

Manufacturing

Kellogg's vermindert oplossingstijden met meer dan 80%



Elke minuut telt

Toen Kellogg's de efficiëntie van zijn IT- en incidentresponsteams wilde verbeteren, moest het bedrijf de operationele belasting verminderen en tegelijk de meerwaarde van bestaande applicaties beter benutten. Met xMatters bespaart Kellogg's kosten en realiseert het bedrijf kortere responstijden om te zorgen voor een infrastructuur zonder verstoringen.

Belangrijkste punten

- ▶ Gemiddelde tijd tot een oplossing met 83% of meer afgenomen
- ▶ Nauwkeurigheid van alarmeringen tot 99,99%+ verbeterd
- ▶ Kosten voor resources met 92% verlaagd; besparingen lopen over een periode van vijf jaar naar verwachting op tot 2,5 miljoen dollar



Geautomatiseerde alarmering met xMatters leidt wereldwijd tot snellere responstijden

Het management van The Kellogg Company (Kellogg's) is een driejarenplan gestart om de efficiëntie van het bedrijf te verbeteren. Kellogg's ging niet alleen op zoek naar een nieuwe oplossing voor IT-monitoring, maar wilde ook meldingen over IT-gebeurtenissen automatiseren en integreren in het monitoringsysteem. Eerder werden medewerkers via een handmatig systeem door IT-teamleden gewaarschuwd als zich een probleem voordeed. Maar het was onbegonnen werk om handmatig een groot aantal mogelijke incidenten toe te wijzen aan de talloze groepen binnen het bedrijf.

Medewerkers zetten zich in om te voldoen aan de IT-vereisten van het bedrijf en Kellogg's is altijd op zoek naar manieren om de IT-teams die op tal van locaties actief zijn, efficiënter te laten samenwerken en waardevoller te maken voor het bedrijf. "Bij Kellogg's zien we dat de IT nu echt transformeert van een kostenplaats naar een profit center," aldus Brian J. Amaro, Senior Infrastructure Analytics Architect bij Kellogg's.

Productiviteit en winstgevendheid hangen af van tijdige alarmering. Door snel de juiste persoon te bereiken, kan het bedrijf duizenden dollars besparen. Stel dat zich bijvoorbeeld een stroomstoring voordoet, dan moet het bedrijf onmiddellijk mogelijk honderden of duizenden medewerkers waarschuwen om applicaties en essentiële productiesystemen opnieuw op te starten en activiteiten te hervatten in de 30 tot 60 minuten dat de noodstroomvoorziening werkt, voordat er helemaal geen stroom meer is. Als dit niet binnen dit tijdsbestek lukt, loopt het bedrijf het risico op een uitval die 12 tot 14 uur duurt, en dat kost zo'n 1 miljoen dollar per dag.



"xMatters wordt een onmisbare applicatie, en niet alleen voor onze IT. We kunnen xMatters inzetten voor alarmering bij praktisch elk bedrijfsproces."

BRIAN J. AMARO

Senior Infrastructure Analytics Architect

Kellogg's



“Het management van Kellogg's heeft xMatters alleen al op basis van de zakelijke voordelen het groene licht gegeven. En dan hebben we het nog niet eens over de technologische vooruitgang door de eenvoudige integratie in onze cloudoplossingen en het beheer van andere IT-activiteiten.”

BRIAN J. AMARO

Senior Infrastructure Analytics Architect



Wereldwijd geautomatiseerde alarmering

De IT-teams van Kellogg's hebben diverse alarmeringsoplossingen vergeleken en vervolgens een business case voorgelegd aan het management. xMatters kwam bovenaan de lijst te staan vanwege de opties voor geautomatiseerde alarmering en het verwachte positieve investeringsrendement.

“Het management van Kellogg's heeft xMatters alleen al op basis van de zakelijke voordelen het groene licht gegeven,” zegt Amaro. “En dan hebben we het nog niet eens over de technologische vooruitgang door de eenvoudige integratie in onze cloudoplossingen en het beheer van andere IT-activiteiten.”

xMatters sluit ook moeiteloos aan op de bredere cloudinfrastructuur van het bedrijf, waaronder ScienceLogic, de nieuwe monitoringoplossing, en ServiceNow, de ITSM- en CMDB-applicatie. Dit maakt geïntegreerde monitoring mogelijk, plus het beheer van configuratie-items en gebeurtenissen, het aanmaken van incidenten en alarmering.

