

Riverbed SteelCentral

Digital Experience Management
mit Riverbed SteelCentral



Zwei Drittel der Unternehmen investieren aktuell in digitale Geschäftsmodelle

Wir leben im Zeitalter des Digital Business. Zwei Drittel der Unternehmen investieren aktuell in digitale Geschäftsmodelle. 2016 investierten CEO vor allem in digitale Lösungen und die IT. Und bis 2020 wird sich der Anteil der Unternehmen verdoppeln, die umfassende Initiativen zur digitalen Transformation anstoßen.

Digitale Geschäftsmodelle schaffen neue, bisher undenkbbare Verbindungen zwischen Menschen, Unternehmen und Geräten. Diese Entwicklung macht herkömmliche Geschäftsmodelle in zunehmendem Maße obsolet – mitsamt den veralteten Technologien, auf denen diese basieren. Für die Kunden und Mitarbeiter rückt infolgedessen zunehmend die Digital Experience in den Vordergrund.

Eine leistungsstarke Lösung für das Management der digitalen Nutzererfahrung ist die Basis künftiger Geschäftserfolge. Im Jahr 2020 werden mindestens 30 Milliarden Endgeräte mit dem Internet verbunden sein. CEOs rechnen für das Jahr 2020 damit, dass über 80 % des Umsatzes im Rahmen von digitalen Geschäftsprozessen generiert wird und sich die Customer Experience zum entscheidenden Faktor im Konkurrenzkampf entwickelt.

Das Anwendungsmanagement ist vielerorts unzureichend

Diesen Zahlen zum Trotz verfügen die meisten Unternehmen weder über die Tools noch über die Prozesse und Skills, die für ein effektives Management der digitalen Nutzererfahrung nötig sind. Untersuchungsergebnisse von Gartner zeigen, dass nur 5 % der Unternehmen weltweit strategisch implementierte DEM-Lösungen besitzen. Über ein Drittel (34 %) der CIOs sehen mangelndes Know-how der IT-Mitarbeiter als größtes Hindernis bei der Realisierung ihrer Ziele. Derartige Defizite zeigen sich insbesondere bei der Datenanalyse in Echtzeit und der Durchführung anspruchsvoller Analysen.

Ein ineffektives DEM kann Kosten und Verluste verursachen

- 78 % aller Unternehmen beobachten Schwankungen hinsichtlich der Qualität ihrer Digital Experience.
- 60 % der Führungskräfte von Unternehmen machen eine unzureichende digitale Nutzererfahrung für einen spürbaren Rückgang der Produktivität in Höhe von mindestens 30 % verantwortlich.
- Wenn sich die Reaktionszeiten einer Shopping-Website um nur eine Sekunde verlängern, kann das einen Umsatzverlust von bis zu 1,6 Milliarden US-Dollar jährlich bedeuten.
- Wenn eine Finanztransaktionsplattform nur 5 Millisekunden langsamer reagiert als Konkurrenzprodukte, kostet das den betreffenden Broker im Schnitt 4 Millionen US-Dollar Umsatz.

Digital Business – digitale Interaktionen, Transaktionen und Geschäftsabschlüsse zwischen Menschen, Unternehmen und Geräten

Digital Experience – das Nutzererlebnis bei der Interaktion mit digitalen Anwendungen und Services

Digital Experience Management (DEM) – die Überwachung der Performance mit dem Ziel, dem Nutzer bei der Interaktion mit digitalen Anwendungen und Services ein optimales Erlebnis zu bieten

Digital Experiences basieren natürlich auf Technologien. Die Qualität einer digitalen Nutzererfahrung ist also von der Performance dieser Technologien abhängig – sowohl von der Performance jeder einzelnen Komponente als auch von ihrem reibungslosen Zusammenspiel im Rahmen einer komplexen Bereitstellungskette.

Digitale Services sind immer nur so stark wie ihr schwächstes Glied. Die Bereitstellung und Nutzung von Anwendungen und digitalen Services basiert auf vielschichtigen Interaktionen zwischen Anwendungen, Datenbanken, Netzwerken, Infrastrukturkomponenten und Geräten.

