

„Hallo Magenta“

Deutsche Telekom setzt auf T-Systems für stabilen und agilen Betrieb des Magenta Speaker

„Durch T-Systems erhalten wir für unseren Magenta Speaker einen zuverlässigen und skalierbaren Applikationsbetrieb in einem agilen Marktumfeld.“

Bernd Weinmann, Verantwortlicher Betrieb „Smart Voice Hub“, Deutsche Telekom AG

Digitale Sprach-Assistenten sind im Trend. Sie vereinfachen die Bedienung zahlreicher Geräte im Haus, sie sind der kurze Weg zu Informationen, nehmen Anrufe entgegen, spielen Musik. Mit dem Magenta Speaker konzipierte die Deutsche Telekom eine Alternative zu Alexa, Siri & Co. Ein „Hallo Magenta“ reicht – und der digitale Butler führt seine Aufgaben zuverlässig aus. Damit er einwandfrei funktioniert, braucht er aber nicht nur ein solides IT-Backend. Ein engagiertes Team muss im Hintergrund die Fähigkeiten des Smart Speaker kontinuierlich weiterentwickeln, damit er seinen Nutzern eine hohe User Experience bietet – mit neuen Diensten, Fähigkeiten und Optionen. Wer in diesem dynamischen Wettbewerbsumfeld erfolgreich sein will, braucht agile Methoden. An DevOps führt kein Weg vorbei. Nur so können schnell Änderungen eingeführt werden.

Auf einen Blick

- Frühzeitige Einbindung des Applikationsbetriebs bereits in der Phase der Software-Entwicklung
- Differenzierung durch Innovation in einem stark umkämpften Markt
- Zusammenarbeit nach DevOps-Modell
- T-Systems sichert skalierbaren, stabilen Applikationsbetrieb im agilen Umfeld

Die Referenz im Detail

Herausforderung

Mit dem Magenta Speaker engagiert sich die Deutsche Telekom auf einem Terrain, das durch hohe Agilität und starken Wettbewerb bestimmt wird. Nutzer erwarten kontinuierlich neue Services, die über so genannte Skills realisiert werden. Agile Software-Entwicklung ist in diesem Umfeld essenziell, um den Kunden eine echte Alternative zu bieten und im Markt wirtschaftlich erfolgreich zu sein. Doch Entwicklung ist nicht alles. Der Begriff DevOps macht klar, wohin die Reise geht: hin zu einer agilen Softwarebereitstellung, die Entwicklung und Betrieb ganzheitlich denkt. Die agile Entwicklung muss eng mit einem agilen Betrieb aus der Cloud heraus verzahnt werden. Dieses Konzept stellt die etablierten – und getrennten – Verfahren für Entwicklung und Betrieb in Frage. In der DevOps-Welt ticken die Uhren anders, sowohl Entwickler wie Betriebspersonal brauchen neue Fähigkeiten. Um DevOps für den Smart Speaker einzuführen, wählte die verantwortliche Business-Einheit innerhalb der Deutschen Telekom für den cloud-nativen Betrieb des Sprach-Backends T-Systems als Servicepartner. Das Ziel: Ein stabiler und skalierbarer Applikationsbetrieb in einem hochagilen, internationalen Umfeld, in dem die ständige Veränderung zur Norm wird. Ebenso wie das Wachstum: Das Backend muss neben dem Magenta Speaker auch weitere Devices in anderen europäischen Ländern zuverlässig mit „Intelligenz“ versorgen.

Lösung

„Wichtig ist es bei DevOps-Ansätzen, dass die Betriebsteams direkt zu Beginn in das Entwicklungsprojekt einbezogen sind“, erläutert Marion Cremer, die Projektleiterin bei T-Systems. Um diesen

wichtigen Austausch zu realisieren, gibt es zwei organisatorische Ansätze: Entweder Entwicklung und Betrieb kommen tatsächlich aus einer Hand, werden also durch dieselben Personen wahrgenommen oder das Entwicklungs- und das Betriebsteam sind organisatorisch getrennt und arbeiten im Zuge der kontinuierlichen Entwicklung und Integration eng auf Basis von DevOps-Methoden zusammen. „Unsere Auftraggeber der Deutschen Telekom entschlossen sich für den letzteren DevOps-Ansatz, in dem ein Team die Entwicklung verantwortete und ein zweites Team den performanten Betrieb im agilen Umfeld sicherstellt“, ergänzt Peter Reinecke, Head of Services bei T-Systems. Der Betrieb inklusive Überwachung der Services, aber auch die Koordination des Netzwerks involvierter Partner, insbesondere der beteiligten Third Parties, liegt in der Verantwortung von T-Systems. „Wir haben eine Fülle verschiedener Beteiligter und unsere Aufgabe ist es, die Fäden zusammenzuhalten“, erläutert Marion Cremer. Der Dienstleister stellt sicher, dass der Betrieb auch vor dem Hintergrund kontinuierlicher Aktualisierungen stabil läuft, die Endnutzer also jederzeit ihren Speaker verwenden können. Dazu gehört das Deployment neuer Versionen, die aus der Entwicklung kommen und eine schnelle Fehlerbehebung, falls ein Update nicht nach Wunsch läuft oder andere Störungen auftreten. Mit klassischen Betriebsmethoden nach ITIL lässt sich das nicht realisieren, ein agiler Betrieb in enger Abstimmung mit der Entwicklung ist nötig. Wegen der Vielzahl der Beteiligten und der Fülle zeitgleicher Entwicklungen – so reichern viele Partner den Sprachassistenten mit eigenen Skills an – ist ein einfacher Scrum-Ansatz nicht zielführend. Die Zusammenarbeit im Projekt erfolgt über das Scaled Agile Framework (SAFe), über das die Entwicklungsströme koordiniert werden.

Kundennutzen

Mit dem DevOps-Ansatz für den Smart Speaker setzt die Deutsche Telekom auf agile IT-Bereitstellung für ein agiles Marktumfeld. Mithilfe von T-Systems konnte die Deutsche Telekom den Markt für intelligente Sprachassistenten betreten. Das Business-Team der Deutschen Telekom kann sich damit voll und ganz auf die Entwicklung von Business-Innovationen und das Produktmanagement konzentrieren. Entwicklung und Betrieb erfolgen Hand in Hand – durch Teams, die mit der DevOps-Methodik vertraut sind. Dadurch können die Business-Anforderungen des Marktes und der Kunden nach neuen Diensten schnell realisiert werden. Die Nutzer erhalten ein exzellentes Nutzererlebnis, das Innovationen, aber auch eine zuverlässige Verfügbarkeit der Services umfasst. In einem agilen Umfeld stellt T-Systems seit Juni 2019 sicher, dass das Sprach-Backend die Anforderungen des Massenmarktes erfüllt. Gleichzeitig ist die Plattform – und mit ihr das Betriebsteam – voll skalierbar. Wenn die Deutsche Telekom neue nationale Märkte betreten will, stehen das Sprach-Backend und die Betriebskapazitäten dafür schon bereit.

Weitere Vorteile:

- Einfacher internationaler Rollout von Sprach-Lösungen
- Betriebsmodell aus einer Hand mit festen Ansprechpartnern
- Hohe Wettbewerbsfähigkeit des Angebots
- Koordination des Partnernetzwerks
- Zentraler Servicedesk in Deutsch und Englisch

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland