

**Automatic<sup>TM</sup>**

**Let's Automate Business.**

# Automic Service Orchestration

Self Service Desk mit Automic Request Management

Ralf Paschen

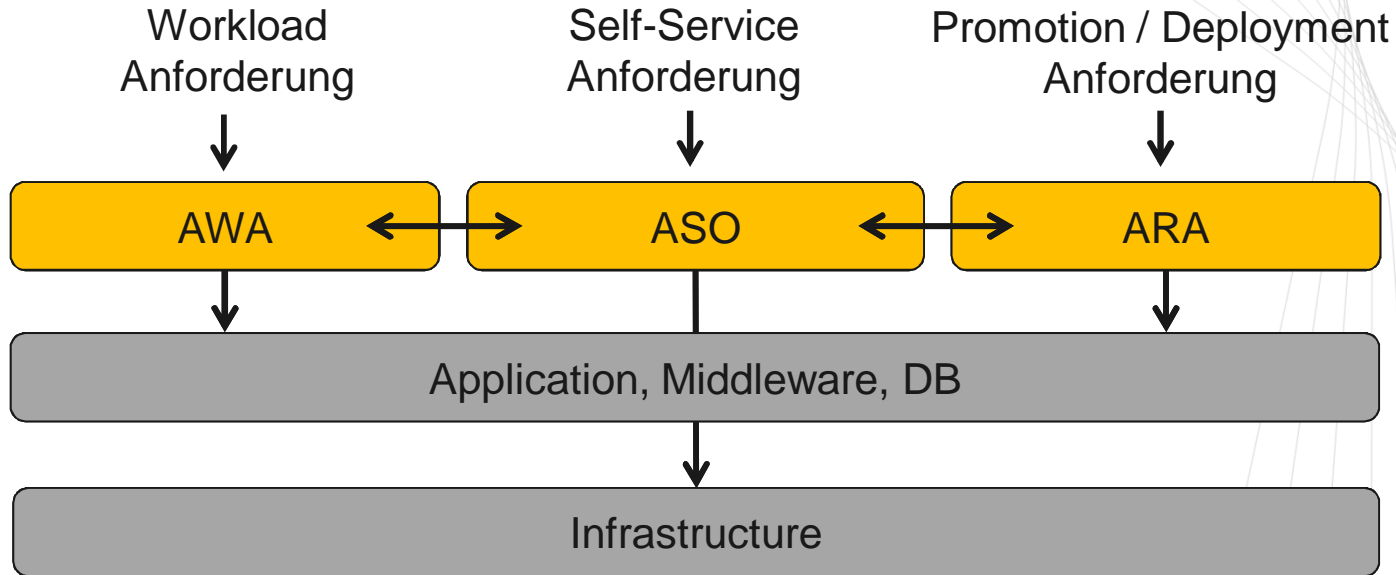
# Automic Service Orchestration

***Integriert existierende  
Automatisierungstools in einen  
kompletten End-to-End  
Automatisierungsprozess mit Self  
Service Möglichkeiten und  
menschlichen Interaktionen um  
schnell Services liefern zu können***