Alle Räder dieses Getriebes müssen nahtlos ineinandergreifen, über öffentliche und private Datenverbindungen und die gesamte komplexe Hybrid-Umgebung hinweg.

Vom Serverausfall über Software- und Datenbankfehler bis hin zu Netzwerklatenzen und inkompatiblen Endgeräten: Jedes Sandkorn im Getriebe, jeder noch so winzige Fehler in der Infrastruktur kann eine Anwendung ausbremsen oder sogar abstürzen lassen. Wie aus Abbildung 1 ersichtlich wird, können Defizite bei der digitalen Nutzererfahrung viele Ursachen haben.

Trotzdem sind viele Unternehmen für die Behebung von Problemen mit der digitalen Nutzererfahrung nur schlecht gewappnet. Es ist immer noch gängige Praxis, bei akuten Performance-Engpässen Krisenteams einzusetzen. Doch diese Teams können natürlich nur reaktiv vorgehen. Sie werden immer dann eingerichtet, wenn Probleme mit der Anwendungsperformance auftreten, die sich nicht ad hoc beheben lassen.

Zu ihren Mitgliedern zählen Spezialisten für die Netzwerkperformance, Anwendungsperformance und die Endnutzerumgebung, die bereichsübergreifend Ursachenforschung betreiben. Als problematisch erweist sich dabei, dass jeder Bereich über ein eigenes Set an Tools für das Performancemanagement verfügt. Eine einheitliche Übersicht über die Anwendungsinfrastruktur gibt es also nicht. Die IT ist vielerorts also immer noch in Silos organisiert, mit dem Resultat, dass ein Bereich dem nächsten die Verantwortung zuschiebt: „Uns wird kein Fehler angezeigt, also muss die Ursache des Problems wohl in einem anderen Zuständigkeitsbereich liegen.“

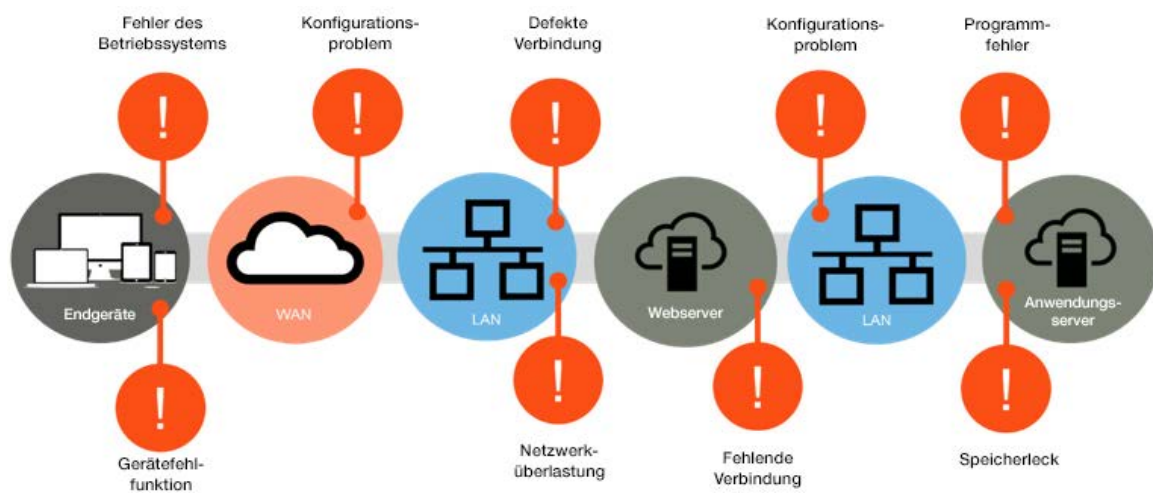


Abbildung 1: Die vielfältigen möglichen Ursachen einer unzureichenden digitalen Nutzererfahrung

Die Lösung: SteelCentral

Um Kunden und Mitarbeitern überzeugende Digital Experiences über komplexe Infrastrukturen bieten zu können, benötigen Sie einen detaillierten Überblick über die gesamte Infrastruktur. Dies erreichen Sie mit zwei Maßnahmen.

