



Anwendungsbericht

PORSCHE INFORMATIK

Die Digitalisierung der Mobilität: End User Experience als zentraler Erfolgsfaktor für Porsche Informatik

 amasol

Projektüberblick

Unternehmen:

Porsche Informatik GmbH

Einsatzgebiet:

#APM – Application Performance Management

Herausforderung:

Mit der Einführung neuer Applikationen wird der Fokus auf die Endanwender*innen gelegt. Porsche Informatik will verstehen, wie es den Kund*innen mit den Applikationen wirklich geht. Ziel war es auch, die Fachabteilungen über Co-Creation stärker in die Applikationsentwicklung einzubinden. Dies ist auch ein Beispiel für den von amasol propagierten Ansatz von Business Operations. BizOps verfolgt ebenfalls das Ziel, Fachabteilungen (Biz) und IT-Betrieb (Ops) so zu verzahnen, dass digitale Geschäftsmodelle optimal betrieben werden und der wirtschaftliche Erfolg sichergestellt wird.

Umgesetzte Lösung:

Dynatrace ermöglicht Full Stack Monitoring. Die Performance jeder Nutzer*innen-Transaktion lässt sich Ende-zu-Ende monitoren. Im Fehlerfall bietet Dynatrace eine vollautomatisierte Root-Cause-Analyse. Bei Porsche reduziert Dynatrace den Zeitaufwand bei der Fehlersuche um 80 Prozent.



Die Porsche Informatik GmbH entwickelt und betreibt maßgeschneiderte Businesssoftware-Anwendungen für Großhandel, Einzelhandel und After Sales (Service) sowie Ersatzteile-Vertrieb und Finanzdienstleistungen im Volkswagen-Konzern. Das Unternehmen mit Sitz in Salzburg und knapp 600 Mitarbeiter*innen ist derzeit für 160 Lösungen in 30 Ländern auf vier Kontinenten verantwortlich. Wie in anderen Branchen schreitet auch im Automobilhandel die Digitalisierung rasch voran. Die User Experience wird damit zum zentralen Erfolgsfaktor. Um diese möglichst präzise zu erfassen und zu analysieren, setzt Porsche Informatik auf die Application-Performance-Management-(APM-)Lösung von Dynatrace sowie die Erfahrungen im Bereich End User Experience von amasol.

Digitalisierung der Mobilität: Wie sich die Ansprüche der Kunden ändern

Als Teamlead Platform & Middleware verantwortet Karl Littke gemeinsam mit seinem Team im Bereich Infrastructure & Common Platforms die technische Basis für die Softwareentwicklung bei Porsche Informatik sowie den Betrieb des firmeneigenen Rechenzentrums. Die neue Porsche-Informatikstrategie 4.0 brachte eine tiefgreifende Weiterentwicklung der hauseigenen Softwarelösungen in Richtung Digitalisierung, Mobilität und E-Commerce, was auch zu einer Veränderung im Kundenkontakt führte. Karl Littke beschreibt es so: „In der Vergangenheit waren wir klassischer Softwarepartner für den Automobilhandel. Unser Kunde war der einzelne Autohändler, den wir mit dem entsprechenden technischen Support bei Auswahl, Implementierung und Betrieb der jeweiligen Softwareanwendung unterstützten. Mit der Weiterentwicklung in Richtung E-Commerce hat sich diese Kundenbeziehung deutlich verändert. Neben dem Autohändler rücken nun verstärkt die Endkund*innen in den Fokus. Mit unseren Lösungen können immer mehr Serviceleistungen über das Internet angeboten werden. Ob Fahrzeugsuche, Gebrauchtwagenbewertung, Fahrzeugkauf/-verkauf oder Servicebuchung – dies alles online und seamless durchzuführen ist State of the Art! Die Customer Experience wird damit zum bedeutenden Bewertungskriterium der Leistungsfähigkeit und Flexibilität unserer Softwarelösungen. Das umfassende End-to-End-Monitoring von Dynatrace unterstützt uns maßgeblich, die Anwendungsperformance für unsere Kund*innen ständig im Blick zu haben.“

