

End-to-End Service Intelligence liefert Vodafone belastbare Erkenntnisse



vodafone

Kurzfassung

Vodafone ist eines der größten Telekommunikationsunternehmen der Welt. Das Angebot des Unternehmens umfasst eine ganze Reihe von Services, zu denen unter anderem die Sprach-, Nachrichten-, Daten- und Festnetzkommunikation gehören. Dem IT Operations-Team von Vodafone fehlte Transparenz hinsichtlich des Status und der Leistung der Services, die von den Projektteams, Entwicklern und Architekten kontinuierlich implementiert wurden. Vodafone führte daher Splunk IT Service Intelligence (ITSI) ein, um seinem Operations-Team Einblicke für Support, Problembehebung und Monitoring von Services in Echtzeit zu geben. Seit der Einführung von Splunk ITSI verzeichnet Vodafone deutliche Verbesserungen, wie etwa:

- Proaktives Angehen von Problemen
- Verbesserte operative Transparenz
- Schnelle Problembehebung

Warum Splunk?

Vodafone ist bereits Splunk-Kunde und setzt Splunk Enterprise ein, um die Leistung im gesamten Web-Betrieb zu gewährleisten sowie Sicherheit und mobiles Management zu ermöglichen. Vodafone führte vor nicht allzu langer Zeit Workforce Identity Access Management ein, eine komplexe, auf Oracle Fusion Middleware aufsetzende, Stack-basierte Anwendung, die das Identitäts- und Zugriffsmanagement für Vodafone regelt. Das Operations-Team hatte keine Möglichkeit, ein effektives Monitoring der Auswirkungen auf voneinander abhängige Servicekomponenten einzurichten. Dieser unvollständige Einblick in operative Abläufe verschärfte die Problematik bei Serviceproblemen, Leistungseinbußen oder Ausfallzeiten von Komponenten.

Die Monitoring-Lösungen, die Vodafone rund um Workforce Identity Access Manager einsetzte, generierten eine Flut an Warnungen, die zu Tausenden von Remedy-Tickets führten. Dies ließ das Priorisieren von Problemen zu einer echten Herausforderung werden, machte es dem Team unmöglich, die Kernursache von Problemen zu finden, und beeinträchtigte letztendlich die Serviceleistung. Vodafone musste die Möglichkeit schaffen, wichtige Leistungskennzahlen (KPIs) kritischen Servicekomponenten zuzuordnen, damit das Operations-Team durch wirkungsvolle Detailanalysen Probleme im Einzelnen untersuchen und beheben konnte. Das Unternehmen entschied sich daher für die Einführung von Splunk IT Service Intelligence (ITSI), um seinem Operations-Team Erkenntnisse für Support, Problembehebung und Monitoring von Services in Echtzeit zu ermöglichen.

Branche

- Telekommunikation

Splunk Use Cases

- IT Operations

Herausforderungen

- Probleme beim Monitoring der Effekte, die die Verteilung von Workforce Identity Access Management auf das Unternehmen hat
- Schwierigkeiten beim Priorisieren von Problemen wegen der großen Zahl von Remedy-Tickets aufgrund des neuen Systems
- Eingeschränkte Möglichkeiten, wichtige Leistungskennzahlen (KPIs) kritischen Servicebereichen zuzuordnen
- Fehlendes proaktives Service-Management

Auswirkungen für das Unternehmen

- Glass Table-Visualisierungen ermöglichen die schnelle, proaktive Problembehebung
- Benutzerdefinierte KPIs erleichtern Teams im gesamten Unternehmen ihre Aufgaben
- Proaktive Herangehensweise an Probleme
- Bessere Sichtbarkeit von offenen Tickets, aktivem Ticket-Status und Anzahl betroffener Benutzer

Datenquellen

- Anwendungs- und DB-Logs
- Infrastrukturmetriken
- Netzwerkmetriken
- Remedy
- Enabler-Services

