



MITARBEITER SIND
(AUCH) IN DER
DIGITALEN ÄRA
EIN ECHTER
ERFOLGSFAKTOR



CapaSystems
...because time matters

MITARBEITER SIND (AUCH) IN DER DIGITALEN ÄRA EIN ECHTER ERFOLGSFAKTOR

Die Fähigkeit, Erfolge zu erzielen, wurde traditionell als Frage der Wettbewerbsfähigkeit betrachtet, was in der Regel auf die Formel „Kosten reduzieren und Produktivität steigern“ gebracht wurde. ;

– Die Fähigkeit, Erfolge zu erzielen, wurde traditionell als Frage der Wettbewerbsfähigkeit betrachtet, was in der Regel auf die Formel „Kosten reduzieren und Produktivität steigern“ gebracht wurde.

In der heutigen digitalen Welt bauen Mitarbeiter ihre Karriere auf den sich ihnen bietenden, im ständigen Wandel begriffenen Möglichkeiten auf. Daher verlangt die Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit Unternehmen mehr ab, als je zuvor. Man muss seine Firma gegenüber vorhandenen und zukünftigen Mitarbeitern so attraktiv wie möglich präsentieren.

Daher sollten Sie die **Employee Experience** (Mitarbeitererfahrung), die alle Aspekte der Beziehung zwischen Mitarbeiter und Arbeitgeber umfasst, zu einem integrierten Bestandteil machen. In der digitalen Ära ist es von entscheidender Bedeutung, dass sich Unternehmen auf die **Digital Employee Experience (DEX)** konzentrieren – mit anderen Worten: Inwieweit erfüllt Ihre IT-Infrastruktur die Erwartungen ihrer Belegschaft? Die Digital Employee Experience kann sich sowohl positiv als auch negativ deutlich auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter auswirken, was wiederum Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens in puncto Produktivität sowie hinsichtlich Ihrer Fähigkeit hat, qualifizierte Arbeitskräfte anzuziehen und zu halten.



DIGITAL EMPLOYEE EXPERIENCE

– WIE GEHT DAS?

Um Einblick in die **Digital Employee Experience** zu erhalten, müssen Sie Ihren Standpunkt zuerst um 180 Grad drehen und sich die IT-Infrastruktur aus der Perspektive des Benutzers anschauen. Nur wenn Sie Messungen am Gerät des Endnutzers vornehmen, können Sie sagen, ob die Erfahrung die Erwartungen erfüllt. Messungen am Gerät des Endnutzers bieten mehrere Vorteile, die sonst nicht möglich sind:

- Summierung sämtlicher Infrastrukturkomponenten – grünes Licht an Server und Netzwerk bedeutet nicht notwendigerweise grünes Licht aus der Sicht des Endnutzers
- Sie erfahren detailliert, wie viele Personen und wer auf Ihre Geschäftsdienstleistungen zugreift – dadurch wird eine sehr viel bessere Kapazitätsplanung möglich
- Sie können Informationen über die Leistung des Geräts sammeln – viele Geschäftsdienstleistungen verursachen auf DEA Gerät des Endnutzers einen großen Verarbeitungsaufwand, und nur durch das Sammeln von Daten an dieser Stelle können Sie die Ursache für Beschwerden der Nutzer ermitteln
- Nur auf diese Weise können die Anlauf- und Einlogzeiten von Computern gemessen werden

So kommen wir zur Definition des Digital Experience Analytics (DEA) (Überwachen der digitalen Erfahrung). Digital Experience Analytics steht für eine Überwachungsmethode hinsichtlich Verfügbarkeit und Leistung, die die Optimierung der Bedienerfahrung und des Verhaltens eines digitalen Akteurs (Mensch oder Maschine) unterstützt, während eine Interaktion mit den Anwendungen und Diensten des Unternehmens stattfindet. Für die Zwecke dieser Bewertung umfasst es Real-User-Monitoring (RUM) (Ech-

tnutzerüberwachung) und Synthetic-Transaction-Monitoring (STM) (synthetische Transaktionsüberwachung) für sowohl Web- als auch Smartphone-basierte Endnutzer.

VORTEILE DES DIGITAL EXPERIENCE ANALYTICS

Aus der Implementierung von **DEA** werden die meisten, wenn nicht gar alle Ihrer IT-Abteilungen Vorteile ziehen.

Der **ServiceDesk** befasst sich mit eingehenden Anfragen von Endnutzern. Mit DEA ist der ServiceDesk schnell in der Lage, festzustellen, ob der Endnutzer ein echtes Problem hat oder nicht. Wenn dies der Fall ist, kann DEA dabei helfen, festzustellen, ob andere Endnutzer das gleiche Problem erleben, und, falls ja, in welchem Umfang. Die Analyse kann innerhalb weniger Minuten durchgeführt werden, und in der Regel ist es DEA ServiceDesk ebenfalls möglich, zu ermitteln, ob das Problem mit den Applikationsservern oder DEA Netzwerk zusammenhängt. Dadurch **reduziert sich die für die Fehlerbehebung benötigte Zeit drastisch**, da von Anfang an die richtige Abteilung mit der Aufgabe befasst wird.

