

Best Practices für das erfolgreiche Digital- Experience-Management

Ein Whitepaper von ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES® (EMA™)

Erstellt für Riverbed
Juli 2017



IT & DATA MANAGEMENT RESEARCH,
INDUSTRY ANALYSIS & CONSULTING

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Inhalt

Kurzfassung	1
Einleitung	1
Die Datengrundlage	1
Zusammenhänge zwischen DEM, CEM und UEM	2
DEM muss die Anforderungen interner und externer Nutzer erfüllen	2
DEM bedeutet gemeinsame Verantwortung – unter der Leitung von IT-Führungskräften	3
Beispiele zur Nutzung von DEM	3
DEM ist für alle Unternehmensanwendungen relevant	4
DEM und die Cloud	5
Warum manche Unternehmen mit ihren DEM-Initiativen scheitern	5
Was Sie mit der richtigen Technologie erreichen können	6
Von Punktlösungen zum Gesamtüberblick	7
Kennzahlen und Analysen	7
Die Aufstockung und Integration von Überwachungslösungen	7
Die EMA-Perspektive	9
Fazit: effektives DEM	9
Riverbed als Partner für ein erfolgreiches DEM	10

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Kurzfassung

Die Erwartungen an die digitale Nutzererfahrung waren noch nie so hoch wie heute – und steigen immer weiter, da die technisch versierten internen und externen Nutzer immer anspruchsvoller werden. Gleichzeitig wird die Überwachung der IT-Infrastruktur im Zuge der Implementierung von Cloud-Technologien und agilen Entwicklungsprozessen immer komplexer und aufwendiger. Um unter diesen Bedingungen erfolgreich zu sein, benötigen Unternehmen eine umfassende Lösung für das Digital-Experience-Management. Diese muss die wichtigsten Anwendungsfälle in der IT und den Geschäftsbereichen abdecken und die Verantwortlichen in die Lage versetzen, eine ausgezeichnete Nutzererfahrung für jede ihrer geschäftskritischen Anwendungen zu bieten. Das ist jedoch leichter gesagt als getan. Dieses Whitepaper erläutert die Prinzipien und Best Practices, mit denen IT-Abteilungen angesichts steigender Erwartungen und der zunehmenden Komplexität ihrer Aufgaben die Lage unter Kontrolle behalten können.

Einleitung

Dieser Bericht basiert auf den Ergebnissen einer aktuellen Untersuchung zu den Themen Digital Experience Management (DEM), User Experience Management (UEM) und Customer Experience Management (CEM).¹ Diese Dreiteilung macht einmal mehr deutlich, wie viele Facetten die Optimierung digitaler Nutzererfahrungen hat. Ergänzt werden diese Ergebnisse um Best-Practice-Tipps aus der Beratungstätigkeit von EMA. Die hier präsentierten praktischen Hinweise und Informationen richten sich an viele unterschiedliche Zielgruppen und Abteilungen und rücken die vielfältigen technologischen Anforderungen, die Unterstützung von Cloud-Lösungen und DevOps-Ansätzen sowie die Analyse der Geschäftsprozesse und die Überwachung der IT-Performance in den Fokus. Außerdem wird die Bedeutung von Automatisierungsfunktionen für die Fehlerbehebung und die Optimierung der IT-Infrastruktur erörtert. Nicht zuletzt wegen dieses komplexen Anforderungsprofils hat DEM das Potenzial, den Anstoß für eine stärkere Zentralisierung der IT-Initiativen zu geben und die Rolle der IT bei der digitalen Transformation des Unternehmens und seiner Geschäftsprozesse zu stärken.

Die Datengrundlage

Die Befragungen, die diesem Bericht zugrunde liegen, haben wir im 4. Quartal 2016 in Unternehmen mit Hauptsitz in Nordamerika und mindestens 250 Beschäftigten durchgeführt. Alle 152 Teilnehmer sind in ihren Unternehmen mit Aufgaben aus den Bereichen DEM, UEM oder CEM vertraut und folglich unmittelbar am Management digitaler Nutzererfahrungen beteiligt. Die Befragten stammen sowohl aus den Geschäftsbereichen als auch aus technischen Abteilungen und bringen unterschiedliche IT-Erfahrungen mit. 20 Prozent sind in Führungspositionen tätig. Die Teilnehmer stammten hauptsächlich aus den Branchen *High-Tech-Software*, *Fertigung*, *Dienstleistungen*, *Finanzen* und *Einzelhandel*, in dieser Reihenfolge.

¹ „User, Customer and Digital Experience: Where Service Performance and Business Performance Come Together“, EMA, Februar 2017.

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Zusammenhänge zwischen DEM, CEM und UEM

DEM, das Management der digitalen Nutzererfahrung, hat seine Anfänge in der Netzwerküberwachung und der Verwaltung der Anwendungsperformance (Application Performance Management, APM). Mittlerweile ist es zu einem wesentlichen Element der Bereitstellung von IT-Services und zu einer zentralen Schnittstelle zwischen der IT-Abteilung und den Geschäftsbereichen geworden. Da sich Clouds, Container und Microservices wachsender Beliebtheit erfreuen, ist das Performance-Management in den IT-Umgebungen von heute eine viel komplexere Aufgabe als noch vor fünf Jahren. Gleichzeitig verlangen die Nutzer – Kunden, Mitarbeiter, Partner und Zulieferer – immer ausgefeiltere, schnellere und effektivere geschäftliche Anwendungen und Dienste auf zahlreichen digitalen Kanälen. Alle diese Faktoren zusammengenommen machen eine Weiterentwicklung der DEM-Strategie notwendig.

