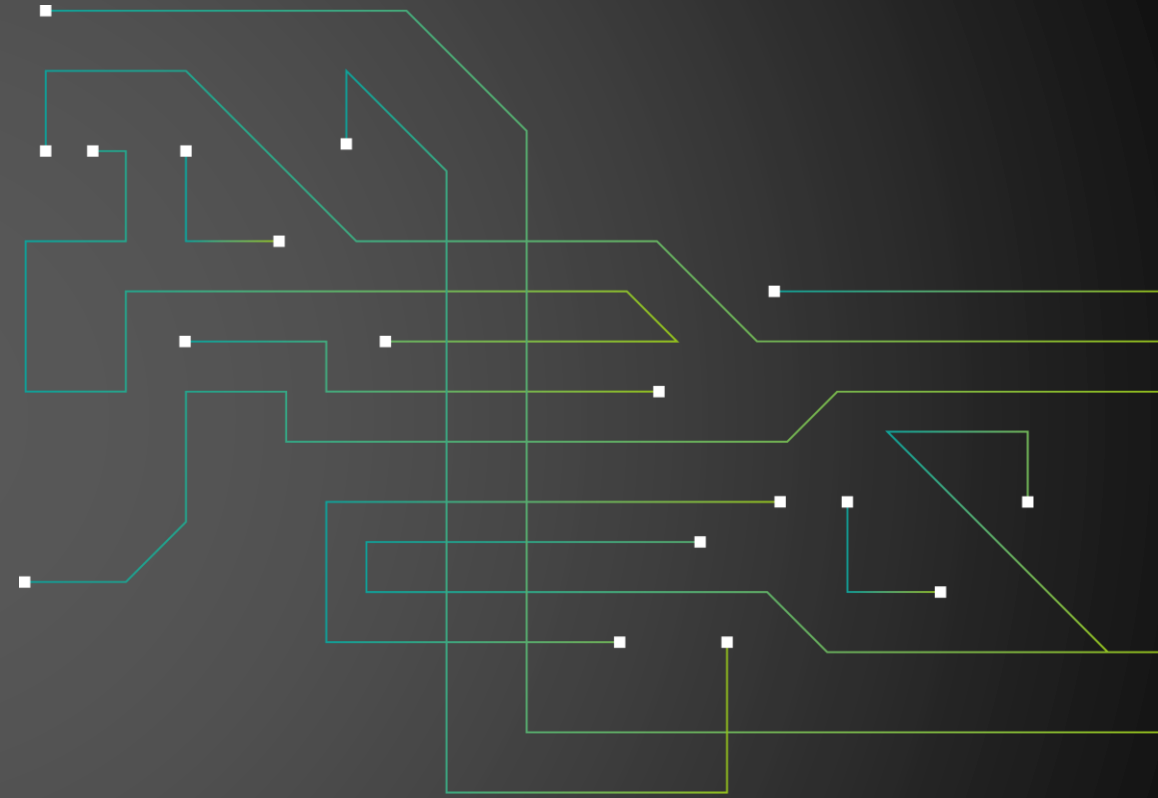


BASE-IT

Seidl Michael

Teamleader Service Management und
Automation

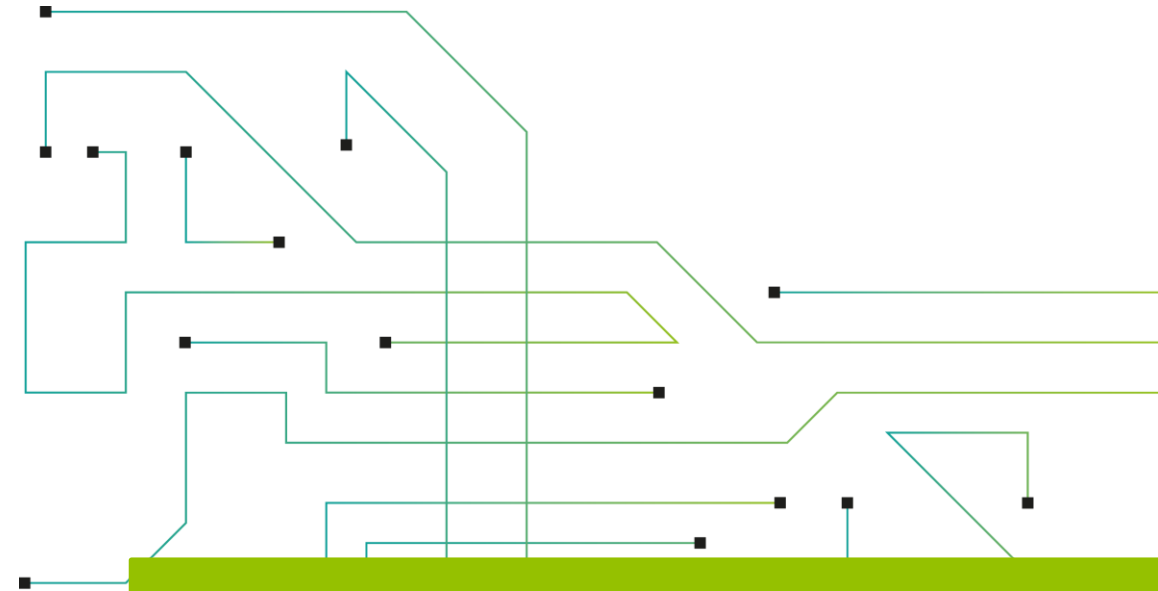
Microsoft MVP



professional.
fast.
secure.

AGENDA

- Automatisierung
- Self Service
- ITSM/ITAM
 - Referenzen
 - Demo
 - WANN/WAS ?



- Aufzeichnung
- Fragen im Chat
- Präsentation als PDF

1

Automation

SC Orchestrator
Azure Automation
Logic Apps, Power Automate
UI Flow, PowerShell

2

Self Service

au2mator
Power Apps/Power Automate