Erfassen und analysieren Sie alle verfügbaren Performancedaten aus sämtlichen Unternehmensbereichen, rund um die Uhr. Zu diesem Zweck sollten Sie eine Monitoring-Lösung implementieren, die die gesamte Infrastruktur abdeckt – von den Geräten der Endnutzer über das Netzwerk bis hin zu den Servern und Plattformen, auf denen die Anwendungen gehostet werden. SteelCentral ist die einzige Lösung, die derart umfassende Einblicke bietet.

Nur wenn Sie sich mit einer vollständig integrierten Lösung einen Überblick über die gesamte Infrastruktur für die Anwendungs- und Servicebereitstellung verschaffen, bekommen Sie alle potenziellen Problemquellen in den Griff und sorgen für eine qualitativ hochwertige Digital Experience.

Verschaffen Sie sich einen umfassenden Überblick über die Digital Experience inklusive der Anwendungsperformance, indem Sie die Daten und Analysen der Monitoringtools aus den verschiedenen Unternehmensbereichen auf einer zentralen Oberfläche zusammenführen. Eine integrierte Lösung ermöglicht es den IT-Mitarbeitern und den Entscheidungsträgern aus den Geschäftsbereichen, Informationen auszutauschen, maßgeschneiderte Analysen zu erstellen und Performancedefizite präzise zu diagnostizieren und zu antizipieren. Deshalb verfügt SteelCentral über eine einheitliche Steuer- und Überwachungskonsole, mit der sich Breiten- und Tiefenanalysen kombinieren und auf spezifische Benutzerrollen zugeschnittene Sichten generieren lassen (siehe Abbildung 2).

Eine überzeugende Digital Experience erfordert ein nahtlos koordiniertes Zusammenspiel von Geräten, Netzwerken, Infrastruktur und Anwendungen. Hierfür bedarf es einer integrierten Lösung für das Performance-Monitoring, die Ihnen einen umfassenden Überblick liefert und die erfassten Leistungsdaten in Form direkt verwertbarer Informationen rollenspezifisch auf einem einheitlichen Dashboard anzeigt.