***Digital-Experience-Management (DEM)** ist die Analyse und Optimierung der Bereitstellung von Anwendungen für Endbenutzer bzw. Kunden. DEM's Ziele sind die Unterstützung der Anwendungsentwicklung, die Realisierung geschäftlicher Ziele und die Sicherstellung einer konstanten Leistung der bestehenden Anwendungen und IT-Services. Hier fließen Echtzeitdaten, Erfahrungswerte und Trenddaten ein.*

DEM, das Management der digitalen Nutzererfahrung, hat seine Anfänge in der Netzwerküberwachung und der Verwaltung der Anwendungsperformance (Application Performance Management, APM). Mittlerweile ist es zu einem wesentlichen Element der Bereitstellung von IT-Services geworden.

DEM muss die Anforderungen interner und externer Nutzer erfüllen

Beim Digital-Experience-Management werden sowohl interne als auch externe Nutzer wie Kunden, Partner oder Zulieferer berücksichtigt. Die Untersuchungsergebnisse von EMA zeigen, dass sich alle befragten Unternehmen mit bestimmten Aspekten des Management der Kundenerfahrung (CEM) bzw. der Erfahrung der internen Nutzer (UEM) beschäftigen. Zugleich wird deutlich, dass die überwiegende Mehrheit eine DEM-Strategie implementiert hat und somit interne wie externe Nutzererfahrungen optimiert.

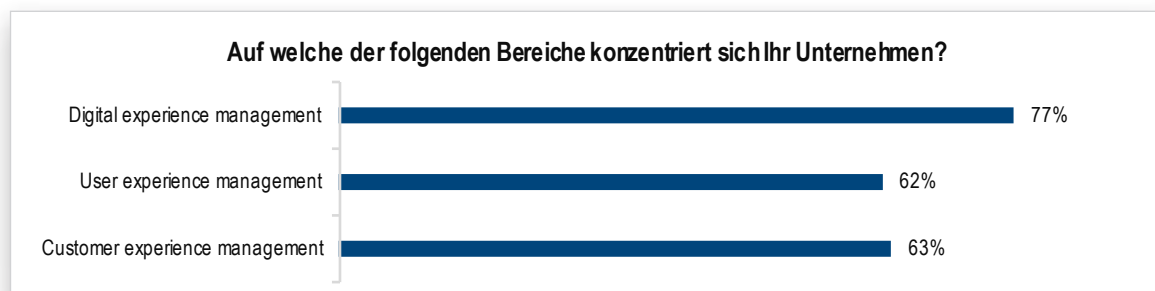


Abbildung 1: DEM-Prioritäten der Unternehmen

Beim User Experience Management (UEM) stehen die internen Nutzer im Mittelpunkt, beim Customer Experience Management (CEM) dagegen die Kunden, also externe Nutzer. Beides ist für eine erfolgreiche DEM-Implementierung unverzichtbar. DEM-Lösungen müssen sowohl UEM- als auch CEM-Daten einbeziehen und ein Toolset für beide Aufgabenbereiche bereitstellen.

Einfache Monitoring- und APM-Tools gehören mittlerweile zur Grundausstattung der IT-Teams. Auf ähnliche Weise wird sich nach Ansicht von EMA auch das DEM als feste Größe etablieren, da sich immer mehr Unternehmen einen umfassenden Überblick über die Digital Experience aller

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Nutzer verschaffen möchten und deshalb voneinander isolierte UEM- und CEM-Lösungen durch umfassendere DEM-Infrastrukturen ablösen. Kommerzielle DEM-Lösungen, die diesem Trend Rechnung tragen, bieten den Entscheidungsträgern in der IT-Abteilung und den Geschäftsbereichen eine Reihe von Vorteilen. Sie ermöglichen unter anderem die Konsolidierung der betrieblichen Abläufe sowie eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen den für die Administration der IT-Services zuständigen Teams und der Entwicklungsabteilungen und liefern darüber hinaus präzise Daten zur Anwendungsnutzung, -relevanz und -performance.

DEM bedeutet gemeinsame Verantwortung – unter der Leitung von IT-Führungskräften

DEM-Initiativen erfordern verbindliches Engagement und die Einbindung aller IT-Silos. Auf die Frage, welche Personen die DEM-Gesamtstrategie maßgeblich gestalten, nannten 44 Prozent der Befragten eine IT-Führungskraft oder ein dediziertes DEM-Team. Keine der anderen Kategorien erhielt mehr als 5 Prozent der Antworten. Da DEM die gesamte Anwendungsinfrastruktur einbezieht, ist es unwahrscheinlich, dass derartige Initiativen von den Nutzern einer bestimmten Punktlösung angestoßen und vorangetrieben werden. Hier sind die Führungskräfte gefragt: Sie müssen die Anstrengungen der überlasteten Manager der IT-Silos koordinieren, eine übergreifende Strategie für die DEM-Implementierung entwickeln und die nötigen Ressourcen für deren Umsetzung bereitstellen.

