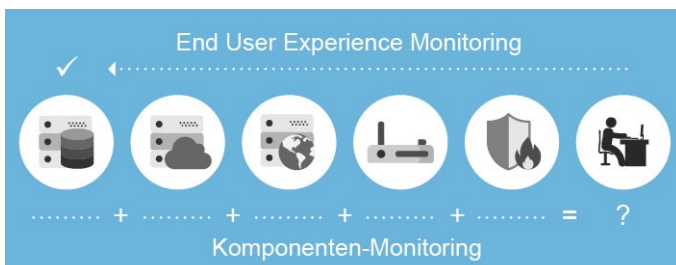


# Proaktives Application Performance Management mit synthetischem End User Experience Monitoring

## Performance aus Perspektive der Anwender

Die Qualitätssicherung digitaler Prozesse bei den Anwendern ist heute wettbewerbsentscheidend. Ihr Business läuft nur dann reibungslos, wenn Mitarbeiter und Kunden kontinuierlich auf leistungsstarke Applikationen zugreifen können. Anwendernahes Application Performance Management ist damit eine der wichtigsten Aufgaben jeder IT-Abteilung, aber in heutigen komplexen, dynamischen und dezentral organisierten Umgebungen auch eine der schwierigsten: Bis zum Endgerät des Anwenders durchläuft ein IT-Service entlang der „Servicekette“ zahlreiche Einzelkomponenten, die von verschiedenen spezialisierten Abteilungen oder Drittanbietern betreut werden. Die Verfügbarkeit jeder Komponente wird anbieterseitig überwacht, aber: die einzelnen Ergebnisse des Komponenten-Monitorings erlauben keine gesamthaften Rückschlüsse auf die IT-Servicequalität bei den Anwendern.



*Mehr als die Summe aller Komponenten: Nur End User Experience Monitoring liefert verlässliche Kennzahlen zur IT-Servicequalität bei den Anwendern*

Application Performance Management bleibt auf diesem Reifegrad reaktiv – Probleme werden erst erkannt, wenn der Anwender sich beim Support meldet. Bis dann die Ursache gefunden und das Problem behoben ist, stagnieren die betroffenen Businessprozesse und sowohl Produktivität der Mitarbeiter als auch Zufriedenheit der Kunden sinken auf einen geschäftsgefährdenden Tiefpunkt. Ein proaktives Application Performance Management, also das frühzeitige Erkennen und vorausschauende Beheben von Performanceschwächen oder Betriebsstörungen ohne negative Auswirkungen auf das Business, wird erst mit synthetischem End User Experience Monitoring möglich.

## >> Glossar

### IT-Servicequalität

Verfügbarkeit, Funktionalität und Performance digitaler Prozesse aus Sicht der Anwender.

### End User Experience

Anwender-Erlebnis bzw. Nutzer-Erfahrung im digitalen Kontext. Eine positive End User Experience korreliert mit einer hohen >> IT-Servicequalität

### Application Performance Management

Maßnahmen und Methoden zum Überwachen der Verfügbarkeit und Leistung von Software-Anwendungen mit dem Ziel, Performance-Probleme rechtzeitig zu identifizieren und proaktiv zu beheben, um eine optimale >> End User Experience zu gewährleisten und eine hohe >> IT-Servicequalität gemäß vereinbarter Service Level einzuhalten.

### Synthetisches End User Experience Monitoring

Software-Roboter bedienen Applikationen auf der grafischen Nutzerschnittstelle (GUI) – genauso wie menschliche Anwender. Dabei durchlaufen sie komplette digitale Businessprozesse über System-, Medien- und Applikationsgrenzen hinweg, z.B. das Bearbeiten einer Bestellung mit Hilfe von Microsoft-Office-Anwendungen und SAP in einer Citrix-Umgebung. Gleichzeitig messen und dokumentieren die Software-Roboter die Antwortzeiten für dedizierte Transaktionen, wie z.B. einen Citrix-Login, und ermöglichen so eine objektive Darstellung der Performance aus Sicht der Anwender.