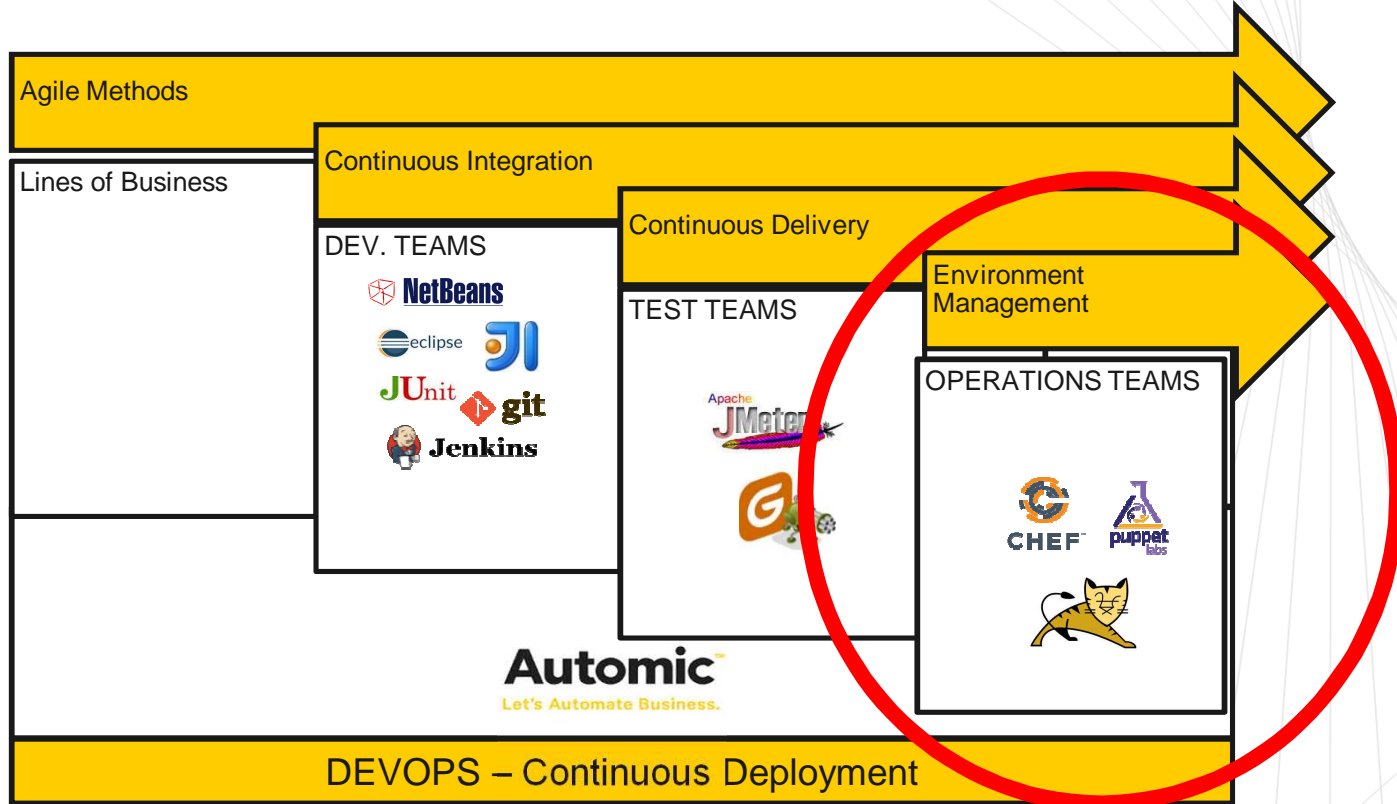
# ASO im Automic Portfolio

- Was unterscheidet dieses Produkt in unserer Produktlinie
  - ASO fokussiert auf interne IT Prozesse und Self Services
  - AWA fokussiert auf Applikationsprozesse für Geschäftsprozesse
  - ARA fokussiert auf das komplette Deployment von Development bis zur IT Produktion
- Use Cases
  - Self-Service Anforderung
    - Employee Onboarding
    - SAP System Copy
  - Self-Service Anforderung
    - Provisionierung von Umgebungen und Systemen

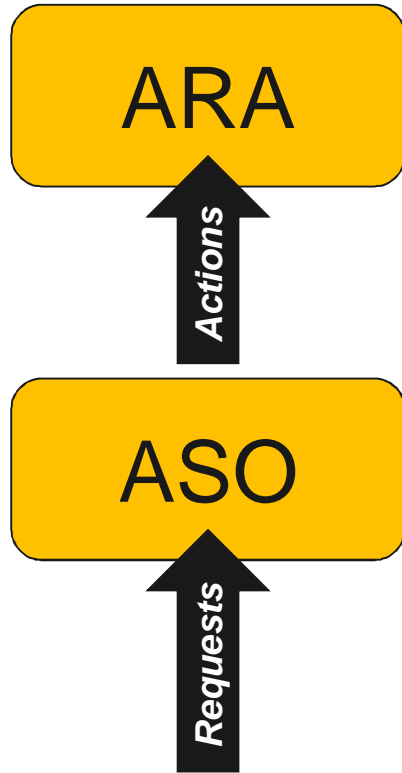
# AWA – ASO – ARA Position



# ASO innerhalb DevOps



# ASO and ARA



- ARA
  - Bauen von Applikationspaketen
  - Deploy von Paketen
  - Provisionierung von Infrastrukturen und Applikationen
- ASO
  - Self Service Anforderungen und Ausführung von IT Prozessen

