

Jack Henry & Associates

Mit Automatisierung zur digitalen Geschäftstransformation

Das Führungsteam von Jack Henry & Associates (JHA) hat sich vor fast 10 Jahren ein Ziel gestellt. Sie hatten eine langfristige Vision vor Augen, mit der sie ihren Umsatz um das Vierfache und die Anzahl ihrer Kunden um das Sechsfache steigern wollten. Um dieses Ziel zu erreichen, war es jedoch nötig, ihr Geschäft einer digitalen Umwandlung zu unterziehen. Ihnen war klar, dass das Beharren auf ineffizienten manuellen Prozessen zahlreichen Hindernissen auf ihrer Roadmap zugrunde lag. Daher suchten sie nach einer Workload-Automatisierungslösung, mit der sie ihre ambitionierte Vision verwirklichen konnten.

„JHA hat sich für SMA Technologies als unseren Lösungsanbieter entschieden, da die OpCon-Software eine sehr gute Erfolgsgeschichte in Bezug auf Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit aufweist“, sagte Brad Lane, Senior Director der Data Center Ops. JHA verzeichnete täglich über 1 Million manuelle Tastenanschläge, alles im Rechenzentrum erfolgte manuell, und sie wollten die RTO verkürzen. SMA half ihnen daher dabei, einen Automatisierungsplan zu erstellen, mit dem sie schrittweise expandieren konnten, um ihre Geschäftsziele zu erreichen.



JHA bietet über 300 Produkte und Dienstleistungen für Finanzinstitute aller Größenordnungen, verschiedene Unternehmen außerhalb der Finanzbranche und andere Technologieanbieter an.

- Gründungsjahr 1976
- Über 9.000 Kunden
- 6.400 Mitarbeiter
- Kundenvermögen bis zu 50 Mrd. US-Dollar

HERAUSFORDERUNG	LÖSUNG	VORTEILE
Das Ziel für die nächsten 10 Jahre ist, den Umsatz um das Vierfache und die Anzahl der Kunden um das Sechsfache zu steigern – das ist mit den bestehenden manuellen Prozessen nicht möglich	Die digitale Geschäftstransformation begann mit der Automatisierung von Arbeitsabläufen (Workflows) durch OpCon	Erweiterung von 50 Clients im Rechenzentrum und 7 Produktionsservern auf über 300 Clients und 300 Server, wobei das Team über einen Zeithorizont von 10 Jahren nur durch einen zusätzlichen IT-Operator aufgestockt wird
Über 1Million manuelle Tastenanschläge pro Tag verhinderten eine Expansion und verursachten Fehler	Integriertes OpCon mit allen Datenflussprozessen von Drittanbietern (Data Warehouse, BI, ACH, Scheckausgleich, Federal Reserve usw.)	Flexibilität durch Automatisierung; Aufgrund von Automatisierungsfähigkeiten kann ein Client mit einem Volumen von 14,4 bis 3,5Milliarden US-Dollar über dasselbe System ausgeführt werden
Die veröffentlichte RTO-Zeit von 24 Stunden zur Wiederherstellung der EDV-Systeme bei Notfällen war unzureichend	SMA-Berater arbeiteten mit JHA zusammen, um wichtige Schritte in ihren Wiederherstellungsprozessen zu automatisieren	Von einer 24-Stunden-RTO zu einer 4-Stunden-RTO (Verringerung um 83 %) und eine Einsparung von mehr als 300 Personenstunden pro Vorfall

„JHA hat sich für SMA Technologies als unseren Lösungsanbieter entschieden, da die OpCon-Software eine sehr gute Erfolgsgeschichte in Bezug auf Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit aufweist.“

