



Effiziente App-Entwicklung: Cloudnative App mit moderner Architektur für impacx.

Die impacx services GmbH ist ein führendes Dienstleistungsunternehmen im Customer Experience Management. Mit über 25 Jahren operativer und beratender Erfahrung sowie technischer Expertise entwickelt impacx sich zum digitalen Serviceanbieter für großartige Kundenerlebnisse, der hochmoderne Technologien und digitale

Produkte für seine Auftraggeber einsetzt. Bechtle modernisierte die cloudnativ auf AWS laufende Kundenservice-„tel-inform App“, wodurch die Anwendung effizienter und sicherer wurde. Neue Continuous Integration/Continuous Deployment (CI/CD)-Pipelines beschleunigen zudem die Entwicklungs- und Bereitstellungsprozesse.

PROJEKTDATEN

- **Services**
Clouds, Professional Services
- **Branche**
Handel / Dienstleistungen
- **Hersteller**
Amazon
- **Unternehmensgröße**
> 300 Mitarbeitende

TECHNOLOGIE

- Amazon AWS native Services
- AWS Landing Zone

UNSER PARTNER



„Dank Bechtle nutzen wir jetzt eine sichere Umgebung in der AWS Cloud. Unsere App „tel-inform“ wird besser überwacht und wir können sie problemlos weiter ausbauen sowie weitere Anwendungen in der Cloud entwickeln. Das Beste aber ist, dass jetzt alle Entwickler:innen mit der CI/CD-Pipeline arbeiten können, um bestimmte Releases zeitnah und korrekt einzuspielen. Dadurch arbeiten wir agiler, effizienter und unsere App bleibt fehlerfrei.“

Andreas Dünck, Head of IT-Infrastruktur, impacx services GmbH

HERAUSFORDERUNG. Die *impacx services GmbH*, die bis 2022 unter dem Namen *tel-inform* firmierte, ist ein digitaler Serviceanbieter, der modernste Technologien und digitale Produkte einsetzt, um den Kund:innen seiner Auftraggeber ein ganzheitliches Kundenerlebnis entlang der gesamten Customer Journey zu bieten. Dabei setzt *impacx* auf agile Zusammenarbeit, interdisziplinäre Teams und smarte Customer Experience (CX)-Prozesse. Die selbst erstellte App „*tel-inform*“ vereint all diese Arbeitsweisen und wird seit einiger Zeit in der AWS Cloud betrieben. Die Kund:innen von *impacx* nutzen „*tel-inform*“ für die effiziente Selbstverwaltung ihres Telefonservices, von der einfachen Konfiguration bis zur personalisierten Anrufweiterleitung, wodurch sie optimal erreichbar und flexibel sind. Dafür entwickelt *impacx* die Anwendung kontinuierlich weiter und modernisiert sie. Als *Bechtle* die AWS Cloud von *impacx* analysierte und modernisierte, sollte auch „*tel-inform*“ aus seinem bisherigen, einzigen Container für Front- und Back-End herausgelöst und flexibler eingesetzt werden können. Es sollte eine cloudnative Applikation mit einer modernen Architektur werden, die sicher und skalierbar ist. *impacx* wollte gleichzeitig effiziente Continuous Integration/Continuous Deployment (CI/CD)-Pipelines implementieren. Mit den Skripten, die den Ausführungsprozess steuern, sollten die Entwickler:innen im Softwareentwicklungszyklus unterstützt und dieser optimiert werden.

