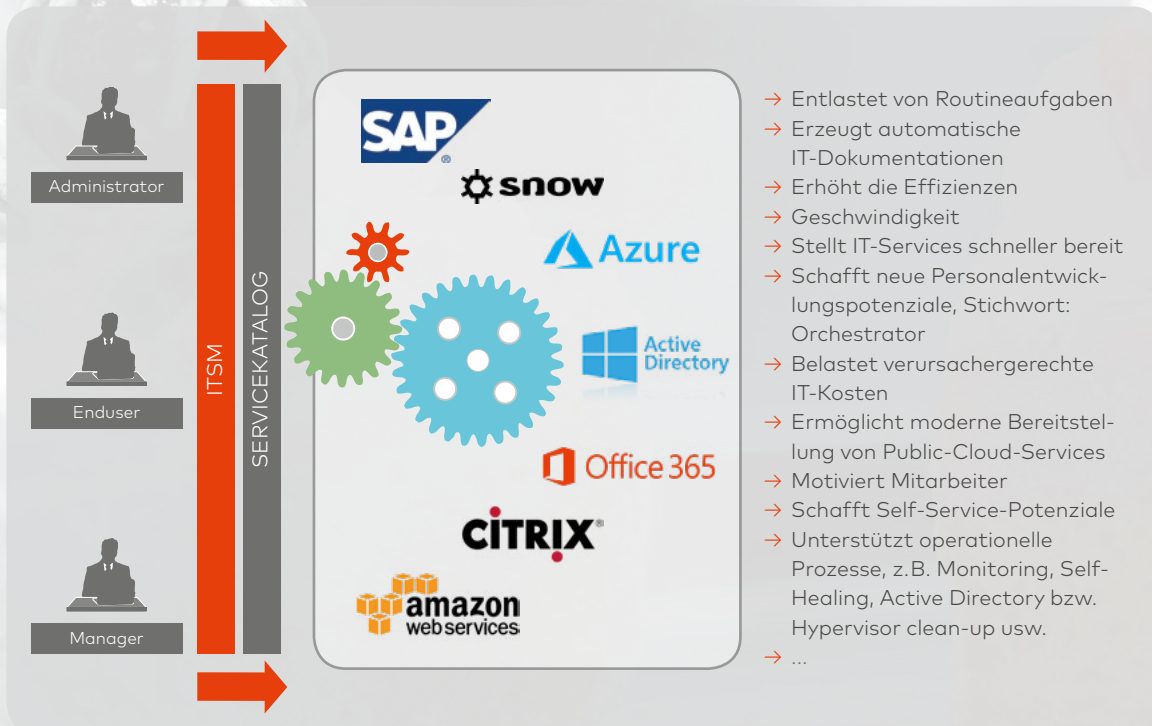
Wieso sollte ich einen Workflow für das automatische Ausrollen einer virtuellen Maschine in VSphere bauen, wenn mein VMware-Team hierfür bereits ein Script nutzt?

Ich kann dieses Skript weiterverwenden und es in einem zentralen Repository ablegen, so dass ich nicht mehr mit einer Insellösung arbeiten muss.

Die Grundlage all dieser Funktionen und Potenziale bildet dabei die Automatisierung innerhalb unseres CACE-Ansatzes. Die Automatisierung ist das Herzstück, mit dem man Services und Requests aus dem ITSM-Portal verwaltet, verarbeitet und am Ende auch umsetzt.

Alle Abläufe in einer CACE-Umgebung können hier zentral gesteuert, erweitert und dokumentiert werden. Dabei ist es nicht von Belang, ob man den User im AD anlegt, eine virtuelle Maschine in Azure ausrollt oder automatisiert Blumen bestellt für den ersten Arbeitstag eines neuen Mitarbeiters. Grundlage ist eine Engine, die alle Türen in jeder Umgebung und in jedem System öffnen kann. Sei es On-Premise, hybrid oder all Cloud.

Das COMLINE Any Cloud Environment bietet in Kombination mit unseren erfahrenen Consultants alle Möglichkeiten, eine moderne, übersichtliche und leicht handhabbare Umgebung aufzubauen, die jedem Unternehmen einen Auftrieb auf dem Markt bietet.



AUTOR

THOMAS SPORA
Cloud Solution Architect

COMLINE AG