Beim **Application Management** helfen Ihnen die Daten aus Ihren DEA-Tool dabei, den Heuhaufen zu finden, in DEA nach der Nadel gesucht werden muss, und sehr oft findet es dabei auch noch die Nadel für Sie, ob nun ein einzelner Server, ein Network Load Balancer oder der Cloud Service eines Dritten die Ursache darstellt.

Das DEA-Tool enthält eine Menge Informationen über den von den Endnutzern beim Zugriff auf die Geschäftsanwendungen verursachten Netzwerkverkehr. Dadurch erhält das **Network Management** Erkenntnisse über ausgefallene Geräte und Fehlkonfigurationen.

Das **Change Management** kann DEA verwenden, um

die Auswirkungen von Änderungen der Infrastruktur zu ermitteln. Dies ist ein Schlüsselement für jedes Unternehmen, das es anstrebt, **ITIL-konform** zu sein.

Das **Outsourcing Management** ist in der Lage, die von Outsourcing-Anbietern erbrachten Dienstleistungen zu verwalten. Eine Nachverfolgung mit Vorher- und Nachher-Informationen ist beim Übergang zum und vom Outsourcing von Geschäftsdienstleistungen sowohl für den Kunden als auch den Anbieter von entscheidender Bedeutung.

DEA ist auch bei der Verwendung von Cloud-Dienstleistungen wie Office365 wichtig, da die Überwachung des Endnutzengeräts die einzige Möglichkeit ist, Informationen über die Qualität der Cloud-Dienstleistung zu erhalten.

Das **IT Management** kann Daten des DEA verwenden, um sowohl die Gesamtleistung der Geschäftsanwendungen zu bewerten als auch tief in die Unterkomponenten einzutauchen, falls die übergreifenden SLAs nicht eingehalten wurden. DEA ist auch nützlich, wenn es darum geht, langfristige Trends zu erkennen.

Das **C-Level Management** kann über die Gesamtleistung der kompletten IT-Infrastruktur, so wie sie vom Endnutzer erfahren wird, informiert werden. Mit DEA können Sie Personen ignorieren, die sich grundlos beschwerten, und gleichzeitig die Endnutzer identifizieren, die unter einer schlechten Leistung zu leiden haben, ohne sich zu beklagen. Solche Informationen können in Fragebogen zur Mitarbeiterzufriedenheit unter Umständen nicht wahrheitsgemäß erfasst werden.

WELCHES TOOL SOLLTE ICH ANSCHAFFEN?

Der Überblick über alle Funktionen der verschiedenen Tools und die Einschätzung, welche Funktionen für Sie wichtig sind, kann zu einer gewaltigen Aufgabe werden. In diesem Teil beschreiben wir die wichtigsten Bereiche, die ein Tool abdecken muss.

Server-Überwachung

Die Leistungsüberwachung an den Endnutzengeräten sollte nicht als Ersatz für die traditionellen Server- und Netzwerküberwachungs-Tools betrachtet werden, die auch weiterhin praktisch sind, wenn es um die Fehlersuche bei Leistungsproblemen geht. Es ist jedoch wichtig, sich für ein Tool zu entscheiden, das die Server-Überwachung miteinschließt, da die Verfügbarkeit von Daten sowohl des Endnutzengeräts als auch des Servers eine sehr viel einfachere Analyse der vorliegenden Situation ermöglicht.

Ein Schlüsselfaktor bei der Überwachung von Servern besteht in der Fähigkeit, jeden Windows-Performancezähler schnell und einfach überwachen zu können, und zwar sowohl die vom Betriebssystem bereitgestellten als auch anwendungsspezifische Zähler.

Passive oder aktive Messungen?

Das Tool sollte über einen Agenten verfügen, der Daten passiv sammeln kann und lediglich berichtet, was vom Endnutzer des Geräts getan wird (Real-User-Monitoring oder RUM), und außerdem in der Lage ist, aktive Messungen wie das Synthetic Transaction Monitoring (STM) durchzuführen.

Die passive Überwachung zeigt ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild – haben die Endnutzer tatsächlich ein Problem, und falls ja, wie schlimm ist es. So muss man bei Leistungsvorfällen nicht länger raten und ist in der Lage, sehr viel schneller zum normalen Be-

trieb zurückzukehren. Diese Art von Daten ermöglicht es Ihnen ebenfalls, proaktiv unerwartetes Verhalten innerhalb Ihrer IT-Infrastruktur zu identifizieren, z. B. falls Nutzer an einer Location von einem Domain Controller an einer anderen Location validiert werden, was wegen der Latenz

BEISPIELE DAFÜR, WANN STM HILFREICH

Eine Datenbank fährt nach dem nächtlichen Backup nicht hoch:

- STM alarmiert Sie sofort, falls der andere Datenbankknoten nicht übernimmt
 - Auf diese Weise können Sie das Problem beheben, bevor die Endnutzer am Morgen mit der Arbeit beginnen

Endnutzer beklagen sich über die Leistung Ihrer Finanzanwendung:

- STM überwacht mehrere Funktionen innerhalb der Anwendung
 - Wenn man weiß, ob alle oder nur einige der Funktionen betroffen sind, sorgt dies für eine deutliche Beschleunigung der Fehlerbehebung

im Netzwerk zu längeren Einloggezeiten führt.