amasol unterstützt bei Produktauswahl

Für die Auswahl einer entsprechenden APM-Lösung wandte sich Porsche Informatik an die amasol GmbH aus München, einen Systemintegrator mit den Schwerpunktthemen Technology Business Management (TBM), IT Infrastructure Management (ITIM), Application Performance Management (APM) und IT Operations Analytics. „Wir hatten bereits erste gemeinsame Projekte mit der amasol GmbH durchgeführt und wussten – u. a. auch durch den Besuch des amasol Anwenderforums – , dass das Unternehmen über ein umfassendes Lösungsportfolio im Bereich End-User-Experience-(EUE-)Monitoring verfügt“, erinnert sich der Teamlead Littke. Aus diesem Grund fiel dann auch die Entscheidung, amasol in die Produktauswahl einzubeziehen. Im Rahmen des bei der Porsche Informatik üblichen Beschaffungsprozesses wurde gemeinsam mit der Software-Entwicklung ein Pflichtenheft erarbeitet. Vier Tools schafften es in die engere Auswahl, am Ende fiel die Entscheidung auf die Monitoring-Lösung von Dynatrace.

Zum Einsatz kommt die neue APM-Lösung beispielsweise beim Zusammenspiel der beiden Porsche-Informatik-Anwendungen CarConfigurator und CarAdvisor. Mit dem CarConfigurator hat der/die Kund*in die Möglichkeit, sich das Wunschauto – Modell, Motorenleistung, Ausstattung – zusammenzustellen. Der CarAdvisor ist eine Autohaus-Bewertungsplattform für Endkund*innen. Damit können Beratungstermine, Fahrzeugkäufe, Servicetermine wie z. B. Räderwechsel usw. bewertet werden. Zusätzlich können Kund*innen auch ihre Erfahrungen beim Neuwagenkauf in Bezug auf Mehrausstattungen bewerten und mit anderen Kund*innen teilen. Diese Bewertungen werden dann im CarConfigurator bei den entsprechenden Konfigurationspunkten angezeigt.

Dank Dynatrace stehen Porsche Informatik permanent präzise Informationen zur End User Experience zur Verfügung. Damit ist es nun weitaus einfacher und schneller möglich, auftretende Applikationsprobleme zu identifizieren, zu analysieren und zu lösen. Durch den Einsatz künstlicher Intelligenz, die das manuelle Durchforsten von Datenbanken oder Logfiles obsolet macht, konnte die Problemanalysezeit um rund 80 Prozent reduziert werden.

Eine weitere Anwendung von Porsche Informatik, die mit der Dynatrace-Lösung überwacht wird, ist Das WeltAuto, eine Gebrauchtwagenplattform, die ursprünglich nur für

angeschlossene Händler konzipiert worden war, mittlerweile aber auch für Privatpersonen geöffnet ist.

