

Ein Einhorn nutzt Splunk Observability, um schneller für seine Kunden da zu sein

Zentrale Herausforderungen

Das schnell wachsende Unternehmen und Splunk-Partner Quantum Metric benötigte Einblicke in seine immer komplexer werdende Infrastruktur und Anwendungsumgebung, um seine Kunden besser unterstützen zu können, insbesondere bei besonderen Events wie dem Cyber Monday.

Wichtige Ergebnisse

Mit der Observability Suite von Splunk hat Quantum Metric einen klaren Einblick in seine Architektur, um Entwicklern zu helfen, produktiver zu arbeiten, die Kapazitätsplanung zu verbessern und Kundenanforderungen besser zu erfüllen.



Branche: Technologie

Lösungen: DevOps, Observability, Infrastructure Monitoring, Application Performance Monitoring, Digital Experience Monitoring

Was haben Alaska Airlines, Lululemon, Western Union und Crate & Barrel gemeinsam?

Sie alle streben danach, den Bedürfnissen ihrer Kunden von Tag zu Tag besser gerecht zu werden. Die Plattform von Quantum Metric hilft ihnen dabei, dieses Ziel zu erreichen. Das Unternehmen hat eine CPD-Lösung (Continuous Product Design) entwickelt, mit der seine Kunden in Echtzeit Erkenntnisse gewinnen und auf dieser Grundlage rasch priorisieren, entwickeln, testen und iterieren können, um noch bessere digitale Produkte bereitzustellen. Oder, wie CEO Mario Ciabarra es formuliert: Quantum Metric hilft Unternehmen dabei, das zu tun, was sie ohnehin schon tun, nur eben besser und schneller.

Immer mehr Branchen erkennen, dass sie die Digitalisierung schneller vorantreiben müssen. Daher strömen ganz unterschiedliche Kunden zu Quantum Metric, die alle ihr Potenzial maximieren möchten. Für das Start-up, das seit 2021 offiziell ein Einhorn ist, brachte der rege Zulauf von Kunden einen noch größeren Zufluss von Daten mit sich – und eine zunehmend komplexe Engineering-Umgebung mit unterschiedlichsten Elementen, von Kubernetes-Clustern bis zu Docker-Engines.

„Wir haben das gleiche Ziel wie unsere Kunden. Wir wollen in einem sicheren Umfeld bessere Produkte entwickeln, schnell reagieren, iterieren und experimentieren – und zwar sicher“, erklärt Brent Miller, Senior Director of Cloud Operations. „Wenn wir ein Problem für unterschiedliche Use Cases lösen wollen, brauchen wir eine Observability-Lösung, die erweiterbar und robust genug ist, diese Use Cases abzudecken, ohne uns in eine bestimmte Richtung zu zwingen“, ergänzt Eric Irwin, Director of Engineering bei Quantum Metric.

Quantum Metric brauchte also eine flexible Observability-Lösung, die dem Unternehmen und seinen Kunden die schnellere Entwicklung besserer Produkte ermöglichte. Die Entscheidung fiel auf die Splunk Observability Suite.

Observability sorgt für ein besseres Kundenverständnis

„Bei Observability geht es darum, Antworten auf Fragen zu erhalten, von denen wir gar

Datengestützte Ergebnisse

\$80K

an Einsparungen durch den Wechsel zu Splunk dank besserer Downsizing-Analyse und Kapazitätsplanung

96%

schnellere Anwendungsentwicklung, höhere Produktivität der Entwickler

95%

Verringerung der Zahl der ausstehenden CI-Aufgaben aufgrund einer besseren Bewertung des Kapazitätsbedarfs

99.9%

durchschnittliche Erfolgsquote bei den Service-Level Objectives (SLOs) Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Freshness

nicht wussten, dass wir sie überhaupt stellen müssen“, sagt Irwin. Und Miller fügt hinzu: „Wenn ich über Observability nachdenke, denke ich sowohl top-down als auch bottom-up: Es sind die umsetzbaren Erkenntnisse aus dem gesamten System, nicht nur aus einem Teil, die wirklich Aufschluss über den Zustand einer Umgebung geben.“

Durch die Einführung der Splunk Observability Suite, die Application Performance Monitoring, Infrastruktur-Monitoring und Synthetic Monitoring umfasst, profitiert Quantum Metric in seiner zunehmend komplexen Umgebung von Transparenz im gesamten Technologie-Stack.

