

# Swisscom erzielt mehr Effizienz durch die Standardisierung und Ausweitung von Automatisierung

## Software und Services

Red Hat® Ansible®  
Automation Platform

Red Hat Enterprise Linux®

Red Hat Consulting

Red Hat Technical  
Account Manager

Swisscom wollte seine Kosten senken, effizienter arbeiten und Reaktionszeiten verkürzen und brauchte daher ein Tool für die unternehmensweite IT- und Netzwerkautomatisierung. Mit Unterstützung von Red Hat, einem bewährten Anbieter, setzte das Serviceunternehmen Red Hat Ansible Automation Platform zur Automatisierung der Verwaltung von etwa 20.000 Komponenten in sämtlichen Geschäftsbereichen ein. Dank der Self-Service-Provisionierung und den rollenbasierten Zugriffsfunktionen von Ansible Automation Platform konnten die Teams von Swisscom sich auf wertvollere Entwicklungsprojekte konzentrieren und die Reaktionszeiten für Ressourcenanfragen verbessern. Die einheitliche Automatisierung und Orchestrierung über Ansible Automation Platform machen es möglich, dass die verschiedenen Teams bei Swisscom jetzt besser an gemeinsamen Projekten zusammenarbeiten und dabei Wissen und Artefakte austauschen können.



## Telekommunikation

**20.000** Beschäftigte

## Vorteile

- ▶ Einsparung von etwa 3.000 Stunden jährlich an manuellen Betriebssystemaufgaben
- ▶ Bereitstellung von Self-Service-Funktionen zur Vereinfachung und Beschleunigung häufiger IT-Aufgaben
- ▶ Verbesserte Zusammenarbeit durch Teilen von Playbooks, Fachwissen und Erfahrungen
- ▶ Schnelleres Erlernen und Verständnis durch Zusammenarbeit mit Red Hat Fachkräften

„Wir erleben Synergieeffekte, wo verschiedene Teams Red Hat Ansible Automation Platform nutzen, weil die Plattform die verschiedenen Produkte managen kann.“

**Giancarlo Morena**  
Product Manager, Swisscom

„Self-Service ist eines unserer wichtigsten Ziele. Wir wollen unseren Partnern, Kunden und Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, Aufgaben selbst auszuführen, auf die sie normalerweise keinen Zugriff haben – und zwar mit dem rollenbasierten Zugriffsmodus von Red Hat Ansible Automation Platform oder der API. Die Nutzerinnen und Nutzer können in einem Self-Service-Modus arbeiten und brauchen dazu keinen Support durch das Betriebssystemteam.“

**Giancarlo Morena**  
Product Manager, Swisscom

## Verbesserte IT-Verwaltungseffizienz

Swisscom ist nicht nur das führende Telekommunikationsunternehmen der Schweiz, sondern auch eines der führenden IT-Unternehmen des Landes. Swisscom bietet Privatkunden eine umfangreiche Auswahl an TV-, Mobilfunk- und anderen Services. Das Portfolio für Geschäftskunden umfasst Netzwerk-, Cloud- und IKT-Services. Um dauerhaft in extrem wettbewerbsintensiven Märkten erfolgreich zu sein, sucht Swisscom stets nach Möglichkeiten, Kosten zu reduzieren, effizienter zu arbeiten und Reaktionszeiten zu verkürzen.

Im Rahmen dieser laufenden Maßnahmen wollte das Unternehmen die Prozesse, Systeme und Komponenten seiner IT automatisieren. „Wir verfügen über viele verschiedenen Netzwerkplattformen in verschiedenen Rechenzentren, aber nicht über eine zentrale Automatisierungslösung“, so Giancarlo Morena, Product Manager bei Swisscom. „Unser Ansatz basierte auf Skripten, wobei wir verschiedene proprietäre Tools für verschiedene Plattformen nutzten. Wir suchten daher nach einer zentralen Lösung.“

Um eine solche Lösung zu finden, wandte sich Swisscom an seinen langjährigen Anbieter Red Hat. Swisscom setzt in seiner IT-Umgebung bereits seit vielen Jahren Software von Red Hat ein, darunter Red Hat Enterprise Linux, Red Hat Enterprise Linux for SAP Solutions, Red Hat OpenStack® Platform und Red Hat OpenShift® Container Platform.