Die aktive Leitung und Unterstützung durch die Unternehmensführung ist eine der unverzichtbaren Best Practices für DEM-Initiativen.

DEM-Initiativen erfordern verbindliches Engagement und eine Auflösung von IT-Silos.

Beispiele zur Nutzung von DEM

Wie Abbildung 2 zeigt, umfasst der Anwendungsbereich einer DEM-Lösung sowohl Aufgaben der IT-Teams als auch der Geschäftsbereiche.

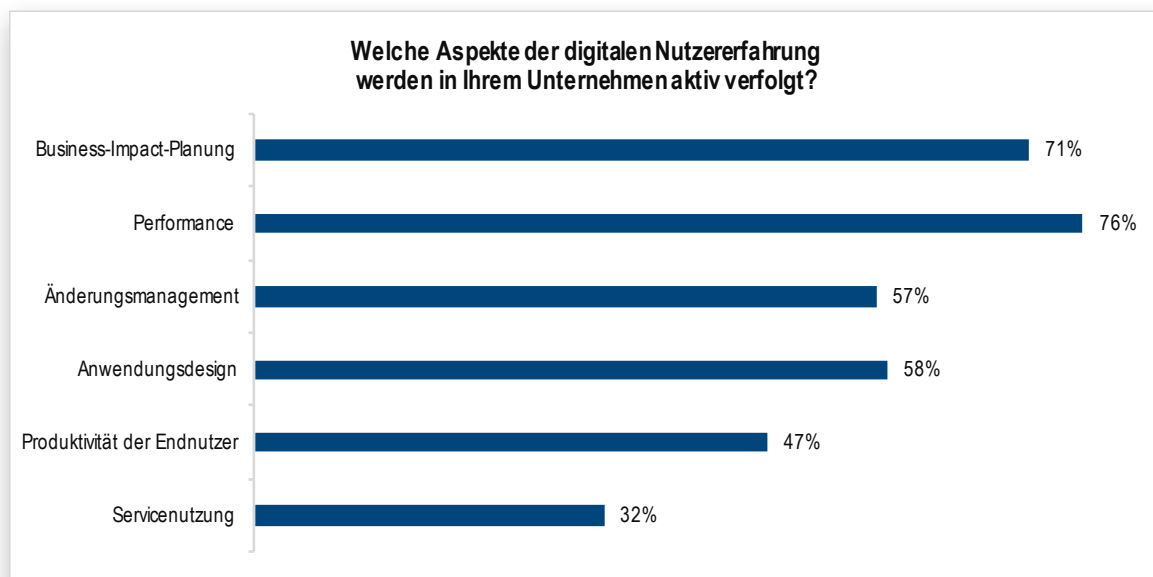


Abbildung 2: Die häufigsten Anwendungsbereiche von DEM-Lösungen

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Ein effektives Digital Experience Management sollte im Idealfall **alle Aufgabenbereiche abdecken**, und zwar so, dass die vielschichtigen DEM-Daten optimal ausgewertet und die Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Parametern sichtbar werden.

- **Geschäftlicher Mehrwert:** Die Überwachung und Optimierung der effektiven Bereitstellung geschäftlicher Anwendungen auf Grundlage der Daten über Benutzerinteraktionen und Geschäftsergebnisse.
- **Performance:** die Überwachung und Optimierung der effektiven Bereitstellung geschäftlicher Anwendungen und Services für die Endnutzer.
- **Änderungsmanagement** und Performancemanagement sind untrennbar miteinander verbunden. Eine Lösung für das Änderungsmanagement kann wertvolle Erkenntnisse über die DevOps-Prozesse und das Release-Management liefern.
- **Anwendungsdesign:** DEM-Daten ermöglichen Tests von Anwendungsdesigns. Sie liefern unschätzbare Informationen zur Erkennung von Problemen mit der Navigationsleistung und zu anderen Aspekten des Anwendungsdesigns, die sich auf die Performance auswirken.
- Die **Endnutzerproduktivität** ist ein zentrales Aufgabenfeld für DEM-Lösungen, denn schließlich hängt der geschäftliche Erfolg eines Unternehmens davon ab, dass bei der Interaktion zwischen Mensch und Anwendung alles nach Plan läuft. Die Produktivität der Endnutzer ist auch ein wichtiges Kriterium bei der Erfolgsmessung von DEM-Projekten.
- Daten zur **Servicenutzung** ermöglichen eine Bewertung der Relevanz und des geschäftlichen Nutzens von Anwendungen. Somit können die Entscheidungsträger aus der IT-Abteilung und den Geschäftsbereichen ermitteln, welche Anwendungen wirklich benötigt werden, was sowohl die Kostenplanung als auch die Weiterentwicklung des Anwendungsportfolios erleichtert.

DEM ist für alle Unternehmensanwendungen relevant

Unternehmen sind an DEM-Lösungen interessiert, die eine Überwachung ihres gesamten Anwendungsbestands ermöglichen. Wie Abbildung 3 zeigt, stufen Unternehmen vor allem SaaS-Anwendungen als geschäftskritisch ein (24 %). Dennoch werden alle anderen gängigen Anwendungstypen von einem nennenswerten Anteil der Befragten ebenfalls als „von höchster Bedeutung für den Geschäftsbetrieb“ klassifiziert. Die Tatsache, dass bei den Antworten auf diese Frage nicht ein bestimmter Anwendungstyp dominiert, weist auf den vielfältigen geschäftlichen Nutzen von DEM-Lösungen hin.

