



SpaceNet übernimmt Notdienst für Unternehmen

Overnight-Notdienst/
Online-Entertainment-
Plattform

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.

Auf 550 Maschinen und 750 Linux- Servern läuft die Entertainment-Plattform von Travian mit ca. 120 Millionen Spielern an 365 Tagen 7x24 Stunden. Für das zehn Mann starke IT-Team 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 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, 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 bestand bereits aus anderen Projekten. So wendete sich Travian an den Münchener Serviceprovider. „Wir haben für Travian bereits seit langem einen Service für die Rund-um-die-Uhr Überwachung etabliert“, bestätigt Michael Emmer, Vorstand der SpaceNet AG.

Die Travian Games GmbH aus München ist einer der führenden Anbieter für browserbasierte Online-Spiele. Das Unternehmen bietet seinen Kunden weltweit komplexe und vielschichtige Erlebniswelten, die durch ihre Spieltiefe überzeugen und den 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.



Kundenstimme

„Die Kopplung der Monitoringsysteme und Wissensdatenbanken war dabei eine große Herausforderung, die wir aber dank der engen Zusammenarbeit mit Travian einwandfrei bewältigten.“

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-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 externen Mitarbeiter User angelegt und mit den nötigen Berechtigungen ausgestattet, um 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. Vorfälle, die die Zuständigkeit eines First-Level-Supports übersteigen, werden zu Travian eskaliert. Dieser Fall tritt etwa bei Zahlungsproblemen (PCI) ein. Dann darf der Dienstleister allein aus rechtlichen Gründen nicht tätig werden.



Uns war es wichtig, nicht einfach nur einen externen First-Level- Support einzukaufen, sondern wir legen Wert auf einen Dienstleister 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 bei Travian

Leistungen

- ☺ 7 x 24h Service außerhalb der Geschäftszeiten von Travian
- ☺ Externer First-Level-Support
- ☺ Problemlösungskompetenz
- ☺ Overnight-Service
- ☺ Rechtzeitige Eskalation an Second-Level

PERSÖNLICH. STARK. SICHER. KLUG. **RICHTIG GUT.**