



**rackspace**

Rackspace Customer Story – Wohltätigkeitsorganisation

# Oxfam möchte die Armut bekämpfen – wir helfen dabei, diesen Prozess zu beschleunigen

Oxfam wollte mit einer modernen, flexiblen IT-Umgebung effizienter und agiler werden. Gemeinsam mit Rackspace startete die Organisation eine ehrgeizige 14-monatige Transformation zur Migration all ihrer Anwendungen zu Azure.

## Unser Kunde

Oxfam ist eine gemeinnützige Organisation, die der Armut ein Ende bereiten möchte. Sie verfügt über eine weltweite Präsenz – von laufender Benefizarbeit bis hin zu speziellen Teams, die Hilfe in größeren Notsituationen leisten.

## Herausforderungen

Oxfam brauchte einen Partner, der die Organisation im Hinblick auf das Verständnis ihrer bestehenden IT-Landschaft, Workloads und Abhängigkeiten sowie bei der Erstellung einer Cloud-Migrations-Lösung unterstützen konnte.

## Wie wir helfen konnten

Unser Professional Services-Team bewertete gemeinsam mit In-House-Experten von Oxfam die bestehende Umgebung und erstellte detaillierte Migrationspläne für Microsoft Azure.

## Was wir gemeinsam erreicht haben

In weniger als 12 Monaten wurde eine erfolgreiche Migration von 31 Workloads zu Azure durchgeführt, die in allen Fällen auf Anhieb klappte. Oxfam ist seither flexibler und agiler und konnte seine Betriebskosten wesentlich senken.





*„Wir wollten unbedingt mehr Zeit für das Geschäftliche haben und Rackspace hat uns das ermöglicht.“*

Amber Burke, CIO, Oxfam

Oxfam ist eine Bewegung, im Rahmen derer Millionen von Menschen gemeinsam auf das gleiche Ziel hinarbeiten: Armut zu beenden. Der zentrale Gedanke dabei ist, dass jeder und jede eine Rolle spielt – wie klein diese auch sein mag –, damit wir gemeinsam die großen Probleme bewältigen können, durch die Menschen arm bleiben.

Die Organisation beschäftigt 10.000 Mitarbeiter an 120 Standorten. Viele davon sind in Regionen tätig, in denen es politische Unruhen, Naturkatastrophen, Krankheiten und Hungersnöte gibt. Oxfam-Teams sind im Durchschnitt stets bei 25 Notfällen im Einsatz. Mit Kampagnen und Geschäften wird um Spenden seitens der

Bevölkerung geworben, um diese Einsätze finanzieren zu können.

Die Infrastruktur von Oxfam erwies sich als nicht flexibel genug und dem Unternehmen wurde klar, dass es ein höheres Maß an Effizienz benötigte, um möglichst viel Gutes tun zu können. „Unser Ziel bestand in einer optimalen Nutzung der Ressourcen von Oxfam bei gleichzeitiger Bereitstellung einer kostengünstigen, modernen und stabilen IT-Infrastruktur, die Flexibilität und Agilität ermöglichte“, so Oxfam-CIO Amber Burke. Hierfür mussten verschiedene Herausforderungen bewältigt werden.

## Skalierung von Aufgaben

Angeht die Ausgangsposition von Oxfam vor dem Projekt musste das Unternehmen besonders reaktionsstark sein, um der Nachfrage entsprechen zu können. Somit blieb weniger Zeit für proaktive Verbesserungen und es gab betriebliche und geschäftliche Risiken zu beachten. „Ereignisse, die zu einer enorm hohen Aktivität auf unserer Website führten, übten eine hohe Belastung aus“, so Amber. „Wir verfügten zwar über die Mittel zur Anpassung der Bandbreite, doch dies war begrenzt. Wenn die Anpassung nicht zeitnah erfolgte, entgingen den Websites Datenverkehr und dem Unternehmen mögliche Umsätze. Die

laufende Überwachung des Datenverkehrs, um eine ausreichende Kapazität der IT-Infrastruktur zu gewährleisten, war eine stressige und zeitaufwändige Aufgabe.“