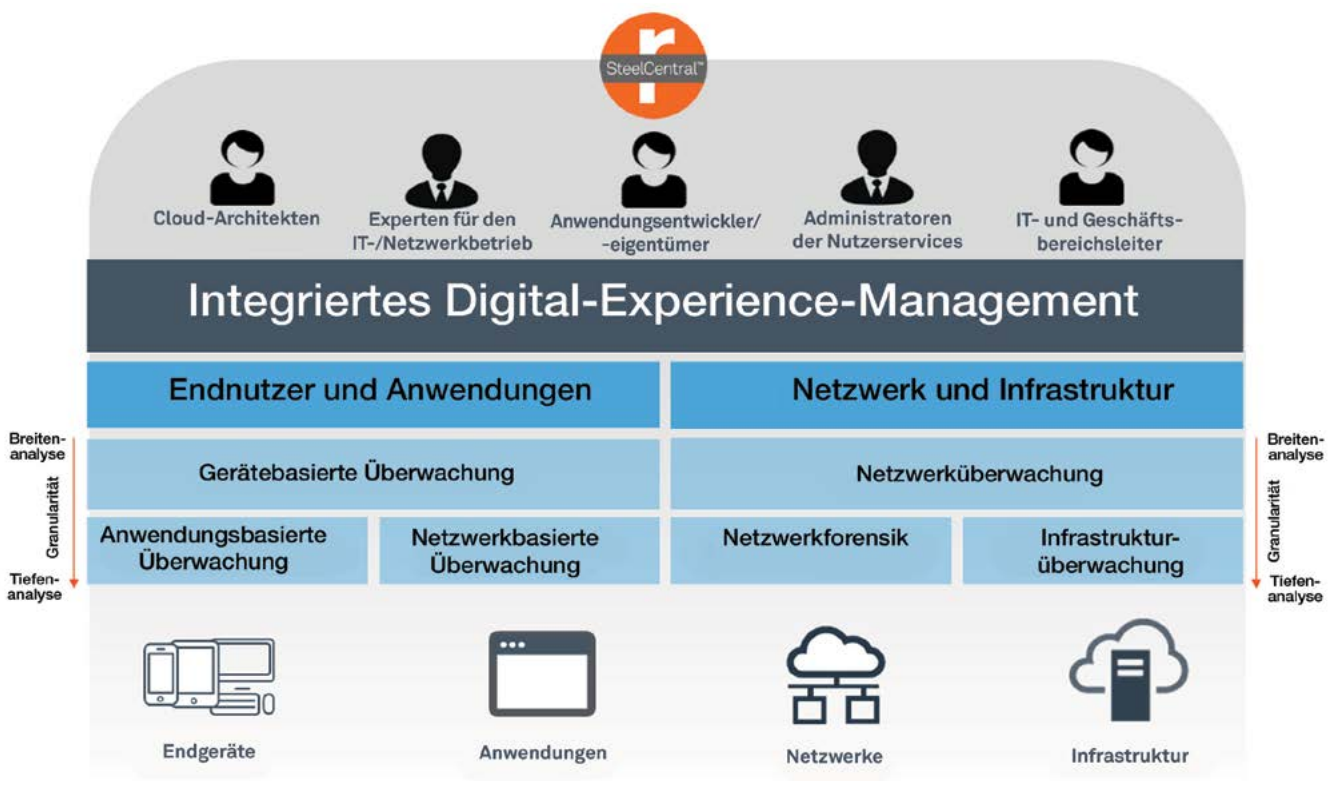


Abbildung 2: Die SteelCentral-Plattform

Der hier dargestellte umfassende, integrierte und zentralisierte Ansatz für das Digital Experience Management bietet Unternehmen eine Reihe entscheidender Vorteile:

- Daten und Transaktionen von Endnutzergeräten, aus den Netzwerken, der Infrastruktur und den Anwendungen werden mit hoher Granularität erfasst. Das ermöglicht eine zügige Ursachenanalyse bei auftretenden Problemen und eine optimale Unterstützung der großen Vielfalt eingesetzter Geräte und Anwendungen.
- Die Verantwortlichen erhalten einen detaillierten Überblick über die Performance und können darüber hinaus Analysedaten aus allen Unternehmensbereichen abrufen und zueinander in Bezug setzen. Dies ermöglicht ein ganzheitliches Management aller digitalen Services.
- Ein umfassender und detaillierter Überblick erleichtert die Optimierung der Anwendungs- und Netzwerkperformance in Hybridumgebungen und SD-WANs. So lassen sich Probleme identifizieren und beheben, bevor sie den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen.
- Defizite bei der Anwendungsperformance lassen sich leichter messen, analysieren und korrigieren. So kann verhindert werden, dass Performance-Engpässe auftreten, die die Digital Experience der Nutzer und/oder Kunden negativ beeinträchtigen.
- Rollenspezifische Dashboards bieten sowohl IT-Experten als auch weniger technisch versierten Geschäftsleitern nützliche Einblicke und Informationen.

Die Komponenten von SteelCentral

Bei SteelCentral handelt es sich um eine integrierte, modular strukturierte Lösung, die ein ganzheitliches Digital Experience Management ermöglicht. Dabei kann jede SteelCentral-Komponente (siehe Abbildung 3) unabhängig von den anderen genutzt werden, um bereichsspezifische Probleme zu beheben. Da der Funktionsumfang, die Granularität und die Kapazität der Lösung jederzeit nach Bedarf erweitert werden können, profitieren SteelCentral-Kunden von einem hohen Maß an Investitionssicherheit.



