

ANWENDERBERICHT



VORSPRUNG IM MARKT
DANK IT-AUTOMATISIERUNG

VORSPRUNG IM MARKT DANK IT-AUTOMATISIERUNG

Full Service Provider SAC automatisiert IT-Dienstleistungen

Die SAC GmbH stellt als Full Service Provider IT-Dienstleistungen auf höchstem Niveau bereit und sorgt für einen reibungslosen Betrieb der IT-Infrastruktur bei ihren Kunden. Allein die manuelle Benutzerverwaltung verursachte dabei einen jährlichen Aufwand von 5.000 Stunden. Um diesen zu reduzieren, setzte das Unternehmen auf Automatisierung. So wurden Arbeitsaufwände verringert und gleichzeitig die Qualität gesteigert. Darüber hinaus kann SAC nun auch zusätzliche Leistungen anbieten, die vor der Automatisierung nicht möglich waren.

Durch den Fachkräftemangel bedingt werden immer mehr Arbeiten an spezialisierte IT-Dienstleister ausgelagert. Die Folge ist, dass die Anforderungen an diese beständig steigen. Gleichzeitig nimmt die Komplexität der Aufgaben zu. Gefordert wird immer mehr: Systeme müssen skalieren können, die Güte soll hoch und Bearbeitungszeiten sowie Kosten möglichst gering sein. So auch bei der SAC GmbH aus Darmstadt.

Der Dienstleister ist spezialisiert auf zuverlässige und stabile Betriebsprozesse für hochverfügbare IT-Infrastrukturen. Mit Niederlassungen in Mannheim, Hanau und Karlsruhe unterstützt die SAC sowohl Mittelstandskunden als auch Konzerne bei der Prozessoptimierung und übernimmt die gesamte Betriebsbetreuung. Die Leistungen reichen von Business Impact Analyse über Notfallplanung bis hin zum Monitoring, Reporting und 24*7-Service-Desk mit Vor-Ort-Bereitschaft. Um diese komplexen Aufgaben auch in Zukunft optimal zu erfüllen und weiterzuentwickeln, war die Automatisierung von IT-Prozessen unumgänglich.

Thorsten Podzimek, SAC-Geschäftsführer, erläutert: „Wir müssen für unsere Kunden etwa 5.000 Stunden pro Jahr mit administrativen Arbeiten rund um das On- und Offboarding eines Mitarbeitenden aufwenden. Ziel war es, diesen zeitlichen Aufwand nicht mehr manuell durch eigene Beschäftigte leisten zu müssen sowie die Qualität und Umsetzungsgeschwindigkeit zu steigern. Zudem sollte der Prozess stabilisiert werden, skalierbar sein und vom Kunden selbst angestoßen werden können. Die Konsequenz: mehr administrative Arbeiten bei mehr Kunden führen so nicht zu zusätzlich notwendigen Mitarbeitern und deren Einarbeitung. Auch die Kosten für die Administration sollten gesenkt und normiert werden, um diese Art der Arbeit unseren Kunden zukünftig als Pauschalen anbieten zu können.“

KURZINFO

KUNDE

SAC GmbH

BRANCHE

IT-Dienstleistungen

HISTORIE

1997 als klassisches IT-Systemhaus gegründet. SAC ist heute Teil der ACCAS-Group.

SITZ

Robert-Bosch-Straße 16
64293 Darmstadt

GRÖSSE

SAC: ca. 30 Mitarbeitende
ACCAS-Group: ca. 100 Mitarbeitende

KUNDE SEIT

2020

WEBSEITE

www.sacgmbh.com

EINGESETZTES PRODUKT



Ein langer Weg

Der Auswahlprozess von SAC lief zunächst über verschiedene Anbieter, um dynamische Formulare als Web-Front-End abbilden zu können. Der IT-Dienstleister unternahm anfangs Versuche mit Adobe und WordPress. Es stellte sich jedoch schnell heraus, dass es kein Produkt gab, das die notwendigen Funktionalitäten auch nur im Ansatz liefern konnte. Daher begann SAC mit der Entwicklung eines eigenen Web-Front-Ends für dynamische Formulare. Dazu wurde eigens ein Softwareentwickler beauftragt. Es wurde jedoch schnell klar, dass die gewünschte Lösung nicht selbst entwickelt werden konnte. Die Entwicklungskosten wären wesentlich zu hoch gewesen. Nach etwa 6 Monaten mit mäßigem Fortschritt bekam Geschäftsführer Thorsten Podzimek eine Empfehlung für die Automatisierungsplattform von Flowster Solutions.

