

HYATT senkt die MTTR und gibt Entwicklern mehr Zeit für innovative Lösungen

Zentrale Herausforderungen

Um seinen Gästen ein nahtloses Erlebnis auf den 700 Servern und in den Unterkünften zu bieten, benötigte Hyatt zuverlässige IT Operations, unterbrechungsfreie Betriebszeiten und eine einzige Plattform zur Überwachung und Auswertung seiner Daten.

Wichtige Ergebnisse

Von der Reservierung bis zum Check-in hat Hyatt unternehmensweite Einblicke in Echtzeit gewonnen, die es dem Team ermöglichen, Probleme leichter zu beheben, um ein schnelleres Troubleshooting und ein besseres Gästelerlebnis zu erreichen.



Branche: Reise und Verkehr

Lösungen: IT Operations, Security, Business Analytics

Die Hyatt Hotels Corporation umsorgt in mehr als 700 Häusern in über 50 Ländern ihre Gäste, „damit sie ihr Leben in Bestform genießen können“.

Zu diesem Anspruch gehört, dass die Hotelgäste durchgängig ein nahtloses und angenehmes Erlebnis haben. Deshalb verlangte Hyatt nach einer zentralisierten Lösung, um die Anwendungsbereitstellung zu verbessern und allfällige Probleme bei jedem der 700 Server (einem pro Hotel) rasch zu beheben.

Hyatt verschafft sich Sichtbarkeit

Vor der Einführung der Splunk-Software mussten die Entwickler auf einzelne Server zugreifen, wenn sie Logdateien durchsuchen wollten, um Probleme mit dem Online-Check-in-System zu beheben, das Hyatt seinen Gästen anbietet. Die Komplexität machte es schwierig, herauszufinden, ob das gleiche Problem auf mehreren Servern auftrat. Abgesehen von einem ordentlichen Server-Monitoring brauchte das Unternehmen auch eine Möglichkeit, Geschäftstrends zu erfassen und zu analysieren sowie neue Softwareversionen auf größere Änderungen zu überwachen.

Aufgrund von Empfehlungen durch Kollegen im eigenen Haus, die mit Splunk bereits vertraut waren, begann das Plattform-Engineering-Team von Hyatt vor drei Jahren, Splunk Enterprise für das Log-Management einzusetzen. Die Ergebnisse machten sich unmittelbar bemerkbar, sodass das Team die Nutzung von Splunk erweiterte, nun auch die Geschäftsdaten von Hyatt auswertete und den Zugriff auf die Splunk-Plattform von zuerst zwölf Personen auf mehr als 100 Benutzer täglich ausdehnte.

Ein besseres Erlebnis für die Gäste

Zuvor war der Online-Check-in nicht so ganz zuverlässig, weil das Troubleshooting jeweils sehr zeitaufwendig war. Bevor die Splunk-Plattform zum Einsatz kam, mussten sich die Entwickler bei einem einzelnen Server anmelden und ein Such-Tool starten, um herauszufinden, was passiert war. Das konnte Stunden dauern. Und es gab keine Möglichkeit, festzustellen, ob das Problem nur auf einem Server oder auf mehreren Servern auftrat.

Datengestützte Ergebnisse

- Ausweitung des Zugriffs auf die Splunk-Plattform von 12 Personen auf mehr als 100 tägliche Nutzer
- Verringerte Mean-Time-To-Resolution (MTTR) von Stunden zu Echtzeit
- Verbesserte Kundenerfahrung durch proaktives Monitoring

Mit Splunk Enterprise und dem Machine Learning Toolkit sind César Mendoza, Application Development Manager Strategic Systems and Innovation bei Hyatt, und sein Entwicklerteam in der Lage, Serverprobleme rasch zu beheben. Die Ergebnisse sind positiv – Probleme werden jetzt schneller gelöst. Und je weiter Mendoza mit Splunk vorankommt, desto mehr werden vorausschauende Analysen zusätzliche Einblicke ergeben, etwa in die Zimmerbelegung. Darüber hat Mendoza feststellen können, dass die Partnerschaft mit dem Splunk Machine Learning Advisory Program zusätzlichen Mehrwert bietet – dieses Programm unterstützt Kunden bei der Lösung von geschäftlichen Herausforderungen mit dem Splunk Machine Learning Toolkit.

