

Service Incident Report:

18. November 2025

Datum: 18. November 2025

Incident-Dauer: 12:48 – 15:41 (CET)

Status: Behoben

Executive Summary

Am 18. November 2025 kam es auf unserer Plattform zu einer Störung, die die PDF-Erstellung, die Diagramm-Generierung sowie die Benutzer-Authentifizierung in bestimmten Regionen beeinträchtigte. Ursache war ein großer globaler Ausfall bei Cloudflare – einem wesentlichen Infrastruktur-Dienstleister, der einen erheblichen Teil des Internets unterstützt, einschließlich unserer Services.

Auch wenn die Grundursache außerhalb unseres Einflussbereichs lag, konnte unser Engineering-Team die vollständige Funktionalität wiederherstellen, indem wir die betroffenen Dienste kurzfristig auf einen alternativen Cluster migrierten, um die gestörte Infrastruktur zu umgehen. Dieser Bericht beschreibt die Störung, deren Auswirkungen auf Ihre Nutzung sowie die Maßnahmen, die wir ergreifen, um in Zukunft noch widerstandsfähiger zu werden.

Auswirkungsanalyse

Während des Störungszeitraums konnten folgende Probleme auftreten:

- **PDF- & Diagramm-Generierung:**
 - Phase 1 (12:48 – 13:19 CET):** Sporadische Ausfälle. Nutzer, die Berichte oder Diagramme generieren wollten, konnten gelegentlich Fehlermeldungen oder Timeouts erhalten.
 - Phase 2 (13:19 – 15:30 CET):** Mit zunehmenden Problemen beim Upstream-Anbieter kam es nahezu durchgehend zu Ausfällen—PDFs und Diagramme konnten zeitweise nicht erstellt werden.
- **Regionale Login-Probleme (Belgien):**

Ein Teil der Nutzer, insbesondere aus Belgien, hatte Schwierigkeiten beim Login. Die entsprechenden Authentifizierungswege liefen über die betroffenen Cloudflare-Strukturen und waren sofort wieder funktionsfähig, sobald die Konfigurationsfehler des Upstream-Anbieters behoben waren.

Zeitlicher Ablauf der Ereignisse (Amsterdamer Zeit / CET)

- **12:48:** Cloudflare bestätigt offiziell eine interne Servicebeeinträchtigung und beginnt mit der Untersuchung. Gleichzeitig registrieren unsere Monitoring-Systeme erste erhöhte Fehlerraten in den PDF- und Diagramm-Microservices.
- **13:00:** Unsere Engineering-Teams stellen den Zusammenhang zwischen unseren Problemen und dem globalen Cloudflare-Ausfall her. Die sporadischen Ausfälle nehmen zu.
- **14:09:** Cloudflare lokalisiert das Problem und beginnt mit der Umsetzung eines Fixes.
- **14:30:** Trotz Fortschritten beim Upstream-Anbieter erreichen die Fehlerquoten bei Diagrammen und PDFs kritische Werte (100 %), bedingt durch anhaltende Instabilitäten im Edge-Netzwerk.
- **15:15:** Eine umfassende Gegenmaßnahme wird finalisiert: Die Migration der Diagramm- und PDF-Dienste auf einen Backup-Cluster, der nicht über die betroffenen Cloudflare-Ingress-Punkte läuft.
- **15:30:** Mitigation umgesetzt. Die Migration unserer internen Services beginnt. Der Traffic wird auf den Backup-Cluster umgeleitet.
- **15:41: Service wiederhergestellt.** Migration abgeschlossen. Erfolgsraten bei PDF- und Diagramm-Generierung zurück bei 100 %.
- **15:42:** Cloudflare meldet, dass ihr Fix implementiert ist und überwacht wird. Unsere Services waren zu diesem Zeitpunkt bereits stabil durch die interne Migration.
- **20:28:** Cloudflare erklärt den globalen Vorfall als vollständig behoben.

Grundursache

Der Auslöser dieses Incidents war ein Konfigurationsfehler innerhalb des globalen Cloudflare-Netzwerks. Laut deren Statusmeldungen (Incident 8gmgI950y3h7) führte eine interne Servicebeeinträchtigung zu weitreichenden Traffic-Störungen für tausende Online-Dienste – einschließlich unserer Plattform. Dadurch wurde unser Anwendungstraffik blockiert oder fehlerhaft weitergeleitet, bevor er unsere Server erreichen konnte.

Lösung und Gegenmaßnahmen

Unsere oberste Priorität war es, die Verfügbarkeit unserer Services schnellstmöglich wiederherzustellen – unabhängig vom Status des Upstream-Anbieters.

Als absehbar wurde, dass sich das Problem nicht kurzfristig lösen würde, leitete unser Infrastrukturteam ein Notfall-Failover ein. Wir migrierten die betroffenen PDF- und Diagramm-Dienste zu einem sekundären Cluster mit direktem Traffic-Eingang, der die gestörten Cloudflare-Knoten vollständig umging. Dadurch konnte die Service-Stabilität sofort wiederhergestellt werden – unabhängig vom globalen Ausfall.

Maßnahmen zur zukünftigen Prävention

Wir nutzen jedes Incident, um die Zuverlässigkeit unserer Plattform weiter zu verbessern. Auch wenn wir die Verfügbarkeit externer Anbieter nicht steuern können, können wir sehr wohl beeinflussen, wie unser System auf deren Ausfälle reagiert.

Um diese Art von Störung künftig zu vermeiden, setzen wir folgende Maßnahmen um:

Multi-Channel Traffic Routing:

Die heute erfolgreich eingesetzte Failover-Strategie wird dauerhaft etabliert. Wir richten redundante Traffic-Kanäle als Standard ein.

Automated Failover:

Wir entwickeln automatisierte Health-Checks, die spezifische Upstream-Ausfälle erkennen und den Traffic automatisch auf Backup-Cluster umleiten. Dadurch reduziert sich die Wiederherstellungszeit von Stunden auf Minuten—oft bevor Nutzer überhaupt eine Störung bemerken.

Regionale Redundanz:

Wir prüfen alle Login-Prozesse, um sicherzustellen, dass regionale Zugangspunkte (z. B. in Belgien) über zusätzliche Routing-Optionen verfügen, um lokale Edge-Netzausfälle umgehen zu können.

Wir entschuldigen uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten und danken Ihnen für Ihre Geduld während dieses globalen Internetausfalls.