Abbildung 3: Die Komponenten von SteelCentral

Überwachung der Anwendungsleistung und der Benutzererfahrung am Endgerät

SteelCentral Portal

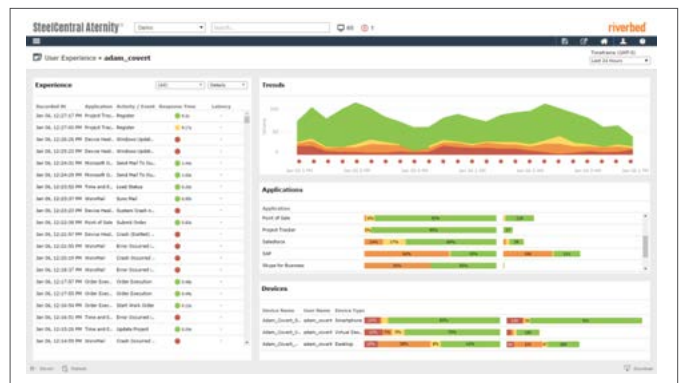
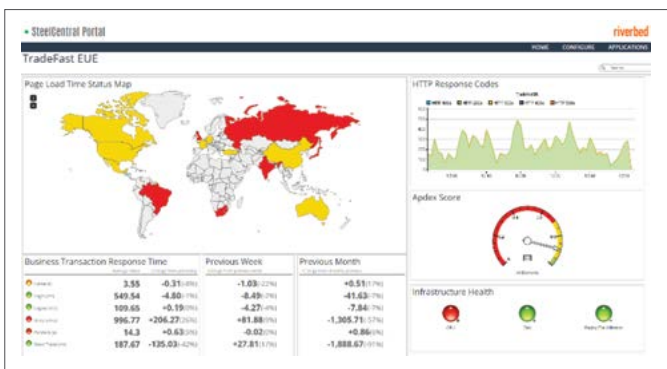
SteelCentral Portal führt die durch sämtliche SteelCentral-Komponenten generierten Daten zusammen und erstellt eine zentrale, dynamische Übersicht mit Informationen zur Digital Experience und zur Anwendungsumgebung des Unternehmens.

Die Lösung bietet den für den IT-Betrieb zuständigen Teams ein umfassendes Bild der Endnutzererfahrung und der Anwendungsperformance. Dadurch können Probleme schneller behoben werden und Sie erhalten aussagekräftige Daten, die Sie den involvierten Entscheidungsträgern im Unternehmen zur Verfügung stellen können.

SteelCentral Aternity

Mit Aternity lässt sich die Benutzererfahrung jeder im Unternehmen genutzten Anwendung auf jedem physischen, virtuellen oder mobilen Endgerät überwachen. Die Lösung ermöglicht die rasche Diagnose und Behebung von Problemen beim Endnutzer und trägt so zur Steigerung der Produktivität einer auf moderne Technologie angewiesenen Belegschaft bei.

Aternity unterstützt Unternehmen bei der Erfassung und Analyse des Nutzerverhaltens in Echtzeit sowie bei der zügigen Behebung von Problemen und der Einhaltung der Servicelevel, die für einen reibungslosen Geschäftsbetrieb notwendig sind. Die Bereitstellung ist sowohl als SaaS als auch On-Premise möglich.



SteelCentral AppInternals

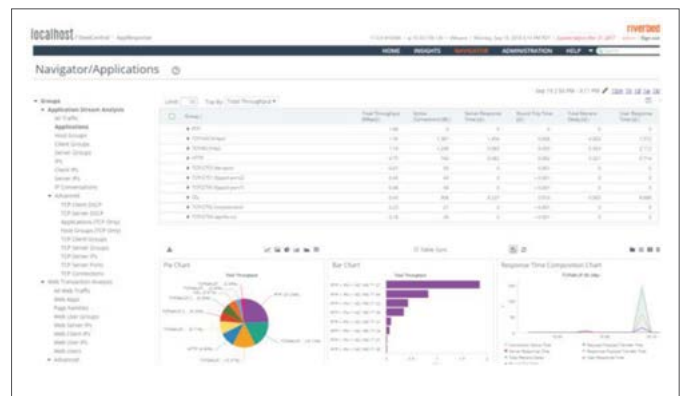
AppInternals bietet Ihnen Funktionen zur Überwachung der Anwendungsleistung und leistungsstarke Analysetools, die Sie bei der Optimierung der Performance, der Nutzererfahrung und des geschäftlichen Mehrwerts Ihres Anwendungsbestands unterstützen.