Es gab Schwierigkeit hinsichtlich der Zuverlässigkeit. „Wir hatten häufig Serverprobleme. Unverzichtbare Dienste waren nicht verfügbar, während ein Server neu gestartet wurde“, so Amber. „Und da unsere Lösung individuell für Oxfam entwickelt worden war, konnte nicht von Skalenerträgen profitiert werden. Wir konnten keine beispielsweise in Azure integrierten Dienste nutzen, die strenge Normen einhalten und von Finanz- und Regierungseinrichtungen genehmigt wurden.“

„Somit bestand das Ziel in der Migration zu einer Lösung, deren zugrunde liegende Technologien zuverlässig, skalierbar, sicher und flexibel waren. Statt Assets zu erwerben, die mit der Zeit an Wert verlieren würden, entschied sich Oxfam für ein „Pay-as-you-go“-Modell, also eine nutzungsbasierte Abrechnung. Dies erleichterte dem Unternehmen die Skalierung in Notsituationen, bei Festivals oder zum Experimentieren. So konnten das Verantwortungsbewusstsein gegenüber Spendern sowie die Effektivität und Effizienz erhöht werden, um möglichst vielen Menschen bei Einsätzen helfen zu können.“

## Belastbarkeit und Mehrwert als Designprinzipien

Im Oktober 2016 startete Oxfam gemeinsam mit Rackspace ein 14-monatiges Projekt zum Entwerfen, Planen und Implementieren der Migration der Anwendungsinfrastruktur, welche damals in drei Rechenzentren gehostet wurde, zu Microsoft Azure. Der Umfang erstreckte sich auf die Website, die Spendenplattform, die Personal- und Finanzsysteme, das interne Logistiksystem sowie weitere hauseigene Anwendungen von Oxfam.

Das Expertenteam von Oxfam und Rackspace ermittelten gemeinsam, welche Workloads außer Betrieb genommen werden konnten und in welchen Bereichen Aufwand reduziert und der Mehrwert maximiert werden konnte. Die Azure-Bereitstellung wurde auf zwei Azure-Regionen verteilt, um für Belastbarkeit zu sorgen, kostengünstig vorzugehen sowie Security und Compliance zu verbessern.

Die beiden Partner achteten durchwegs darauf, Rollen und Prozesse auf besonders angemessene und effektive Art und Weise zu definieren. „Wir wollten mehr Zeit für unser Unternehmen schaffen und genau das ist uns mithilfe von Rackspace gelungen“, so Amber.

„Rackspace betreibt die grundlegenden Dienste, die zuvor von unseren internen Teams verwaltet wurden: Backups, Patching und Server-Builds. Somit können sich die internen Teams von Oxfam jetzt auf Wertschöpfung im Zusammenhang mit unserem Kerngeschäft konzentrieren.“

Die Flexibilität und Skalierbarkeit der Cloud war sofort spürbar. Oxfam kann jetzt agil skalieren, um Veränderungen im Nachfrageverhalten infolge von Spendenaufrufen bei Katastrophenfällen zu entsprechen. Und am Black Weekend konnte der Webshop erstmals „ad hoc“ Kapazitäten hinzufügen, um der Nachfrage gerecht zu werden – völlig ohne Ausfallzeiten.

Durch die Performancesteigerung profitiert das Oxfam-Team vor allem auch von mehr Zeit für strategische Entscheidungsfindungen. Neue Anwendungen können jetzt wesentlich rascher hinzugefügt werden. Eine effizientere IT-Infrastruktur erleichtert Oxfam die Kostenkontrolle und zeigt an, wann eine Skalierung nach oben oder unten sinnvoll ist, um eine bessere Verwaltung von Anwendungen und Geschäftsbereichen zu ermöglichen.

