

BLITZSCHNELL IN DER CLOUD

Interactive Intelligence senkt Bereitstellungszeiten von Monaten auf wenige Minuten



SOFTWARE UND SERVICES

Red Hat®
OpenStack® Platform
Red Hat Ceph Storage
Red Hat Enterprise Linux®

HARDWARE

Cisco UCS Server

Durch die schnell wachsende Nachfrage nach der Lösung Communications-as-a-Service (CaaS)SM von Interactive Intelligence war die vorhandene Plattform des Unternehmens einer hohen Belastung ausgesetzt. Dies führte zu einer geringeren Zuverlässigkeit, Einschränkungen hinsichtlich der Skalierbarkeit und höheren Bereitstellungszeiten. Die Migration auf Red Hat OpenStack Platform ermöglichte es dem Unternehmen, Bereitstellungszeiten und Kosten deutlich zu senken, sowie durch Automatisierung von Prozessen menschliche Fehler zu vermeiden und die Flexibilität zu erhöhen.



SOFTWARE UND CLOUD SERVICES

ÜBER 2.000 MITARBEITER

„Wir sind begeistert von der Tatsache, dass sich OpenStack zu einer ausgereiften Architektur entwickelt hat. Es ist stabil und es funktioniert.“

ALEX SMELIK
CAAS CHIEF ARCHITECT, INTERACTIVE INTELLIGENCE

VORTEILE

- Bereitstellung und Implementierung einer vollständig betriebsbereiten Red Hat OpenStack Platform und Red Hat Ceph Storage Lösung in drei Wochen
- Reduzierung der Einrichtungszeit für Neukunden von fast acht Wochen auf sieben Minuten
- Keine Ausfälle und Engpässe mehr



facebook.com/redhatinc
@redhatnews
linkedin.com/company/red-hat

de.redhat.com

„Wenn man das Gesamtbild betrachtet, den Preis, der zu zahlen ist, um Computing, Storage und Networking zu vereinen, ist OpenStack definitiv die kostengünstigste Lösung.“

ALEX SMELIK
CAAS CHIEF ARCHITECT,
INTERACTIVE INTELLIGENCE

HÖHERE SKALIERBARKEIT UND STABILITÄT ALS VORHERIGE PLATTFORM

Bei der Lösung Communications-as-a-Service (CaaS) von Interactive Intelligence handelt es sich um einen umfassenden Single-Tenant, Omnichannel-Cloud-Service für den Bereich Customer Engagement, der mittelgroßen bis großen Kontaktzentren weltweit zu Serviceverbesserungen, Kostensenkungen und einem schnelleren Unternehmenswachstum verhelfen soll. Erste Erfolge der Lösung führten zu einem enormen Anstieg der Kundennachfrage, wodurch die Technologieplattform des Unternehmens, die aus Lösungen verschiedener Anbieter wie beispielsweise Cisco, HP, Microsoft und NetApp bestand, einer hohen Belastung ausgesetzt war.

„Je mehr wir die Plattform skalierten, desto stärker stießen wir an Grenzen“, berichtet Alex Smelik, CaaS Chief Architect bei Interactive Intelligence. „Je höher die Kundenzahlen, desto mehr Geräte werden benötigt und desto mehr Mitarbeiter sind für die Wartung der Plattform erforderlich – und dies wirkt sich auf die Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit sowie auf die Bereitstellungszeit aus.“

Interactive Intelligence benötigte eine Plattform, die mit dem Wachstum Schritt halten konnte, ohne die Stabilität zu beeinträchtigen oder die Kosten zu steigern. Um Zuverlässigkeit zu gewährleisten, wollte das Unternehmen außerdem mit stärkerer Automatisierung menschliche Fehler aus seiner Umgebung verbannen. Etwa 70 Prozent der Stabilitätsprobleme in der vorhandenen Umgebung waren auf menschliche Fehler zurückzuführen. Obendrein waren die manuellen Prozesse zu langsam.

„Vom Zeitpunkt, in dem wir eine neue Kundenanfrage zur Nutzung unseres CaaS-Produkts erhielten, bis zur tatsächlichen Bereitstellung der Anwendung in der Umgebung des Kunden vergingen damals fast acht Wochen“, erklärt Smelik. „Wir mussten diese Zeitspanne deutlich reduzieren.“

BEREITSTELLUNG EINER ZUVERLÄSSIGEN, KOSTENGÜNSTIGEN PLATTFORM VON RED HAT

Im Rahmen der Suche nach einer neuen Plattform testete Interactive Intelligence die Lösungen verschiedener Anbieter, unter anderem von VMware, doch keine von ihnen lieferte akzeptable Ergebnisse.

