

# Systemverfügbarkeit rund um die Uhr – mit Operational Intelligence in Echtzeit bei der Otto Group

## Kurzfassung

Die 1949 gegründete Otto Group (Otto) ist ein global operierender Handels- und Dienstleistungskonzern mit über 120 Gesellschaften in mehr als 20 Ländern. Mit mehr als 53.000 Mitarbeitern weltweit ist die Otto Group der weltgrößte Online-Händler für Mode- und Lifestyle-Produkte und der zweitgrößte Web-Einzelhändler der Welt. Die Otto Group benötigte eine Echtzeit-Monitoring-Lösung zur Bereitstellung von Operational und Digital Intelligence über die gesamte komplexe Infrastruktur hinweg. Seit der Einführung von Splunk® Enterprise verzeichnet OTTO deutliche Verbesserungen, wie etwa:

- Verbesserte Kundenerfahrung über verschiedene Kanäle hinweg
- Höhere Prozesseffizienz
- Verbesserte Geschwindigkeit und Qualität der neuen Softwareinstallation

## Warum Splunk?

OTTO betreibt ein Multichannel-Einzelhandelsmodell, das den Kunden die Flexibilität gibt, nahtlos und reibungslos online, per Telefon oder Katalog zu bestellen. Unterstützt wird dieses erfolgskritische Unternehmensmodell durch eine komplexe, mehrschichtige, heterogene Infrastruktur. Zu den kritischsten Systemen bei OTTO, die rund um die Uhr verfügbar sein müssen, gehören daher die Call-Center-Anwendung für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) und das zentrale Bestellungsverarbeitungssystem. Das System umfasst alle 20 Call Center der Otto Group in Deutschland sowie den OTTO Online-Shop mit Quellsystemen.

Group Technology Partner (GTP), der IT-Dienstleister der Otto Group, setzte Splunk Enterprise zunächst ein, um einen konsolidierten Monitoring-Ansatz zu erreichen und Einblicke in die Transaktionsinfrastruktur zu erhalten (auf Basis einer serviceorientierten Architektur (SOA) mit Datenbanken, Anwendungsservern und Client-Anwendungen).

Die Splunk-Software wurde zu Anfang innerhalb des Monitoring-Systems für die Produktionsumgebung genutzt. Bald reichte die 10GB-Lizenz (pro Tag) nicht mehr aus, da GTP das volle Potenzial der Splunk-Lösung erkannte, sodass die Lizenz auf 100GB (pro Tag) erweitert wurde. Außerdem wurde die Nutzung von Splunk Enterprise auf die Testumgebungen für Entwicklung und QA ausgeweitet. Inzwischen nutzt GTP die Software nicht mehr nur für das Monitoring, sondern darüber hinaus im Entwicklungs-/Operations-Bereich, um Code, Konfigurationen und Setups vor dem Produktivstart zu optimieren. Das IT Operations-Team setzt die Splunk-Software außerdem zur Erstellung von Berichten und Analysen ein.

## otto group

### Branche

- Einzelhandel

### Splunk-Anwendungsfälle

- Anwendungsbereitstellung
- Business Analytics
- IT Operations

### Herausforderungen

- Monitoring der Call Center konnte nur individuell erfolgen, nicht als Ganzes
- Systemfehler mussten erkannt und behoben werden
- Konzernweiter Rollout neuer Lösungen musste schneller und stabiler werden
- Code sollte vor Produktionseinsatz optimiert werden
- Fehlende End-to-End-Transparenz im komplexen Bestellungsverarbeitungsprozess

### Auswirkungen für das Unternehmen

- Steigerung der Prozesseffizienz
- Schnellere, gezieltere Problembhebung
- Optimierte Wartung, reduzierte Ausfallzeiten
- Gestiegene Zufriedenheit mit GTP (IT-Dienstleister)
- Verbessertes Testing und Systemoptimierung vor Produktivstart
- Optimierter Bestellungsverarbeitungsprozess

### Datenquellen

- Anwendungs- und Transaktionsprotokolle der Call Center-Software
- Syslog-Dateien
- Geschäfts- und Betriebsdaten
- KPI-Werte aus End-to-End-Unternehmensabläufen