In den Studien und den Beratungsaktivitäten von EMA zeigt sich eine stetige Ausdehnung des Anwendungsbereichs und ein sich intensivierender Trend zur Nutzung von DEM.

DEM ist für die verschiedenen Segmente der IT-Infrastruktur ebenso wichtig wie für die gesamte Bandbreite der im Unternehmen eingesetzten Anwendungen.

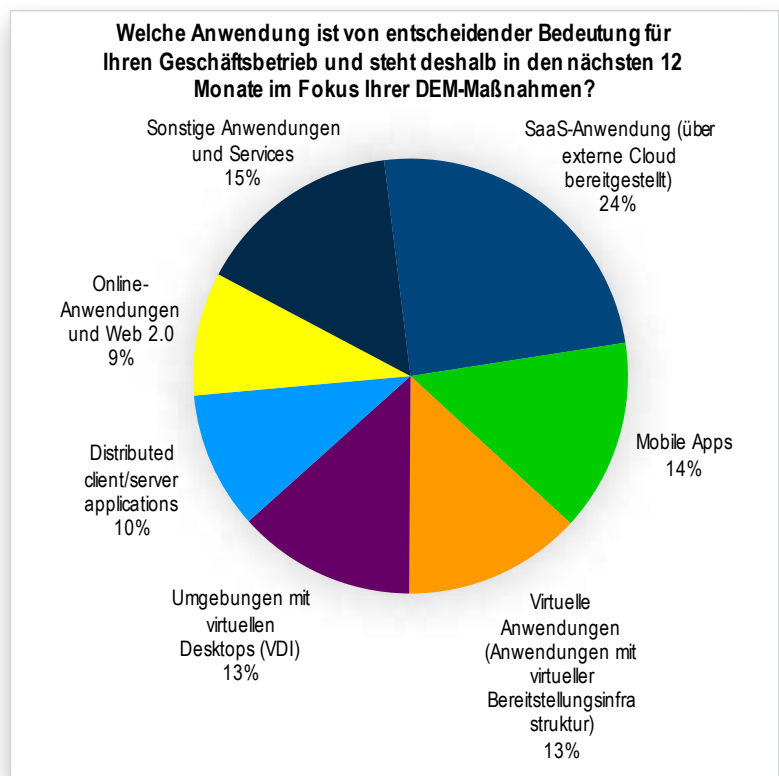


Abbildung 3: Nutzungsschwerpunkte von DEM im Anwendungsportfolio

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

DEM und die Cloud

Einer der wichtigsten Faktoren, die bei der Planung und Umsetzung von DEM-Initiativen berücksichtigt werden müssen, ist die zunehmende Nutzung öffentlicher Clouds für die Bereitstellung geschäftskritischer Anwendungen. EMA-Studien aus dem Jahr 2016 haben gezeigt:

- 45 % der Unternehmen stellen mindestens eine geschäftlich genutzte Anwendung als SaaS bereit.
- 85 % der befragten Unternehmensvertreter sind der Meinung, dass Cloud-Technologie die Bedeutung von DEM für ihr Unternehmen steigert.

Die sich hier zeigende Zunahme der Nutzung cloud-basierter Anwendungen bringt für die IT-Abteilung enorme neue Herausforderungen in puncto Anwendungsmanagement mit sich. Um alle Komponenten der Bereitstellungsinfrastruktur einer Anwendung überwachen zu können, ist man jetzt auf *externe Anbieter oder APIs* angewiesen. Dadurch entstehen Lücken in den Monitoring-Prozessen, durch die Störungen und schleichende Leistungsdefizite entstehen können. Eine effektive DEM-Lösung sollte die Bewältigung dieser Herausforderungen ermöglichen, indem sie anwendungsspezifische Informationen über die Nutzererfahrung auf allen Endgeräten liefert.

Jede erfolgreiche DEM-Implementierung muss den Verantwortlichen integrierte Funktionen zur Überwachung und Verwaltung cloud-basierter Anwendungen und Services zur Verfügung stellen.

Warum manche Unternehmen mit ihren DEM-Initiativen scheitern

Einige Unternehmen meistern die DEM-Implementierung so erfolgreich, dass sie als Vorbild für andere dienen können. Allerdings haben die Untersuchungen von EMA auch ergeben, dass sich zahlreiche Unternehmen mit ihren DEM-Initiativen schwer tun. *Der mit Abstand häufigste Stolperstein waren ineffektive DEM-Tools und -Funktionen.* Abbildung 4 zeigt, dass sich DEM-Lösungen bei der Suche nach den Ursachen von Störungen, bei der Bereitstellung von Informationen zum Mehrwert geschäftlicher Anwendungen, bei der Erfassung der Servicenutzung und bei der Analyse des Einflusses extern bereitgestellter Services auf die Anwendungsperformance als am wenigsten effektiv erweisen haben.