# ASO im Detail

- **Self Service**
  - Service Portal
  - Vereinfachte Approval Prozesse
  - Menschliche Interaktionen hin zur Automation und zurück zur menschlichen Interaktion
- **Cross-Domain**
  - Vollautomatisierter End-to-End Prozess
  - Keine Notwendigkeit für Rip-and-Replace
  - Integrationen um Inseln der Automation zu verbinden
- **Konsistente Servicebereitstellungen**
  - Legacy + Virtualization + Cloud Services
- **Robuster und sicherer Betrieb**
  - Workflow Sichtbarkeit, Kontrolle und Rollback
  - Rollenbasierter Zugriff und Full Audit Trail



# Automic Request Management (RM)

## Was ist das?

- Self Service Portal um Services bereitstellen zu können z.B. Employee Onboarding, SAP System Copy, und Provisionierung
- Menschliche Interaktionen für komplexe Approval Szenarien
- Prozesse können einfach per Drag und Drop realisiert werden

# Automic Service Orchestration Use Case

## Self-Service System Copy für SAP

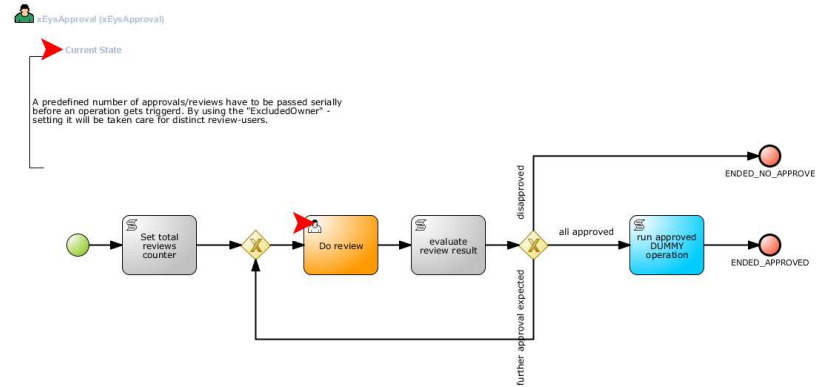
1. Anforderung durch Self-Service Katalog (Request Management = RM)
2. Workflow in RM wird an das SAP Basis Team weitergeleitet wo es genehmigt oder abgelehnt wird. Mit der Genehmigung wird ein Termin erzeugt.
3. Der Anforderer wird informiert wann dieser Termin geplant ist
4. Das SAP Basis Team wird darüber informiert wann der Prozess beendet ist und das System zur Prüfung bereit ist.
5. Der Anforderer wird darüber informiert wenn das SAP Basis Team mit der Kopie fertig ist
6. Anforderungen sind jetzt auditierbar

# Automic Service Orchestration Use Case

## Erzeugen einer virtuellen Maschinen - Self-Service

### Request details

Application	Trading App
Location	EU/Berlin
SLA	Silver
Environment	Non-Prod
Lifecycle	15



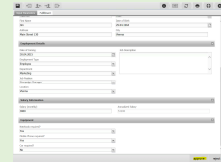
# Self Service Portal and Human Interaction

