

APPLICATION OPERATIONS BEI BITGRIP

SICHERES ZUHAUSE FÜR IHRE SOFTWARE

Der zuverlässige und performante Betrieb Ihrer Business-Applikationen bindet in der IT enorme Kapazitäten. Wir übernehmen diesen Job für unsere Kunden - z.B. für die KSB-Gruppe.

BITGRIP-LEISTUNGEN

- > Beratung und Strategieerstellung zum Betrieb von Software
- > Service Desk als ihr zentraler Ansprechpartner
- > Betrieb "on-premise" oder in der Cloud
- > Automatisieren von Produktionszyklen für Anwendungen
- > Infrastructure as Code
- > Continuous Integration (CI) und Continuous Delivery (CD)
- > automatische Akzeptanztests
- > Pro-aktives Monitoring – flexibel nach Ihren Wünschen
- > Containerisierung von Anwendungen (Docker)
- > Betrieb von Docker-Registries
- > Container-Orchestrierung mit Kubernetes
- > eigenständiger 'Container-Bau' mit Fokus auf Sicherheit, Reproduzierbarkeit und Transparenz (Nachvollziehbarkeit)

KSB-KONZERN IN ZAHLEN

- > Weltweit aktiver Anbieter von Pumpen, Armaturen und passenden Services
- > Gegründet 1871
- > Headquarter: Frankenthal (Rheinland-Pfalz)
- > Jahresumsatz: 2,25 Milliarden Euro
- > 15.700 Mitarbeiter



Der Anteil des eCommerce am Gesamthandelsvolumen steigt immer schneller. Corona ist ein zusätzlicher Katalysator für diese Entwicklung. Deshalb ist das zuverlässige Funktionieren von Webseiten, Shops und verbundenen Applikationen für viele Branchen zu einem geschäftskritischen Faktor geworden.

Man stelle sich beispielsweise die Verluste von Amazon vor, wenn deren Onlinepräsenz für zwei Stunden nicht erreichbar wäre. Was für den weltweit größten Onlinehändler ein Desaster wäre, gilt ein paar Nummern kleiner für jeden regionalen oder lokalen Shopbetreiber.

Selbst treueste Kunden kaufen die gewünschten Produkte oder Services bei der Konkurrenz, wenn der ursprünglich angesteuerte Webshop nicht funktioniert.

Doch nicht nur im eCommerce ist die verlässliche Verfügbarkeit von Services wichtig. Software für Geschäftsprozesse, sicherheitsrelevante Anwendungen oder Kommunikationstools – auch diese Applikationen sollten besser nicht ausfallen.

SOFTWARE-BETRIEB: WAS HEISST DAS EIGENTLICH?

Wir betreiben Ihre Applikationen sicher und zuverlässig. Doch wie genau funktioniert das? Lassen Sie uns gemeinsam einen Blick unter die Motorhaube werfen. Anhand von



zwei Kundenbeispielen erläutern wir, welche einzelnen Services sich hinter dem simplen Begriff „Betrieb“ verbergen.

KUBERNETES IN DER AZURE-CLOUD

Das erste Beispiel ist unser langjähriger Kunde KSB. Für den weltweit aktiven Hersteller von Pumpen und Ventilen betreiben wir ein CoreMedia-System im Microsoft Cloud-Service Azure. Das System besteht aus 25 einzelnen Komponenten, die auf einem Kubernetes-Cluster laufen.

Kubernetes ist ein Open-Source-basiertes System, mit dem man Softwareanwendungen automatisch bereitstellen, skalieren und verwalten kann. In diesem individuellen Kunden-Setup nutzen wir Azure als Clouddienst. Aber natürlich entscheidet jeder Kunde für sich, welchen Provider er nutzen will. Wir können grundsätzlich mit allen Anbietern arbeiten.

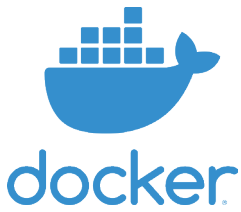
CONTAINER BRINGEN FLEXIBLE UNABHÄNGIGKEIT

Jede der 25 Komponenten wird in von uns selbst entwickelten so genannten Containern betrieben. Die einzelnen Container laufen in sich gekapselt, also voneinander unabhängig. Dadurch können einzelne Komponenten gewartet,

mit einem neuen Release versorgt oder komplett ausgetauscht werden, ohne dass sich dies in irgendeiner Form auf die anderen Komponenten auswirkt.

MONITORING VON INNEN UND AUSSEN

Im Rahmen des Monitorings überwachen wir Funktion und Verfügbarkeit aller 25 Komponenten. Dies gilt sowohl für die Außenansicht – also ob der Service vom Kunden aufgerufen und genutzt werden kann, als auch für die Innenansicht. Bei der Innen-



kubernetes



Google Cloud



besprechen und erklären, welche Auswirkungen geplante Aktionen auf einzelne Komponenten haben hinsichtlich Downtime oder Verfügbarkeit von Schnittstellen zu anderen Komponenten.

