

Zillow erreicht unternehmensweite Site-Operations-Transparenz in Echtzeit

Zentrale Herausforderungen

Mit isolierten Datensätzen und einer Reihe unterschiedlicher Lösungen brauchte Zillow eine Plattform, welche die Infrastruktur standardisieren, mit dem wachsenden Business skalieren und vollständige operative Transparenz bieten kann.

Wichtige Ergebnisse

Mit Splunk hat Zillow den Zugriff auf Daten im gesamten Unternehmen erweitert und eine einheitliche Sicht auf Analysen und den Systemzustand für IT-, DevOps-, Produkt-, Sicherheits- und Kundendienst-Teams geschaffen.



Branche: Online-Dienste

Lösungen: IT, Plattform

Zillow hat den Immobilienmarkt für Verbraucher und Unternehmen neu erfunden.

Zum Portfolio der Zillow Group (NASDAQ: Z und ZG) zählen die größten Immobilien- und Wohnungsmärkte im Web und auf Mobilgeräten, darunter die Marken Zillow® und Trulia® für Endkunden sowie die Marken Mortech® und Retsly® für die Immobilien-, Miet- und Hypothekenbranchen. Um in seiner weitläufig verteilten Infrastruktur volle operative Transparenz zu schaffen, brauchte Zillow Einblick in eine gigantische Menge an Log-Event-Daten.

Besserer Datenzugang für über 300 Beschäftigte

Die Zillow Group ermöglicht Verbrauchern datengestützte Einblicke bei Immobilienfragen. In der Vergangenheit setzte man nach dem Motto „build not buy“ auf Open-Source-Software und selbst entwickelte Tools für Service, IT-Monitoring und Qualitätskontrolle. Diese Lösungen konnten aber nicht mit der Masse an Log-Daten mithalten, die sich aus den unterschiedlichen Web-Auftritten und -Anwendungen ergaben. Das Monitoring war unausgegoren, Benachrichtigungen gab es praktisch gar nicht.

Laut Seth Thomas, Director of Site Operations bei Zillow, gab es „kein Standardformat für Logfiles und auch keinen Anreiz, die Dinge zu standardisieren. Es war extrem schwierig, auf diese Informationen zuzugreifen, da die Daten streng kontrolliert waren. Wenn die Produktion eine Frage zu einer Site oder zu einem Service hatte, brauchte es seine Zeit, bis man die Person aufgespürt hatte, die Zugriff auf die Logs hatte; und dann noch einmal Zeit, um die Daten abzufragen. Die Systeme waren so unzusammenhängend und so unzuverlässig, dass wir nie wussten, ob wir die Abfragen richtig hinbekommen würden.“

Zillow war klar, dass es sein Log-Management und das der sonstigen Dateninfrastruktur vereinheitlichen musste. Gesucht war eine Lösung, die mit dem wachsenden Geschäft skalieren und volle operative Transparenz bieten konnte. Thomas berichtet: „Wir wollten die Daten, die wir generieren, zugänglich machen – ohne die vielen Engstellen

Datengestützte Ergebnisse

- Verbesserte Kundenerfahrung auf der Website durch schnelleres Troubleshooting, kontinuierliche Betriebszeiten und User Behavior Analytics
- Gewonnene digitale Erkenntnisse durch Vergleich der Kundeninteraktion auf allen Zillow-Websites
- Verbesserte DevOps-Zusammenarbeit für schnellere Release-Zyklen

und Hindernisse. Die Splunk-Software gibt uns jetzt die Möglichkeit, Ad-hoc-Berichte zu erstellen und jederzeit auf alle Logs und Daten zuzugreifen. Dass wir Teil des größeren Splunk-Ökosystems sind, ist für uns extrem wertvoll. Alleine könnten wir nichts Vergleichbares auf die Beine stellen.“

Zillow startete 2013 mit Splunk-Software für IT-Monitoring und Anwendungsmanagement. Seitdem hat das Unternehmen den Einsatz immer weiter ausgebaut, 2014 ein Upgrade per Enterprise Adoption Agreement (EAA) vorgenommen und sein Datenvolumen vergrößert. Zillow hat die Splunk-Plattform geradezu in das Fundament seiner Infrastruktur gegossen und ist außerdem dabei, Splunk Cloud zu implementieren. Derzeit nutzen mehr als 300 Personen aus IT Operations, Technik, Kundenbetreuung und dem mobilen Team die Splunk-Plattform.

