

# Managed Service Provider badenIT GmbH steigert Effizienz

PERFEKTES ZUSAMMENSPIEL MIT  
IT-SERVICE-MANAGEMENT SYSTEM VON IVANTI (HEAT)

## KURZVORSTELLUNG UNTERNEHMEN/KUNDE



Als Tochterunternehmen des Energieversorgers badenova AG & Co. KG bietet die badenIT GmbH Ihren Kunden ein breitgefächertes Spektrum

an IT-Dienstleistungen. Gebündelt in den Kompetenzfeldern IT-Services mit Rechenzentrumsdienstleistungen, Telekommunikationslösungen und Datenleitungen können die hauptsächlich im Mittelstand ansässigen Kunden flexibel, auf Ihre Anforderungen zugeschnittene Services, buchen. Hohe technische Standards zeichnen den IT-Dienstleister aus der Region Südbaden aus.

## AUSGANGSSITUATION

Als Managed Service Provider werden eine Vielzahl von Kunden und deren Private-Cloud-Infrastrukturen betreut. Die Teams der badenIT werden besonders durch unterschiedliche Domänen und mehrere Netzwerke mit Firewalls sowie Datentransfers über mehrere Systeme hinweg gefordert.

## HERAUSFORDERUNG

Hierbei gelten hohe Anforderungen an IT-Sicherheit, Nachvollziehbarkeit und Versionierung der Änderungen sowie ein



lückenloses Monitoring. Darüber hinaus ist die Verzahnung der Kundendaten mit dem eingesetzten IT-Service-Management-System (ITSM) Ivanti (HEAT) sehr wichtig, da den Kunden ein breitgefächertes Self-Service Angebot zur Verfügung gestellt wird.

Um die Reaktionszeiten und Effizienz zu steigern, sollen alltägliche Betriebsaufgaben mit PowerShell-Skripten vom Service Desk bearbeitet werden, um so den Workload der Teams zu reduzieren.

Weiteren Effizienzgewinn verspricht sich die badenIT GmbH durch automatisierte Updates, automatisches Provisionieren von Systemen, Erstellen von Reports und Auswertungen etc.

Diese Services sollen größtenteils standardisiert werden, mit dem Ziel einer schnelleren Verfügbarkeit und Umsetzung bei gleichzeitig besserer Dokumentation.

## LÖSUNG

„ScriptRunner bildet das Frontend für die einfache Ausführung und die Delegation von PowerShell-Skripten“, meint Niklas Goebel (Systems Engineer IT-Services bei der badenIT). Für alle Services wird ein Standard definiert. Diese werden mittels PowerShell-Skripten durch ScriptRunner zentral zur Verfügung gestellt und verwaltet. Durch strikte Rollen- und Rechtentrennung kann die Ausführung sicher über eine grafische Browseroberfläche delegiert werden oder vollautomatisiert ablaufen. Alle Vorgänge sind jederzeit durch ein lückenloses Reporting und Monitoring nachvollziehbar.



Die Integration mit dem ITSM-System Ivanti (HEAT) erfolgt über standardisierte Webservice-Connectoren und erlaubt dem Drittsystem so, ScriptRunner PowerShell-Actions sicher und kontrolliert aufzurufen. So werden beispielsweise ActiveDirectory User direkt aus Ivanti (HEAT) vollautomatisiert angelegt. Wie auch bei der Delegation findet sich im Script zu keiner Zeit ein Verweis im Klartext auf ein genutztes administratives Credential. Dieses wird erst zur Laufzeit durch ScriptRunner kontrolliert eingesteuert.

Bereits sechs Monate nach Einführung konnten ca. 30 Use Cases sicher an die Mitarbeiter des Service-Desks delegiert werden. Beispiele hierfür sind z. B. das Anlegen einer neuen Demo-Umgebung, Entsperren von Benutzern in verschiedenen Domänen, Einrichtung von PowerShellRemote SSL via PowerCLI u.v.m.

### VOLLAUTOMATISIERT LAUFEN UNTER ANDEREM FOLGENDE CASES AB:

- automatische Active-Directory Bereinigung
- automatisierter Windows Update-Prozess
- Erzeugung von Active-Directory- oder Mail-Postfach Reports
- etc.

Der nächste logische Schritt ist die Nutzung von eigenen PowerShell-Modulen innerhalb von ScriptRunner. Mit dem Modularisieren der bisher genutzten Skripte und die damit mögliche Wiederverwendung auf allen Systemen wird die ScriptRunner Plattform bei der badenIT konsequent ausgebaut.

“*„ScriptRunner füllt die Lücke zwischen Technik und Anwender“*  
*Dietmar Otto (Leiter Business & Cloud Services)*”

## BUCHEN SIE IHREN KOSTENFREIEN TEST

- **1 Stunde Vorbereitung Ihrerseits**
- **1 Stunde persönliche Websession**
- **ScriptRunner sofort produktiv nutzen**

ScriptRunner  
by AppSphere AG  
Ludwig-Erhard-Straße 2  
76275 Ettlingen  
Germany

Tel: +49 (0) 7243 34887-0  
E-Mail: [info@scriptrunner.com](mailto:info@scriptrunner.com)  
Web: [www.scriptrunner.com](http://www.scriptrunner.com)