

INVENTX STARTET DURCH:

Service Provider auf Wachstumskurs setzt auf smarte Automatisierung mit ScriptRunner

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 300 Mitarbeiter.

AUSGANGSSITUATION

Viele Teams, viele Versionen, viele Scripte – 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 Scripte 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

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. Darüber hinaus gab es rund 60 PowerShell Scripte, welche die Administratoren diverser Teams über die Integrated Scripting Engine (ISE) von Microsoft manuell ausführten. Durch ScriptRunner sollten Help-Desk-Mitarbeiter sowie 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

Der Proof of Concept (PoC) mit ScriptRunner erfolgte mit strukturierten und generischen PowerShell Scripten. Inventx prüfte während der Testphase mehrere Use Cases. Zunächst wurden die über den Windows Task Scheduler zeitlich gesteuerten Scripte in ScriptRunner 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). ScriptRunner erzeugt aus den PowerShell Scripten vollautomatisch das User Interface, welches der Helpdesk- oder End User direkt im ScriptRunner Portal nutzen kann.

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 Scripte in ScriptRunner übertragen konnten. Ohne komplizierte Anpassung konnten die Mitarbeiter wie gewohnt ihre Scripte 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 End User übertragen werden. Die Vorteile leuchteten sofort ein und somit war die Akzeptanz schnell gegeben.

Mit ScriptRunner werden aktuell Systeme wie Microsoft 365, Active Directory (AD), Citrix oder Hyper-V verwaltet. Während früher Helpdesk Mitarbeiter 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.

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.“



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

Thomas Willa, Cloud Engineer



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 Scriptablage erfolgt zentral und nachvollziehbar, Scripte werden heute strukturiert und eher generisch erstellt – was Inventx den Einsatz eines Scripts bei mehreren Kunden ermöglicht. Der Scriptentwicklungsprozess 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
- einfache Bedienung und eigenständige Fallbearbeitung im Helpdesk ohne Scriptkenntnis oder Adminrechte
- Entlastung der Projektteams

DAS AUTOMATIONSKOMPETENZ-ZENTRUM BEI INVENTX

Automatisierungsvorhaben wurden bei Inventx konsequent eingeführt. Jeder Mitarbeiter listete Themen auf, die er automatisiert haben wollte, die dann mit ScriptRunner umgesetzt wurden; es wurde ein extra Kompetenzzentrum geschaffen.

Inzwischen ist ScriptRunner allen ein Begriff und Automatisierung ein Thema, das jeder mitträgt, da jeder von der Entlastung im Alltag profitiert. 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



ScriptRunner Software GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 2
76275 Ettlingen
Germany

Tel.: +49 7243 20715-0
Fax: +49 7243 20715-99
E-Mail: info@scriptrunner.com
Web: www.scriptrunner.com