## Automatisierung mit einem bewährten Partner

Mit Unterstützung von Red Hat Consulting erstellte der Serviceanbieter einen Proof of Concept (POC) für Ansible Automation Platform, eine zentralisierte API (Application Programming Interface) und Benutzeroberfläche für die unternehmensweite Automatisierung. „Uns gefiel, dass Red Hat Ansible Automation Platform über eine umfangreiche API verfügt, die wir zur Integration mit anderen Tools nutzen können“, erklärt Morena. „Ein weiterer Faktor bei unserer Entscheidung war, dass Ansible Automation Platform agentenlos ist. Dadurch entfällt das Bereitstellen und Verwalten von Agenten an den einzelnen Endpunkten.“

Swisscom setzte Ansible Automation Platform erstmals 2018 ein, um 15.000 Netzwerkkomponenten wie Server, Firewalls, Netzwerkgeräte und Storage-Geräte in mehreren Netzwerkumgebungen zu automatisieren und zu orchestrieren. „Wir nutzten Ansible Automation Platform zunächst zur Automatisierung der mehreren Tausend Red Hat Enterprise Linux Server, die wir für interne und Unternehmenskunden managen. Außerdem verwalteten wir damit für mehrere Tausend Server das Betriebssystem, Sicherheits-Patches, die Provisionierung neuer Server und andere Aufgaben nach der Installation“, so Morena.

Mit der Zeit hat Swisscom die Nutzung von Ansible Automation Platform auf neue Teams und Use Cases ausgeweitet – mit Unterstützung eines Red Hat Technical Account Managers (TAM). Zu diesen Use Cases gehören die Verwaltung eines Systems gegen E-Mail-Missbrauch, die Automatisierung von Firewalls ebenso wie die Automatisierung und Orchestrierung der Oracle Exadata-Plattform sowie der verschiedenen Windows- und Linux-Betriebssysteme. „Wir nutzen Ansible Automation Platform zum Verwalten von Software-Lifecycles und Rollouts, für Patches, zur Provisionierung und Konfiguration interner und externer Server, zum Erzwingen von Konfigurationen und vieles mehr“, erklärt Morena. „Zu den über 200 Nutzenden gehören Network Engineers, Oracle DBAs und DevOps Engineers, um nur einige zu nennen. Auch die Teams von Swisscom Private Cloud, Swisscom Mobile und Swisscom TV nutzen Ansible Automation Platform.“

Mit der Technologie von Red Hat wird jetzt die Verwaltung von etwa 20.000 Komponenten automatisiert. Im Beispiel der Swisscom Private Cloud führt Ansible Automation Platform Playbooks aus, um eine benutzerdefinierte virtuelle Maschine (VM) mit Betriebssystem einzurichten. Anschließend konfiguriert und härtet die Plattform den Service für die einzelnen Kunden, bevor zum Schluss weitere erforderliche Softwarekomponenten hinzugefügt werden.

## **Schnelleres Arbeiten durch effizientere Prozesse**

### **Einsparung von etwa 3.000 Stunden jährlich an manuellen Betriebssystemaufgaben**

Die Automatisierungen werden komplexer. Dennoch ermöglichen von Ansible Automation Platform bereitgestellten Funktionen Swisscom beim Operations-Management eine Einsparung von etwa 3.000 Stunden jährlich. Durch das Automatisieren manueller Aufgaben haben die Engineers jetzt mehr Zeit, sich auf die Entwicklung neuer, innovativer Projekte zu konzentrieren, statt repetitive Aufgaben auszuführen. Das führt zu weiteren Zeiteinsparungen.

Die Optimierung manueller Routineaufgaben hilft Swisscom außerdem dabei, seine Produkte and Services zu skalieren, um der sich ändernden Nachfrage gerecht zu werden. Die Reaktionszeiten für Anfragen sind erheblich gesunken, und die Bereitstellungszeit hat sich von Stunden auf wenige Minuten verkürzt.