### Splunk-Produkte

- Splunk Enterprise

## Operational Excellence durch optimale Nutzung von Maschinendaten

Vor dem Einsatz der Splunk-Lösung konnte GTP Ausnahmen nur innerhalb einzelner Call Center überwachen. Durch die Nutzung von Splunk Enterprise ist jetzt das Echtzeit-Monitoring für alle 20 deutschen Call Center der Otto Group einschließlich sämtlicher relevanten Backend-Anforderungen möglich. Dadurch ist GTP deutlich besser in der Lage, Systemfehler zu erkennen, zu identifizieren und zu beheben, und zwar oftmals schon, bevor sie sich auf die User auswirken können. Darüber hinaus wurde die Problemlösungsdauer deutlich verkürzt, die Ausfallzeiten insgesamt reduziert und die Wartung optimiert. Wenn ein Call Center dem Support einen Fehler meldet, ist GTP das Problem dank Splunk bereits bekannt. Die durchschnittliche Dauer für die Behebung eines identifizierten Problems ist mittlerweile auf fünf Minuten gesunken.

## End-to-End-Einblick verbessert Kundenerfahrung

Splunk Enterprise bietet OTTO zudem Einblicke in das vielschichtige Business Transaction System, das von Kundendaten bis hin zu Zahlungsprozessen alles verarbeitet. Das vorherige Performance-Monitoring für diesen Prozess war zeitaufwändig, da erst verschiedene Transaktionen miteinander verknüpfen werden mussten, bevor der gesamte End-to-End-Ablauf deutlich wurde. Da der komplette Prozess nun in Echtzeit in Splunk-Dashboards sichtbar ist, kann OTTO Prozessengpässe erkennen, verstehen und beheben und so für eine hervorragende Kundenerfahrung sorgen.

## Schnellere Markteinführung und Einhaltung von Compliance-Anforderungen

Durch den Einsatz von Splunk können die für Entwicklungs- und QA-Testing verantwortlichen Teams schneller stabilere Lösungen und Konfigurationen in der Produktionsumgebung einführen. Dadurch hat sich die Qualität der Softwareverteilung deutlich verbessert.

„Mit Splunk können wir Probleme wie Ausfälle, ineffiziente Arbeitsprozesse und Verzögerungen einfach und schnell identifizieren, analysieren und beheben. Splunk Enterprise trägt außerdem dazu bei, dass wir wichtige Leistungskennzahlen erreichen, indem es uns erlaubt, die tatsächliche Systemstabilität und -leistung abzubilden. Splunk ist aus unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken.“

— Michael Otremba, Abteilungsleiter, Customer Care Center Softwareentwicklung OTTO IT

Die Splunk-Software wird auch im Netzwerkbetrieb bei OTTO für das Monitoring der Switches und internen Proxy-Server eingesetzt. Ein weiterer Pluspunkt ist die langfristige Datenaufbewahrung von Splunk, durch die OTTO die deutschen Compliance-Anforderungen erfüllen kann, da interne Proxy-Server-Protokolle 90 Tage lang gespeichert werden.

## Operational Intelligence für exzellente DevOps-Prozesse

Dank des geringen Konfigurationsaufwands der Splunk-Software spart OTTO wertvolle Ressourcen. Mithilfe von Splunk Enterprise konnte die IT-Abteilung von OTTO innovative, neue Ideen umsetzen, mit denen OTTO wertvolle Operational Intelligence aus der gesamten Infrastruktur gewinnt. Die Splunk-Lösung wird eingesetzt, um stündlich eine „Topseller“-Liste für den Software-Client des Kunden-Service-Centers zu erstellen und Daten für eine mobile KPI-App zu liefern. Sie wird auch innerhalb der Einkaufsabteilung verwendet, um das Monitoring des Beschaffungssystems zu ermöglichen sowie Problemlösungen und Analysen bereitzustellen. Splunk hat dazu beigetragen, die Zusammenarbeit zwischen Dev und Ops zu verbessern und die Entwicklungsbemühungen zu optimieren. Die IT-Abteilung von OTTO verfügt über eine sehr komplexe SOA-Architektur. Durch Splunk Enterprise wurde die Multisystemanalyse wesentlich vereinfacht.

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 ein passendes Verteilungsmodell für Sie.



Weitere Informationen: [www.splunk.com/asksales](http://www.splunk.com/asksales)

[www.splunk.de](http://www.splunk.de)