Brad Lane, Senior Director der Data Center Ops

Von manuellem Betrieb bis zum Lights-Out

Nicht lange nachdem OpCon konfiguriert war und lief, konnte JHA

bereits die positiven Auswirkungen sehen. Es stellte sich als so schnell und zuverlässig heraus, dass das Unternehmen sein Team neu strukturieren konnte und es mit übergeordneten Zielen anstelle von manuellen Aufgaben beauftragte. So konnte auch die Nachtschicht tagsüber abgewickelt werden. Im Laufe der der 10-jährigen Zusammenarbeit mit OpCon baute JHA seine 7 Produktionsserver auf 300 aus und fügte dem Rechenzentrum über 250 Clients hinzu, wobei das IT-Infrastrukturteam um nur eine

Person erweitert werden musste. Mittlerweile verarbeitet es über 100.000 Arbeitsabläufe mit OpCon und sein System ist so flexibel, dass es sowohl kleine Kunden und als auch jene mit mehreren Milliarden US-

Bei SMA Technologies kann jede Herausforderung mit Automatisierung gelöst werden und dieses Unternehmen war für JHA von unschätzbarem Wert.“

Brad Lane, Director Sénior de Operaciones del Centro de Datos

Dollar über dieselben Anwendungen abwickeln kann.

Vom Erfolg von JHA profitieren auch seine Kunden

Die Kunden von JHA benötigen Kunden zusätzliche Dienstleistungen, um die Anforderungen von Wirtschaftsprüfern, Aufsichtsräten und Sicherheitsexperten zu erfüllen, und OpCon ermöglicht es ihnen, jene Lösungen bereitzustellen, nach denen ihre Kunden suchen. OpCon hat JHA so umgerüstet, dass das Unternehmen nun Kunden, denen es an Budget sowie technischen und Automatisierungsfähigkeiten mangelt, automatisierte Services anbieten kann, damit diese ihre Aufgaben selbstständig erfüllen können. Kunden können sich jetzt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und für ihre eigenen Kunden Dienstleistungen erbringen, während JHA sich um ihre betrieblichen Abläufe und Sicherheit kümmert. „Kunden haben mir gesagt, dass diese

Lösungen ihr Geschäft rundum gerettet haben, und SMA Technologies hat maßgeblich dazu beigetragen, dass wir diese Gewinne für unsere Kunden erzielen konnten.“

JHA hat das Self Service-Modul von OpCon umfassend bei seinen Kunden eingesetzt und damit seine Geschäftsbeziehung zu ihnen verändert. In den meisten Fällen können Kunden Fragen schnell beheben oder Anfragen stellen, ohne dass eine E-Mail oder ein Telefonanruf notwendig werden, und die dadurch hervorgehende Zeitersparnis hat die Produktivität erheblich gesteigert. „Wir haben nur sehr wenige Kommentare oder Beschwerden von Kunden erhalten, und das ist ein großes Kompliment an SMA Technologies.“

Zukunftspläne

Das Rechenzentrum entwickelt sich weiter und JHA hat begonnen,

über seine Kern- und Nebenprodukte hinauszugehen. Es ist eine hochintegrierte Umgebung und ständige Verfügbarkeit wird nicht länger als ein Erfolg betrachtet, sondern gilt als Mindestvoraussetzung. Seine Kunden legen großen Wert auf Sicherheit und Verfügbarkeit: Aufgrund der Automatisierung ist JHA immer auf dem neuesten Stand, da das Unternehmen globale Sicherheitsupdates rasch anwenden kann. JHA möchte Self-Service so einsetzen, dass Kunden in der Lage sind, OpCon-Prozesse auszulösen, ohne auf einen IT-Mitarbeiter von JHA zurückgreifen zu müssen. Mit Self-Service benötigen Endbenutzer keinen Administratorzugriff mehr auf vertrauliche Anwendungen und können stattdessen die Self-Service-Oberfläche verwenden, die mit diesen automatisierten und sicheren Prozessen verbunden ist.

„Wir wachsen kontinuierlich und unsere Kunden haben hohe Erwartungen an uns. Deshalb freuen wir uns, dass wir nachts schlafen können und wissen, dass wir in SMA Technologies einen großartigen Automatisierungspartner gefunden haben.“
- Brad Lane, Senior Director der Data Center Ops