„Mit unserem aktuellen Deployment können wir viele Stunden operativer Tätigkeiten sparen und die Zeit unserer Engineers in wertvollere Aufgaben investieren“, sagt Morena. „Beim Netzwerk haben wir sehr viele verschiedene Zonen. Ansible Automation Platform hilft uns beim Gruppeninstanz-Feature. So können wir kleine Satelliten bereitstellen und sämtliche Server von einem einzigen Dashboard aus erreichen.“

### **Bereitstellung von Self-Service-Funktionen für IT-Aufgaben**

Für Swisscom gehört zu den wichtigsten Features von Ansible Automation Platform der rollenbasierte Zugriff. Damit können Teams bestimmte Inventories für die Ausführung von Playbooks definieren und anderen Teams Zugriff zur Ausführung auf einem Server gewähren, ohne dass ein lokaler Serverzugriff erforderlich ist. Dadurch können beispielsweise Anwendungsteams ihre Server eigenständig patchen oder neu starten, ohne darauf warten zu müssen, dass das Betriebssystemteam ihnen manuell Zugriff gewährt. So werden Aufgaben schneller und genauer ausgeführt.

„Self-Service ist eines unserer wichtigsten Ziele. Wir wollen unseren Partnern, Kunden und Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, Aufgaben selbst auszuführen, auf die sie normalerweise keinen Zugriff haben – und zwar mit dem rollenbasierten Zugriffsmodus von Red Hat Ansible Automation Platform oder der API“, so Morena. „Die Nutzerinnen und Nutzer können in einem Self-Service-Modus arbeiten und brauchen dazu keinen Support durch das Betriebssystemteam.“

### **Verbesserte Zusammenarbeit durch Teilen von Playbooks, Fachwissen und Erfahrungen**

Durch die einheitliche Automatisierung und Orchestrierung über Ansible Automation Platform können die verschiedenen Teams bei Swisscom jetzt besser an gemeinsamen Projekten zusammenarbeiten und dabei Wissen und Artefakte untereinander austauschen. „Unsere verschiedenen Teams können jetzt Ansible Playbooks kombinieren, zentralisieren und gemeinsam nutzen, und auch Wissen und Best Practices untereinander austauschen“, erklärt Morena. „Zum Beispiel müssen die Teams nicht selbst Playbooks zur Provisionierungs- und Konfigurationsverwaltung schreiben. Sie können stattdessen die Playbooks wiederverwenden, die das Netzwerkteam geschrieben hat.“

Die Teams von Swisscom haben zudem eine interne Community für Ansible Automation Platform mit einem eigenen Kanal in Microsoft Teams aufgebaut, in dem Mitglieder Hilfe und Ratschläge erhalten. Zusätzlich dazu gibt es in einem internen Wiki selbstgeschriebene Dokumentation mit detaillierten Use Cases von verschiedenen Teams, die Ansible Automation Platform nutzen.

„Wir erleben Synergieeffekte, wo verschiedene Teams Red Hat Ansible Automation Platform nutzen, weil die Plattform die verschiedenen Produkte managen kann“, so Morena. „Teams können dann in der Community bestimmte Use Cases oder Probleme ansprechen. Das erleichtert die Arbeit und führt zu einer besseren Qualität.“

## Schnelleres Erlernen und Verständnis durch Zusammenarbeit mit Red Hat Fachkräften

Entscheidend für die schnelle Einführung und Verbreitung von Ansible Automation Platform bei Swisscom war das Wissen von Red Hat Consulting und der Red Hat TAMs in Kombination mit den Kenntnissen, die in Red Hat Training und Red Hat Certification Programmen erworben wurden.

