

IT-Industrialisierung durch IT-Automation

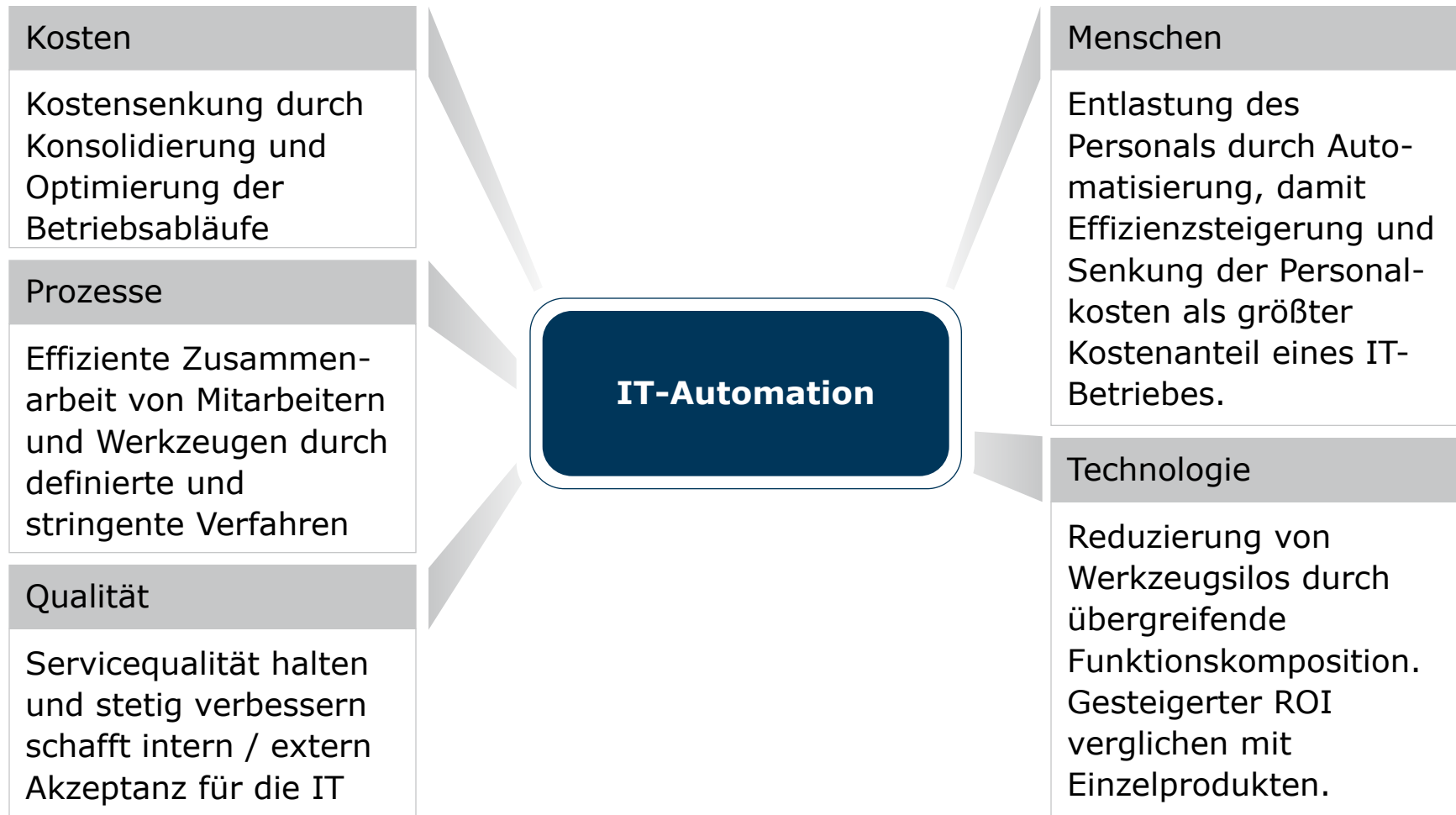
Quick Wins
Hamburg / Köln, 2011

3 Spezialisten – eine Einheit.

Eng vernetzt und hoch effektiv –
die direkt gruppe.

