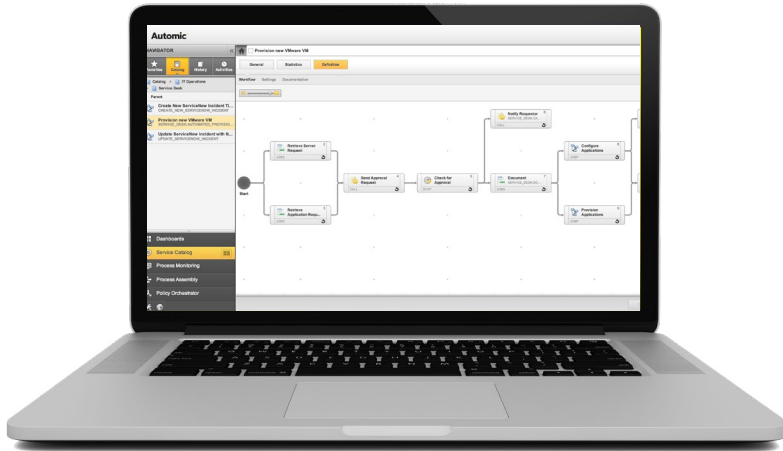


Automic Service Orchestration for IT Process Automation



Wichtige Vorteile

- Reduzierung der Betriebskosten – effizientere Nutzung von Ressourcen
- Verbesserte Agilität der IT durch die automatisierte Bearbeitung von häufigen Serviceanfragen und die Automatisierung wiederkehrender Störungsbehebungsprozesse
- Erfüllung von SLAs – enge Verknüpfung von Runbooks mit finanziellen Auswirkungen von nicht erfüllten SLAs für eine gleichbleibende Qualität der Ergebnisse und eine optimale Anpassung der IT an die Anforderungen Ihres Unternehmens
- Vorausschauende Erkennung von Fehlern – frühzeitige Erkennung und automatische Behebung von Störungen, Reduzierung der zu bearbeitenden Problem-Tickets und höhere Kundenzufriedenheit
- Erhöhte Performance und Verfügbarkeit der IT – Zusammenfassen von Prozessen über mehrere Systeme unterschiedlichster Plattformen und IT-Landschaften zu einer Einheit

Prozessoptimierung durch intelligente Runbooks

Die Herausforderung für Unternehmen

Runbooks dienen als wichtige Quelle für Informationen zu unternehmenskritischen IT-Prozessen wie automatische Tagesabschlüsse, On-Demand-Bereitstellung von virtuellen und Cloud-basierten Ressourcen, Notfallmanagement etc. Sie dokumentieren die erforderlichen Schritte für Prozesse, sorgen für eine effiziente zeitliche Abfolge, lösen auftretende Probleme direkt oder leiten sie zur Behebung weiter. Durch das Aufzeigen von Best Practices sorgen sie für eine optimale Anpassung der IT an die Unternehmensanforderungen und verschaffen dem Unternehmen die nötige Flexibilität zur Erfüllung von Service-Level-Agreements (SLAs).

Für eine effektive Nutzung von Runbooks müssen diese jedoch kontinuierlich an Systemänderungen angepasst werden. Automatisierung kann sich hier als sehr hilfreich erweisen – die derzeit verfügbaren Automatisierungslösungen unterscheiden sich jedoch erheblich. Einige ermöglichen lediglich eine eingeschränkte Automatisierung von Runbooks durch die Integration von Tools für Störungs-, Änderungs-, Bereitstellungs- und Operations-Management. Dies ist nicht unwichtig, deckt aber nur einen Bruchteil dessen ab, was für eine gesamtheitliche Automatisierung von IT-Prozessen mit dem höchstmöglichen Mehrwert für Ihr Unternehmen erforderlich ist.

Eine Automatisierungslösung für IT-Prozesse nicht nur die Integration von Systemen umfassen, sondern auch die Notwendigkeit von

menschlichen Eingriffen in gängige Abläufe reduzieren. Sie sollte außerdem Störungen durch Präventivmaßnahmen vorbeugen und auftretende Probleme lösen, bevor die daraus resultierenden Auswirkungen unkontrollierbar werden. Um einen solchen Grad der Automatisierung zu erreichen, benötigen Sie eine Plattform, die kritische Prozesse sowohl in Umgebungen mit Standardanwendungen als auch mit unternehmensspezifischen Anwendungen effizient abbildet, sei es im eigenen Rechenzentren oder in der Cloud. Zudem sollte die Automatisierungslösung erkennen, welche SLAs die größten finanziellen Auswirkungen haben, um diejenigen mit den geringsten Auswirkungen eine geringe Priorität zuzuweisen, wenn nicht alle SLAs erfüllt werden können.

Die Automic Lösung

Mit Automic Service Orchestration for IT Process Automation können Sie kritische Prozesse, häufige Serviceanfragen und Störungsbehebungsmaßnahmen automatisieren und die Anzahl der von der IT zu bearbeitenden Problem-Tickets drastisch reduzieren. Sie können wiederverwendbare Komponenten erstellen und diese einfach in komplexe Prozessabläufe integrieren. So kann Ihr Unternehmen schnell auf Änderungen reagieren. Anstatt Serviceanfragen einzureichen, können Nutzer von Unternehmensanwendungen Serviceleistungen bei Bedarf direkt abrufen, ihren Fortschritt verfolgen und den SLA-Status in Echtzeit über ein Serviceportal entsprechend der ihnen zugewiesenen Rolle selber einsehen.