3

ITSM/ITAM

Service Manager

AUTOMATION



System Center Orchestrator

- OnPremise

Azure Automation

- Cloud
- Azure License / Free
- Hybrid Worker

Power Automate/Flow & UI Flow

- Cloud
- Office 365 License
- Power Apps
- Robotic Process Automation (RPA)

Logic Apps

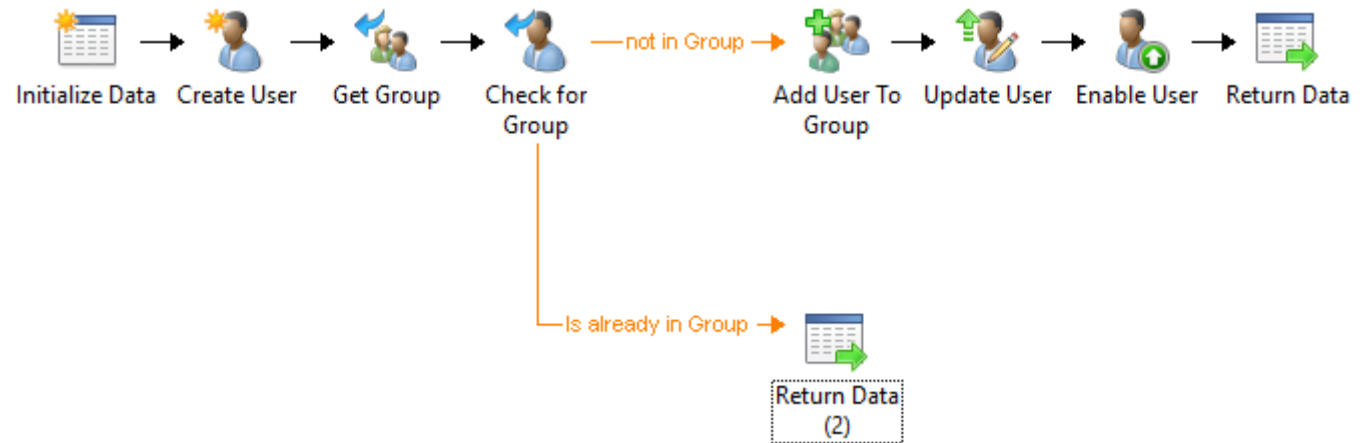
- Cloud
- Azure License

AUTOMATION - SYSTEM CENTER ORCHESTRATOR



FAKTEN

- OnPrem only
- Quick/Easy Start
- Integration Packs
- Predefined Activities
- PowerShell Code