amasol als APM Center of Excellence bei Porsche Informatik

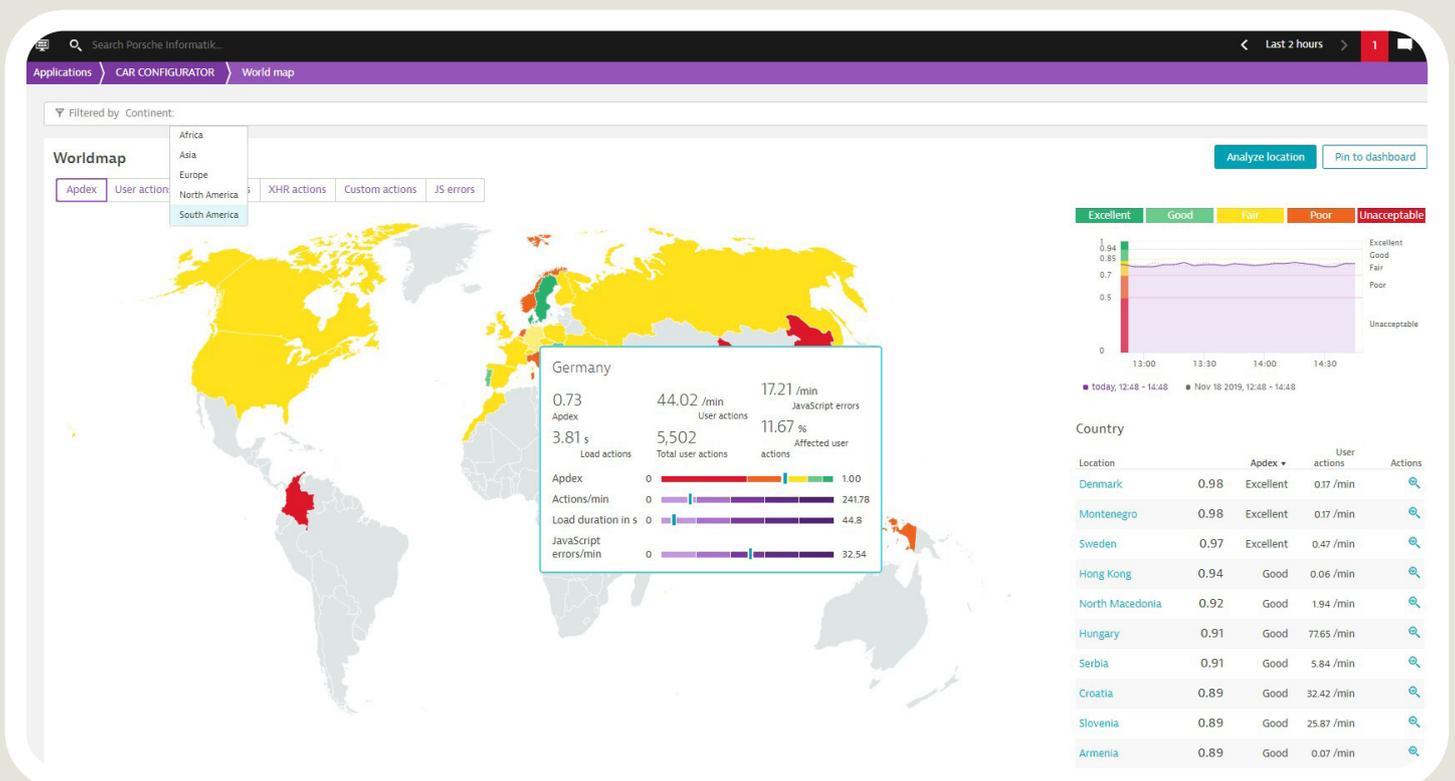
Nach der Inbetriebnahme übernahm die amasol GmbH die Rolle APM Center of Excellence (CoE) bei der Porsche Informatik. Littke erläutert die Struktur: „Wir sind der interne Betreiber der Monitoring-Plattform und helfen unseren Kolleg*innen aus der Software-Entwicklung natürlich beim Onboarding. Darüber hinaus gibt es in meinem Team einen dedizierten Produktverantwortlichen bei Porsche Informatik.“ Der Einsatz eines eigenen Center of Excellence für den Bereich Application Performance Management als gemeinsame Informations- und Kommunikationsplattform für alle APM-Stakeholder bei Porsche Informatik wurde dagegen aus Ressourcen-Gründen nicht in Betracht gezogen. Karl Littke erklärt warum: „Wenn es um weiterführende technische Fragen sowie Anpassungen und Updates bei der Anwendung geht, greifen wir gerne auf das Know-how von amasol zurück. amasol fungiert quasi als externes APM CoE für Porsche Informatik.“