Step 1



HR-Team filling the RM New Employee form

Step 2



Hiring Manager gets notified and approves

Step 3

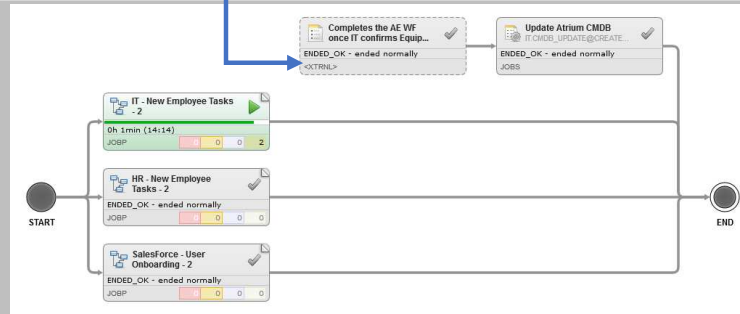


IT-Team gets notified, and Confirms IT Equipment ready

Automatic WF gets triggered

Manual tasks finished

# Automation



AD / Exchange / Lync  
New User provisioned



User Folder creation



HR & PayRoll applications  
New User provisioned



SalesForce  
New User provisioned



Automated notifications to  
Facilities Department



ITSM  
Change Management

100% Automated Tasks

# ITSM Service Kataloge bieten Hilfe an, haben aber keine.....



- Lokale Agententechnologie für Zielsysteme
- Unterstützung für proprietäre Systeme und Plattformen wie z.B. z/OS, AIX, Solaris, and HPUX
- Unterstützung für modulares Design von Automatisierungsprozessen
- Unterstützung für kontrollierten Betrieb von Tausende von Automatisierungsprozesse
- Unterstützung für robuste und sichere Skripte auf allen Plattformen
- Sicherer Credential Store für alles



CAOS – Cloud Automation Orchestration Service.

# IT Service Orchestration.



## History

In early spring 2013 it was decided to insource all services except mainframe provided by our outsourcing partner – Nordic Processor (IBM).

- Originally 8000 Unix/Linux and Windows servers to be insourced.
  - No automated procedures for provisioning and software distribution.
  - Normal delivery time between 3 weeks and 3 months.
- IT services and support to be insourced
  - User admin, VDI's etc.
  - No automated procedures for user admin, VDI provisioning etc.
  - Normal delivery time for server access > 2 weeks.

We had to do something...

# Service Orchestration – the Caos project

- Objectives:

- More than 200 IT service and support and server provisioning services were identified as candidates for automation.
- Deliver IT services within minutes.
  - Server provisioning – going from weeks to minutes.
  - Help desk services – going from days to minutes.
- End to end process
  - Ready to use services – no need for further installations or access requests.
  - ITIL based procedures – Remedy integration.





# Service Orchestration – the Chaos project

- Orchestration tool and back end engine:
  - Most software and hardware vendors claim to have an orchestration tool. VMware can orchestrate inside VCenter, UCS Director can orchestrate a little more than VMware, but none of them can



# Service Orchestration – the Caos project

- Orchestration tool and back end engine:
  - Why Automic as back end service orchestration engine.
    - OS agents for all OS platforms in our service catalog.
    - Web services – both SOAP and Rest.
    - Other Rapid Automation agents such as Remedy, FTP and Database.
    - Orchestration – already handling 66000 dependencies in the batch environment.
    - In house skills both on the development, operation and admin side.
    - Good relations between Automic and Nordea.
    - A proven history of supreme support from Automic.



# Service Orchestration – the Caos project

- The IT Service Request module built on top of Remedy.

The screenshot displays the Nordea IT Self Service Portal interface. The browser address bar shows 'ioweb-test/srm/'. The page title is 'Nordea IT Self Service Portal'. The main content area is divided into three sections: 'Categories', 'Items', and 'Order item'.

**Categories:**

- All
- End User Services
- IT Infrastructure services
  - Database
  - Linux Services
  - Windows Services
- IT Operations
- IT Service And Support
- Imac
- Test
- VDI Services

**Items:**

Search for an item:

- Create Access to Windows Server
- Create Windows Server
- Create Windows Server (for Server Deployment Team)

**Order item:**

**Create Windows Server (for Server Deployment Team)**  
Creates a Windows Server with custom choices of number of CPUs, Primary HDD size, Memory etc. Strictly for Server Deployment Team use !!!

Request for:

Server Name:\*

Local Admin User:

CPUs:\*

Primary HDD Size (in GB):\*

Memory size (in GB):\*

Environment:\*   
Choose Environment

OS System:\*

Domain:\*   
Choose domain

Service Window:\*

Data Center Domain:\*   
Choose DCD

Is asset registration needed:  Yes  No

Attachment:  Browse...

Copyright Nordea Infrastructure & Operations - For internal use only