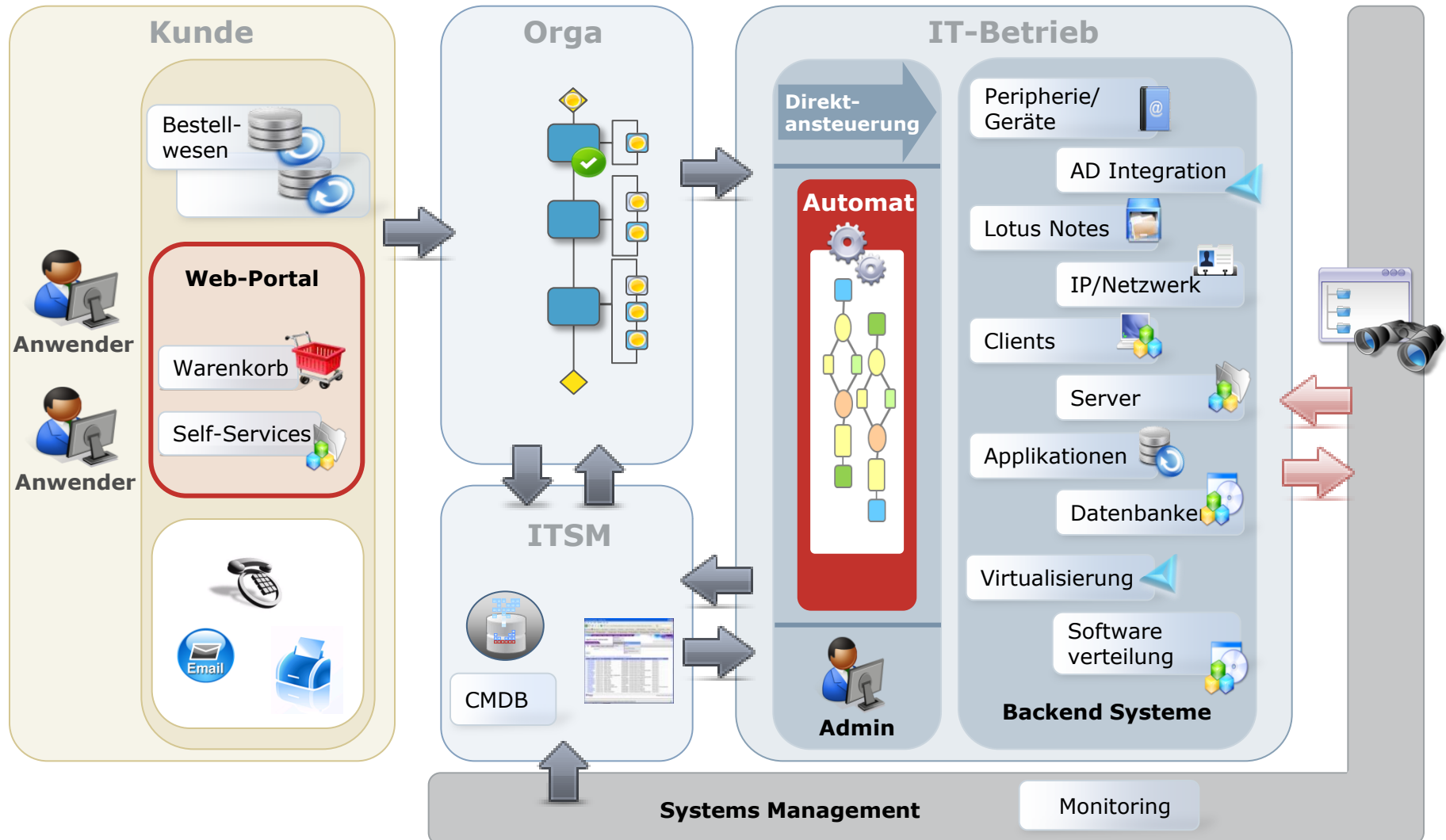


Die Motivation zur IT-Automatisierung



Auf der Suche nach kostensparenden Investitionen

Architekturdesign zur IT-Automatisierung



Rahmenbedingungen der Automatisierung

1. Vom Einfachen zum Schweren

- Schnell zu erzielende Erfolge identifizieren
- Klein anfangen und dann wachsen

2. Identifizierung der schwächsten Kettenglieder

- Überprüfung auf Durchgängigkeit vorhandener Prozesse
- Abgleich zwischen definierten und gelebten Prozessen
- Automatisierung alleine löst keine Qualitätsprobleme
- Kein Standard – keine Automatisierung