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

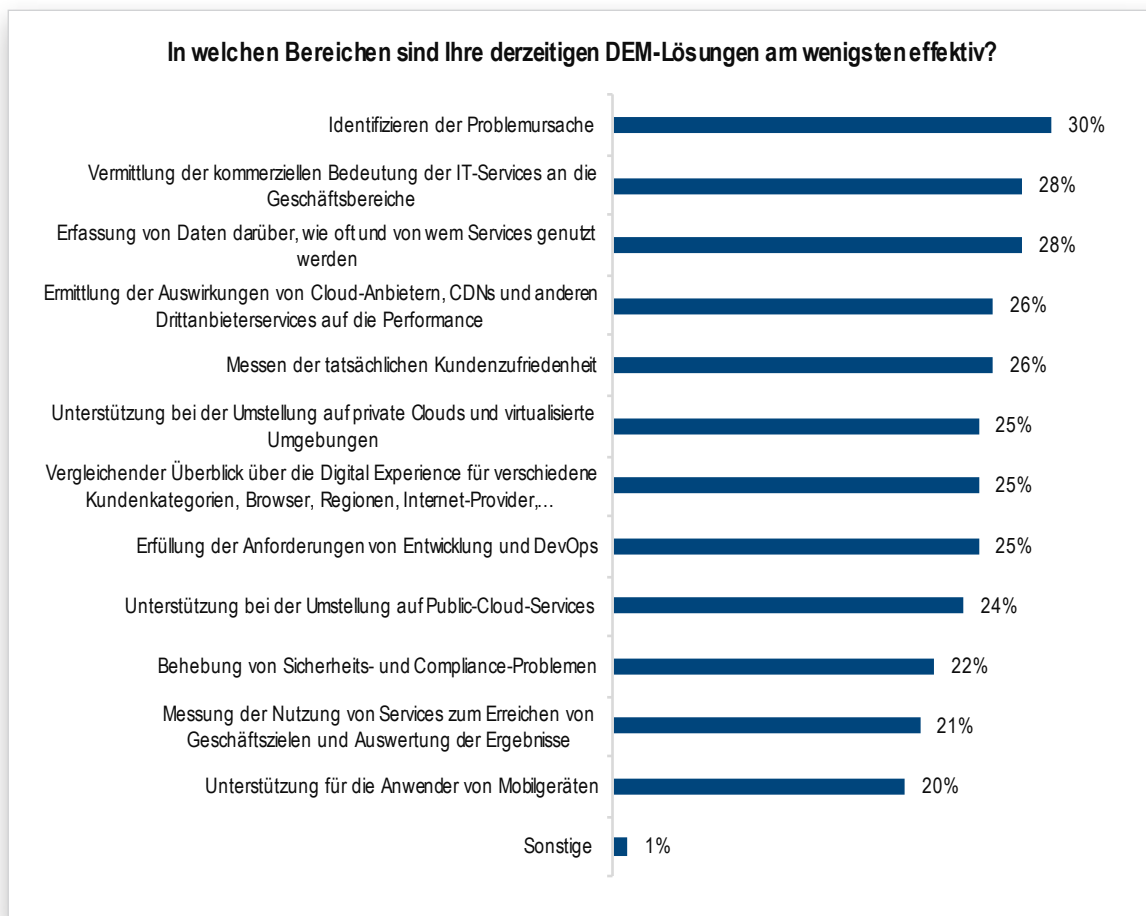


Abbildung 4: Defizite von DEM-Lösungen

Damit eine DEM-Initiative zum Erfolg wird, muss die IT Tools auswählen, die sowohl DEM-Kennzahlen aus der IT-Infrastruktur als auch aus den Geschäftsbereichen erfassen und analysieren. Insgesamt am schwierigsten und ganz klar eine technische Frage ist die Ermittlung der Ursachen von Problemen und Störungen, dicht gefolgt von der Übermittlung von Informationen zum geschäftlichen Mehrwert der IT-Dienste an Entscheidungsträger in den Geschäftsbereichen. Diese Antworten unterstreichen den Ratschlag von EMA, dass die Entscheidungsträger aus der IT-Abteilung und den Geschäftsbereichen die Realisierung der langfristigen Vorteile des DEM nicht aus den Augen verlieren sollten.

Was Sie mit der richtigen Technologie erreichen können

Die EMA-Umfrage ergab einen überraschend hohen Reifegrad bei den befragten Unternehmen, die sich alle in irgendeiner Form mit DEM befassen: Die meisten von ihnen setzten bereits eine DEM-Lösung ein (70 %) oder waren dabei, eine solche Lösung zu implementieren (22 %). Doch was zeichnet eine effektive DEM-Lösung aus?

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Von Punktlösungen zum Gesamtüberblick

Viele herkömmliche Überwachungstools erfassen ausschließlich Daten zu bestimmten Komponenten der Anwendungsinfrastruktur und können die Suche nach Störungsursachen daher nur bedingt unterstützen. Um den dringend benötigten umfassenden Überblick zu erlangen, setzen Unternehmen zunehmend auf DEM-Toolsets, die die Daten der verschiedenen Punktlösungen sammeln und zu einem Gesamtbild zusammensetzen. *Ein DEM-Dashboard zeigt die Leistung aller Anwendungen in der gesamten Infrastruktur und liefert Informationen zur Nutzererfahrung und zum geschäftlichen Nutzen der Anwendungen.* Diese Oberfläche sollte Funktionen zur Detailanalyse und präzisen Lokalisierung von Problemen umfassen und die Möglichkeit bieten, Warnmeldungen automatisch zu filtern und an die richtigen Ansprechpartner in der IT-Abteilung weiterzuleiten.

