

E-COMMERCE-SAAS · PLATTFORMTECHNOLOGIE

Gradion stellt als vietnamesisches Standbein eines globalen Follow-the-Sun-Modells den 24/7-Betrieb der commercetools-Plattform im asiatisch-pazifischen Raum sicher.

24/7-Plattformbetrieb über drei Zeitzonen, mit Gradion als vietnamesischem Standbein im Follow-the-Sun-Modell.

KUNDE

commercetools GmbH

VON

Gradion

STATUS

Laufend

Kundenkontext

commercetools betreibt eine E-Commerce-Plattform, auf der einige der anspruchsvollsten Handelsunternehmen der Welt ihren Online-Handel abwickeln - darunter fünf der zehn größten Autohersteller weltweit sowie namhafte Marken aus Mode, Beauty und Konsumgütern. Das Unternehmen verarbeitet mehr als 75 Milliarden US-Dollar an annualisiertem GMV, wickelt jährlich über 500 Millionen Bestellungen ab, wurde fünf Jahre in Folge von Gartner im Magic Quadrant als Marktführer eingestuft und wird mit 1,9 Milliarden US-Dollar bewertet. Läuft der Onlineshop eines Handelsunternehmens auf commercetools, hängt jeder Checkout, jede Produktansicht und jede Warenkorb-Interaktion von der Verfügbarkeit dieser Plattform ab.

Die Herausforderung

Eine Instabilität der Plattform um drei Uhr morgens in München fällt irgendwo auf der Welt genau in eine Haupteinkaufszeit - für ein US-amerikanisches Handelsunternehmen oder den morgendlichen Nachfragehöhepunkt einer Marke im asiatisch-pazifischen Raum bedeutet ein solcher Ausfall einen unmittelbaren Umsatzverlust in Echtzeit. Echte 24/7-Zuverlässigkeit lässt sich nicht durch ein einzelnes Team im Schichtbetrieb erreichen, sondern verlangt eine tatsächliche operative Präsenz über mehrere Zeitzonen hinweg - und ein solches Modell trägt nur, wenn jedes Standbein auf demselben Niveau arbeitet: Ein starkes Team in den USA und in Deutschland nützt wenig, wenn die Schicht in Vietnam nur eine reine Überwachungsfunktion ist, die jeden Vorfall eskaliert, denn die vertraglich zugesicherten Service-Level ändern sich nicht danach, welches Team gerade Dienst hat.

Ein wirklich leistungsfähiges Infrastruktur-Betriebsteam in Vietnam aufzubauen - mit Entwicklern, die auf Vorfälle reagieren, Infrastruktur in großem Maßstab verwalten und Entscheidungen treffen können, ohne auf europäische Geschäftszeiten warten zu müssen - erfordert technisches Talent und operative Disziplin, die schwer zu finden und zu halten sind. commercetools brauchte einen Partner, der dieses operative Standbein zuverlässig und auf dem geforderten Niveau bereitstellen konnte, ohne selbst eine Entwicklungsfunktion in Vietnam von Grund auf aufbauen und verwalten zu müssen.

Der Ansatz

Gradion stellt das vietnamesische Standbein des Follow-the-Sun-Betriebsmodells von commercetools. Das Modell ist als echter Kreislauf angelegt: Das Team in den USA übergibt am Ende seines Tages an Deutschland, Deutschland übergibt am Ende seines Tages an das vietnamesische Team von Gradion, und Gradion betreibt die Plattform durch den Tag im asiatisch-pazifischen Raum, bevor es zurück an die USA übergibt. Zu jedem Zeitpunkt dieses Kreislaufs steht die Plattform unter aktiver operativer Betreuung - keine bloße Übergabe-Notiz, sondern echte Verantwortung für ein laufendes, aktives System.