AUTOMATION - AZURE AUTOMATION

FAKTEN

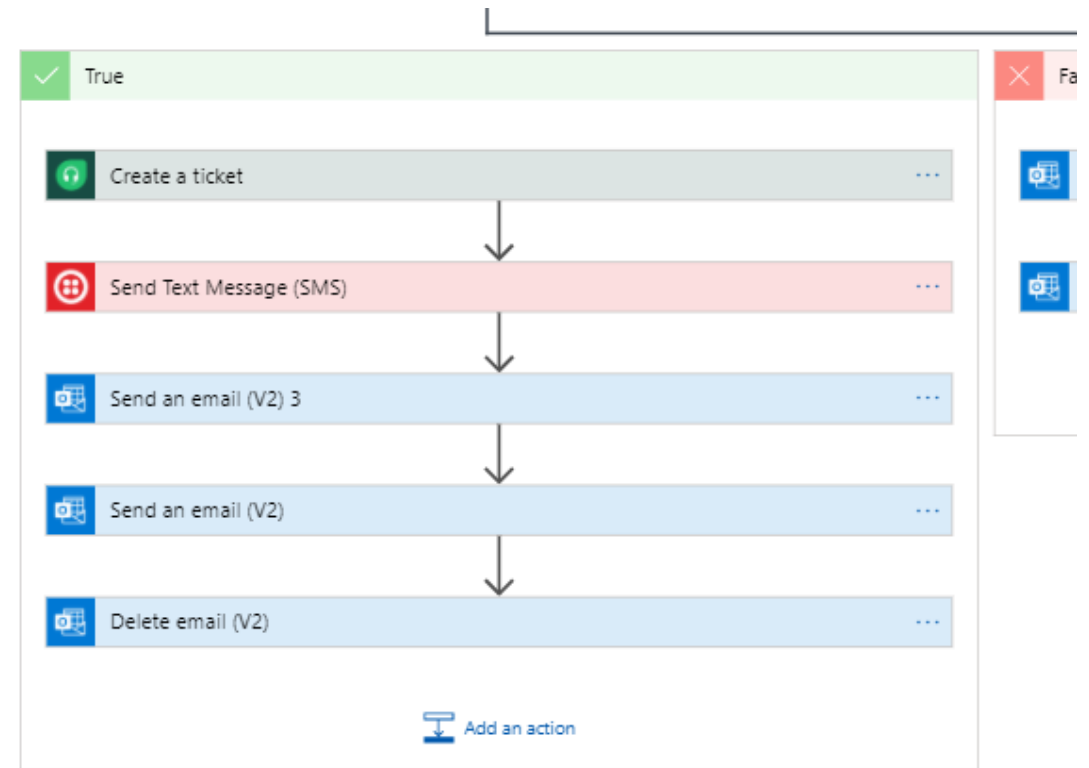
- Cloud
- PowerShell
- Hybrid Worker
- Pay by Execution
- Pricing: <https://azure.microsoft.com/pricing/details/automation/>

```
70 | [Parameter (Mandatory = $false)]
71 | [String] $ContractsElement_Name
72 | )
73 | # Set variables for SQL
74 | $AzureSQLServerName = "ias136p1.database.windows.net"
75 | $AzureSQLDatabaseName = "IAS136_CiscoSmartbondingDB"
76 | $Cred = Get-AutomationPSCredential -Name "ias136-p-az-00001"
77 |
78 | # Insert Cisco Webrequest data into the StaginIn table and set Watermark_Status to 0
79 | $Query="USE [IAS136_CiscoSmartbondingDB]
80 | GO
81 |
82 | INSERT INTO [dbo].[ias136-ciscosmartbonding-StagingIn]
83 | ([Call_Remarks],[Calls_Caller_Mail],[Calls_Caller_LastName],[Calls_Caller_Tel],[Calls
84 | , [Calls_Caller_Description],[Calls_CHD_Sign],[Calls_ProviderReasonCategory1],[Calls_
85 | , [Calls_ProviderScheduledEndTime],[Calls_MainComp_Component],[Calls_CustomerRequeste
```