Kennzahlen und Analysen

Kennzahlen und Analysen sind das Fundament des DEM und somit maßgebliche Faktoren bei der Bewertung von DEM-Lösungen. Notwendige Voraussetzung einer erfolgreichen DEM-Strategie ist die Möglichkeit, *Messwerte zu erfassen und mit leistungsstarken Analysetools zeitnah auszuwerten.*

Unsere Umfrage hat ergeben, dass die folgenden drei technischen Kennzahlen für das DEM am wichtigsten sind:

- Reaktionszeit pro Transaktion
- Risiko-/Sicherheitsniveau
- Verfügbarkeit

Die drei wichtigsten geschäftsbezogenen Kennzahlen waren:

- externe SLAs
- Betriebskosteneinsparungen beim Servicedesk
- Verbesserung der Geschäftsprozesse

Die Aufstockung und Integration von Überwachungslösungen

Zwar erheben die meisten Unternehmen (37 %) Messdaten im Rechenzentrum, doch erfordert ein effektives DEM eine umfassendere Monitoring-Infrastruktur. Aus der EMA-Umfrage geht hervor, dass die diesbezüglichen Ansätze der Unternehmen stark variieren. 27 bis 29 % der Befragten überwachen neben dem Rechenzentrum auch Workstations, Cloud-Umgebungen, Mobilgeräte und andere Endpunkte.

Viele DEM-Tools lassen sich mit anderen Unternehmenslösungen integrieren, sodass bestimmte Messwerte zueinander in Beziehung gesetzt werden können. *EMA befürwortet die Integration von Tools zur Messwernerfassung und -analyse, da dieser DEM-Ansatz deutlich leistungsfähiger und verlässlicher ist als jede Einzellösung.*

Damit eine DEM-Initiative zum Erfolg wird, muss die IT Tools auswählen, die sowohl DEM-Kennzahlen aus der IT-Infrastruktur als auch aus den Geschäftsbereichen erfassen und analysieren.

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Abbildung 5 zeigt, dass Unternehmen je nach Art der zu überwachenden Anwendungen ein breites Spektrum unterschiedlicher Monitoring-Technologien einsetzen.

- Für Anwendungen, die in öffentlichen Clouds gehostet werden, waren das vor allem Tools für die Rekonstruktion des Transaktionsverlaufs über alle Zwischenstationen sowie für das synthetische Transaktionsmonitoring.
- Netzwerk-Tracing, hardwarebezogene Kennzahlen und Desktop-Agenten wurden bei unternehmensintern entwickelten und bereitgestellten Anwendungen am häufigsten für die DEM-Überwachung eingesetzt.

