

Migration und Betrieb sowie technische Neukonzeption einer E-Commerce- Plattform

CASE STUDY



Auf einen Blick:

Brache: Textileinzelhandel

Mitarbeiter: 12.000

Die matrix konzipierte die stetig wachsende E-Commerce-Plattform eines deutschen Textileinzelhandelsunternehmens neu und sorgt seit dem für weitere technische Verbesserungen in Richtung der Skalierbarkeit. Sie übernahm den Betrieb der E-Commerce-Anwendung und stellt dem Kunden eine moderne und sichere Infrastruktur bereit.

Anbieter auf dem E-Commerce-Markt müssen auf Kundenwünsche und veränderte Marktanforderungen zügig reagieren können. Schnell und flexibel anpassbare Prozesse und IT-Systeme haben daher eine hohe Bedeutung. Aufgrund infrastruktureller Herausforderungen am Standort des Kunden, aber auch einer anstehenden technischen Neukonzeption der E-Commerce Plattform hin zu einer zukunftsfähigen und nachhaltigen Architektur, sollte die bestehende Umgebung zu einem externen Dienstleister überführt werden. Dieser sollte idealerweise nicht nur die notwendige Infrastruktur bereitstellen können, sondern auch so weit wie möglich den Betrieb der für die Plattform notwendigen Services übernehmen. Die ursprünglich in der Ausschreibung des Kunden definierten Ziele beinhalteten die Erneuerung der bestehenden Systeme inkl. modernisierter Ansätze und eines technisch skalierbaren Aufbaus.

Das matrix-Team kristallisierte zwei Bestrebungen des Kunden heraus:

- Erneuerung und Austausch der Bestandssysteme
- Herstellung von Skalierbarkeit, damit die E-Commerce-Umgebung auf den Markt und die Volatilität der Anfragen schnell und passend reagieren kann

Aufgrund des Rahmens der Ausschreibung und der unterschiedlichen Bestrebungen bot matrix technology ein von der Ausschreibung abweichendes Cloud-Modell an. Damit konnte sich die matrix schnell vom Bewerberfeld abgrenzen. Der Kunde entschied sich nach intensiver und sorgfältiger Prüfung für das Angebot der matrix technology GmbH.

Projektscope

Nach der Zuschlagserteilung starteten Workshops für die enge Abstimmung mit dem Kunden. Darin wurde das vorgeschlagene Cloud-Modell intensiv mit den Bedürfnissen und der Leistungsfähigkeit des Kunden abgeglichen. Es wurde schnell klar, dass eine komplette cloud-native Migration nicht einfach möglich ist und ein technisch schnell veränderbares und auch organisatorisch regelmäßig anzupassendes Vorgehensmodell zu entwerfen ist. Dieses beinhaltet die Migration und Betreuung unterschiedlichster Systeme in einen AWS Cloud-Kontext sowie die schrittweise Migration einzelner Komponenten in cloud-native Technologien. Ebenso musste ein Organisationsmodell entwickelt werden, das einen stabilen E-Commerce-Betrieb und unterschiedlichste Veränderungen parallel ermöglicht.

Umsetzung

Kommunikation und Zusammenarbeit

Durch die Agilität des Umfeldes ist eine konkrete Prozesswelt nötig und beidseitig akzeptierte Spielregeln mussten zu Beginn definiert werden. Weiterhin müssen diese Regeln und Prozesse im laufenden Betrieb auf neue Anforderungen angepasst werden. Es wurden unterschiedliche Ebenen der Zusammenarbeit definiert, die aus klaren support- und ticketbasierten Strukturen bestehen und zusätzlich aus persönlichen Ansprechpartnern, die sich auf Operations- und Servicemanager-Ebene mit dem Kunden abstimmen und die gemeinsamen Sprint-Inhalte für Veränderungen definieren.

Der Regelbetrieb ist – für E-Commerce üblich – 24/7 aufgestellt und wird strukturiert durch ein 2nd/3rd-Level-Service Desk (durch TopDesk technologisch unterstützt) der matrix bearbeitet. Die Prozesse sind und werden mit dem Kunden ITIL basiert definiert. Eine gemeinsame und regelmäßige Arbeit am Organisationssystem ist somit Teil der Standardprozesse.