Erweiterung des Monitorings für den DevOps-Einsatz

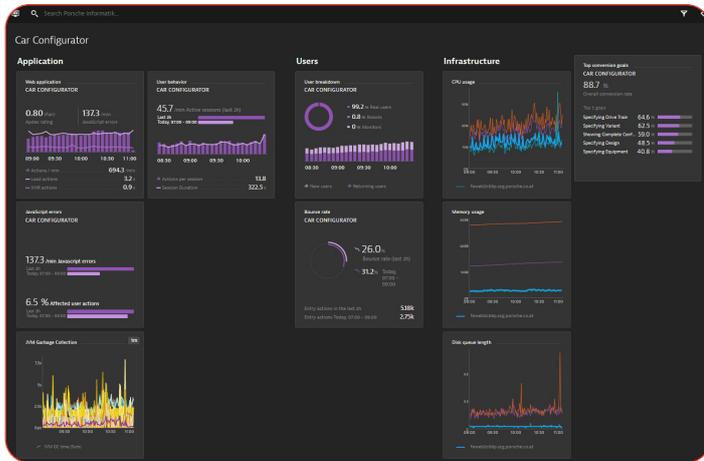
Nach der erfolgreichen Einführung von Dynatrace für das Application Performance Management für ausgewählte

Softwareanwendungen beauftragte Porsche Informatik amasol mit einem Proof of Concept für die Erweiterung der Lösung. Im Fokus stand dabei der Bereich DevOps. Als Entwicklungsplattform für containerbasierende Software ist bei Porsche Informatik Red Hat OpenShift im Einsatz. Ausgangspunkt für die Machbarkeitsanalyse war das Pilotprojekt CROSS 3, ein Dealer-Management-System der nächsten Generation. „Bei diesem Testprojekt ging es für uns insbesondere um die Frage, ob und wie sich die automatische Deployment-Funktion nach KI-basiertem A-/B-Testing mit Dynatrace für uns auswirkt“, beschreibt Karl Littke die Ausgangssituation. Ergebnis: Die Deployment-Zeiten konnten deutlich verkürzt werden. Aufgrund des erfolgreichen Abschlusses des Testprojekts fiel die Entscheidung dann leicht, das Dynatrace-Monitoring in der OpenShift-DevOps-Umgebung anzuwenden.

Die Automatisierungsmöglichkeiten von Dynatrace ermöglichen es Porsche Informatik nun, knapp 100 Hosts und Tausende von Prozessen innerhalb nur eines Arbeitstags zu instrumentieren. Darüber hinaus führt Dynatrace trotz steigender Komplexität durch Microservices, Containerisierung oder hybride Cloud-Anwendungen dazu, dass auftretende Probleme auch zukünftig schnell identifiziert und abgestellt werden können. Dynatrace bietet dazu die erforderliche Ende-zu-Ende-Sicht und entsprechende Funktionen zur Root-Cause-Analyse, die selbst in komplexen und dynamischen Umgebungen eine



rasche Problemlösung ermöglichen. Je weniger Probleme im Betrieb auftreten, desto höher wird die IT-Qualität von den Endanwender*innen eingestuft, was wiederum zu einer höheren Anwenderzufriedenheit führt.



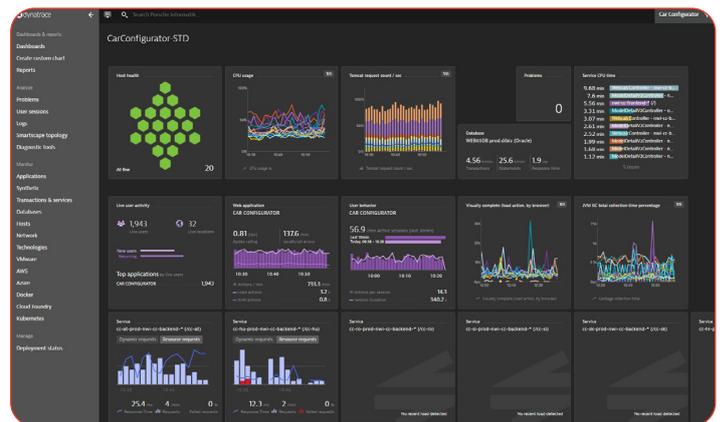
Rasche Problemanalyse und -behebung ist vor allem auch während der Entwicklungsphase von neuen Anwendungen wichtig. Dynatrace verkürzt damit auch die Release-Zyklen und erhöht die Time-to-Market – neue Applikationen können schneller produktiv eingesetzt werden. Dies wiederum ermöglicht es Porsche Informatik, noch schneller und zielgerichteter auf aktuelle Kunden- und Marktbedürfnisse zu reagieren.