Je leichter Quantum Metric erkennen kann, wie die eigenen Code-Releases funktionieren, desto schneller können Produktverbesserungen vorgenommen werden. Letztlich hat diese gute Observability zu einem genaueren Verständnis des Kundenverhaltens geführt, sodass das Team Auswirkungen auf die Kunden besser messen kann.

Dank der Full-Fidelity-Erfassung von Logs, Metriken und Traces hat das Team jetzt einen Überblick über die Vorgänge in der gesamten Infrastruktur und in den Anwendungen – Erkenntnisse, die sonst unberücksichtigt blieben. Mit End-to-End-Transparenz im gesamten Stack können die Verantwortlichen sicherstellen, dass Demosites funktionieren, und sie überblicken, wie ihre Services ineinandergreifen, um ihren Kunden echten Mehrwert zu bieten. „Die Splunk Observability Suite ruft einige unserer Metrik-Rohdaten direkt aus der Google-Cloud-Umgebung ab und zeigt sie auf intuitiven Dashboards an“, erklärt Miller. „Das allein ist schon ein großer Gewinn, weil das mit anderen Tools sehr aufwendig ist.“

Und weil Quantum Metric die Observability Suite von Splunk außerdem als Metrikspeicher für Canary-Releases verwendet, kann das Start-up damit sogar die Risiken für seine Kunden minimieren. Das Team kann Änderungen zuerst für eine kleine User-Gruppe implementieren und die Auswirkungen beobachten, bevor das Release für die gesamte Kundenbasis ausgerollt wird.

Mithilfe von Daten das größte Shopping-Event des Jahres bewältigen

Die geschäftigste Zeit des Jahres für Quantum Metric sind die „Cyber Five“, der Zeitraum zwischen Thanksgiving und dem Cyber Monday, der den Startschuss für das winterliche Weihnachtsgeschäft gibt. Allein in diesen fünf Tagen werden über die Plattform weit über eine Milliarde Interaktionen abgewickelt - mehr als 5 % des Gesamtvolumens des Jahres. Hinter den Kulissen laufen viele Vorbereitungen, damit die Plattform schnell erweitert werden kann und gleichzeitig die hohe Verfügbarkeit und die optimale Leistung, die die Kunden erwarten, aufrechterhalten wird. In Zeiten wie diesen ist Observability von entscheidender Bedeutung.

„Dieses Jahr war der Black Friday noch erfolgreicher als in den Vorjahren“, sagt Miller. „Nicht nur in Bezug auf die Anzahl der Sessions, die wir abgewickelt haben, sondern auch in Bezug auf die Qualität der Plattform für die Kunden. Die Splunk Observability Suite war ein wichtiger Bestandteil unserer Kapazitätsplanung im Vorfeld.“

Als der Höchststand erreicht war, konnte das Team sehen, was in den Systemen vor sich ging, und das Troubelshooting auf die nächste Stufe bringen. „Als die Dinge an Fahrt aufnahmen, konnten wir in Echtzeit nachvollziehen, welche Aspekte sich verschlechterten, Anpassungen vornehmen und die Auswirkungen sehen“, sagt Irwin. „Wir konnten Problemen zu einem Zeitpunkt zuvorkommen, der für uns in der Vergangenheit eher schmerzhaft war.“

Da die Splunk Observability Suite dem Unternehmen einen besseren Einblick in die Cloud-Nutzung verschaffte, entwickelte Quantum Metric ein Tool, das den Bedarf an Ressourcen je nach Tageszeit aufzeigt. Quantum Metric hatte nicht nur die Flexibilität und Agilität, seine Ressourcen auf der Grundlage der tatsächlichen Geschäftsanforderungen zu skalieren, sondern sparte dank des Host-basierten Preismodells von Splunk im Vergleich zu seiner vorherigen DataDog-Lösung 80.000 US-Dollar an Überschüssen.

Schnellere Wertschöpfung dank Benachrichtigungen in Echtzeit

Benachrichtigungen in Echtzeit zählen zu den wichtigsten Services, die Quantum Metric seinen Kunden anbietet. Diese verlassen sich darauf, dass Quantum Metric sie warnt, wenn beispielsweise die Konversionsraten plötzlich sinken oder die Anzahl der Seitenfehler nach oben schnell. Solche Warnungen sind entscheidend, denn wenn Quantum Metric auch nur eine einzige durch die Lappen geht, dann gilt das auch für den Kunden, was wiederum erhebliche Auswirkungen auf Umsatz und Kundenzufriedenheit haben kann. Quantum Metric muss also genau im Blick haben, wie gut die eigenen Systeme funktionieren.