Mit der Splunk-Software profitieren die Hyatt-Entwickler von Transparenz in Echtzeit: Dank Benachrichtigungen und Dashboards, die ihnen den aktuellen Zustand der Systeme zeigen, können sie Probleme erkennen, noch bevor ein Ticket dazu aktiv ist. „Splunk ist das Fenster, durch das wir den Zustand unserer Anwendungen sehen können“, sagt Mendoza. Er betont, dass die Programmierer sich mit den Splunk-Lösungen mehr auf die Entwicklung innovativer Services konzentrieren und so das Gästelerlebnis weiter verbessern können.



Seit wir auf Splunk umgestiegen sind, ist alles viel, viel besser, denn jetzt haben wir eine einzige Anlaufstelle zur Problemlösung. Wir können außerdem bei sämtlichen Servern Trends und übergreifende Probleme erkennen. Das war ein echter Glücksfall.“

César Mendoza, Application Development Manager, Strategic Systems and Innovation

Bessere Anwendungsbereitstellung, optimierte Operations

Das Team von Hyatt vertraut auf die Splunk-Plattform, wenn es um die Analyse und Kombination von Daten aus verschiedenen Quellen geht. Als beispielsweise der Point-of-Sale-Anbieter von Hyatt einen neuen Build herausbrachte, wurden auf einmal mehr Kundenkreditkarten beim Einchecken abgelehnt. Eine Splunk-Benachrichtigung machte die Entwickler sofort darauf aufmerksam, und das Team fand schnell heraus, dass dieses Problem an allen Standorten auftrat, an denen das Point-of-Sale-Update installiert worden war

Hyatt nutzt die Splunk-Technologie auch, um Änderungen in den eigenen Software-Updates zu überwachen, sodass sich rasch gegensteuern lässt, falls die Transaktionen nachlassen. Die Security- und die Operations-Teams des Unternehmens verwenden Splunk zum Monitoring der Reservierungen und des Buchungsmoduls.

Das Team der Entwicklungsplattform ist jetzt in der Lage, alle Logs und Metriken aus seinen unterschiedlichen Tools einzubeziehen, unter anderem Jenkins, Jira und ServiceNow. Die Splunk-Plattform macht dabei das ServiceNow-Projektmanagement für Hyatt effizienter, denn sie bietet ein einfaches Verfahren, die Daten fein aufzuschlüsseln, sodass der Status eines Projekts und sein Fortschritt im zeitlichen Verlauf sichtbar werden.

Als Nächstes: Ein Security Information and Event Management (SIEM), das funktioniert

In Zeiten, in denen große Unternehmen von schweren Sicherheitsvorfällen und Datenlecks betroffen sind, hat Hyatt neue Maßnahmen zur Informationssicherheit beschlossen, damit die Daten der Kunden geschützt bleiben. Nach einer erfolgreichen Proof-of-Concept-Phase entschied sich Hyatt für Splunk – nicht zuletzt aufgrund der Skalierbarkeit und der Fähigkeit, Bedrohungen zu erkennen und darauf zu reagieren.

Das Sicherheitsteam von Hyatt beginnt derzeit mit der Implementierung von Splunk Enterprise Security, und die Reaktionen sind mehr als positiv. „Unser CISO hat gesagt: ‚Ich bin begeistert. Das ist wahrscheinlich das erste wirklich funktionierende SIEM, von dem ich je etwas gesehen oder gehört habe‘“, berichtet Mendoza.

[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.