LÖSUNG. *Bechtle* ging die Modernisierung von „*tel-inform*“ an, indem zunächst in einem Audit die bestehende Anwendung analysiert und Sicherheitslücken identifiziert wurden. In enger Zusammenarbeit mit *impacx* entstand eine neue, cloudnative Architektur. Diese entkoppelte das Front-End der App vom Back-End in zwei separaten Containern, was die Sicherheit erhöhte und die direkten Zugriffsmöglichkeiten auf das System reduzierte. So sollten die Entwickler:innen Updates im Back-End entwickeln und testen können, ohne sie ins Front-End spielen zu müssen. *Bechtle* setzte dazu das Tool *Bitbucket* ein, mit dem die Entwickler:innen von *impacx* ihre Versionen der App kontrollieren, gemeinsam verwalten und im Repository zwischenspeichern können, bevor sie tatsächlich in der App zu sehen sind. Die neue Architektur aus zwei Containern wurde Schritt für Schritt neu aufgebaut und mithilfe des AWS Elastic Container Service (ECS) implementiert, um eine effiziente

Orchestrierung und dedizierte Services in einem Cluster in der AWS Cloud zu gewährleisten. Dazu konfigurierte *Bechtle* „*tel-inform*“ in AWS ECS, stellte die Applikation dort zur Verfügung und migrierte sie schließlich in die AWS Cloud. Zusätzlich richtete *Bechtle* die gewünschten und optional über *Bitbucket* möglichen CI/CD-Pipelines ein, um neue Versionen automatisiert prüfen und bereitstellen zu können. Besonderes Augenmerk legte der IT-Partner dabei auf Sicherheit und Compliance in der gesamten Pipeline. Auch Best Practices für die Wartung und Verbesserung der Pipeline wurden von den Expert:innen integriert. In der App selbst gibt es nun dank entsprechender AWS Tools Monitoring- und Protokollierungsmechanismen, mit denen *impacx* die Performance von „*tel-inform*“ überwachen und Fehler erkennen kann. Außerdem ist die App nur über einen Loadbalancer erreichbar, was die Sicherheit zusätzlich erhöht, da es keinen direkten Weg zu „*tel-inform*“ mehr gibt. Dennoch können alle dazu berechtigten Entwickler:innen mit der CI/CD-Pipeline arbeiten, um bestimmte Releases zeitnah und korrekt einzuspielen.

Schließlich schulte *Bechtle* die IT-Spezialist:innen von *impacx* darin, die Überwachungsdaten richtig zu verwenden und zu interpretieren. Außerdem lernten sie, die neue, cloudnative Architektur und die CI/CD-Pipeline zu nutzen und zu verwalten. So kann *impacx* zukünftig die Lösung eigenständig verwalten und neue Anwendungen in der AWS Cloud selbst entwickeln.

VORTEILE/NUTZEN. Die neue, von *Bechtle* implementierte cloudnative Architektur der Kundenservice-App „*tel-inform*“ in der AWS Cloud unterstützt die Entwickler:innen der *impacx services GmbH* im Softwareentwicklungszyklus und optimiert diesen. In der nun flexibleren Umgebung entwickeln sie neue Versionen der App schneller und bringen sie in kürzerer Zeit fehlerfrei in die Produktivumgebung. Sicherheit und Skalierbarkeit sind für *impacx* damit ebenso gewährleistet wie Agilität und Effizienz. Darüber hinaus ebnet das vertiefte Wissen von *impacx* über die Möglichkeiten von AWS den Weg für weitere cloudnative Anwendungen.

Weitere Informationen:

bechtle.com



Als modernes, inhabergeführtes Dienstleistungsunternehmen mit rund 300 Mitarbeitenden steht die *impacx services GmbH* mit Sitz in Kleve für ein anspruchsvolles Customer Experience Management. Im Jahr 2022 wird *impacx* zur neuen Dachmarke (vormals: *tel-inform*) des im Jahre 1846 gegründeten Familienunternehmens. *Bernhard Sack* führt heute das Unternehmen in sechster Generation und entwickelt *impacx* zu einem digitalen Serviceanbieter weiter, der die Implementierung hochmoderner Technologien und digitaler Produkte für sich entdeckt. Für Auftraggeber aus unterschiedlichen Branchen übernimmt *impacx* damit künftig nicht nur die Abwicklung komplexer Kundenserviceprozesse auf den unterschiedlichsten Kommunikationskanälen. Die Marke „*tel-inform*“ bleibt als Produktmarke erhalten und steht weiterhin für den klassischen Telefon- und Sekretariatservice. **impacx.de**