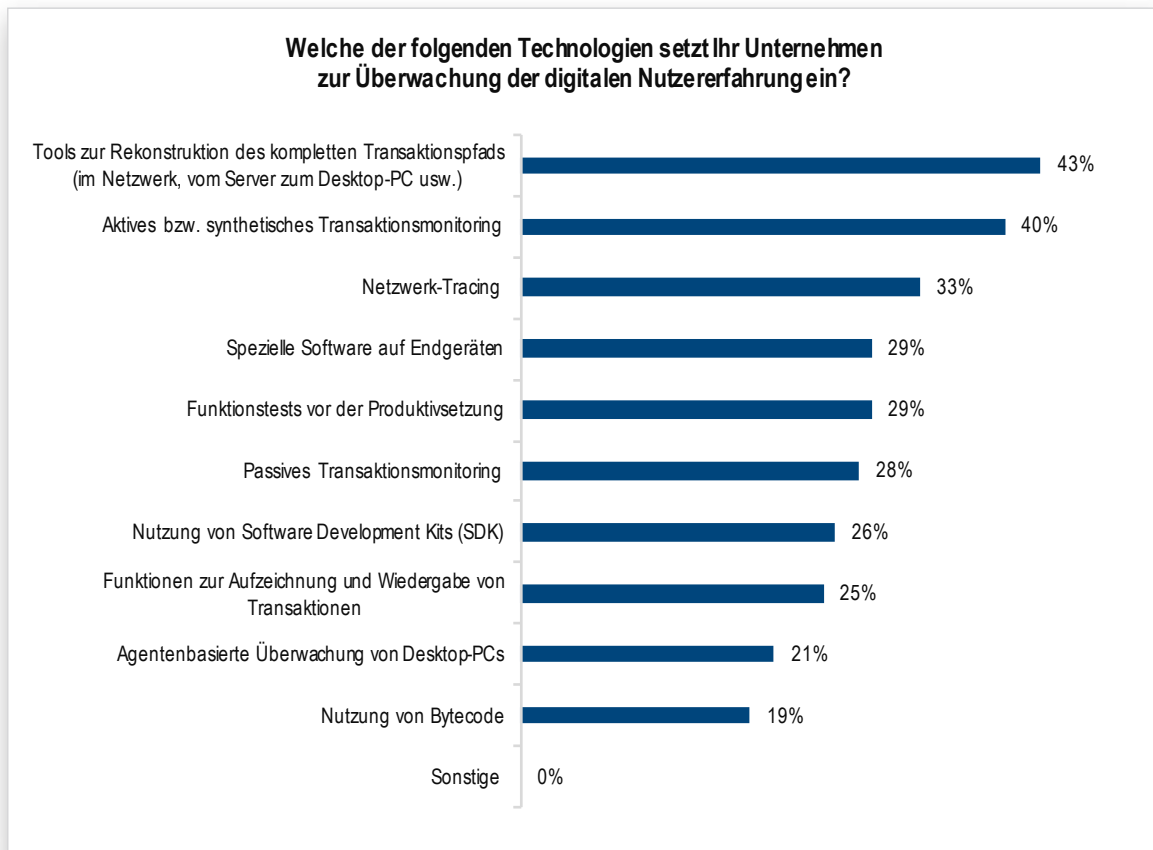


Abbildung 5: Überwachungstechnologien aus dem DEM-Segment

EMA ist davon überzeugt, dass das agentenbasierte Endpunktmonitoring starke Zuwachsraten verzeichnen wird, da sich damit viele Aspekte des DEM abdecken lassen. Diese Lösungen bieten Einblicke in die Anwendungsperformance sowie in Störungen und Probleme an Endpunkten (auch mobilen) und geben außerdem Aufschluss über die Präferenzen und das Verhalten der Nutzer. Ein derart umfassender Überblick kann von entscheidender Bedeutung für die Planung profitabler und relevanter geschäftlicher IT-Services sein.

Die wichtigste Empfehlung aus diesem Teil der Untersuchung ist, dass Unternehmen die verschiedenen Facetten der digitalen Nutzererfahrung aus unterschiedlichen Blickwinkeln überwachen sollten, um alle Anwendungstypen und alle Nutzergruppen abzudecken.

EMA befürwortet die Integration von Tools zur Messwerterfassung und -analyse.

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

Die EMA-Perspektive

DEM-Lösungen bieten ein breites Funktionsspektrum, das von der Messung der Endnutzererfahrung mit cloudbasierten Anwendungen über die Erstellung von Tickets beim Servicedesk bis hin zur Ermittlung des ROI neuer unternehmensinterner Anwendungen reicht. Deshalb ist zur Ermittlung der Herausforderungen, Erfolge und Fehlschläge eines DEM-Projekts eine Checkliste erforderlich, die sowohl in die Breite als auch in die Tiefe geht.

Eine der größten Herausforderungen im Bereich DEM besteht darin, *den Geschäftsbereichen Informationen zum geschäftlichen Nutzen der IT-Services zur Verfügung zu stellen (28 %)*. Das bringt uns zurück zu unserer Ausgangsthese, dass das DEM die Vereinheitlichung und Konsolidierung der IT sowohl erforderlich macht als auch vorantreibt und dadurch die Neuausrichtung der Geschäftsprozesse unterstützt. Für ein effektives DEM sind Daten aus der IT und den Geschäftsbereichen erforderlich. Durch die Zusammensetzung dieser verschiedenen Facetten entsteht ein aussagekräftiges, konsistentes, aktuelles und klares Bild der geschäftlichen Transaktionen.

Für eine Optimierung dieser Transaktionsprozesse sind jedoch außerdem detaillierte Einblicke in die gesamte Infrastruktur erforderlich. Nicht ohne Grund wurden von den Befragten die *Identifizierung von Störungsursachen (30 %)* sowie die *Ermittlung des Einflusses des Cloudanbieters auf die Performance (26 %)* als relevante Herausforderungen des DEM genannt. Viele große IT-Abteilungen konzentrieren sich derzeit auf diese beiden Punkte.

Unter den fünf bedeutendsten Herausforderungen, die bei unserer Umfrage genannt wurden, sind zwei, die das zentrale Nutzen- und Wertversprechen des DEM betreffen:

- Die Messung der tatsächlichen Kundenzufriedenheit (26 %)
- Die Erfassung von Daten darüber, wie oft und von wem Services genutzt werden (28 %)

Die große Streuung der Antworten zeigt, wie breit angelegt das DEM sein muss, um bestehende IT-Silos zu integrieren und sowohl technische als auch geschäftliche Funktionen zu erfüllen.

Fazit: effektives DEM

EMA hofft, mit den in diesem Dokument vorgestellten Leitlinien ein nützliches Framework für die erfolgreiche Einführung von DEM-Lösungen zu liefern. Hier sind unsere 10 wichtigsten Erkenntnisse zum Thema:

1. DEM-Projekte sollten von der Unternehmensführung angestoßen und im Idealfall unter der Aufsicht des CIO oder CEO durchgeführt werden. Langfristig sollten Sie die Einrichtung eines dedizierten DEM-Teams in Erwägung ziehen.
2. Austausch und Dialog – sowohl innerhalb der IT-Abteilung als auch zwischen den Entscheidungsträgern in der IT und den anderen Unternehmensbereichen – sind von entscheidender Bedeutung.
3. Das DEM kann positive Auswirkungen in vielen IT-Bereichen haben, sofern alle im Unternehmen genutzten Anwendungen darin einbezogen werden.
4. Lösungen mit einem breiten Spektrum an Überwachungstools und modernen Automatisierungsfunktionen ermöglichen beträchtliche Effizienzsteigerungen.
5. Eine DEM-Lösung sollte die gesamte IT-Infrastruktur abdecken und Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen bei der Zusammenarbeit, der Entscheidungsfindung und der Reaktion auf neue Anforderungen unterstützen.
6. Beginnen Sie mit der Überwachung einiger ausgewählter Aspekte der Nutzererfahrung und dehnen Sie den Anwendungsbereich Ihrer DEM-Lösung im Lauf der Zeit aus. Investieren Sie in Plattformen, die das zukünftige Wachstum Ihres Unternehmens unterstützen.