„Wir haben uns unter anderem deshalb für Red Hat Ansible Automation Platform entschieden, weil die Lösung einfach zu bedienen und zu erlernen ist. Im Vergleich zu anderen Konfigurationsmanagementtools können wir schnelle Erfolge erzielen,“ erklärt Morena. „Was mein Team von den Fachkräften von Red Hat gelernt hat, hat ihnen ein umfassenderes Verständnis der Technologie gegeben. Dadurch können sie auch andere Teams und Mitarbeitende unterstützen.“ Sämtliche Nutzende von Ansible Automation Platform bei Swisscom können sich von Teams unterstützen lassen, die äußerst erfahren in der Verwendung von Ansible Automation Platform sind. Sie können unabhängig von ihrem Standort Support-Anfragen eröffnen und sicher sein, dass ihnen ein Team mit fundierten Kenntnissen des Tools antwortet.

## Neue Automatisierungsmöglichkeiten

Automatisierung ist heute für Swisscom wichtiger denn je zuvor. Der Serviceanbieter plant daher, die Nutzung von Ansible Automation Platform auszuweiten, um noch proaktiver und schneller reagieren zu können. „Für Swisscom ist es wichtig, über Tools zu verfügen, die mehr Effizienz in der täglichen Arbeit ermöglichen“, erklärt Morena. „Red Hat Ansible Automation Platform gibt uns sehr viel Flexibilität und deckt viele verschiedene Muster ab. Außerdem lässt es sich gut mit unseren anderen Tools integrieren.“

Zu den Zielen von Swisscom gehört, sein Outsourcing-Geschäft zu vergrößern und als Public Cloud-Anbieter zu wachsen. „Swisscom ist nicht nur ein Telekommunikationsanbieter. Wir bieten unseren Kunden auch IT-Services“, so Morena. „Im Zuge unseres wachsenden Dienstleistungsgeschäfts werden wir auch die Nutzung von Red Hat Ansible Automation Platform ausweiten – zum Beispiel für die Verwaltung unserer Public Clouds weltweit.“

## Über Swisscom

**Swisscom**, das führende Telekommunikationsunternehmen und auch eines der führenden IT-Unternehmen der Schweiz, hat seinen Hauptsitz in Ittigen, nahe der Hauptstadt Bern. Außerhalb der Schweiz ist Swisscom auf dem italienischen Markt unter dem Namen Fastweb tätig. Fastweb ist zu 51 % Eigentum der Schweiz und eines der nachhaltigsten und innovativsten Unternehmen der Eidgenossenschaft.

**Red Hat  
Innovators  
in the Open**

## Über Red Hat Innovators in the Open

Innovation steht bei Open Source im Mittelpunkt. Kunden von Red Hat nutzen Open Source-Technologien, um nicht nur ihre eigenen Organisationen, sondern ganze Branchen und Märkte zu verändern. Red Hat Innovators in the Open demonstriert, wie Open Source-Unternehmenslösungen bei der Bewältigung der schwierigsten geschäftlichen Herausforderungen zum Einsatz kommen. Erzählen Sie uns Ihre Story!

[Mehr erfahren](#)



## Über Red Hat

Red Hat, weltweit führender Anbieter von Open Source-Softwarelösungen für Unternehmen, folgt einem communitybasierten Ansatz, um zuverlässige und leistungsstarke Linux-, Hybrid Cloud-, Container- und Kubernetes-Technologien bereitzustellen. Red Hat unterstützt Kunden bei der Entwicklung cloudnativer Applikationen, der Integration neuer und bestehender IT-Anwendungen sowie der Automatisierung, Sicherung und Verwaltung komplexer Umgebungen. [Als bewährter Partner der Fortune 500](#)-Unternehmen stellt Red Hat [vielfach ausgezeichnete](#) Support-, Trainings- und Consulting-Services bereit, die unterschiedlichsten Branchen die Vorteile der Innovation mit Open Source erschließen können. Als Mittelpunkt eines globalen Netzwerks aus Unternehmen, Partnern und Communities unterstützt Red Hat Unternehmen bei der Steigerung ihres Wachstums und auf ihrem Weg in die digitale Zukunft.

 facebook.com/redhatinc  
 @RedHatDACH  
 linkedin.com/company/red-hat

**EUROPA, NAHOST,  
UND AFRIKA (EMEA)**  
00800 7334 2835  
de.redhat.com  
europe@redhat.com

**TÜRKEI**  
00800 448820640

**ISRAEL**  
1 809 449548

**VAE**  
8000-4449549