Mit AppInternals wird jede Transaktion vom Gerät oder Browser des Endnutzers bis zum Anwendungs-Backend nachverfolgt. Zugleich werden die Leistungsdaten der Systeme in Produktionsumgebungen im Sekundentakt erfasst. Dadurch erhalten Sie einen facettenreichen Überblick über Ihre Nutzer, die Endnutzererfahrung und die Anwendungsperformance, in Kombination mit praktischen Workflow-Diagrammen, die die Erkennung von Problemen und deren Ursachen erleichtern.



SteelCentral AppResponse (Überwachung der Anwendungsperformance)

AppResponse unterstützt die zügige Diagnose und Behebung von Problemen und Störungen mit leistungsstarken, flexiblen Analysetools für Netzwerke und Anwendungen. Die vorkonfigurierte und sofort einsatzbereite Lösung stellt ein breites Spektrum an Performancekennzahlen bereit und liefert dadurch schnell Antworten auf dringende Fragen. SteelCentral AppResponse kombiniert Funktionen zur Analyse der Anwendungsperformance mit Tools für die Überwachung der Endnutzererfahrung, sodass Ihnen mit ein paar Klicks alle Informationen zur Verfügung stehen, die für eine rasche Behebung von Performance-Engpässen benötigt werden.



Netzwerk- und infrastrukturbezogenes Performance-Monitoring

SteelCentral Portal

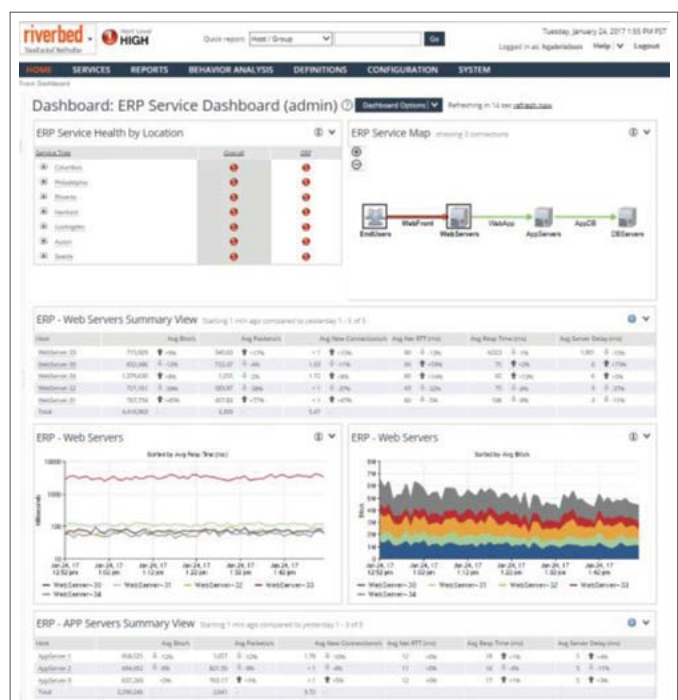
SteelCentral Portal führt die Daten aller SteelCentral-Komponenten zusammen und erstellt eine zentrale, dynamische Übersicht mit Informationen zur Performance des Netzwerks, der Infrastruktur und der UC-Anwendungen des Unternehmens.

Anhand dieses Gesamtbilds können die zuständigen Teams Probleme schneller beheben. Außerdem erhalten sie aussagekräftige Daten, die sie den involvierten Entscheidungsträgern im Unternehmen zur Verfügung stellen können.

SteelCentral NetProfiler

Bei NetProfiler handelt es sich um eine Konsole für die zentralisierte Analyse und Berichterstellung. Damit können Sie sich schnell einen Überblick über die Performance Ihres Netzwerks verschaffen und Probleme beheben, bevor die Endnutzer darauf aufmerksam werden. NetProfiler bietet aussagekräftige Berichte und Analysen und ermöglicht die proaktive Überwachung der Performance, basierend auf der Verknüpfung von Netzwerkflussdaten mit paketbezogenen Leistungskennzahlen.