Schließlich entschied sich das Unternehmen aufgrund der Stabilität und des Supports – beides auf Enterprise-Niveau – sowie ihrer kombinierten Funktionen für Red Hat OpenStack Platform und Red Hat Ceph Storage. Zudem ist bei dieser Plattform alles automatisiert: angefangen beim Networking und der Skalierung bis zur Zuweisung von Computing- und Storage-Ressourcen. Auf diese Weise ist Interactive Intelligence vor menschlichen Fehlern geschützt. Darüber hinaus implementierte das Unternehmen Red Hat Enterprise Linux aufgrund seiner beispiellosen Stabilität und Flexibilität.

„Wir sind begeistert von der Tatsache, dass sich OpenStack zu einer ausgereiften Architektur entwickelt hat“, so Smelik. „Mit Red Hat ist OpenStack stabil und es funktioniert. Wir verfügen nun über eine äußerst zuverlässige Architektur und haben damit eines unserer wichtigsten Ziele erreicht.“

Für Smelik war es wichtig, dass sein Team im Zuge der Einführung einer neuen Plattform eigenes Fachwissen aufbaute, anstatt sich ausschließlich auf den Anbieter-Support zu verlassen – ein Kriterium, das viele Anbieter von vornherein ausschloss. Während Red Hat umfassendes Fachwissen zur Open Source-Entwicklung bereitstellt, bietet Interactive Intelligence verschiedene Support-Level für Kunden mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus, einschließlich solcher, die es vorziehen, selbstständig zu arbeiten.

Eine OpenStack-basierte Plattform stellt eine Lösung mit einer langen Lebensdauer, regelmäßigen neuen Releases und einer einfachen Bereitstellung dar. Außerdem sind Open Source-Lösungen kostengünstiger als proprietäre Angebote. Darüber hinaus konnte Interactive Intelligence auf ein robustes OpenStack-Partnernetzwerk zugreifen, bei dem viele Partner für die Ausführung ihrer Software-Lösungen auf Red Hat OpenStack Platform zertifiziert sind. PLUMgrid, einer dieser Partner, stellt die softwaredefinierte Netzwerklösung für die Cloud-Plattform von Interactive Intelligence bereit.

„Wenn man alle Einzelteile zusammenfügt und das Gesamtbild betrachtet – den Preis, der zu zahlen ist, um Computing, Storage und Networking zu vereinen – ist Red Hat OpenStack Platform definitiv die kostengünstigste Lösung“, so Smelik.

Red Hat Ceph Storage, eine kritische Komponente der Cloud-Lösung von Interactive Intelligence, wird aufgrund seiner engen Integration mit OpenStack-Komponenten, seiner ansprechenden Architektur und seiner Ausgereiftheit als flexible, enorm skalierbare Plattform für die Cloud-Infrastruktur von der OpenStack Community unterstützt.

„Die Kombination aus Ceph und den OpenStack-Technologien veranschaulicht die Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Red Hat Lösung“, erklärt Smelik.

KUNDENANFORDERUNGEN SCHNELLER ERFÜLLEN

KÜRZERE BEREITSTELLUNGSZEIT

Seit der Umstellung auf Red Hat OpenStack Platform und Red Hat Ceph Storage konnte Interactive Intelligence seine Bereitstellungszeit von fast acht Wochen auf wenige Minuten senken.

„Diese Verbesserung ist für uns sehr wichtig, denn Cloud-Anbieter können ab dem Zeitpunkt der Service-Bereitstellung Erträge erzielen“, erklärt Smelik.

Die OpenStack-Plattform war zudem in weniger als einer Woche bei Interactive Intelligence installiert und im vollen Umfang betriebsbereit. In nur drei Wochen stand die Red Hat Umgebung als vollständig betriebsbereites Rechenzentrum zur Verfügung.

HÖHERE STABILITÄT

Auf der vorherigen Plattform kam es häufig zu Ausfällen. Seit der Migration seines CaaS-Produkts auf Red Hat OpenStack Platform hat Interactive Intelligence keine Ausfälle mehr verzeichnen müssen. Da das Unternehmen bei anderen Workloads, die ebenfalls auf die Lösung von Red Hat umgestellt worden waren, ähnliche Verbesserungen hinsichtlich der Stabilität und Zuverlässigkeit feststellen konnte, stellt es nun all seine Workloads auf die neue Plattform um.

HÖHERE SKALIERBARKEIT UND FLEXIBILITÄT

„Das Schöne an OpenStack ist, dass wir bei steigenden Kundenzahlen einfach neue Cluster hinzufügen können“, erklärt Smelik. „Diese Möglichkeit, unsere Plattform problemlos zu erweitern, ist für uns von entscheidender Bedeutung.“

Dank der umfassenden Automatisierung mit OpenStack kann Interactive Intelligence problemlos und automatisch auf Wachstum reagieren und weitere virtuelle Maschinen hinzufügen.

Außerdem verleiht Red Hat OpenStack Platform Interactive Intelligence die Flexibilität, seine Lösungen an die Markttrends anzupassen und dabei Beschränkungen durch Anbieter und Hardware zu vermeiden.