3. Motivation der Mitarbeiter

- Mitarbeiter frühzeitig einbinden und den Nutzen für jeden Einzelnen darstellen
 - Akzeptanz aufbauen, Ängste abbauen
 - Falscher oder ausbleibender Input von Mitarbeitern führt zu fehlerhaften Automaten
 - Qualität des erhaltenen Inputs beschleunigt den Automatisierungserfolg
- Die Analyse von Automatisierungspotenzial muss in jedem Mitarbeiterkopf stattfinden

Identifizierung von Automatisierungspotenzialen

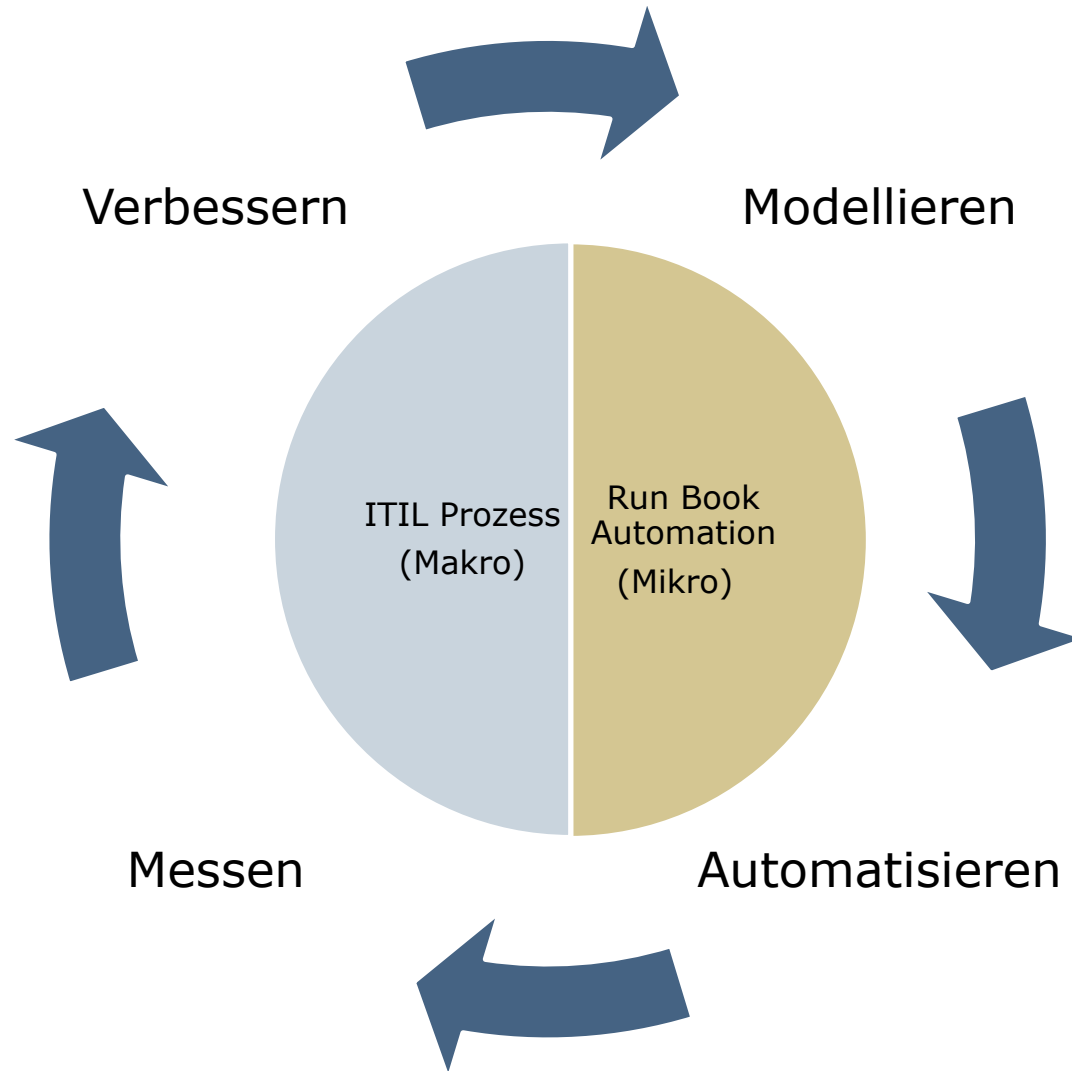
1. Kurzfristig messbare Erfolge

- Verfahren/Abläufe von geringer Komplexität die kurzfristig automatisiert werden können
- Aufgaben die durch ihr häufiges Auftreten fortlaufend Ressourcen binden
- Manuelle Durchführungsdauer befindet sich im Rahmen weniger Minuten bis zu 1,5 Stunden.
- Verfahren/Abläufe in denen keine Interpretationen bzw. Entscheidungen notwendig sind.