AUTOMATION - LOGIC APPS

FAKTEN

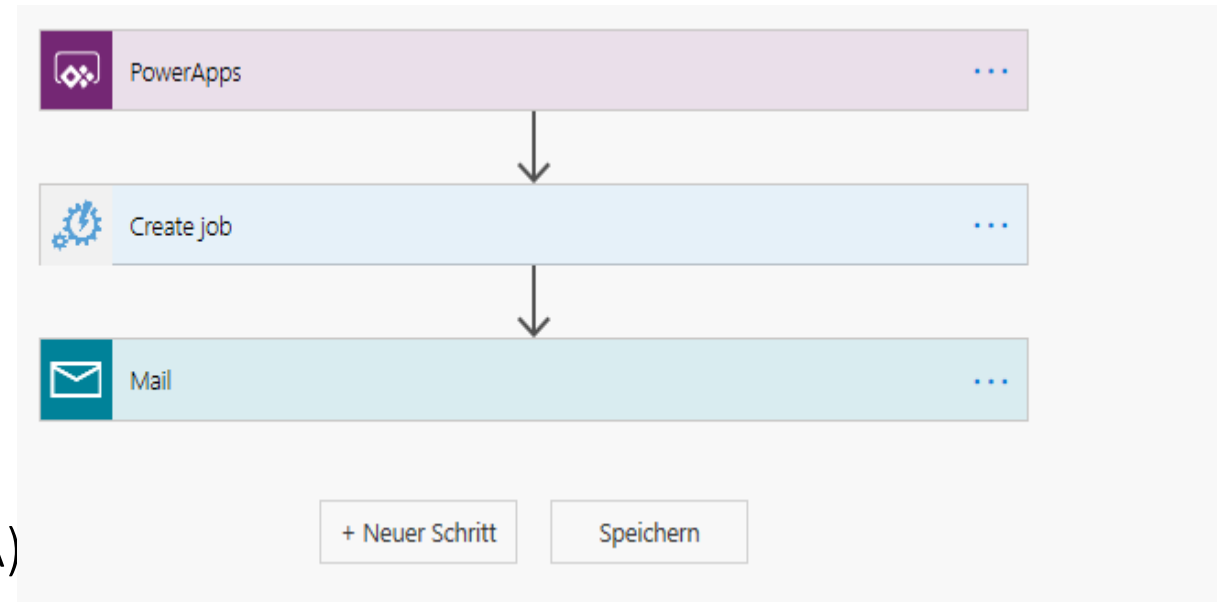
- Cloud
- Predefined Activities/Connector
- Code
- OnPremise Data Source
- Pricing:
<https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/logic-apps/>



AUTOMATION - POWER AUTOMATE / UI FLOW

FAKTEN

- Cloud
- Predefined Activities/Connector
- Code
- Teams Integration
- User Context
- UI Automate / Robotic Process Automation (RPA)
- Office 365



AUTOMATION - OVERVIEW



	Azure Automation	Logic Apps	Power Automate	SC Orchestrator
Location	Cloud/OnPrem	Cloud/OnPrem (data)	Cloud/OnPrem (data)	OnPrem
License	Azure / Free	Azure	Office 365	License
How	PowerShell only, Code only	Connectors/Activities Code	Connectors/Activities	IP / Activities / Code

USE CASES

Produkt	Details
PowerShell	Sync der User aus ERP (Navision/SAP) System in AD
SCO	Alarmierung mittels SCO und SCOM, Mail, SMS, Bereitschaft, Ticket
PowerShell	Sync der Teams Gruppen aus lokalem AD in Office 365, "Verschachtelte Gruppen"
Azure Automation	Sync der Azure Rechte/Ressource Gruppen, Subscriptions aus lokalen AD in Azure
Azure Automation	Up/Downscaling Azure SQL Server / WVD
SCO	End to End Monitoring mit Navision, Lizenz Verbrauch wird abgefragt
Power Automate	End to End Monitoring Mail Service
SCO	Automatisierung Patch/Reboot
UI Flow	Datenerfassung, CSV Import
SCO	Alle Scheduled Tasks, Zentrale Verwaltung
UI Flow	Application Überwachung

base it

DEMO



Self Service

- Frontend zur kontrollierten Eingabe
- Automatisierung
- Dokumentation
- End User, Servicedesk, IT Stuff