## Performancesteigerungen

Die Zuverlässigkeits- und Performanceverbesserungen der Website nach der Migration schlugen sich in einem höheren Spendenvolumen nieder. Die durchschnittliche Konversionsrate stieg von 21 % in den sechs vorangegangenen Monaten auf 31 % in den sechs nachfolgenden Monaten an. „Es wurden große Veränderungen der Reaktionsfähigkeit der Seiten verzeichnet“, so Amber. „Die durchschnittlichen Seitenladezeiten für Einzelspenden sanken von 1,82 Sekunden auf nur 0,02 Sekunden. Das ist sehr wichtig, da Menschen oft nur eine Sekunde brauchen, um es sich anders zu überlegen. Fehler oder



Verzögerungen können dazu führen, dass man wertvolle Unterstützung verliert.“

Die Ladezeiten bei der Bewerbung von Oxfam-Freiwilligen während der Festivalsaison sank von 17,2 Sekunden auf 0,16 Sekunden, was die Zahl der Registrierungen erhöhte. Der Onlineshop von Oxfam verzeichnete einen Umsatzanstieg von 22 %. Am ersten Black Weekend nach der Migration gab es keine Ausfallzeiten und es wurde ein Rekordumsatz erzielt. „Seit Azure wurden wichtige Customer Journeys 50 % rascher abgeschlossen. Dies ermöglichte mehr Transaktionen und einen besseren Kundenservice“, erläutert Amber. „Auch die Ladezeiten sind jetzt kürzer. Alleine aufgrund von Geschwindigkeitsverbesserungen konnte ein Conversion-Anstieg in Höhe von 3,5 % erzielt werden. Dies bringt pro Jahr 162.000 £ mehr ein.“

Auch andere Unternehmensbereiche reagierten positiv. Durch das Verschieben der Anwendungen von Oxfam in die Cloud ist die Hauptniederlassung jetzt nicht mehr die zentrale Schwachstelle und Anwendungen sind stets für internationale Kollegen verfügbar. Die Möglichkeit der Mitarbeiter, Supply-Chain-Berichte zu erstellen und die Verteilung von Hilfsleistungen nachzuverfolgen, ist jetzt doppelt so effektiv.

## Tiefgehende Datennutzung

Innerhalb von Oxfam gibt es Bestrebungen, Daten ganzheitlicher zu nutzen. Da sich der DataHub von Oxfam jetzt bei Azure befindet, ist das möglich. „Wir möchten Trends breitgefächter erkennen, mehr über unsere Programme erfahren und entsprechend handeln können“, erläutert Amber. „Mit hochwertigeren Daten können wir die Nachvollziehbarkeit erhöhen und die Rechte der Menschen, denen wir helfen, wahren. Dies wiederum ist hilfreich bei der Einflussnahme auf staatliche Vorschriften und Sozialhilfe.“

Oxfam ist jetzt auch in anderen Bereichen zukunftsfähiger. „Bislang hatten wir weltweit 450 Server“, so Amber. „Jetzt bezahlen wir nur das, was wir nutzen – und genau dann, wenn die Nutzung erfolgt. Wir können unser Budget effektiver verwalten, die tatsächliche Höhe von Betriebskosten sehen und genaue Angebote zur Ressourcenanpassung für neue Initiativen erhalten. Und wenn wir unsere Website skalieren möchten, müssen wir jetzt keinen langwierigen Beschaffungsprozess mehr durchlaufen, sondern können einfach „einen Regler“ nach rechts ziehen und auf „Speichern“ klicken!“

Das Unternehmen kann sich bedarfsgerecht weiterentwickeln, statt an veraltete Systeme oder Dienste gekettet zu sein. „In der Vergangenheit hielten wir an Assets fest, weil Geld für sie ausgegeben worden war. Oft wurden diese gegen Ende ihres Lebenszyklus unzuverlässig“, so Amber. „Jetzt können wir einfach zu etwas Neuerem wechseln und nur die Kostendifferenz bezahlen.“

## Bereit für die Zukunft

Die Vorteile der Cloud haben sich bei Oxfam organisationübergreifend bemerkbar gemacht. Seit dem Abschluss der Migration sanken die monatlichen Azure-Kosten bei Oxfam um 20 % und die Organisation hat das Gefühl, in Notsituationen oder bei wichtigen Ereignissen rascher und wirksamer reagieren zu können. Die gesamte Infrastruktur ist zuverlässiger und sicherer. Jede Umgebung in Azure verfügt über eine eigene Firewall-Struktur und weitere integrierte Security-Features (z. B. DoS-Schutz). Dies wird unterstützt vom rund um die Uhr verfügbaren Support von Rackspace, der auch nach Feierabend erreichbar ist.

