Kellogg's reduziert die Zeiten bis zur Problemlösung um 80%

Jede Minute zählt

Als Kellogg's beabsichtigte, die Effizienz seiner IT- und Incident Response-Teams zu verbessern, musste das Unternehmen die operativen Probleme beheben und gleichzeitig den Nutzen der bestehenden Anwendungen erhöhen. Mit xMatters konnte das IT-Team beide Ziele erreichen und Kosten und Reaktionszeiten auf dem Weg zu einer störungsfreien Infrastruktur senken.

Den Anwenderbericht jetzt lesen

- Verkürzung der Mean Time To Resolution (MTTR; mittlere Zeit zur Problemlösung) um 83 Prozent
- Verbesserung der Warnungsgenauigkeit auf mehr als 99,99 Prozent
- Senkung der Ressourcenkosten um 92 Prozent – in den nächsten fünf Jahren werden Einsparungen von über 2,5 Millionen Dollar erwartet.

Die automatisierte Alarmierung mit xMatters beschleunigt globale Reaktionen.

Das Führungsteam der Kellogg's Company (Kellogg's) führte einen Dreijahresplan zur Steigerung der Effizienz des Unternehmens ein. Neben der Suche nach einer neuen IT-Überwachungslösung beabsichtigte die Kellogg's Company auch, Benachrichtigungen über IT-Vorfälle zu automatisieren und in das Überwachungssystem zu integrieren. Bis dahin alarmierten die Mitglieder des IT-Teams die zuständigen Mitarbeiter manuell über den akuten Handlungsbedarf. Es erwies sich als unmöglich, eine Myriade möglicher Vorfälle tausenden potenziellen Gruppen manuell zuzuordnen.

Die Mitarbeiter geben sich alle Mühe, die Anforderung an die Informationstechnologie des Unternehmens zu erfüllen. Allerdings sucht Kellogg's auch ständig nach neuen Möglichkeiten, die Zusammenarbeit und Effizienz seiner verteilten IT-Teams zu verbessern – und sie damit für das Unternehmen noch wertvoller zu machen. „Die IT der Kellogg's Company wandelt sich von einer Kostenstelle zu einem eher geschäftsorientierten Profitcenter", sagt Brian J. Amaro, Senior Infrastructure Analytics Architect bei Kellogg's.

Produktivität und Profitabilität hängen von rechtzeitiger Alarmierung ab. Die richtige Person schnell zu erreichen, kann dem Unternehmen tausende Dollar oder mehr ersparen. Zum Beispiel muss das Unternehmen im Falle eines Stromausfalls potenziell Hunderte oder Tausende von Mitarbeitern sofort auffordern, Anwendungen und Kernproduktionssysteme neu zu starten und den Betrieb in den 30 bis 60 Minuten der Notstromversorgung wieder aufzunehmen, bevor die Lichter ausgehen. Schlägt der Neustart in diesem Zeitfenster fehl, riskiert das Unternehmen einen 12- bis 14-stündigen Ausfall – der bis zu 1 Million Dollar pro Tag kosten kann.

> xMatters ist eine der Anwendungen, die wir als fundamentale Grundlage nutzen – und zwar nicht nur für IT-Bedürfnisse. Wir können sie zur Alarmierung für fast jeden Geschäftsprozess verwenden.
>
> **Brian J. Amaro**
> Senior Infrastructure Analytics Architect

© 2023 Everbridge

Automatisierte globale Warnungen

Das IT-Team von Kellogg's evaluierte verschiedene Benachrichtigungslösungen auf Basis ihres Business Case und präsentierte dem Management Vorschläge. xMatters schaffte es aufgrund seiner automatisierten Warnmöglichkeiten sowie der erwarteten positiven Rendite an die Spitze dieser Liste.

"Das Management von Kellogg's hat sich allein aufgrund der geschäftlichen Vorteile für xMatters entschieden", erläutert Amaro, „ganz abgesehen von den technologischen Vorzügen, die sich aus der einfachen Integration mit unseren Cloud-Lösungen und dem sonstigen IT-Betriebsmanagement ergeben."

Außerdem fügt sich xMatters - einschließlich der neuen Monitoringlösung ScienceLogic und der ITSM- und CMDB-Anwendung ServiceNow - für ein wirklich integriertes Monitoring, Configuration Item Management, Event Management, Incident Creation und Alerting, nahtlos in die umfassende cloudbasierte Infrastruktur des Unternehmens ein.

Das anpassbare Alarmierungssystem für Ereignisse hätte zu keinem besseren Zeitpunkt kommen können. Mit der neuen Überwachungslösung stieg die Anzahl der von Kellogg's überwachten Geräte in nur einem Jahr von 1.100 auf 18.000. Dennoch ist es einfach, den Überblick über all diese Kontaktnummern und Präferenzen für jeden zu behalten, der möglicherweise benachrichtigt werden muss. Damit wird das Team davon befreit, die Datenbank zu verwalten oder nach Nummern zu suchen.