Größere Updates, die mehrere Komponenten betreffen, werden gemeinsam mit dem Kunden so geplant, dass sie sich so wenig wie

möglich auf das laufende Business auswirken. So führen wir Major-Changes oftmals nachts oder an Wochenenden durch.

Die Kommunikation mit dem Kunden wird lückenlos und transparent dokumentiert. Das dient beiden Vertragspartnern als Nachweis, zum Beispiel für Terminabsprachen oder erteilte Freigaben.

ansicht kann es Funktionseinschränkungen geben, die den Kunden noch gar nicht aufgefallen sind. Wir können zum Beispiel feststellen, dass Caches übertoll sind oder zu schnell geleert werden, bevor Probleme bei der Auslieferung von Inhalten auftreten. Im Fall einer Fehlfunktion, egal ob Innen- oder Außenansicht, löst unsere Überwachung automatisch einen Alarm aus (Alerting).

KUNDEN-INDIVIDUELLE SERVICE-VEREINBARUNGEN

Bereitschaftszeiten via Service-Desk, Reaktionsgeschwindigkeit, wer wann und in welcher Form informiert wird vereinbaren wir für jeden Kunden in individuellen Service-Level-Agreements (SLA). Aus vertraglichen Gründen können wir hier keine näheren Details kommunizieren. Als Faustregel gilt jedoch, je schneller Probleme beseitigt werden sollen, um so höher liegt der Servicepreis. Die SLA sind auch eine kaufmännische Entscheidung, davon abhängig, wie kritisch die betriebenen Anwendungen für das Unternehmen sind.

BERATUNG, ABSTIMMUNG UND DOKUMENTATION

Integraler Bestandteil unserer Betriebsleistungen ist die stetige Kommunikation und Beratung des Kunden. So gibt es Regeltermine, in denen wir das Einspielen neuer Features

BITGRIP BIETET BETRIEB IN DER CLOUD ODER IM EIGENEN RECHENZENTRUM

Auch wenn Clouddienste seit langem etabliert sind und viele Vorteile bieten, gibt es weiter auch Kunden, die ihre Software lieber auf eigenen IT-Infrastrukturen betreiben. Diese Form des Software-Betriebs nennt man auch „on premises“.

Für unseren Kunden Triumph-Adler, hosten wir ein sehr ähnliches System wie das der KSB. Auch hier laufen die Komponenten in gekapselten Containern, die wir mithilfe von Kubernetes orchestrieren. Monitoring, Alerting und Service-Desk funktionieren genauso „on premises“.

Egal, ob sich unsere Kunden für die Cloud oder die eigene Infrastruktur entscheiden, unsere Services können wir problemlos für beide Varianten anbieten.





BITS MIT GRIPS FÜR EXZELLENT KUNDENERLEBNISSE

BITGRIP schafft bleibende digitale Erlebnisse und zaubert Partnern und Kunden ein Lächeln aufs Gesicht. Auf Basis von über 500 Jahren geballter IT-Projekterfahrung unterstützen die Berliner Digital-Enthusiasten in jedem Bereich der digitalen Wertschöpfung: Von der Businessanalyse, Beratung und Strategie über IT-Architektur, Softwareentwicklung und -betrieb, UX-Design bis hin zu Prozessanalyse und -automatisierung.

BITGRIP...

- > integriert eigenen Programmcode, Partnerprodukte, attraktives UX-Design und effiziente, automatisierte Prozesse zu digitalen Produkten mit langanhaltendem Wert.
- > führt Informationen aller datenliefernden Systeme zusammen in einem einheitlichen digitalen Tor zur Welt.
- > integriert alle Stakeholder von Kunden, Partnern und BITGRIP-Experten in ein echtes Projektteam und sorgt damit für eine vertrauensvolle und professionelle Zusammenarbeit.

BITGRIP...

- > ist technisch versierter als jede Digitalagentur, kreativer als jeder IT-Berater und pragmatischer als jede Strategie-Consultancy.
- > steht auf entspannte, freundschaftliche Atmosphäre in den Projekten und im täglichen Miteinander.
- > versammelt erfahrene und hochqualifizierte ‚Seniors‘ mit durchschnittlich mehr als zehn Jahren Berufserfahrung als Frontend- oder Backend-Dev, QA-Manager, DevOps, IT-Architekten, Produktmanager, Projektleiter, Prozessanalysten, Scrum Master, Product Owner, UX-Designer

BITGRIP GmbH

Kurfürstendamm 170 > 10707 Berlin

www.bitgrip.de > berlin@bitgrip.de

+49 30 28 44 33 99