Alleinstellungsmerkmal und Kundennähe

„Flowster Studio hat als einziges Produkt unsere Anforderungen erfüllt. Auch die Firma selbst war für uns ein Entscheidungskriterium. Auf Augenhöhe, in Deutschland mit deutschem Support. Die Firma ist aus einem Systemhaus heraus entstanden. Das heißt, die wissen was ein IT-Dienstleister machen muss und worauf es ankommt. Wir haben also ein gleiches Verständnis. Denn es war klar, dass die Lösung stetig weiterentwickelt werden muss, um neue Anforderungen abzubilden. Gerade das Augenhöhenprinzip ist uns wichtig, damit unsere Ideen und Anforderungen auch wahrgenommen und reflektiert werden.“

“ Diese Art der Automatisierung im IT-Bereich ist grundsätzlich nicht mehr wegzudenken. In 3 bis 5 Jahren wird sich der Markt sehr stark an diesen Lösungen ausrichten. Gut, dass wir schon mittendrin sind. Ich bin sehr froh, Flowster als Lösung gefunden zu haben. ”

Wir hatten einfach sehr schnell das Gefühl, dass wir gut aufgehoben sind und deswegen eine partnerschaftliche Zusammenarbeit stattfinden kann. Die Entscheidung ist auch leichtgefallen, da uns der Berater von Flowster vor Ort sehr gut bei der Umsetzung unterstützt hat. So eine eloquente Unterstützung haben wir zuvor noch nie erlebt“, begründet Podzimek seine Entscheidung.

Herausfordernd: On- und Offboarding

Die besonderen Herausforderungen waren, dass die administrativen Prozesse für das On- und Offboarding sehr viele und vor allem dynamische Input-Parameter haben (z.B. Berechtigungen, Drucker, Verteiler, Lizenzen usw.). Weiterhin galt es, alle technisch notwendigen Systeme, On Premise und in der Cloud, zur Administration einzubinden sowie die zum Prozess gehörende Kommunikation intern und extern abzubilden. Darüber hinaus sollte auch der Einkauf der erforderlichen Lizenzen und deren Rückgabe über eine Schnittstelle mit den Distributoren umgesetzt werden. Der Prozess sollte vom Kunden als Self-Service bedient werden können und daher lag auch ein großes Augenmerk auf dem sicheren Zugang zu diesem System durch den Kunden. Hier wurden Zwei-Faktor-Authentifizierung und Single Sign-on gefordert.



THORSTEN PODZIMEK

GRÜNDER UND GESCHÄFTSFÜHRER
SAC GMBH

Schnelle Implementierung und Adaption

Die Automatisierungssoftware wurde auf der SAC-eigenen Infrastruktur implementiert und getestet. Dazu wurden die Serverplattform und die Datenbankanbindung von hauseigenen Systemingenieuren vorbereitet. Anschließend erfolgte die Installation gemeinsam mit dem Hersteller. Die externe Anbindung wurde über eine eigene Reverse-Proxy-Lösung umgesetzt. Insgesamt dauerte die Implementierung lediglich vier Wochen. Dabei benötigte die Installation der Software selbst nur einen Tag. Dem gingen jedoch interne Abstimmungen voraus, in denen alle Fragen zu Datensicherung, Einbindung, Lizenzierungen, Dimensionierung, SQL-Datenbanken usw. geklärt wurden.

Begleitet wurde die Einführung von einem einwöchigen Proof of Concept durch den Hersteller. In der Zeit wurden die internen Prozess-Entwickler auf dem System geschult. So waren diese sehr schnell in der Lage, die geforderten Prozesse selbstständig umzusetzen. Für Podzimek war die interne Akzeptanz auch ein ausschlaggebendes Entscheidungskriterium: „Die Entwickler fanden es gut und hatten Spaß. Sie haben die Low-Code Plattform schnell adaptiert und konnten innerhalb kürzester Zeit erste Workflows selbst realisieren. Es war für mich wichtig, das zu sehen. Somit sind wir nicht auf Berater angewiesen. Damit sparen wir weitere Kosten und beschleunigen die interne Entwicklung neuer Flowster-Workflows.“