Einige Komponenten in der Systemarchitektur werden vom Kunden direkt verwaltet und administriert. Aus diesem Grund sind entsprechende Regeln im Bereich des Basis-Monitorings und angepasste Vorgehensweisen nötig, um einen gemeinsamen Betrieb und damit auch unterschiedlich definierte Verantwortungsbereiche in einem derart heterogenen Umfeld sicherzustellen.

Technischer Aufbau

Das technische Set-up ist eine hybride Mischung zwischen cloud-nativen und klassischen Plattformdiensten. Zum Start wurden Plattform-Services und Produkte Lift&Shift in das Cloudumfeld migriert. Diese werden nun nach und nach bzw. passend auf die organisatorischen Fähigkeiten des Kunden auf Cloud-Technologien angepasst oder bewusst als fester

Bestandteil der Infrastruktur implementiert.

Die Entscheidung, ob und welche Technologien migriert bzw. transferiert werden, wird mit den Stakeholdern passend durch regelmäßige Bedarfs- und Risikoanalysen abgestimmt. Damit ist sichergestellt, dass keine Veränderungen nur um ihrer selbst willen durchgeführt werden. So gibt es im Betriebskontext (z.B.) Fortinet-Firewall-Produkte und AWS-Lambda basierte Regelwerke (auch im Kontext Netzwerk), die beide eine Daseinsberechtigung haben und den stabilen Betrieb sowie die geforderte Flexibilität unterstützen. Weiterhin werden auch im Datenbankbereich cloud-native Lösungen von AWS eingesetzt und ebenfalls klassisch betriebene hochverfügbare Datenbanken virtuell abgebildet, die das Gesamtsystem unterstützen.

Im Einsatz befinden sich eine variable Anzahl an AWS-nativen Technologien (Cloudtrail, Cloud-Watch, EC2/ECS, RDS, Fargate, ELB, etc.) sowie andere Technologien (Fortinet Firewall, IBM DB2 Cluster, Grafana, ELKs, etc.). Verschiedene Testautomationen, ein ausgereiftes Monitoring & Alerting.

Die matrix liefert dem Kunden ein umfassendes, auf die Anforderungen und Herausforderungen angepasstes Komplett-Paket aus stabilem Betrieb einer kritischen E-Commerce-Anwendung und partnerschaftlich beratendem Service.

Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Erfolgreiche Transition in die AWS Cloud
- Stabiler 24/7 Betrieb nach ITIL mit ISO 270001 und ISAE 3402 Type 2
- Regelmäßig agile Service- und Beratungsleistungen zur technischen und organisatorischen Anpassung auf einen möglichen cloud-nativen Betrieb
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit und gemeinsames Lernen mit dem Kunden

Über matrix

Die matrix technology GmbH gehört mit mehr als 2000 erfolgreich abgeschlossenen Projekten zu den führenden Spezialisten für Planung, Aufbau, Steuerung und Betrieb der IT für internationale Konzerne und den anspruchsvollen Mittelstand. Mit Leidenschaft, fachlicher Kompetenz und technologischem Know-how stellen sich die über 200 Mitarbeiter täglich der Herausforderung, unternehmenskritische IT-Systeme bedarfsgerecht und mit höchster Qualität zu konzipieren, aufzubauen und zu betreiben.

Das Portfolio der matrix umfasst Leistungen in den Bereichen IT-Services und IT-Beratung. Insbesondere bei der Entwicklung von IT-Strategien und deren Umsetzung, der Migration in die Cloud sowie dem Betrieb im Rahmen des IT-Outsourcings verhilft die matrix Unternehmen zu Höchstleistungen. An ihrem Hauptsitz in München sowie weiteren Standorten in Deutschland und Europa erbringt die matrix IT-Dienstleistungen für Kunden weltweit.

Kontakt

matrix technology GmbH

Telefon +49 89 589395-600

Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag

E-Mail: kontakt@matrix.ag