Synthetic Transaction Monitoring gibt Ihnen die Möglichkeit, den aktuellen Status wichtiger Funktionen von Geschäftsdienstleistungen rund um die Uhr zu kennen, unabhängig davon, ob Nutzer die Funktionen in Anspruch nehmen oder nicht.

Netzwerküberwachung

Das oben erwähnte Synthetic Monitoring ermöglicht die Messung der Netzwerklatenz, indem ein entsprechendes Skript hinzugefügt wird. Noch besser wäre die Wahl eines Tools, das in der Lage ist, die Netzwerklatenz und -ver-

fügbarekeit sowie die Netzwerkrouten zu messen und über eine integrierte Funktion zur Reduzierung der Verwaltungskosten verfügt.

Unabhängiges Hosting

Wenn z. B. Reaktionszeiten in einem ERP-System gemessen werden, muss Ihr Überwachungs-Tool in der Lage sein, mit sämtlichen Kombinationen bei den Hosting-Optionen zurechtzukommen: Inhouse, Outsourced oder als Cloud Service.

Besonders wenn es sich um Cloud Services handelt, muss Ihr Tool in der Lage sein, sich automatisch an Veränderungen anzupassen, innerhalb derer der Zugriff auf den Internetservice erfolgt, ohne dass dies manuell vorgenommen werden muss.



AI Thresholding

„Was ist eine gute Reaktionszeit?“ ist die am häufigsten gestellte Frage, wenn die Rohdaten in Informationen über die Erfahrung des Endnutzers übersetzt werden müssen. Die Antwort lautet fast immer: „Nun, das hängt ganz davon ab...“. Denn genauso ist es – es hängt von vielen verschiedenen Kriterien ab, die schwer zu quantifizieren sind. Es geht jedoch unter anderem um die Art des Dienstes, die Tageszeit, parallele Benutzer, und ob das System in-house gehostet wird, ausgelagert ist oder gar als Cloud Service erbracht wird.

Die Lösung dafür lautet AI Thresholding auf der Grundlage von maschinellem Lernen.

AI THRESHOLDING BERÜCKSICHTIGT U. A. FOLGENDE ASPEKTE:

- Von welcher Stelle im Netzwerk aus wird auf den Dienst zugegriffen – die Netzwerklatenz kann sich deutlich auf die Reaktionszeit auswirken
- Auf welchen Server genau zugegriffen wird – auch in den besten Setups können unterschiedliche Server unterschiedliche Leistungen erbringen, auch wenn sie eigentlich vergleichbar sein sollten
- Auf welchen Dienst zugegriffen wird – Server können mehrere Rollen übernehmen (z. B. dient ein AD Domain Controller sowohl Kerberos als auch LDAP, und in vielen Fällen auch DNS.)
- Welches Leistungsniveau kann auf der Grundlage zuvor registrierter Daten erwartet werden – gestern, letzte Woche, vor der Auslagerung

Speicherfrist

Um langsam wachsende Trends erkennen zu können, müssen Sie sich für ein Tool entscheiden, das Ihre Leis-

tung mindestens ein Jahr oder länger überwacht. Ohne langfristige Daten verlieren Sie schnell den Gesamtüberblick.

PERFORMANCEGUARD REICHT IHNEN DEM AUF EINEM SILBERTABLETT.

Mit mehr als 16 Jahren Fokus auf dem Endnutzer, bietet Ihnen **PerformanceGuard** von Capasystems eine umfassende Lösung für **Digital Experience Analytics**, das durch unsere Machine Learning Engine mit ultra-geringem Footprint und schneller Implementierung aller in diesem White Paper genannten Anforderungen angetrieben wird.



PERFORMANCEGUARD

PerformanceGuard hilft Ihnen, IT-Probleme zu identifizieren, wo und wann immer sie auftreten, egal aus welchem Grund und egal, welcher Endbenutzer davon betroffen ist.

Dies geschieht durch die Überwachung der tatsächlichen Qualität sowie Quantität von IT-Dienstleistungen aus Sicht der Endbenutzer. Mit PerformanceGuard können Sie Ausfallzeiten identifizieren, das Benutzererlebnis überwachen, definierte KPIs messen und Vieles mehr.

CapaSystems A/S
Roskildevej 342C • DK-2630 Taastrup
Låsbyvej 5 • DK-8660 Skanderborg
Tel. (+45) 70 10 70 55
www.capasystems.de