Das Projekt verlief bis auf Kleinigkeiten reibungslos. Die Implementierung der Sicherheitsebenen gestaltete sich jedoch herausfordernd. „Mehr Sicherheit bedeutet meistens auch den Verlust von Komfort und extra Aufwände in der Umsetzung. Neben unserer eigenen IT-Sicherheit hat die unserer Kunden und deren Zugänge für uns oberste Priorität, besonders in solch kritischen Bereichen“, erklärt Thorsten Podzimek. Er fügt hinzu: „Etwas komplexer und aufwändiger war das Branding des User-Portals auf die Corporate Identity von SAC. Teilweise mussten wir auf

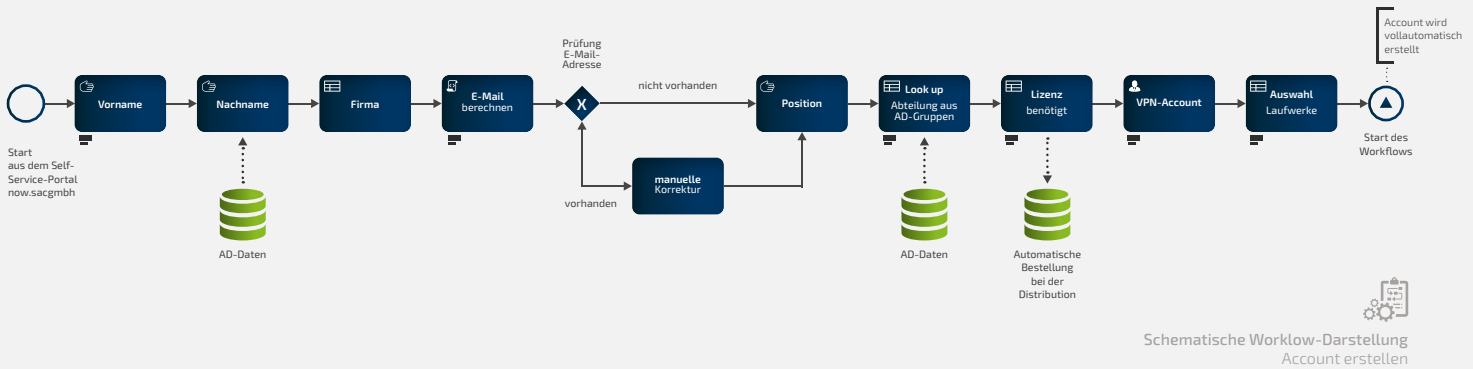
HTML-Ebene operieren. Ganz durchgängig ist das Branding bisher leider nicht möglich. Aber letztendlich haben wir auch diese Herausforderungen zur Zufriedenheit aller Beteiligten gemeinsam gemeistert“, zieht Thorsten Podzimek Bilanz.

Ziele erreicht: Mehr Qualität und Sicherheit

Durch den Einsatz von Flowster Studio konnte die SAC GmbH den dreistufigen Prozess aus dynamisch-selbstgenerierenden Onlineformularen, Automatisierung der technischen Aktivitäten und der zugehörigen Kommunikation abbilden. Der Vorteil für den IT-Dienstleister ist, dass entweder der Kunde selbst oder ein interner Servicemitarbeiter den vollständigen Prozess durchführen kann, ohne tiefgreifende IT-Skills zu benötigen. Das bedeutet eine Steigerung der Güte und eine konstant hohe Qualität, da die Resultate stets gleichbleibend sind.

Darüber hinaus erreichte das Unternehmen auch die von den Kunden geforderten Security Level: Zum Anlegen von Usern benötigt der ausführende Mitarbeiter keine Admin-Accounts in der Kundenumgebung. Somit ist ein wesentlich höheres Sicherheitsschutzniveau gewährleistet. Auch das Scheduling von Workflows brachte eine enorme Arbeitserleichterung. So können zeitlich nachgelagerte Tasks gezielt geplant und zu einem späteren Zeitpunkt ausgeführt werden. Damit sorgt SAC dafür, dass notwendige Schritte, die beispielsweise erst nach 3 Monaten ausgeführt werden sollen, im IT-Alltag nicht mehr untergehen.