Aanpasbare alarmering voor gebeurtenissen had niet op een beter moment kunnen komen. Met de nieuwe monitoringoplossing is het aantal devices dat Kellogg's volgt in

slechts één jaar tijd van 1.100 tot 18.000 toegenomen. Toch is het gemakkelijk om alle telefoonnummers en voorkeuren bij te houden van iedereen die mogelijk moet worden gewaarschuwd, zodat het team de database niet hoeft te beheren of niet op zoek hoeft te gaan naar telefoonnummers.

Op basis van voorkeuren worden bij gebeurtenissen in de monitoring- en helpdeskoplossingen automatisch aangepaste waarschuwingen voor 2000 potentiële gebeurtenissen verstuurd via telefoon, sms, e-mail en pushberichten naar relevante personen in 88 teams over de hele wereld. Als iemand de waarschuwing niet accepteert, escaleert xMatters het probleem naar de volgende persoon op de lijst, zodat er tijdig kan worden gereageerd. Door optimaal gerichte verzending van meldingen en escalatie wordt alarmmoeheid voorkomen.

“Mijn favoriete eigenschap van xMatters is de manier waarop Kellogg's gebeurtenissen kan escaleren,” zegt Amaro, “zonder dat we ons hoeven af te vragen of devices eigenlijk wel correct in het systeem staan. xMatters valideert elke device.”

Of het nu gaat om het toewijzen van een ticket, het opzetten van een vergadering op afstand of het escaleren van de communicatie, xMatters zorgt voor tweerichtingscommunicatie naar de relevante interne IT-teams en externe serviceproviders die verantwoordelijk zijn voor een snelle oplossing.

Het nieuws over xMatters deed snel de ronde, waardoor applicatieteams in de rij stonden om de oplossing in gebruik te nemen. Onlangs besloot het bedrijf xMatters ook in te zetten voor het proces voor ernstige incidenten, waardoor de juiste persoon die dienst heeft nog sneller kan worden achterhaald.

“xMatters wordt een onmisbare applicatie, en niet alleen voor onze IT,” zegt Amaro. “We kunnen xMatters inzetten voor alarmering bij praktisch elk bedrijfsproces.”

Kosten voor resources met 92% verlaagd

De combinatie van betere monitoring, ticketing en alarmering zorgt voor lagere kosten en snellere responstijden bij Kellogg's. In totaal zijn de kosten 92% lager, een besparing die over een periode van vijf jaar naar verwachting oploopt tot 2,5 miljoen dollar.

Alarmering is nu meer dan 99,99 procent nauwkeurig. Vooral indrukwekkend is dat het bedrijf de gemiddelde hersteltijd (MTTR) heeft teruggebracht van 12 tot 14 uur naar 1 tot 2 uur. Een snellere oplossing betekent uiteindelijk een hogere winstgevendheid en grotere tevredenheid van medewerkers en klanten.

“De samenwerking tussen Kellogg Company en xMatters is een perfecte match,” zegt Amaro. “Er zijn echt nooit problemen met de oplossing. Dit is een onderdeel van onze IT-infrastructuur waarover ik me nooit zorgen hoeft te maken. Ik weet gewoon dat het werkt.”

Over Kellogg Company

Kellogg Company (NYSE: K) is een Fortune 500-bedrijf en 's werelds grootste leverancier van ontbijtgranen en gerelateerde producten.

Sinds W.K. Kellogg in 1898 de combinatie van tarwe en maïs ontdekte, is één belangrijk ingrediënt steeds essentieel gebleken voor het succes van het bedrijf: innovatie. Vandaag de dag is Kellogg Company uitgegroeid tot een bedrijf met 33.000 medewerkers en bereikt het consumenten in 180 landen met enkele van 's werelds meest bekende merknamen: Corn Flakes, Rice Krispies®, Eggo®, Keebler® en Pringles®.

Over xMatters

xMatters is een platform dat de continuïteit van services waarborgt en dat DevOps, Site Reliability Engineers (SRE's) en operationele teams helpt om workflows te automatiseren, zodat infrastructuur en toepassingen altijd werken, en om snel bij elke schaalgrootte producten te leveren. De codevrije Workflow Builder, adaptieve aanpak van incidentbeheer en realtime prestatieanalyses ondersteunen allemaal één enkel doel: klanten tevreden houden.



xmatters.com

© Copyright 2021 xMatters. Alle rechten voorbehouden.

Alle andere producten en merknamen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun respectieve houders.