Basierend auf den Präferenzen lösen Ereignisse in den Monitoring- und Helpdesklösungen automatisch Warnungen für 2.000 potenzielle Ereignisse an die relevanten Mitglieder von 88 globalen Teams aus, die telefonisch, per SMS, E-Mail oder als Push-Mitteilung übertragen werden. Wenn jemand eine Benachrichtigung nicht annimmt, eskaliert xMatters das Problem an die nächste Person auf der Liste und gewährleistet so eine zeitnahe Reaktion. Zielgenaue Zuordnung und Eskalation verhindern Alarmmüdigkeit.

„Meine Lieblingsfunktion bei xMatters ist die Art und Weise, wie wir nun bei Kellogg's Ereignisse eskalieren können", sagt Amaro, „ohne dass wir uns Sorgen machen müssen, ob Geräte im System tatsächlich korrekt eingerichtet sind. xMatters validiert jedes Gerät."

Ob es nun um die Zuweisung eines Tickets, die Einrichtung einer sofortigen Konferenz oder die Eskalation der Kommunikation geht, xMatters erleichtert die wechselseitige Kommunikation mit den zuständigen internen IT-Teams und externen Dienstleistern.

Die Leistungsfähigkeit von xMatters hat sich schnell herumgesprochen und führte dazu, dass die Anwendungsteams Schlange standen, um auf die Lösung zugreifen zu können. Kürzlich hat das Unternehmen den Einsatz von xMatters auf den Prozess für schwerwiegende Vorfälle ausgeweitet, wo es die durchschnittliche Zeit bis zum Auffinden des entsprechenden Bereitschaftsdienstes reduziert hat.

„xMatters ist eine der Anwendungen, die wir als fundamentale Grundlage nutzen – und zwar nicht nur für IT-Bedürfnisse", erklärt Amaro. „Wir können es zur Alarmierung für fast jeden Geschäftsprozess verwenden."

Die Kosten sanken um 92 %

Die Kombination aus verbessertem Monitoring, Ticketing und Alerting hat die Kosten und Reaktionszeiten bei Kellogg‘s gesenkt. Insgesamt konnten durch den neuen Prozess die Ressourcenkosten um 92 Prozent gesenkt werden - Einsparungen, die sich über fünf Jahre auf 2,5 Millionen Dollar summieren dürften.

Das Warnsystem arbeitet mit einer Genauigkeit von mehr als 99,99 Prozent. Am beeindruckendsten ist, dass das Unternehmen die Mean Time To Resolution (MTTR; mittlere Zeit zur Problemlösung) von 12 bis 14 Stunden auf 1 bis 2 Stunden senken konnte. Die schnellere Problemlösung führt letztlich zu einem profitableren Betrieb und zufriedeneren Mitarbeitern und Kunden. „Die Partnerschaft der Kellogg‘s Company mit xMatters ist einfach perfekt“, erklärt Amaro. „Es gibt tatsächlich kein Problem mit der Lösung – sie ist ein Bestandteil unserer IT-Infrastruktur, über den ich mir keine Gedanken mache. Ich weiß, dass sie funktioniert.“

Brian J. Amaro
Senior Infrastructure Analytics Architect

“Das Management von Kellogg’s hat sich für xMatters allein aufgrund der geschäftlichen Vorteile entschieden, ganz abgesehen von den technologischen Vorzügen, die sich aus der einfachen Integration mit unseren Cloud-Lösungen und dem sonstigen IT-Betriebsmanagement ergeben.”

Über Kellogg‘s

Unternehmensprofil: Kellogg‘s Company (NYSE: K) ist ein Fortune-500-Unternehmen und der Weltmarktführer für Getreideprodukte und ähnliche Erzeugnisse. Seit der Entwicklung von Weizenflocken und Cornflakes durch W. K. Kellogg‘s 1898 hat sich eine wichtige Zutat für den Erfolg des Unternehmens als kontinuierlich wichtig erwiesen: Innovation. Heute ist die Kellogg‘s Company ein Unternehmen mit 33.000 Mitarbeitern und erreicht mit einigen der weltweit bekanntesten Marken Verbraucher in 180 Ländern: Corn Flakes, Rice Krispies®, Eggo®, Keebler® and Pringles®.

Über xMatters

xMatters ist eine Plattform für Service Zuverlässigkeit, die DevOps, SREs und Betriebsteams dabei unterstützt, Arbeitsabläufe zu automatisieren, die Funktion der Infrastruktur und der Anwendungen sicherzustellen, und Produkte schnell und in großem Umfang bereitzustellen. Unser codefreier Workflow-Builder, der adaptive Ansatz für das Incident Management und die Leistungsanalyse in Echtzeit dienen alle einem einzigen Ziel: der Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Prianto GmbH
Value Added Distribution
everbridge@prianto.com
Tel.: +49 (0)89 416 148 210

Axel Plage
Senior Account Executive, Everbridge
axel.plage@everbridge.com
Tel.: +49 (0)30 383 05 669

Nehmen Sie Kontakt auf, um mehr über Everbridge zu erfahren - und die Resilienz zu stärken.

everbridge™