

Von Switchboards zu Dashboards: Führender Telekommunikationsanbieter findet neue Lösungen

Kurzfassung

Seit 1930 hat sich CenturyLink von einer Telefongesellschaft in einem Vorort zu einem Breitband-, Sicherheits-, IT-Services und Cloud-Anbieter für Endkunden, Unternehmen und Konzerne in den gesamten USA und weltweit entwickelt. Auf diesem Weg gab es Herausforderungen zu überwinden. Durch den Einsatz von Splunk Enterprise und Splunk IT Service Intelligence (ITSI) hat das Unternehmen unter anderem folgende Vorteile erzielt:

- Verbesserung beim unternehmenskritischen Monitoring, wodurch eine erhöhte Transparenz auf Führungsebene und schnellere Problemlösungszeiten erzielt wurden
- Schnelle/r Time-to-Value und Return-on-Investment
- Reduzierung der Mean-Time-To-Identify (MTTI) und der Mean-Time-To-Resolution (MTTR)

Warum Splunk

Aufgrund von Akquisitionen benötigte CenturyLink schnell Einblick in interne und externe Anwendungen. Vorher hatte die IT bei einem so simplen Vorgang wie einer neuen Codeversion für das Abrechnungssystem manchmal eine ganze Woche damit verbracht, Perl-Skripte auszuführen, um Log-Daten abzurufen. Jeff Burchfield, Senior Lead Software Developer, erinnert sich: „Derjenige, der damit betraut war, saß damals direkt neben mir, und es war offensichtlich, dass er das Ganze frustrierend fand.“ Nach der Installation von Splunk Enterprise sah es schon anders aus: „Ich hatte einen Bericht in einer knappen Stunde fertig. Dann kamen wir zum Proof-of-Concept. Unser Ziel war die Erstellung von 15 Berichten in drei Tagen und ich konnte alle bereits am ersten Tag fertigstellen.“

Heute wird die Splunk-Plattform überall eingesetzt, für Business und Operational Intelligence, DevOps, Projektmanagement-Analysen auf der Grundlage von CA Agile Central und zum Abrufen von Informationen aus dem Data Warehouse des Unternehmens. Burchfield dazu: „[Wir setzen die Plattform] für eine schnelle Sichtung der IT-Umgebung ein, und die Führungsebene gewinnt dadurch ein entscheidendes Maß an Transparenz. Welchen Use Case Sie auch nennen, wir setzen ihn wahrscheinlich schon um.“

Alles im Blick behalten – auch das Geschäftsergebnis

Es gibt kaum noch Bereiche im Unternehmen, in denen sich die operativen Workflows durch das Streben nach erfolgskritischem Monitoring nicht verändern. Eine Komponente des Abrechnungssystems verfügt über mehrere Server mit einer großen Anzahl von Service-Ebenen, die von den einzelnen Anwendungen bereitgestellt werden. „Für die DevOps-Mitarbeiter kann es schon eine Herausforderung sein, die Performance und Fehler in diesem einen Bereich des Abrechnungssystem zu überwachen, aber mit Splunk werden all diese Aktivitäten zentralisiert“, so Burchfield.



Branche

- Kommunikation

Anwendungsfälle

- IT Operations
- Business Analytics

Herausforderungen

- Sammeln von Information aus einer Vielzahl von Daten-Silos und Legacy-Anwendungen
- Bedarf an Transparenz für die Führungsebene in den Bereichen IT Operations und Business
- Call Center und andere Abteilungen bitten die IT-Abteilung um Hilfe, statt ihre Probleme unabhängig zu beurteilen

Auswirkungen auf das Unternehmen

- Wesentlich schnellere Erkennung und Behebung von Problemen
- Sehr hoher Return-on-Investment
- Lösungspalette und Add-Ons für Monitoring und Analyse

Splunk-Produkte

- Splunk Enterprise
- Splunk IT Service Intelligence
- Splunk DB Connect

Anstatt das Rad neu zu erfinden hat CenturyLink sich entschieden, einige alte Monitoring-Systeme beizubehalten, sie aber unter dem Dach der Splunk-Plattform zusammenzuführen, um die abgeschotteten Systeme durch das Extrahieren von Aktivitäten zu zentralisieren. Laut Burchfield nehmen die strategischen Anwendungen innerhalb der IT-Organisation stetig zu, weil jeder Service mit mehreren anderen Anwendungen kommuniziert und zunehmend komplexe Abhängigkeiten bestehen.

Hat die Umstellung etwas bewirkt? Im Vergleich eines Monats im Jahr 2017 mit dem gleichen Monat des Vorjahres hat das optimierte Monitoring zu einem Rückgang bei IT-Ausfällen sowie zu einer Reduzierung der MTTI und MTTR geführt.

