

GAMER AUS ALLER
WELT SPIELEN
UNSERE PRODUKTE



Travian

Travian Games GmbH



bietet seinen Kunden weltweit komplexe und vielschichtige Erlebnisswelten, die durch ihre Spieltiefe überzeugen und den

Die Travian Games GmbH aus München ist einer der führenden Anbieter für browserbasierte Online-Spiele. Das Unternehmen

Anwendern langanhaltenden Spielspaß garantieren. Ein motiviertes Team ist immer wieder auf der Suche nach neuen kreativen Spielideen und innovativer Unterhaltung. Alle Spiele können ohne langwierigen oder kostspieligen Download von Millionen Usern weltweit und simultan gespielt werden – einzige Voraussetzungen sind ein Internetzugang und ein Webbrowser.

SpaceNet übernimmt Notdienst für Unternehmen

Internetgeschäft bedeutet Dienst rund um die Uhr. Für manche Geschäftsmodelle ist der Notdienst und auch die Bereitschaft in der Nacht wichtiger als für andere: etwa bei Online-Spiele-Anbietern, Videostreaming-Diensten oder Industrieanlagen. Hier müssen Probleme sofort behoben werden, sonst wird es teuer. Für die IT-Mitarbeiter bedeuten Nachtschichten jedoch eine strapaziöse Zusatzbelastung. SpaceNet übernimmt für die Travian Games GmbH, einen der führenden Anbieter für browserbasierte Online-Spiele, einen intelligenten Overnight-Service und entlastet damit deren Systemadministratoren.

Vor acht Jahren wurde Travian gegründet und bietet seitdem einer wachsenden Spielergemeinde eine Plattform mit Online-Spielen, die rund um die Uhr intensiv genutzt werden. Auf 550 Maschinen und 750 Linux-Servern läuft die Entertainment-Plattform mit ca. 120 Millionen Spielern an 365 Tagen 7x24 Stunden.

Für das zehn Mann starke IT-Team – darunter fünf Administratoren – bedeutet dies eine anspruchsvolle und zeitintensive Aufgabe. Bei einer Spielplattform müssen die Systeme vor allem auch außerhalb normaler Geschäftszeiten zuverlässig erreichbar sein, gepflegt und gewartet werden. Denn gespielt wird meistens abends und nachts und Ausfälle verursachen speziell im Entertainment-Bereich sehr emotionale Reaktionen der Kunden, die sich schnell andere Unterhaltung suchen.

Das bedeutete bei Travian: Jeder der fünf Administratoren musste zweimal in der Woche den Nachtdienst übernehmen. „Wenn sich

Vorfälle häuften, bedeutete das enormen Stress für das Admin-Team. Wir hatten deshalb dringenden Handlungsbedarf“, erklärt Frank Steinmetz, Projektleiter bei Travian. „Wir standen vor der Entscheidung das Team intern aufzustocken und einen Dreischichtbetrieb zu fahren. Dann hätten wir das Team allerdings verdoppeln müssen.“

Eine Vertrauensbasis zu SpaceNet als Dienstleister bestand bereits aus anderen Projekten. So lag es nahe, dass Travian sich an den Münchener Serviceprovider SpaceNet wandte. „Wir haben für Travian bereits seit langem einen Service für die Rund-um-die-Uhr-Überwachung etabliert“, bestätigt Michael Emmer, Vertriebsleiter der SpaceNet AG. „Die Kopplung der Monitoringsysteme und Wissensdatenbanken war dabei eine große Herausforderung, die wir aber dank der engen Zusammenarbeit mit Travian einwandfrei bewältigten.“

Travian

SpaceNets Lösung beinhaltet einen externen Overnight-Service, der vor allem den Erstkontakt mit den Kunden übernimmt und etwa 70 Prozent der Standardfälle abwickelt. Ausschlaggebend für den Projektzuschlag war für Travian vor allem, dass kompetente Ansprechpartner bei SpaceNet in der Lage sind, die Vorfälle sinnvoll und durchdacht zum Second Level weiterzuleiten.