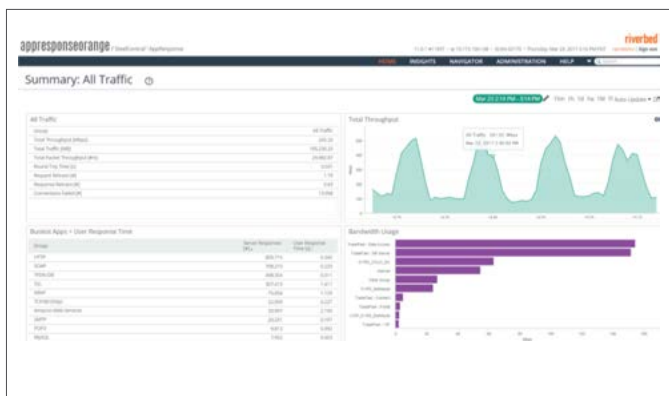
Die Lösung erfasst automatisch den Anwendungsbestand und die Abhängigkeiten zwischen den verschiedenen Anwendungen in der IT-Umgebung Ihres Unternehmens. Außerdem erstellt sie automatisierte Analysen des Anwenderverhaltens, um das normale Performanceniveau zu ermitteln und Sie bei auftretenden Abweichungen unverzüglich zu benachrichtigen – in den meisten Fällen, bevor die Endnutzer das Absinken der Anwendungsleistung bemerken.



SteelCentral AppResponse (Netzwerkforensik)

SteelCentral AppResponse 11 bietet Funktionen für forensische und rückblickende Netzwerkanalysen, die Ihnen alle Informationen zur Verfügung stellen, die Sie zur raschen Behebung von netzwerkbedingten Performance-Engpässen benötigen. Die Lösung erfasst und sammelt Paketdaten für das kontinuierliche passive Netzwerkmonitoring – sowohl in Echtzeit als auch im Zeitverlauf – und unterstützt die schnelle Behebung auftretender Probleme. Dabei werden die Paketdaten so indiziert und gespeichert, dass bei der Durchführung forensischer Analysen keine Dateien übertragen werden müssen.

Dank der kontinuierlichen Erfassung der über das Netzwerk übertragenen Datenpakete steht Ihnen bei Bedarf jederzeit eine umfangreiche Datengrundlage für die Behebung von Performancedefiziten zur Verfügung. Das minimiert das Risiko von Störungen, Ausfällen und Produktivitätseinbußen, sodass Ihr Unternehmen Zeit und Geld spart.

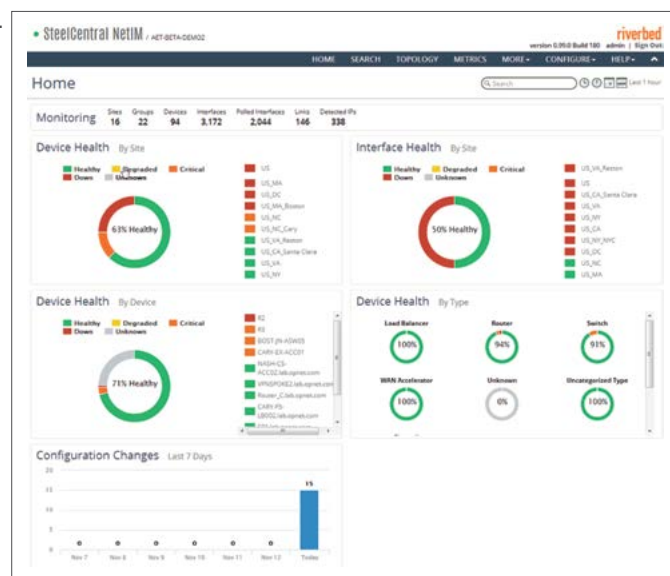


SteelCentral NetIM

NetIM ist eine zentrale Lösung zur Erfassung, Überwachung und Diagnose Ihrer Infrastrukturkomponenten.

Damit können sich IT-Teams einen Überblick über die Topologie der Unternehmensinfrastruktur verschaffen, Performance-Engpässe aufspüren, die anwendungsspezifischen Netzwerkpfade ermitteln und die Netzwerkperformance auswerten sowie infrastrukturbezogene Probleme beheben.