BILD: SAC GMBH



Hohe Akzeptanz und Einsparungen

Das Team von SAC ist mit der Automatisierungssoftware sehr zufrieden. Besonders die einfache Bedienbarkeit über das Frontend führte schnell zu einer hohen Akzeptanz. Die positiven Erfahrungen im Umgang mit dem Tool spielten dabei eine große Rolle. Eine Vielzahl von Prozessen bzw. Workflows wurden und werden intern und extern umgesetzt. Durch die tägliche Nutzung schätzen viele Mitarbeitende die Software. So werden sie von vielen manuellen Arbeiten entlastet und haben mehr Zeit für wichtigere Aufgaben. Zusätzlich können sie auch verschiedene Vorgänge erledigen, die ohne die Automatisierungsplattform so nicht möglich waren – entweder, weil die Fähigkeiten nicht vorhanden waren oder entsprechende Berechtigungen nicht ausreichten.

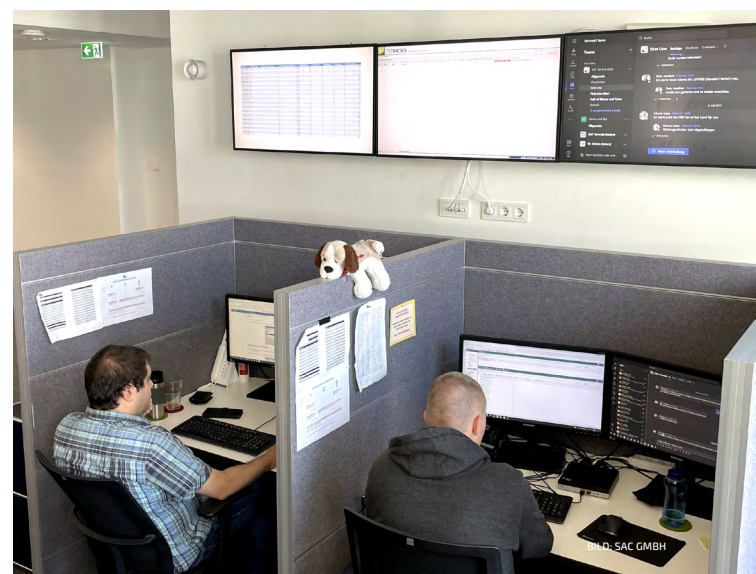
Die Automatisierungsplattform erschließt für SAC ein enormes Einsparpotenzial. Geschäftsführer Thorsten Podzimek kann dies konkret zeitlich und monetär bewerten. Er erklärt: „Alleine durch die Automatisierung der 5.000 Admin-Stunden pro Jahr ergibt sich eine Einsparung von ca. 2,5 Administrator-Stellen pro Jahr. Das bedeutet nicht, dass diese Stellen gestrichen werden. Die entsprechenden Mitarbeiter haben aber dadurch mehr Zeit, sich um andere Tasks zu kümmern. Mit den Aufwendungen für den Betrieb der Lösung rechnen wir aktuell nur für diesen Fall mit einer Einsparung von etwa 100.000 Euro pro Jahr.“

Noch mehr Workflows für IT-Housekeeping

Die Liste der gewünschten Workflows zur Automatisierung bei SAC ist lang. Dies gilt sowohl für interne Prozesse als auch für externe Aufgaben. Der IT-Dienstleister bezeichnet das intern als „IT-Housekeeping“. Gemeint sind damit notwendige aber lästige Routinetätigkeiten in der IT – vergleichbar mit dem Housekeeping in Hotels. Der Automat übernimmt dabei viele kleine und regelmäßige Tasks, die sonst nur verzögert oder mit viel Aufwand durchgeführt werden können.

Beispiele dafür sind:

- Regelmäßige Reminder vor dem Ablauf von Zertifikaten oder Lizenzen
- Checks auf manipulierte User Accounts
- Regelmäßige Sicherung von Konfigurationen (z.B. für Switche oder Firewall)
- Automatisches Einspielen von Updates, nebst Backups, Rollback und Funktionstest





FLOWSTER Solutions GmbH

August-Bebel-Straße 26-53
14482 Potsdam

Germany

Tel: +49 331 231 841 00

Fax: +49 331 231 841 99

Mail: info@flowster.de

www.flowster.de