„Es war ein enorm umfangreiches und ehrgeiziges Projekt – nicht zuletzt aufgrund des relativ kurzen Zeitrahmens – doch Oxfam und Rackspace konnten es

gemeinsam fristgerecht, budgetkonform und sogar mit noch höherer Qualität als erwartet abschließen“, so Amber. „Wir waren zudem besonders davon beeindruckt, wie kompatibel die Unternehmenskulturen von Oxfam und Rackspace waren. So konnten wir eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit etablieren, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen.“

*„Die durchschnittlichen Seitenladezeiten für Einzelspenden sanken von 1,82 Sekunden auf nur 0,02 Sekunden. Das ist sehr wichtig, da Menschen oft nur eine Sekunde brauchen, um es sich anders zu überlegen. Es war ein enorm umfangreiches und ehrgeiziges Projekt, doch Oxfam und Rackspace konnten es gemeinsam fristgerecht, budgetkonform und sogar mit noch höherer Qualität als erwartet abschließen.“*

**Amber Burke** - CIO, Oxfam

## Über Rackspace

Bei Rackspace ermöglichen wir in jeder Phase der digitalen Transformation einen schnelleren Mehrwert mit der Cloud. Durch die Verwaltung von Apps, Daten, Sicherheit und mehreren Clouds sind wir für die Kunden die beste Wahl, um in die Cloud zu wechseln, für Innovationen durch Technologie und für die Maximierung ihres IT-Investments. Als führender Anbieter im Gartner Magic Quadrant sind wir einzigartig positioniert, um die Lücke zwischen der komplexen Realität von heute und dem Versprechen von morgen zu schließen. Mit Engagement für den Kundenerfolg bieten wir unabhängiges Fachwissen basierend auf nachgewiesenen Ergebnissen in allen führenden Technologien. Dabei sorgen wir bei jeder Interaktion weltweit für eine Fanatical Experience™ – dem branchenweit besten Kundenserviceerlebnis. Rackspace wird seit mehr als einem Jahrzehnt als einer der 100 besten Arbeitgeber ausgezeichnet.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.rackspace.com/de](http://www.rackspace.com/de)

Diese Case Study dient ausschließlich zu Ihrer Information. RACKSPACE GIBT IN DIESEM CASE STUDY KEINE GARANTIE, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND. Alle Kundenbeispiele und die hier dargestellten Informationen und Ergebnisse basieren auf den Erfahrungen des Kunden mit den referenzierten Rackspace-Diensten und lassen nicht zwangsläufig auf die zukünftige Leistung der Rackspace-Dienste schließen.

Die detaillierten Leistungsbeschreibungen und rechtlichen Verpflichtungen von Rackspace sind in seinen Dienstleistungsverträgen aufgeführt. Die Funktionen und Vorteile der Dienstleistungen von Rackspace hängen von der Systemkonfiguration ab und erfordern möglicherweise aktivierte Hardware, Software oder die Aktivierung zusätzlicher Dienste. Die tatsächlichen Kosten für eine bestimmte gehostete Umgebung und Leistungsmerkmale hängen von den individuellen Kundenkonfigurationen und dem Anwendungsfall ab.

Copyright © 2019 Rackspace - Rackspace®, Fanatical Support®, Fanatical Experience™ und sonstige Rackspace-Marken sind entweder Servicemarken oder in den USA und anderen Ländern eingetragene Servicemarken von Rackspace US, Inc. Alle sonstigen Warenzeichen, Servicemarken, Bilder, Produkte und Marken sind das alleinige Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer und implizieren keinerlei Verbindung oder Sponsoring.

April 16, 2020 / TSK-1034-DACH-CS-Oxfam-Final