Die technische Umsetzung

Das SpaceNet-Service-Team, das für den Overnight-Service zuständig ist, ist an das Monitoring-System des Kunden angeschlossen und erhält über eine sichere VPN-Verbindung Zugriff auf die Kundenserver. Bei Travian wurden für die Service-Mitarbeiter User angelegt und mit den nötigen Berechtigungen ausgestattet, um auftretende Probleme lösen zu können.

„Zu Beginn unserer Zusammenarbeit stand ein ganztägiger Workshop mit allen Beteiligten. Da Travian über eine sehr komplexe IT-Landschaft verfügt, war es eine echte Herausforderung, den Know-how-Transfer zu meistern“, erzählt Steinmetz. „Wir mussten intern erst identifizieren, wo die Probleme entstehen und die anschließenden Prozesse festzurren. Wir haben davon jedoch auch selbst profitiert und etwa unsere Dokumentation spürbar verbessert.“

Geht ein technischer Alarm aus dem Monitoring-System ein, etwa „Der Festplattenplatz geht aus“, dann wird ein internes Service-Ticket erzeugt. Nach 19.00 und vor 9.00 Uhr wird dieses Ticket weitergeleitet: Eine SMS wird verschickt, die das Notdienst-Team von SpaceNet informiert. Der Nachtdienst-Mitarbeiter überprüft den Vorfall, entscheidet, welche Aktionen nötig sind und wird aktiv.

Der externe Nachtdienst loggt sich per VPN auf Systeme ein und kann alle Standardprobleme beheben. Vorfälle, die die Zuständigkeit eines First-Level-Supports übersteigen, werden zu Travian eskaliert. Dort steht ein Second-Level-Support am Start. Dieser Fall tritt etwa bei Zahlungsproblemen (PCI) ein. Dann darf der Dienstleister allein aus rechtlichen Gründen nicht tätig wer-

Leistungen für Travian

- Remote Support für Server, Datenbanken, Firewalls und Load-balancer
- First Level Support
- Overnight Service
- Eskalationsmanagement mit Knöpfchen
- sichere VPN Verbindungen zu den Kundensystemen



» Uns war es wichtig, nicht einfach nur einen externen First-Level-Support einzukaufen, sondern wir legen Wert auf einen Dienstleister mit Erfahrung, einen der mitdenkt. Dieser soll Störfälle nach Möglichkeit selbständig lösen und vor allem mit Köpfchen entscheiden, wann was weiter an uns eskaliert wird. «

Frank Steinmetz
Direktor IT bei Travian

den. Aber auch DDoS-Attacken werden eskaliert oder wenn das Backup-System ausfällt.

Ein Nachtdienst, der mitdenkt

SpaceNet übernimmt im Rahmen des Overnight-Services die Aufgaben eines ausgeweiteten First-Level-Supports, löst aber auch komplexere Probleme auf eigene Verantwortung.

Zu den Aufgaben von SpaceNet gehörte es auch, gemeinsam mit Travian eine Wissensdatenbank aufzubauen und zu pflegen. Damit ist der Dienstleister stets auf dem neuesten Stand, was etwa Einstellungen und Veränderungen der Betriebsumgebung wie Betriebssystem, Server-Konfigurationen oder Datenbanken angeht, aber auch bezüglich Troubleshooting für regelmäßige, bekannte Probleme.

Seit September 2013 läuft der Overnight-Service gut eingespielt: Von Montag bis Freitag ab 19 Uhr abends bis 9 Uhr morgens sowie an Wochenenden und Feiertagen ganztägig, werden alle internen Trouble-Tickets zu SpaceNet weitergeleitet und das Provider-Team kümmert sich um die Problemfälle. „Nach wie vor telefonieren wir einmal im Monat“, berichtet Steinmetz, „wir besprechen dann die auftretenden Probleme und klären sie.“

Der letzte Call dauerte zehn Minuten, das spricht wohl für sich.“