SELF SERVICE- AU2MATOR

FAKTEN

- Web Frontend für Automatisierung
 - Orchestrator
 - Azure Automation
 - PowerShell
- Einfache Workflows
 - Approval
- Team Management
- Geringe Kosten
- Zentrales Portal



SELF SERVICE- POWER APPS/POWER AUTOMATE

FAKTEN

- Office 365 Produkt/Lizenz
 - Client oder App
- Integration in Teams
- Kein Zentrales Portal, jede APP einzeln



SELF SERVICE- REFERENZEN

Produkt	Details
au2mator/ SCO	Client Install / Server Install
au2mator / SCO	User Onboarding, User Offboarding, Integriert mit 3 rd Party ticket
au2mator / SCO	Self Service Händler Portal AD, Offboarding, Onboarding, PW Reset,, hat auch SCSM
PowerApps/Automate	User Onboarding / Offboarding
PowerApps/Automate	Furhpark Anfragen im Konzern, Integration in Teams
PowerApps/Automate	Abwesenheitsantrag für Firma, Urlaubsverwaltung
au2mator / Azure Automation	User Management, Teams Erstellung,
au2mator / SCO	User Onboarding, Out of Office Reply
Power Apps	Meldung von Produktions Fehler in Teams
Power Apps	IT Bestellwesen

base it

DEMO



Incident Management

- Ticketing
- SLA/SLO

Request Management

- Change/Service Request
- SLA
- Automation/Self Service
- Service Catalog

Asset Management

- Hardware/Software/License
- Lifecycle Management
- Warranty/Maintenance
- Software Metering

Sonstiges

- Business Services
- Reporting
- Knowledge Management
- Workflow/Process

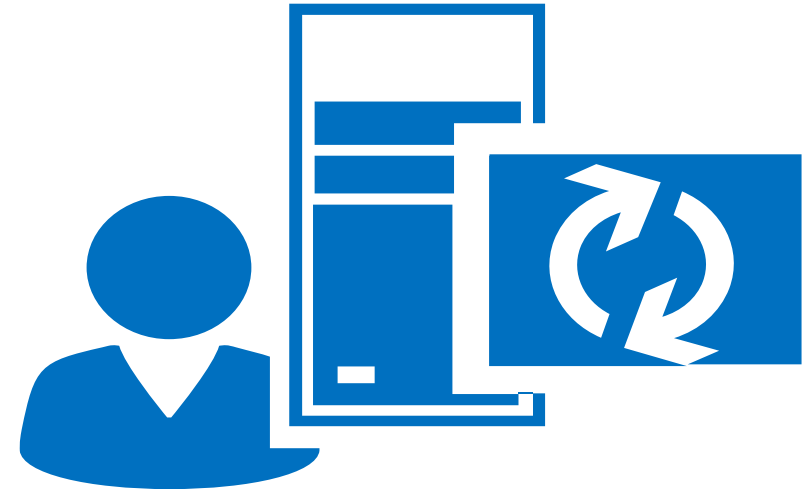
ITSM/ITAM - SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER

ITSM

baseit

FAKTEN

- OnPrem
- Cireson Web Portal als AddOn
- Lizenz (In O/M 365 inkludiert)



Home

Need help finding what you are looking for?

Search...

Top Knowledge Articles

- Software aus dem Softwarecenter installieren
- Wie bestelle und installiere ich neue Software?
- Hardware & Berechtigungen anfordern (v2)
- Wie ändere ich die Sprache im Portal auf Deutsch?
- Office 365 / Microsoft 365

All Requests

General

IT Services (deutsch)

- eine Störung melden
Formular zur Erstellung von Störungsmeldungen
- Hardware & Berechtigungen anfordern (v2)
Formular dient zur Anforderung von Hardware Berechtigungen für neue bzw. bestehende Mitarbeiter!

test
INC2720601 **Active** EA - Prio 5

GENERAL

Incident Information Created: 24.09.2020 2:04:24 PM

Affected User **Alternate contact method**

Title (Required)

Description

Action Log

Comment

Knowledge Base / Servicemanager / IT Portal

Wie bestelle und installiere ich neue Software?