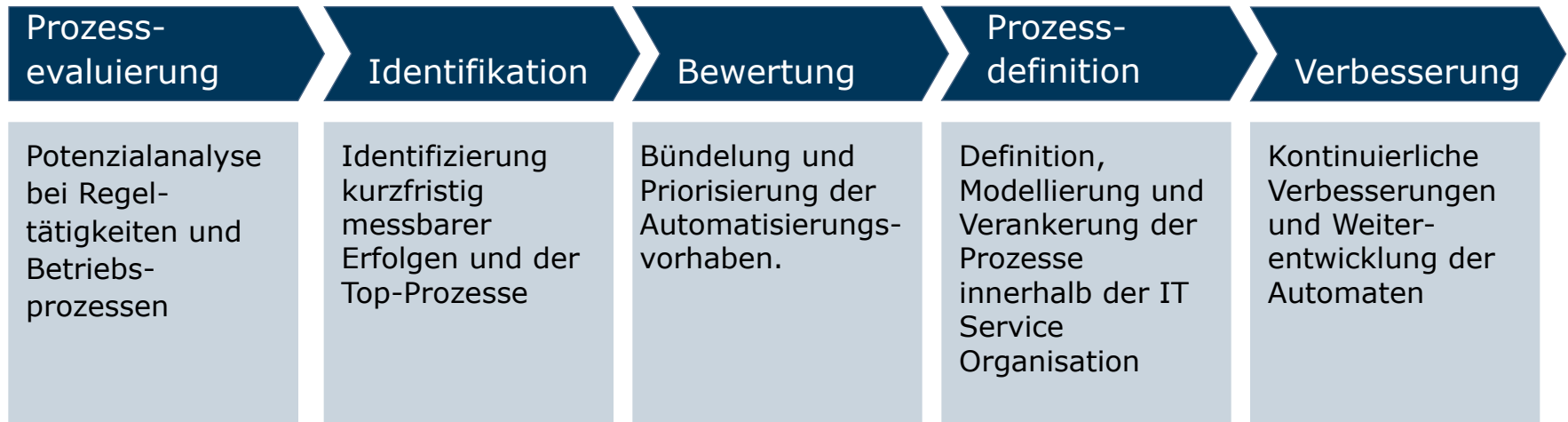
2. Top-Prozesse

- Verfahren/Abläufe von mittlerer bis hoher Komplexität mit erhöhtem Automatisierungsaufwand
- Verfahren mit gruppen-/abteilungsübergreifenden Aufgaben
- Verfahren mit mittlerer bis langer Durchlaufzeit
- Manuelle Durchführung beinhaltet viele Abstimmungen und Informationsübergaben

Lebenszyklus IT-Automatisierung



5 Schritte zur Einführung von IT-Automatisierung












1. Beispiel Top-Prozess: Virtuelle Serverinstallation

Von der Bestellung zur Nutzung in 60 Minuten!



Highlights

1. Vollautomatisierte Server-Bereitstellung in 60 Minuten
2. Automatisierte Pflege der Systeminventardaten
3. Automatisierte Überwachung des Servers ab der ersten Betriebsminute

Vergleich vor und nach Automation

Involvierte Mitarbeiter 	Gesamt-Aufwand 	Gesamtzeit Start / Ende 	Grad der Automatisierung 	Grad der Standardisierung 
Vorher 7 Mitarbeiter	1,75 PT	5 Tage	25 % 	45% 
Nachher 2 Mitarbeiter	15 Minuten	60 Minuten	100% 	100% 
	- 1,5 PT	- 4,9 PT	+ 75 %	+ 55 %

Beispiel-Hochrechnung










Anzahl virtueller Serverinstallationen 	Ersparnis 
5 Virtuelle Serverinstallationen pro Woche	7,5 Tage pro Woche
20 Virtuelle Serverinstallationen pro Monat	30 Tage pro Monat
100 Virtuelle Serverinstallationen pro Jahr	150 Tage pro Jahr