NetIM ist als Komponente in die SteelCentral-Plattform integriert und erweitert deren Funktionen für das Performancemanagement.

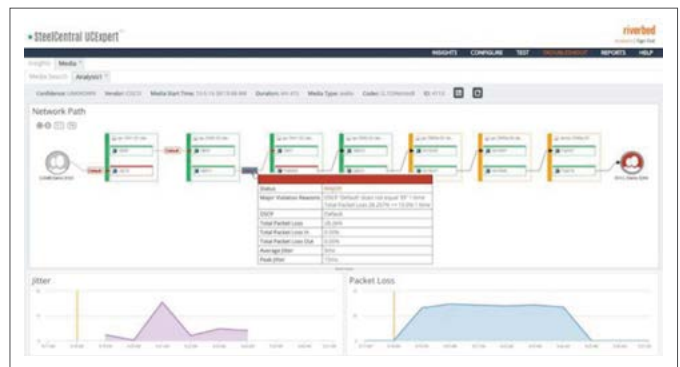


SteelCentral UCExpert

UCExpert bietet Funktionen für das Performance-monitoring und die Störungsbehebung in UC-Umgebungen.

Die Lösung verfügt über eine einheitliche, übersichtliche Oberfläche, die mit Microsoft Skype for Business (ehemals Lync), Cisco und Avaya kompatibel ist und auch dann einen umfassenden Überblick über die UC-Performance bietet, wenn im Unternehmen mehrere UC-Anwendungen bereitgestellt und genutzt werden.

UCExpert liefert rasch Daten zur UC-Performance und gibt Auskunft über anwendungsspezifische Adoptionsraten und Nutzungsmuster. Das kann Ihnen dabei helfen, Investitionen in neue Anwendungen für die Zusammenarbeit mit guten Argumenten zu untermauern. Außerdem erleichtert die Lösung die Identifizierung der Ursachen von Netzwerkproblemen, Gerätestörungen oder Fehlern vonseiten der Nutzer und erlaubt den Supportteams ein selbstständigeres Vorgehen bei der Behebung von Problemen mit Desktop-PCs, sodass weniger Vorgänge eskaliert werden müssen.



Quellen:

1. Gartner-Umfrage unter CIOs, 2016..
2. Ebenda.
3. Prognose der IDC - <http://www.forbes.com/sites/gilpress/2015/12/06/6-predictions-about-the-future-of-digital-transformation/#3464594225b4>
4. Prognose von Gartner - <http://www.forbes.com/sites/gartnergroup/2014/05/07/digital-business-is-everyones-business/#41f84a392d66>
5. <https://www.forrester.com/report/The+State+Of+Digital+Business+2015+To+2020/-/E-RES119838>
<http://blogs.gartner.com/jake-sorofman/gartner-surveys-confirm-customer-experience-new-battlefield/>
6. Gartner-Studie zum Thema DEM aus dem Jahr 2015.
7. Actual Experience, „Digital Experience Quality Report 2016“, März 2016.
8. Ebenda.
9. <https://www.fastcompany.com/1825005/how-one-second-could-cost-amazon-16-billion-sales>
10. <http://www.forbes.com/sites/advisor/2014/04/16/the-brokerage-world-is-changing-who-will-survive/#4207c2526eb9>

Über Riverbed

Riverbed unterstützt Unternehmen bei der Modernisierung ihrer Netzwerke und Anwendungen mit branchenführenden SD-WAN-Lösungen, mit Tools zur Beschleunigung von Anwendungen und mit Systemen für das Digital Experience Management. Die Riverbed-Plattform verschafft Unternehmen Wettbewerbsvorteile durch eine verbesserte Anwendungs- und Cloudperformance und versetzt sie in die Lage, die Mitarbeiterproduktivität zu optimieren und mithilfe der IT die Flexibilität ihrer Betriebsabläufe zu steigern. Riverbed verzeichnet mehr als eine Milliarde US-Dollar Jahresumsatz und zählt 97 % der Fortune-100 und 98 % der Forbes-Global-100 zu seinen mehr als 28.000 Kunden. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.riverbed.com/de.

riverbed