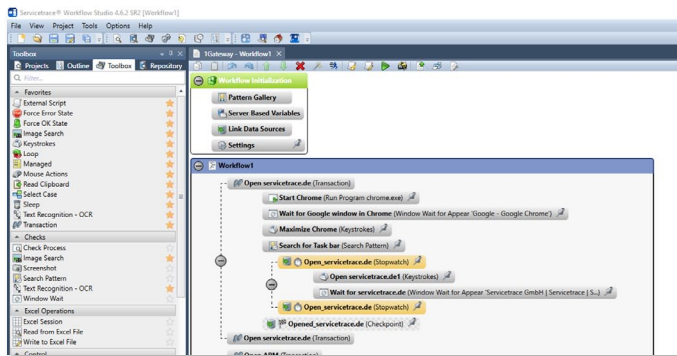


*Bilderkennung, Mausclicks, Tastatureingaben: Software-Roboter arbeiten wie menschliche Anwender*

# Erfahrung. Exzellenz. End user experienced.

## 5 Erfolgskriterien für Application Performance Monitoring

In 15 Jahren Softwareentwicklung und Arbeit beim Kunden haben wir die wichtigsten Punkte für erfolgreiche Software-Robotics-Projekte identifiziert und als essenzielle Features in unsere umfassende Lösung für synthetisches End User Experience Monitoring integriert.



*Drag & Drop: Im Workflow Studio richten Sie Ihr Performance-Monitoring für jeden digitalen Prozess einfach und schnell ein.*



*Transparenz: Das automatisierte Reporting visualisiert alle wichtigen Performance-KPIs für das IT Service Management.*

**1 Universell.** Ihr Business basiert auf einer komplexen Landschaft unterschiedlichster Applikationen. Also bedienen Servicetrace Software Robots ausnahmslos alle Anwendungen in jeder Umgebung, z.B. SAP, CAD, Salesforce, Outlook oder Eigenentwicklungen, intern gehosted, aus der Cloud oder in Citrix-Umgebungen – genauso wie Ihre Mitarbeiter und Kunden.

**2 Sicher.** Sensible Informationen und Prozesse gehen niemanden etwas an. Deshalb arbeiten Servicetrace Software Robots abgeschirmt und zugriffssicher in einem mandantenfähigen System – für optimale Prozesssicherheit und maximalen Datenschutz.

**3 Skalierbar.** Erweitern Sie Ihre Monitoring-Landschaft schnell und kostenschonend: Auf einem physikalischen Endgerät oder virtuellen Maschinen arbeiten mehrere Servicetrace Software Robots parallel. So bleibt der Invest in Hardware konkurrenzlos niedrig.

**4 Stabil.** Für zuverlässige 24/7-Perfomancedaten aus Anwendersicht sorgen eine hochflexible Bildsuche und integrierte Error-Handling-Routinen. Wenn sich Icons auf dem Desktop verschieben, ein Popup zum Update auffordert und der SAP-Login über Citrix fehlschlägt: Servicetrace Software Robots melden jede Ausnahme und laufen weiter.

**5 Einfach.** Einen Webshop laden. In Citrix einloggen. Eine Mail verschicken. Im *Workflow Studio* konfigurieren Sie die Arbeitsabläufe für Servicetrace Software Robots schnell und intuitiv – ohne eine einzige Zeile Code zu schreiben.

## Servicetrace Application Performance Monitoring – Ihre Vorteile

### Proaktives Application Performance Management

Engpässe und Fehler vorausschauend erkennen und beheben, bevor sie Kunden und Mitarbeiter betreffen ✓

### Self-Healing System

Automatisierte Ursachen-Analyse und Behandlung auftretender Störungen ✓

### Transparentes Service Level Management

Service Level definieren, überwachen und automatisiert reporten ✓

Lesen Sie Servicetrace Success Stories

[>> in unserem Blog](#)