„Bei uns gibt es solche Beschränkungen nicht“, so Smelik. „Wir können in der virtuellen Welt jede beliebige neue Architektur aufbauen. Lässt sich eine Architektur auf einem Stück Papier entwerfen, können wir sie am nächsten Tag implementieren. Die Flexibilität, die damit einhergeht, nicht an physische Geräte gebunden zu sein, ist kolossal.“

KONTINUIERLICHES WACHSTUM DANK NEUER MÖGLICHKEITEN

Ein weiterer Grund, aus dem sich Interactive Intelligence für Red Hat OpenStack Platform entschied, ist der neue Cloud-Service PureCloudSM des Unternehmens. PureCloud bietet Unternehmen eine schnelle Bereitstellung innerhalb weniger Tage und den Erhalt sofortiger, kontinuierlicher Funktionalitäts-Features und Upgrades ohne Ausfallzeiten. Seine einzigartige Microservices-Architektur ermöglicht eine hohe Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit, während die monatliche, nutzungsbasierte Abrechnung im Rahmen einer Subskription dafür sorgt, dass PureCloud eine hochwertige Lösung ohne Risiko ist.

„Wenn sich ein Kunde auf unserer Website anmeldet, können wir beinahe unverzüglich die virtuellen Maschinen erweitern und Storage- und Netzwerkkapazitäten zur Verfügung stellen – innerhalb weniger Minuten und nicht wie sonst innerhalb von Wochen oder Monaten“, berichtet Smelik. „Ein Kunde gibt seine Daten ein, und alles ist in kürzester Zeit betriebsbereit.“

ÜBER INTERACTIVE INTELLIGENCE

Interactive Intelligence ist ein weltweit führender Anbieter von Cloud-Services für die Bereiche Customer Engagement, Kommunikation und Zusammenarbeit, die Unternehmen auf der ganzen Welt zu Serviceverbesserungen, Produktivitätssteigerungen und Kostensenkungen verhelfen sollen. Dank einer mehr als 20-jährigen Geschichte als Anbieter von Branchenneuheiten, mehr als 150 anhängigen Patentanmeldungen und mehr als 6.000 Bereitstellungen bei weltweiten Kunden kann Interactive Intelligence seinen Kunden eine schnelle Investitionsrendite sowie eine robuste Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit bieten. Außerdem ist es das einzige Unternehmen, das von einem weltweit führenden Marktforschungsunternehmen sowohl auf dem Cloud-Markt als auch auf dem Markt für On-Premise Customer Engagement als ein führendes Unternehmen ausgezeichnet wurde. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Indianapolis im US-Bundesstaat Indiana und weltweit mehr als 2.000 Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie auf www.inin.com.

Interactive Intelligence ist Eigentümer der Marken INTERACTIVE INTELLIGENCE, des damit verbundenen LOGOS, PURECLOUD und zahlreicher anderer Markenzeichen und Dienstleistungsmarken in den USA und verschiedenen anderen Ländern weltweit sowie Inhaber diesbezüglicher Registrierungen. Alle in diesem Dokument genannten Warenzeichen von Dritten gehören den jeweiligen Eigentümern.



ÜBER RED HAT

Red Hat, der weltweit führende Anbieter von Open Source-Lösungen, folgt einem Community-basierten Ansatz, um verlässliche und leistungsstarke Technologien in den Bereichen Cloud, Linux, Middleware, Storage und Virtualisierung bereitzustellen. Darüber hinaus bietet Red Hat vielfach ausgezeichnete Support-, Training- und Consulting-Services. Red Hat ist ein S&P 500-Unternehmen mit über 80 Niederlassungen weltweit, das seine Kunden und Partner mithilfe hochwertiger Services und Technologien dabei unterstützt, ihr Geschäft voranzutreiben.



facebook.com/redhatinc
@redhatnews
linkedin.com/company/red-hat

de.redhat.com
INC0370154_0416

EUROPA, NAHOST UND
AFRIKA (EMEA)
00800 7334 2835
de.redhat.com
europe@redhat.com

TÜRKIE
00800-448820640

ISRAEL
1-809 449548

VAE
8000-4449549

Die OpenStack® Wortmarke und das OpenStack Logo sind eingetragene Marken/Dienstleistungsmarken oder Marken/Dienstleistungsmarken der OpenStack Foundation in den USA und anderen Ländern und werden mit der Genehmigung der OpenStack Foundation verwendet. Wir sind weder mit der OpenStack Foundation oder der OpenStack Community verbunden, noch werden wir von ihnen unterstützt oder finanziert.

Copyright © 2016 Red Hat, Inc. Red Hat, Red Hat Enterprise Linux, das „Shadowman“-Logo und JBoss sind eingetragene Marken von Red Hat, Inc. in den USA und anderen Ländern. Linux® ist eine in den USA und anderen Ländern eingetragene Marke von Linus Torvalds.