2. Beispiel Quick Win: Anlage von Standard Usern Windows- & E-Mail-Account mit Home-Directory in 15 Minuten!



Highlights

1. Account-Vergabe on demand
2. Ein Antrag für mehrere Accounts
3. Nachvollziehbarkeit der Berechtigungsvergabe

Vergleich vor und nach Automation

Involvierte Mitarbeiter 	Gesamt-Aufwand 	Gesamtzeit Start / Ende 	Grad der Automatisierung 	Grad der Standardisierung 
Vorher 2 Mitarbeiter	35 Minuten	295 Minuten	40 % 	40 % 
Nachher 1 Mitarbeiter	5 Minuten	15 Minuten	90 % 	80 % 
	- 30 Minuten	- 4,50 h	+ 50 %	+ 40 %

Beispiel-Hochrechnung










Accountänderungen 	Ersparnis 
50 Accountänderungen pro Woche	3,12 Tage pro Woche
250 Accountänderungen pro Monat	15,62 Tage pro Monat
3000 Accountänderungen pro Jahr	187,50 Tage pro Jahr

2. Beispiel Quick Win: Passwortrücksetzung Ohne Mitwirkung des Mitarbeiters



Highlights

1. Password-Reset ohne Wartezeiten
2. Windows-Account kann ohne zusätzliche Verifizierungsinstanz zurückgesetzt werden.
3. Password-Reset innerhalb von 2 Minuten

Vergleich vor und nach Automation

Involvierte Mitarbeiter 	Gesamt-Aufwand 	Gesamtzeit Start / Ende 	Grad der Automatisierung 	Grad der Standardisierung 
Vorher 2 Mitarbeiter	30 Minuten	3 Tage	0 % 	60 % 
Nachher Anwender	5 Minuten	2 Minuten	100 % 	100 % 
	- 30 Minuten	- 3 PT	+ 100 %	+ 40 %

Beispiel-Hochrechnung

Accountänderungen 	Ersparnis 
40 Rücksetzungen pro Woche	2,5 Tage pro Woche
200 Rücksetzungen pro Monat	12,5 Tage pro Monat
2500 Rücksetzungen pro Jahr	156,25 Tage pro Jahr

IT-Automatisierung: Weiterführende Szenarien

Provisioning

Softwareverteilung

Event Management

IT-Betrieb

IT-Prozesse

Weiterführende Szenarien – Provisioning

Provisioning

Softwareverteilung

Event Management

IT-Betrieb

IT-Prozesse

Benutzer und Gruppen anlegen,
verwalten, löschen

Passwortrücksetzung

Automatisiertes Erstellen von virtuellen
Servern

Weiterführenden Szenarien – Softwareverteilung

Provisioning

Softwareverteilung

Event Management

IT-Betrieb

IT-Prozesse

Softwareverteilung über einen Warenkorb

Automatisches Verteilen von Softwarepaketen

Weiterführenden Szenarien – Event Management

Provisioning

Softwareverteilung

Event Management

IT-Betrieb

IT-Prozesse

Zentrale Überwachung von Logfiles

Direkte Reaktion auf Überschreitung von Schwellwerten

Bekannte Fehler automatisiert behandeln

Weiterführende Szenarien – IT-Betrieb

Provisioning

Auswerten von Logfiles, Problemmeldung via E-Mail

Softwareverteilung

Einsatz als Scheduler

Event Management

Gesicherte und dokumentierte Dateiübertragung

IT-Betrieb

Automatisiertes Überprüfen von Berechtigungen auf einem File Server

IT-Prozesse

Löschen/ Verschieben von „alten“ oder „tmp“ Dateien

Weiterführende Szenarien – IT-Prozesse

Provisioning

Softwareverteilung

Event Management

IT-Betrieb

IT-Prozesse

„Workflow Engine“ steuert Teilprozesse
oder ganze Prozesse

Vielen Dank!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

direkt gruppe

Hauptsitz
Griegstraße 75
22763 Hamburg

Geschäftsstelle West
Holzmarkt 2
50676 Köln

Fon: +49 40 88155-0
Fax: +49 40 88155-5200
Mail: info@direkt-gruppe.de

www.direkt-gruppe.de