Unterstützung für Call Center und Kunden

Die Call Center von CenturyLink standen nach den Akquisitionen vor einer Herausforderung, und zwar nicht etwa, weil ihre Systeme nicht auf dem neuesten Stand waren, sondern weil sich die Mischung der Anrufer und die Zeit für den Abschluss oder die Änderung eines Auftrags geändert hatte.

Nach der Implementierung von Splunk Enterprise konnten die Call Center Echtzeit-Dashboards verwenden, um ihre Leistung im Vergleich zu anderen Centern einzordnen, statt sich an die IT zu wenden. Tim Kerrigan, ein Manager der Systems Engineering-Gruppe, erklärt: „Sie können sich selbst fragen, was sich in den Abläufen geändert hat, bevor wir 30 bis 50 Leute für eine Einschätzung zusammentrommeln.“

Dank der Splunk-Software profitiert CenturyLink nun von geschäftlichen Erkenntnissen, die sich von Bestellungen in Salesforce.com bis hin zu Systemen erstrecken, die keine eigenen Logs generieren. „Jetzt

„CenturyLink legt großen Wert auf die Kundenerfahrung, und Splunk uns hilft dabei, sicherzustellen, dass unsere Kunden beim Austausch mit ihrem Serviceteam stets zufrieden sind. Splunk Enterprise und Splunk IT Service Intelligence geben uns einen Überblick über die Integrität unserer IT-Anwendungen auf Führungsebene und in Echtzeit. So ist sichergestellt, dass unsere Mitarbeiter jederzeit die Informationen erhalten, die für jeden Kunden am wichtigsten sind. Splunk hat uns geholfen, die Messlatte im Kundenservice höher zu legen, indem wir die Problemlösungszeit, die Ressourcenoptimierung und die Kommunikation auf Führungsebene verbessert haben.“

— Tim Kerrigan, Manager, Systems Engineering Group, CenturyLink

„Wir haben den geschäftlichen Mehrwert der Daten aus den IT-Systemen erkannt und begonnen, unseren Geschäftspartnern darüber zu berichten. So hat sich das Ganze entwickelt und wir haben angefangen, Splunk Enterprise nicht nur im Bereich IT Operations zu nutzen, sondern auch, um an geschäftsspezifische Daten zu gelangen, deren Erlangung auf anderem Wege zu kostspielig war. Die Daten waren ja schon vorhanden, und jetzt können sie problemlos abgerufen werden.“

— Tim Kerrigan, Manager, Systems Engineering Group, CenturyLink

werden Informationen generiert, die Kunden über API-Calls zu anderen Systemen sehen können“, so Kerrigan weiter.

Durchblick bis ins Detail und Zukunftsperspektive

Da Splunk Enterprise übergreifend für eine expandierende Anwendergruppe in fast allen CenturyLink-Abteilungen eingesetzt wird, hat das Unternehmen kürzlich Splunk ITSI in sein Arsenal aufgenommen, um eine Reihe von KPIs und hoch granulare Details für die Überprüfung durch die Geschäftsleitung zusammenzufassen. Zu den Apps, auf die bisher Splunk ITSI angewendet wurde, gehören XenApp und eine Reihe weiterer Citrix-Desktop- und Serverprodukte sowie eine wichtige API, die es mehreren externen Anwendungen ermöglicht, Daten mit dem Abrechnungssystem auszutauschen.

Beide Splunk-Lösungen bieten das, was Burchfield als „operative Transparenz“ bezeichnet. Eine riesige Datenmenge lässt sich knapp und übersichtlich zusammenfassen, sodass sich eine Führungskraft rasch einen Überblick verschaffen kann. „Mit Splunk ITSI werden viele dieser Aufgaben zum Kinderspiel. Einige der in Splunk ITSI integrierten Module bringen uns einen unmittelbaren Nutzen.“

Für die Zukunft plant CenturyLink eine Konnektivitäts-Roadmap zu Splunk Analytics für Hadoop- und andere Big-Data-Repositories, die Berichte und Dashboards für weitere interne Anwendungen und den Zugriff auf Big Data vorsieht.

„Mit Splunk ITSI werden viele dieser Aufgaben zum Kinderspiel. Einige der in Splunk ITSI integrierten Module bringen uns einen unmittelbaren Nutzen.“

— Jeff Burchfield, Senior Lead Software Developer, CenturyLink

Laden Sie Splunk kostenlos herunter oder starten Sie mit der [kostenlosen Cloud-Testversion](#). Ob für Cloud-basierte oder lokale Umgebungen, große oder kleine Teams – Splunk hat auf jeden Fall das passende Bereitstellungsmodell für Sie parat.