Bestellung von Software über das IT-Portal

1. Öffnen Sie Ihren Web-Browser und wechseln Sie zur Website [\[URL\]](#)

2. Klicken Sie auf den Menüpunkt „Software für mich bestellen“ im Bereich „[URL]“

Software für mich bestellen
Formular zur Bestellung von Softwarepaketen für Ihren Rechner!

Umstellung/Störung
CHG2892834 In Progress

GENERAL PLANNING ACTIVITIES RESULTS RELATED ITEMS HISTORY

Change Request Information

Title (Required) **Alternate Contact Method / Cisco Ticket ID**

Description

ZUR INFORMATION:
Microsoft Teams policy change for: **[REDACTED]**

TECHNISCHE DETAILS:
Microsoft Teams policy change: Teams-Only

WELCHE PROBLEME KÖNNEN WÄHREND DER UMSTELLUNG AUFTRETEN:

Reason

GRUND:

base it

MEHR....

Produkt	Details
au2mator / SCO/PowerShell	Maschinen Mitarbeiter aktivieren Fernzugriff auf Firewall
au2mator / SCO	SQL Backup und Restore für Service Verantwortliche
SCSM / SCO	Anfrage/Freigabe/Automatisierung für File Server Zugriff
SCSM / SCO	User Onboarding aus SAP mit Workflow und Automatismus in SCO/SCSM
Azure Automation	Sync der Azure Rechte/RessourceGruppen, Subscriptions aus lokalen AD in Azure
PowerShell	Sync der Teams Gruppen aus lokalem AD in Office 365, "Verschachtelte Gruppen"
PowerShell	Sync der User aus ERP System in AD
Power Automate/Logic App	Automatische Mail Antwort wenn eine Bestellung kommt

SMA- REFERENZEN

Produkt	Details
SCSM und SCO	Automatischer Client install / Reinstall
au2mator / SCO	MAC in Cisco ISE eintragen
PowerShell	AD User Hardening, Auflistung abgelaufener User, ungenutzter User....
au2mator / SCO	Automatischer Client Install mit SCCM
SCSM/SCO/Azure Automation	Sync Tickets, SR und Changes zwischen Engel SCSM und Cisco Service Now
au2mator / SCO	Erstellung Teams auf Anfrage/Self Service

SMA - REFERENZEN

Produkt	Details
au2mator / SCO / SCSM / Azure	User Onboarding / Offboarding
SCO	Alarmierung mittels SCO und SCOM, Mail, SMS, Bereitschaft, Ticket
SCO und SCSM	Out of Office aktivieren
SCO und SCSM	Drucker Berechtigungen anfordern und automatisch installieren
SCO	Backup der Switch Konfigurationen zu SharePoint
SCO	End to End Monitoring mit Navision, Lizenz Verbrauch wird abgefragt
SCO und SCSM	VM Provisioning
Azure Automation	Up/Downscaling Azure SQL Server

SELF SERVICE- REFERENZEN

	Details
Logic APP / Azure Automation	Abfrage der Solar Kraftwerke von Hesteller API und bereitstellen der Daten in SQL, Webservice zur Abfrage von Kunden
Power Automate	End to End Monitoring Mail Service
Orchestrator	Schnittstelle für SAP um Daten ins AD zu schreiben
SCO	MFA QR Code Erstellung für VPN User
SCO
Logic App	ATP Alerting, Mail to SMS/Anruf
au2mator/Powershell	User Onboarding, Lotus Notes Migration to Office 365
au2mator/PowerShell	Ablöse PowerShell Scriptlib für Servicdesk



Sicherheit erhöhen

- Self Service und Automatismus
- Applikation Admins reduzieren
- Unabsichtliche Fehler vermeiden
- Dokumentation
- ...

Qualität erhöhen

- Automatischer Prozess
- Standardisierter Ablauf
- Prozesse digitalisieren
- ...

Zeit/Geld sparen

- Routine Aufgaben automatisieren
- IT hat somit Zeit für wesentliches
- Schnellere Einarbeitung von neuem Personal
- ...

Happy User / IT

- User kann sich selbst helfen
- IT keine Routine Tasks
- ...

???



- Projektbezogen
- Was möchte ich erreichen?
- Hybrid Lösung
- Gemeinsam herausfinden
- Workshop

base it

DANKE