Durch die Automatisierung von vorher manuell ausgeführten Prozessen hilft Automic Service Orchestration for IT Process Automation Ihnen bei der Erstellung von nützlichen Aufgaben und Prozessabläufen, die keine Benutzerinteraktion erfordern, sodass Ihren Mitarbeitern mehr Zeit für strategische Projekte bleibt. Und durch eine enge Verknüpfung Ihrer Runbooks mit Ihren SLAs verbessert Automic Service Orchestration for IT Process Automation nicht nur die Agilität Ihrer IT und gewährleistet eine gleichbleibende Qualität der Ergebnisse, sondern sorgt auch für eine optimale Anpassung der IT an die Anforderungen Ihres Unternehmens.

In sich geschlossene Automatisierung für gesunde Unternehmensumgebungen

Der Servicedesk ist in der Regel die zentrale Anlaufstelle für alle IT-Fragen. Tritt eine Störung auf, ermitteln Servicetechniker die verfügbaren Ressourcen und erstellen Service-Tickets. Anschließend führt die IT eine Ursachenanalyse durch, die häufig zur Erstellung weiterer Service-Tickets und der Weiterleitung an eine übergeordnete Stelle führen. Wenn Sie Glück haben, wird das Problem gelöst, bevor sich negative Auswirkungen auf das Unternehmen durch die Nichterfüllung eines SLAs ergeben.

Automic Service Orchestration for IT Process Automation hingegen verschafft Ihnen mit einer umfassenden, Automatisierungsplattform einen klaren Wettbewerbsvorteil. Die Runbooks reagieren automatisch auf Trigger und ergreifen die für die Lösung des Problems erforderlichen Maßnahmen. Automatisierte Abläufe können dabei auch rückgängig gemacht werden. Erkennt ein Runbook beispielsweise einen Fehler während eines Anwendungsupdates, kann das Update rückgängig gemacht und die IT-Umgebung in den vorherigen Zustand zurückversetzt werden.

Sind Problem-Tickets erforderlich, erstellt Automic Service Orchestration for IT Process Automation diese automatisch, aktualisiert sie basierend auf den Ergebnissen des automatisierten Workflows und schließt sie anschließend wieder – alles in einem einzigen und abgeschlossenen Prozess. So wird nicht nur die Notwendigkeit von Benutzerinteraktionen reduziert, sondern auch die mittlere Reparaturzeit von Tagen auf Stunden oder von Stunden auf Minuten verkürzt. Sie werden zudem feststellen, dass wesentlich weniger Problem-Tickets erforderlich sind als zuvor, da Sie dank der komplexen Ereignisverarbeitung, das sowohl Werkzeuge zur vorausschauenden Analyse als auch zur Mustererkennung beinhaltet, bereits aufgetretene Fehler identifizieren und Regeln dafür erstellen können, die diese zukünftig proaktiv vermeiden. Anhand dieser Regeln können mögliche Probleme in Echtzeit erkannt und behoben werden, bevor die Performance beeinträchtigt wird. Die Folge ist eine höhere Servicequalität, eine längere Betriebsdauer zwischen Ausfällen und eine kürzere Reparaturzeit. Zudem können IT-Prozesse einfach über eine einzige zentrale Schnittstelle überwacht werden.

Optimiertes IT-Management und reduzierte Kosten

Durch die Automatisierung von häufigen und wiederkehrenden Aufgaben reduziert Automic Service Orchestration for IT Process Automation manuelle Bedienfehler in automatisierten IT-Prozessen um mindestens 90 % und den administrativen Aufwand für die IT um mindestens 40 %. Es erhöht die Performance und Verfügbarkeit der IT, indem es Prozesse über Systeme unterschiedlichster Plattformen und IT-Landschaften zu einer Einheit zusammenfasst. Kostspielige Herstellerabhängigkeiten gehören der Vergangenheit an, da Sie problemlos Anwendungen von Drittanbietern einbinden können. Dank der umfangreichen Auswahl an Vorlagen für Regeln, Prozesse und Aufgaben können Sie unternehmenskritische Anwendungen in hybriden IT-Landschaften, einschließlich eigener Rechenzentren und der Cloud, einfach automatisieren und Workflows ohne Programmierung oder Scripts konfigurieren. Zusätzlich verschafft Ihnen das Automic Produkt eine verbesserte Übersicht und Transparenz, da alle Prozesse über eine einzige zentrale Schnittstelle verwaltet werden.

Eine einheitliche Automatisierungsplattform für Unternehmen

Die Automic Automatisierungsplattform ermöglicht Unternehmen eine systematische Herangehensweise an die Automatisierung durch das sukzessive Ersetzen von unterschiedlichen Ad-Hoc-Tools durch eine zentrale Plattform. So können die Investitionen gemeinsam mit den Anforderungen von Mitarbeitern, Prozessen und Technologien wachsen. Automic übernimmt wichtige Unternehmens-, Anwendungs- und Infrastrukturprozesse – sei es vor Ort, in der Cloud oder in hybriden IT-Landschaften – und verschafft Unternehmen so eine gute Übersicht und Kontrolle in allen Bereichen.

Warum Automic wählen?

- Zentrale, skalierbare Plattform
- Vorkonfiguriert für die problemlose Einbindung von mehr als 50 Anwendungen führender Anbieter in den Bereichen IT-Operations-Management, Middleware und Unternehmensanwendungen.
- Reduzieren Sie den Aufwand für häufig wiederkehrende Routineaufgaben in der IT um 90 %
- Verkürzen Sie die mittlere Reparaturzeit um 90 % oder mehr
- Verbessern Sie die Servicequalität und erhöhen Sie die Reaktionsgeschwindigkeit um 80 % oder mehr
- Optimieren Sie die Nutzung Ihrer begrenzten Ressourcen
- Erhöhen Sie die Standardisierung und optimieren Sie Ihre Prozesse dank eines einzigen, zentralen Audit Trails

Weitere Informationen oder Produkt-Demos finden Sie unter: www.automic.com