Transparenz und Effizienz im gesamten Unternehmen

Bei Zillow verwaltet das Site-Operations-Team die Splunk-Infrastruktur ebenso wie die Organisation der Tier-1- und Tier-2-Services. Das Team reagiert auf Incidents und Ausfälle, untersucht

Log-Events und behebt Probleme, von denen Kunden berichten. Der Einsatz von Splunk Enterprise anstelle der selbst entwickelten Monitoring-Tools hat das Team effektiver gemacht – sie können mit dem Splunk-Tool für Monitoring und Reporting ihre Suchen speichern, Ad-hoc-Abfragen durchführen, Sites live diagnostizieren und Fehler direkt beheben, sodass weniger Fälle eskalieren.

Mit der zentralen, übersichtlichen Darstellung der Daten bei Splunk hat sich auch die DevOps-Zusammenarbeit verbessert. Das Operations-Team und die Entwickler können problemlos mit denselben Dashboards arbeiten und sorgen so für eine schnelle, effektive Anwendungsbereitstellung. Die Produktteams von Zillow wiederum sehen kritische Log-Daten sofort, können Dashboards, Benachrichtigungen und Reports einrichten, die Einblick in Website-Fehler und die Website-Performance geben, sowie das Online-Kundenverhalten verfolgen.

Wenn sich ein Leistungsprofil ändert oder ein Service ausfällt, kann das Team dies schnell erkennen und das Problem beheben, sodass sich die Customer Experience verbessert. Splunk benachrichtigt die Teams proaktiv, wenn im System eine Anomalie auftritt. Auch das Sicherheitsteam verlässt sich bei Ad-hoc-Untersuchungen und der Eruiierung von Fehlfunktionen auf Thomas' Team. Darüber hinaus nutzt Zillow die Splunk-Plattform zur Qualitätskontrolle bei Code Releases.

Auf der Selfservice-Plattform finden Teams eigene Lösungen

Seit Zillow die Splunk-Plattform unternehmensweit eingeführt hat, haben die Teams neue Funktionen in ihre eigenen Produktlinien eingebaut. Sie rufen gezielt Daten ab und beziehen sie in ihre Systeme ein, damit sie bestimmte Listings korrigieren oder untersuchen können. Andere Teams, die für das Management und Monitoring ihrer Prozesse eigene Mongo-Datenbanken aufgebaut hatten, sind damit nun in Splunk Enterprise umgezogen.

„Unser Kundendienst baut komplett auf Splunk“, berichtet Thomas zuletzt. „Die haben ihre Management-Tools so umgeschrieben, dass sie mit der Splunk-Software nach Informationen über Kundenanfragen suchen können. Wir geben unseren Teams die Freiheit, die sie brauchen, um eigene Lösungen zu entwickeln, die auf der Splunk-Plattform aufsetzen. Das alles kommt daher, dass wir mit Splunk jetzt ein unternehmensweites Selfservice-Dienstprogramm innerhalb von Zillow haben.“



Dass wir Teil des größeren Splunk-Ökosystems sind, ist für uns extrem wertvoll. Alleine könnten wir nichts Vergleichbares auf die Beine stellen. [...] Wir geben unseren Teams die Freiheit, die sie brauchen, um eigene Lösungen zu entwickeln, die auf der Splunk-Plattform aufsetzen.“

Seth Thomas, Director of Site Operations, Zillow

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.