„Ohne Observability wären wir nicht in der Lage, unseren Kunden Daten in Echtzeit zu präsentieren“, sagt Miller. Angenommen, ein Kunde nutzt die Dashboards von Quantum Metric, um sich über einen Verkaufsvorgang zu informieren, und intern funktioniert etwas nicht, dann kann er nicht sehen, was auf seiner eigenen Website vorgeht. „Splunk hilft uns, unsere Kunden umfassend und in Echtzeit zu benachrichtigen, damit sie immer den Überblick behalten.“



Die Splunk Observability Suite bringt Transparenz in unsere komplexe Umgebung. Damit können wir Daten für konkrete Handlungen nutzbar machen und unseren Kunden getreu unserer Mission dabei helfen, schneller bessere Produkte zu entwickeln.

Glenn Trattner, Chief Operating Officer, Quantum Metric



Alerting-Dashboard für einen Kunden mit SLI/SLO-Berechnungen über sieben Tage sowie Diagramme, die die SLIs widerspiegeln



SLI- und SLO-Definitionen für Dienste auf dem Dashboard

Außerdem hat das Team von Quantum Metric die intuitiven Dashboards von Splunk so konfiguriert, dass sie kundenspezifische SLOs (Service Level Objectives) widerspiegeln. Über integrierte Detektoren werden die Mitarbeiter benachrichtigt, sobald ein Kunde betroffen ist. So können sie das Problem schnell angehen. Mit diesen Dashboards lassen sich grundlegende Performance-Daten problemlos erfassen und historische Incidents besser kontextualisieren. Die Entwickler von Quantum Metric können dann bestimmen, wie kritisch eine Warnmeldung für die eigenen Systeme ist, und die Performance im Zeitverlauf analysieren. Beide Aspekte helfen Quantum Metric, die Bedürfnisse der Kunden besser zu verstehen.



Wenn wir ein Problem für unterschiedliche Use Cases lösen wollen, brauchen wir eine Observability-Lösung, die erweiterbar und robust genug ist, diese Use Cases abzudecken, ohne uns in eine bestimmte Richtung zu zwingen.“

Eric Irwin, Director of Engineering,
Quantum Metric

Eine leistungsstarke Integration für mehr Transparenz

Quantum Metric ist sowohl Kunde als auch Partner von Splunk - und die bidirektionale Integration zwischen den beiden Plattformen vereinheitlicht Daten für schnellere Prozesse und bessere Ergebnisse.

Sowohl Quantum Metric als auch Splunk sammeln Daten über die Umgebungen ihrer Kunden, um in Echtzeit Probleme zu identifizieren und zu beheben, die sich auf das Nutzererlebnis auswirken. Quantum Metric konzentriert sich auf Verhaltens- und Absichtsdaten von Frontend-Anwendungen wie Web- und nativen Apps, während sich die Splunk Observability Suite auf Performance- und technische Daten von Backend-Systemen konzentriert.

Da Business- und Technikteams im Zeitalter der digitalen Transformation eng zusammenarbeiten, schafft die Kombination dieser beiden Datensätze und ihrer Analysen eine erstklassige Observability-Lösung. Durch die Nutzung dieser gemeinsamen Lösung können sich alle Teams auf einen Datensatz abstimmen, um geschäftsorientierte Prioritäten zu setzen und schnelle technische Lösungen zu finden.

Quantum Metric – noch schneller in die Zukunft

Quantum Metric wächst weiter, und zwar sowohl Größenmäßig als auch in seinen Funktionen. Die Backend-Infrastruktur muss den zunehmenden Kapazitäten und den steigenden Anforderungen gewachsen bleiben. Splunk wächst einfach mit. „Wir sind überzeugt, dass wir mit Splunk auch zukünftigen Anforderungen gerecht werden können, auch wenn sich die Anzahl der Mitarbeiter in unserem Engineering-Team verdoppelt oder wenn wir unsere Workflows orchestrieren“, sagt Irwin.

Glenn Trattner, COO bei Quantum Metric, kann dem nur zustimmen: „Die Splunk Observability Suite bringt Transparenz in unsere komplexe Umgebung. Damit können wir Daten für konkrete Handlungen nutzbar machen und unseren Kunden getreu unserer Mission dabei helfen, schneller bessere Produkte zu entwickeln.“

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.