

Workload im IT-Betrieb reduzieren

DIE BECHTLE AG SETZT AUF SCRIPTRUNNER

AUTOMATISIERUNG UND DELEGATION MIT POWERSHELL LEICHT GEMACHT



Die Bechtle AG ist Konzernmutter und Holding für die gesamte Unternehmensgruppe, mit 70 IT-Systemhäusern in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie IT-Handelsgesellschaften in 14

Ländern Europas. Dabei übernimmt die Bechtle AG die strategische Unternehmensplanung und zentrale Aufgaben wie zum Beispiel IT, Finanzen und Human Resources.

AUSGANGSSITUATION

Die Aufwände für tägliche Administrationsaufgaben mit Routinecharakter waren in den Betriebsteams vor der Einführung von ScriptRunner hoch. Die Einhaltung von SLAs, die Erwartung immer kürzerer Reaktionszeiten und höherer Qualität sowie der Wunsch nach höherer Effizienz im IT-Betrieb sind nur mithilfe von Automatisierung und Delegation für die IT-Teams leistbar.

Generell haben die Betriebsteams den Ansatz, für Aufgaben einen Standard zu definieren und zu prüfen, ob diese vollautomatisiert, teilautomatisiert oder delegiert werden können. Nur so können Freiräume für geschäftsgetriebene und innovative IT-Projekte geschaffen werden.



HERAUSFORDERUNG

Doch gerade bei der Delegation gestaltet sich die Vergabe als sehr schwierig, da den Service-Desk-Mitarbeitern erweiterte Berechtigungen auf den Zielsystemen (Bsp. Microsoft Active-Directory oder Microsoft Exchange/Office 365 u.v.m.) erteilt werden müssten, was jedoch oft nicht gewünscht ist. Damit scheidet in sehr vielen Fällen die Benutzung der klassischen Admin-Werkzeuge für Mitarbeiter im Service Desk aus.

LÖSUNG

„Mit ScriptRunner sind wir hier wesentlich flexibler und können Tasks zielgerichtet und nach unseren Wünschen gestalten“, meint Marc Woll (Server & Backend Specialist, Bechtle AG). Für alle Use Cases wird ein Standard definiert, der in entsprechenden PowerShell Code gepackt wird und via ScriptRunner zentral zur

Verfügung gestellt werden kann oder vollautomatisiert abläuft. Alle Vorgänge sind jederzeit durch Reporting nachvollziehbar. Die Delegate App gestattet den Mitarbeitern im Service Desk die Ausführung delegierter Aktionen mit einer übersichtlichen Web-Oberfläche. Die Masken für notwendige Eingaben werden automatisch erzeugt und die Eingaben geprüft. Eine gestaltbare, interaktive Rückmeldung zeigt dem Anwender Status und Ergebnis der Ausführung an.



Zusätzlich können diese Aufgaben ebenfalls aus Applikationen heraus mittels Automations-Connectoren angesteuert werden und laufen vollautomatisiert ab.

Wiederkehrende und inhaltlich delegierbare Aufgaben in PowerShell-Skripten können abgebildet und mit einem einfachen Werkzeug durch Servicemitarbeiter und/oder andere Admins-tratoren schnell und unkompliziert angewendet werden. Dies führt zu einer Reihe von Vorteilen, sogar ohne Know-how der

Command-Line der PowerShell. Rollen und Rechte werden vollständig entkoppelt, woraus eine hohe Sicherheit resultiert. Im Bereich Exchange werden bsp. vollautomatisiert mit einem Task sämtliche Informationen (Size, Name, Status, etc.) aus den Datenbanken gezogen. Diese Infos werden ebenfalls via ScriptRunner in entsprechende SQL-DBs zurückgeschrieben. Ebenfalls werden für mehrere Tausend Exchange-Postfächer entsprechende Größenlimits gesetzt und über einen zeitgesteuerten Task überprüft.

„Viele der delegierten Tasks drehen sich rund um die Themen Active Directory und Exchange. Hier haben wir mit ScriptRunner die Möglichkeit, diverse Aufgaben an die Supporteinheiten zu delegieren, ohne den Kolleginnen und Kollegen Berechtigungen im System geben zu müssen“, fasst Marc Woll zusammen.

KEYFACTS

- Umsetzung von 20 Cases – innerhalb der ersten 6 Monate ab Einführung
- 30 % Zeitersparnis für 2nd- und 3rd-Level und Freiräume für innovative Projekte
- einfache Bedienung im Service Desk ohne Script-Kenntnis und Adminrechte
- schnellere Reaktionszeiten und geringere Kosten
- Standardisierung von Aufgaben

” *Mit ScriptRunner sind wir wesentlich flexibler und können Tasks zielgerichtet und nach unseren Wünschen gestalten.*
Marc Woll, Server & Backend Specialist, Bechtle AG

ScriptRunner Software GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 2
76275 Ettlingen

Tel: +49 (0) 7243 34887-0
E-Mail: info@scriptrunner.com
Web: www.scriptrunner.com