Während der Tagesstunden im asiatisch-pazifischen Raum trägt das Team von Gradion die Verantwortung für die gesamte globale Plattform, nicht nur für einen Teilbereich oder eine reine Überwachungswarteschlange. Das verlangt Tiefe statt bloßer Verfügbarkeit: Das Team muss die Infrastruktur von commercetools gut genug verstehen, um Probleme zu diagnostizieren und zu lösen, den Zustand der Plattform proaktiv zu verwalten und auf Vorfälle mit derselben Geschwindigkeit und demselben Urteilsvermögen zu reagieren, das der Kunde von seinen eigenen internen Entwicklern erwartet.

Die Entwickler von Gradion, die in diesem Modell arbeiten, sind keine auf Abruf verfügbaren externen Kräfte, sondern Teil der operativen Struktur einer Plattform mit einer Bewertung von 1,9 Milliarden US-Dollar.

Ergebnisse

Der 24/7-Betrieb der Plattform wird durchgehend aufrechterhalten: Das Follow-the-Sun-Modell sorgt für aktive Abdeckung statt bloßer Überwachung mit Eskalation, jede Schicht ist eine aktive Betriebsschicht. Annualisiertes GMV von mehr als 75 Milliarden US-Dollar wird geschützt, denn operative Zuverlässigkeit in dieser Größenordnung lässt für ein Standbein mit geringerer Qualität keinen Spielraum. Die Service-Level-Zusagen gegenüber Unternehmenskunden werden über alle Zeitzonen hinweg eingehalten, unabhängig davon, welches Team gerade Dienst hat. Die Tagesabdeckung im asiatisch-pazifischen Raum wird erreicht, ohne dass commercetools selbst ein Büro in Vietnam aufbauen und verwalten muss.

Daraus ist eine dauerhafte operative Partnerschaft entstanden: Der Auftrag verlangt kontinuierliches Wissen über eine komplexe, sich weiterentwickelnde Plattform, und das Team von Gradion hat die institutionelle Tiefe aufgebaut, die dieses Modell trägt. Das vietnamesische Team ist damit nicht das schwächere Standbein dieses Betriebs, sondern eines von drei gleichwertigen Teilen, die dafür sorgen, dass die Plattform von commercetools weltweit läuft.

24/7

aufrechterhaltener Plattformbetrieb

75+

Mrd. \$ geschütztes jährliches GMV

Leistungen & Einsatzmodell

Leistung

Cloud-Infrastruktur-Betrieb

Plattformüberwachung und Reaktion auf Vorfälle

DevOps-Entwicklung

Follow-the-Sun-Abdeckung (asiatisch-pazifischer Raum / vietnamesisches Tagesstandbein)

An Service-Level-Vereinbarungen ausgerichtete operative Unterstützung

Verwaltung des Infrastrukturzustands und proaktive Wartung

Abdeckungsmodell mit globaler Rotation von drei Teams (USA, Deutschland, Vietnam durch Gradion)

Volle operative Verantwortung pro Schicht statt reiner Überwachung

Aktive Übergabe zwischen den Teams an jeder Schichtgrenze

Technologie-Stack: Kundenspezifischer Technologie-Stack (keine weiteren Details angegeben).

Einsatzmodell: Dediziertes operatives Team als ein Standbein eines globalen Follow-the-Sun-Modells.

Kundenstimme

"All good! Whenever I need support from NFQ side, I get all the help I need in a timely fashion."

"Kudos to the PM for actively supporting me and contributing to my current task to organize a team event in Germany (Berlin). Whenever I needed support for this task, he was available to discuss and provide quick and useful consultation."

- Sven Müller, Staff Engineer

Sprechen Sie mit uns über Zeitzone- Abdeckung, die Ihr internes Team nicht erreicht

Beschreiben Sie Ihre Abdeckungslücke - wir skizzieren das passende operative Modell dafür.

23

Jahre Erfahrung

ISO

27001 · Gradion Pte. Ltd.

3

Regionen: DACH, SEA, Afrika

Kontakt: sales@gradion.com



Gradion Pte. Ltd. (Singapur) ist ISO/IEC 27001-zertifiziert · Zertifikat-Nr. IS 824945