Splunk-Produkte

- Splunk Enterprise
- Splunk IT Service Intelligence

Belastbare Erkenntnisse innerhalb von Tagen, nicht Monaten

Vodafone schaffte es in unter zwei Tagen, Splunk IT Service Intelligence zu implementieren und mit dem Monitoring von Services zu beginnen. Dank der zugrunde liegenden Daten zu verschiedenen KPIs, die bereits von der Splunk-Plattform indiziert wurden, kann Vodafone mit Splunk ITSI schneller Erkenntnisse zu Services gewinnen. Durch den Zugriff auf Daten aus Vodafones Remedy-Systemen kann das Operations-Team problemlos KPIs, wie etwa die Zahl der offenen Tickets, ihren Status und die Anzahl der betroffenen Benutzer, einsehen. Das Team kann diese KPIs auch dazu nutzen, Trends zu erkennen und Muster und Anomalien aufzudecken, um etwaige Probleme dann proaktiv anzugehen. Datenquellen lassen sich leicht hinzufügen, und das Operations-Team sorgt dafür, dass zu jedem Service ein Basispaket mit Erkenntnissen zur Verfügung steht, das die Remedy-Daten, Kapazitätsmanagementdaten, Informationen aus dem HP Business Service Management und alle anderen Datenquellen beinhaltet, die die Teams benötigen.

Glass Table-Visualisierungen ermöglichen die schnelle, proaktive Problembehebung

Vodafone nutzt die benutzerdefinierten Glass Table-Visualisierungen in Splunk IT Service Intelligence, um die Navigation innerhalb großer Datenmengen zu erleichtern und die Zeit für das Erkennen und Beheben von Problemen zu verkürzen. Jede Nacht werden in Workforce Identity Access Management beispielsweise die Profile aller Mitarbeiter mit Daten aus Vodafones Personaldatensystem aktualisiert. Mit Splunk ITSI ermittelte das Operations-Team einen Schwellenwert für die Anzahl an Benutzern, die täglich hinzugefügt, deaktiviert oder geändert werden. Damit ist das Team in der Lage sofort festzustellen, ob ein Import erfolgreich war, und kann ein eventuelles Problem beheben, bevor es sich auf Benutzer auswirkt.

Benutzerdefinierte KPIs erleichtern Teams im gesamten Unternehmen ihre Aufgaben

Das Operations-Team hat KPIs eingerichtet, die einer Reihe unterschiedlicher Stellen im Unternehmen Erkenntnisse liefern. Führungskräfte und Serviceverantwortliche benötigen KPIs, die

„Mit Splunk IT Service Intelligence können wir uns in Echtzeit ein Bild von der Performance unserer Services machen. Die Glass Table-Visualisierungen machen es schnell und einfach, Probleme zu erkennen und zu beheben und damit Auswirkungen auf unsere Benutzer zu verhindern. Wir können uns jetzt viel proaktiver um unsere Services kümmern.“

Andre Casper, Solution Owner, Operational Analytics
Vodafone

Aussagen zur Anzahl der Benutzer in der Plattform, der maximalen gleichzeitigen Benutzeranzahl und der Zahl fehlgeschlagener Transaktionen ermöglichen. Das Sicherheitsteam benötigt KPIs zu fehlgeschlagenen Anmeldungen sowie Betrugs- und unberechtigten Eindringversuchen. Das Operations-Team selbst benötigt KPIs zu Ressourcenauslastung, hängengebliebenen Prozessen und abgelaufenen Sitzungen sowie Kombinationen aus diesen Kennzahlen. Vodafone hat jetzt eine Reihe von Multi-KPI-Benachrichtigungen in Splunk IT Service Intelligence eingerichtet, denn, auch wenn manche KPIs alleine genommen noch nicht auf eine große Auswirkung auf das System hinweisen, kann eine Kombination aus KPIs eine klare Servicebeeinträchtigung mit Auswirkungen auf den Endbenutzer deutlich machen.

Mit Splunk IT Service Intelligence verfügt Vodafone jetzt über Transparenz im Hinblick auf den Zustand wichtiger Services und kann proaktiver agieren. Das Unternehmen plant, die Nutzung von Splunk IT Service Intelligence auf weitere Services auszuweiten und die Zahl der standardmäßig ermittelten KPIs auszubauen. Die Hauptziele für die nächste Zeit bestehen darin, den Einsatz der Lösung auf allen Unternehmensebenen auszuweiten, Möglichkeiten für die gleichzeitige Kapazitätsverwaltung zu schaffen und Splunk IT Service Intelligence zum Standardprojektplan für alle neuen Services hinzuzufügen.

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.