

Otto Group reduziert Systemkomplexität mit Splunk Business Flow

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 und über 53000 Mitarbeitern weltweit. Das Versandhandelsunternehmen OTTO der Otto Group ist der größte Online-Händler für Mode- und Lifestyle-Produkte in Deutschland und der zweitgrößte Web-Einzelhändler Deutschlands. Die Otto Group suchte ein Process Mining-Tool, das für End-to-End-Transparenz bei Geschäftsprozessen sorgt.

Seit der Einführung von Splunk Business Flow verzeichnet das Unternehmen deutliche Verbesserungen, wie etwa:

- Tiefgreifendere Untersuchung von Geschäftsprozessen
- End-to-End-Echtzeittransparenz bei allen Systemen
- Verbesserte Conversion-Raten bei E-Commerce-Prozessen mit vielen Transaktionen

Warum Splunk?

Die Otto Group nutzt Splunk Enterprise bereits seit zehn Jahren in der Backend-IT von OTTO, um einen konsolidierten Ansatz für das Infrastruktur-Monitoring ihrer kritischen Geschäftssysteme, einschließlich der CRM-Callcenter-Anwendung und des zentralen Verarbeitungssystems, zu erreichen. Das zentrale Verarbeitungssystem läuft auf einer komplexen, aber verteilten Infrastruktur und verarbeitet alle Kunden-, Produkt- und Bestellinformationen, die aus den 20 deutschen Callcentern und Webshops von OTTO abgefragt werden.

Im Zuge der Weiterentwicklung der Splunk-Installation benötigte Andre Pietsch, Produktmanager bei der Otto Group, ein Process Mining-Tool, um die digitale Erfahrung der Kunden zu verstehen und zu untersuchen, ohne manuell Dashboards erstellen zu müssen. Splunk Business Flow bot Pietsch End-to-End-Transparenz bei der Kundenerfahrung, da das zentrale Verarbeitungssystem automatisch Daten aus mehreren Geschäftssystemen korreliert.

“Die Herausforderung bestand darin, dass alle diese Informationen in ganz unterschiedlichen Formaten vorliegen, sodass wir verschiedene Techniken anwenden mussten, die viel Rechenzeit und -ressourcen erforderten, um alle Daten nutzbar zu machen”, erklärte Pietsch. “Es war schwierig, die richtige Visualisierung und das richtige Tool zu finden, mit denen sich wirklich alle Aspekte abdecken ließen.”

Branche

- Einzelhandel

Anwendungsfälle

- Process mining
- Business analytics
- IT Operations (management)

Herausforderungen

- Mangelnde Echtzeittransparenz bei Prozessen
- Keine Möglichkeit, Erkenntnisse mit interaktiven Visualisierungen anzupassen
- In Silos organisierte Systeme erschwerten die Korrelation von technischen und wirtschaftlichen Daten

Auswirkungen für das Unternehmen

- Tiefgreifende Drilldowns zur Untersuchung der Kernursachen von Problemen
- End-to-End-Transparenz bei Geschäftsprozessen
- Interaktive Visualisierungen des Flows mit angepassten Erkenntnissen

Datenquellen

- Anwendungslogs aus dem Kundencenter
- Anwendungslogs aus 50 verschiedenen Backend-Anwendungen
- Anwendungslogs aus serverlosen Anwendungen in der öffentlichen Cloud
- WAF-Logs aus dem Webshop
- Logs mit Verarbeitungs- und Orchestrierungsdaten aus Middleware-Systemen

Splunk-Produkte

- Splunk Business Flow
- Splunk Enterprise

Als strategischer Splunk-Kunde war die Otto Group schon frühzeitig Entwicklungspartner für Splunk Business Flow und gab dem Entwicklungsteam aktiv Feedback.

Tiefgreifende Untersuchung verringert Komplexität

Vor der Einführung von Splunk Business Flow hatte die Otto Group keine einfache Möglichkeit, Daten aus einer Vielzahl in Silos organisierter Systeme automatisch zu korrelieren. Pietsch sagte, die IT-Infrastruktur habe sich im Lauf der Jahrzehnte signifikant weiterentwickelt und sei ständig um Prozesse und Funktionen erweitert worden. „Als Erstes stellten wir fest, dass unsere internen Systeme deutlich komplizierter waren als wir gedacht hatten“, sagt er.

Mit Splunk Business Flow konnte die Otto Group Events dynamisch zusammenstellen, um verschiedene Datenquellen zu verknüpfen und verwertbare Erkenntnisse zu gewinnen. „Mit Business Flow“, so Pietsch, „erhalten wir zum ersten Mal einen Blick in das lebende System. Es ist, als ob uns ein Röntgenbild unserer Software vorläge.“

Dank der Möglichkeit, die Verzahnung der Prozesse anhand konkreter Daten zu erkennen und zu verstehen, konnten laut Pietsch Anomalien schnell entdeckt und behoben werden. „Business Flow hilft uns festzustellen, wo wir Zeit verlieren. Und Zeitverlust bedeutet häufig Geldverlust.“

Ein weiterer Vorteil ist nach Aussagen von Pietsch eine verbesserte Kundenerfahrung. Die Vereinfachung des Systems verkürzte die erforderliche Zeit zum Durchlaufen der verschiedenen Prozesse von der ersten Kundeninteraktion bis zur Auftragserfüllung.

“Neulich bei einer Konferenz hörte ich jemanden sagen ‘Das Teuerste an unserem Unternehmen ist die Komplexität’ und mit Business Flow können wir die Komplexität unserer Systeme verstehen und reduzieren.”

Andre Pietsch, Product Manager
Otto Group

“Wir haben uns mit den richtigen Leuten bei Splunk zusammengesetzt, um Dinge umzusetzen, die bei keinem der anderen angebotenen Tools zu finden sind.”

Andre Pietsch, Product Manager
Otto Group

Einblicke in Greenfield-Projekte, Softwareentwicklung

Nach Angaben von Pietsch bringt Splunk Business Flow noch weitere Vorteile. Dank Process Mining kann die Otto Group den Status neuer Systeme bei der Integration in bestehende Systeme überwachen und damit Problemen vorbeugen. In der Softwareentwicklungsphase ist Business Flow entscheidend für die korrekte Implementierung innerhalb der festgelegten Parameter und Spezifikationen, insbesondere bei der Nutzung externer Entwicklerressourcen.

Pietsch erklärt: „Der Prozessmanager entwirft einen Prozess und gibt den Entwurf an den Entwickler weiter. Danach setzen sich die beiden zusammen und prüfen, ob der entwickelte Prozess dem Entwurf entspricht, ob Abweichungen vorliegen und wo die Probleme liegen.“

Kostensenkungen, besserer Kundenservice

Es ist geplant, Splunk Business Flow zur Bewertung von Flows und für Einblicke in die Prozesse rund um das Kundencenter einzusetzen. Mit den interaktiven Visualisierungsfunktionen kann die Otto Group tiefgreifende Untersuchungen zu den Gründen für Anrufe beim Kundencenter durchführen. Damit kann die Otto Group im Anschluss die Kosten beziffern und senken. Eine schnellere Fehlerbehebung und Problemlösung im gesamten Prozess reduziert die Callcenter-Kosten und verbessert die Kundenzufriedenheit.

“Mit Business Flow können wir praktisch alles nachverfolgen, und zwar nicht nur aus technischer Sicht. Zum ersten Mal können unsere Kaufleute die wirtschaftliche Nutzlast hinter den technischen Informationen analysieren.”

Andre Pietsch, Product Manager
Otto Group

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 Modell für Sie.