Time-to-Market: der KPI für zukünftigen Erfolg

Wie viele Unternehmen hat auch Porsche Informatik mittlerweile den Weg zur „All-agile Company“ eingeschlagen. „Agility by Design“ lautet das Motto der Firmenstrategie. Dabei geht es im ersten Schritt darum, Entwicklung (Dev) und Betrieb (Ops) in Einklang zu bringen. Ein weiteres Ziel ist es, auch Fachabteilungen stärker in die Applikationsentwicklung zu integrieren. Co-Creation nennt sich dieser Ansatz bei Porsche Informatik. In der Praxis geht es dabei darum, gemeinsame Initiativen und die damit verbundenen Investitionen so umzusetzen, dass sie einen nachweislichen Wertzuwachs für das Unternehmen leisten. Denn am Ende zählt nur der Erfolg des Unternehmens bei den Kund*innen. Dies bestätigt auch Manfred Immitzer, Managing Director und Chief Digital Officer bei Porsche Informatik: „Die zukünftige Entwicklung unserer Branche wird durch einige Megatrends bestimmt: Connected Cars, autonomes Fahren, Shared Economy, E-Mobility und ganz allgemein eine rasch fortschreitende Digitalisierung als gesellschaftlicher Trend.

Als am Markt führendes Unternehmen möchten wir natürlich auch bei diesen Trends führend sein und damit auch in Zukunft unsere Marktposition festigen.“ Die Time-to-Market, also die Geschwindigkeit, in der den Kund*innen neue Funktionen und Anwendungen zur Verfügung gestellt werden, spielt dabei eine zentrale Rolle. „Wir haben unseren Kund*innen versprochen, die Produkteinführungszeit zukünftig um 90 Prozent zu reduzieren“, bestätigt Manfred Immitzer. „Nur so sind wir in der Lage, die genannten Zukunftstrends in für die Kund*innen erlebbare Prozesse und Kundenerfahrungen umzusetzen. Eine optimale Customer Experience ist für uns der Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Zukunft als Unternehmen.“

Durch die Zusammenarbeit mit Dynatrace arbeitet Porsche Informatik daran, dieses Versprechen auch einzuhalten. Erste Erfolge sind bereits sichtbar: Beim neuen Dealer-Management-System, das ab 2020 weltweit ausgerollt wird, könnte der Releasezyklus um mehr als 90 Prozent reduziert werden, berichtet Karl Littke.



Großes Lösungs-Know-how und umfassende Projekterfahrung sprechen für amasol

Zu den Gründen befragt, die zu einer Zusammenarbeit mit amasol führten, resümiert Littke: „Nachdem amasol bereits mehrere Dynatrace-Kunden betreut, konnten wir auf ein umfassendes Produkt-Know-how sowie eine langjährige Projekterfahrung zurückgreifen. Von diesem großen Erfahrungsschatz konnten wir profitieren und mussten selbst keine entsprechenden Kapazitäten aufbauen. Besser noch: Wir können bei uns sogar Ressourcen einsparen und bei Bedarf auf die Expertise der amasol-Mitarbeitenden zurückgreifen. Dieser Aspekt wird für uns immer wichtiger, je umfangreicher der Einsatz von Dynatrace bei Porsche Informatik wird.“





amasol GmbH | Campus Neue Balan | Claudius-Keller-Str. 3 B | 81669 München
Telefon: +49 (0)89 1894743-0 | info@amasol.de | www.amasol.de