Best Practices für das erfolgreiche Digital-Experience-Management

7. Achten Sie bei der Anschaffung neuer Technologien darauf, dass nicht nur die IT-Mitarbeiter davon profitieren. Wählen Sie DEM-Tools aus, deren Kennzahlen und Analysen auch für Entscheidungsträger aus den Geschäftsbereichen nützlich sind.
8. Entscheiden Sie sich für DEM-Lösungen, die cloudfähig sind und sich unkompliziert um neue Funktionen für die agile Anwendungsentwicklung, DevOps-Prozesse, softwaredefinierte WAN und Mobilanwendungen erweitern lassen.
9. Sorgen Sie für ein angemessenes Budget – die Teilnehmer unserer Umfrage gaben an, dass ein „äußerst effektives“ DEM ein um mindestens 50 Prozent höheres IT-Budget erfordert.
10. Ignorieren Sie das Thema DEM nicht. In unserem digitalen Zeitalter hängt der geschäftliche Erfolg Ihres Unternehmens maßgeblich davon ab, dass Sie sich ein präzises Bild vom Nutzererlebnis Ihrer Kunden, Mitarbeiter, Partner und Zulieferer machen können.

Riverbed als Partner für ein erfolgreiches DEM

Ohne eine umfassende Monitoringlösung ist die IT-Abteilung nicht in der Lage, die Ursachen von Problemen präzise zu identifizieren. Wenn die IT-Teams sich keinen detaillierten Überblick über die Nutzererfahrung an den Endpunkten verschaffen können, treten möglicherweise Probleme bei der Anwendungsnutzung auf, ohne dass die IT-Mitarbeiter dies bemerken.

Die DEM-Lösungen von Riverbed (www.riverbed.com/digital-experience-management) zeichnen sich durch ihren breiten Abdeckungs- und Anwendungsbereich aus und bieten Unternehmen DEM-Funktionen der nächsten Generation. Mit den Tools von Riverbed lassen sich sämtliche Endgerättypen, einschließlich Mobilgeräte und virtuelle Desktops, sowie Anwendungen, Netzwerke und Infrastrukturkomponenten überwachen. Alle erfassten Daten werden auf einem zentralen DEM-Dashboard zusammengeführt, wo sie sowohl den IT-Mitarbeitern als auch Entscheidungsträgern aus den Geschäftsbereichen zur Verfügung stehen. Riverbed bietet außerdem eine voll integrierte, aber optionale DevOps-Lösung, die die Überwindung von Engpässen bei der Anwendungsentwicklung ermöglicht, die Behebung von Performancedefiziten unterstützt und Einblicke in die Geschäftsprozesse bietet. Zusätzlich lassen sich mit den SD-WAN-Lösungen von Riverbed die Flexibilität und betriebliche Effizienz steigern sowie schnelle Innovations- und Änderungsprozesse unterstützen, die typisch für digitale Unternehmen sind. Zukunftsorientierte Unternehmen setzen stark auf einen Ausbau von DevOps und SD-WAN.

EMA empfiehlt Riverbed für Unternehmen, die auf der Suche nach einer integrierten DEM-Lösung sind. Wir sind davon überzeugt, dass die Riverbed-Lösungen durch die Einbeziehung umfangreicher Daten aus verschiedenen Segmenten der IT-Infrastruktur sowie aus den Geschäftsbereichen wesentlich dazu beitragen, IT-Silos aufzubrechen und allen Nutzern eine erstklassige Digital Experience zu bieten.

Ignorieren Sie das Thema DEM nicht. In unserem digitalen Zeitalter hängt der geschäftliche Erfolg Ihres Unternehmens maßgeblich davon ab, dass Sie sich ein präzises Bild vom Nutzererlebnis Ihrer Kunden, Mitarbeiter und Partner machen können.

Über Enterprise Management Associates, Inc.

Enterprise Management Associates (EMA) wurde 1996 gegründet und zählt zu den führenden Branchenanalysten. Das Unternehmen vermittelt präzise Einblicke in das gesamte Spektrum der IT- und Datenmanagementtechnologie. Die Experten von EMA verfügen über praktische Erfahrung und eine detaillierte Kenntnis der aktuellen und geplanten Anbieterlösungen. Sie sind mit branchenspezifischen Best Practices vertraut und unterstützen die Kunden von EMA zuverlässig beim Erreichen ihrer Ziele. Weitere Informationen über die Services von EMA in den Bereichen Forschung, Analyse und Consulting für Unternehmenssparten, IT-Fachkräfte und IT-Anbieter erhalten Sie unter www.enterprisemanagement.com und blogs.enterprisemanagement.com. Sie finden EMA auch auf [Twitter](#), [Facebook](#), und [LinkedIn](#).

Dieser Bericht darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch Enterprise Management Associates, Inc. weder teilweise noch ganz reproduziert, vervielfältigt, auf einem Datenträger gespeichert oder übertragen werden. Sämtliche hierin enthaltenen Aussagen und Ansichten entsprechen zum Zeitpunkt ihrer Äußerung unserer Einschätzung und können ohne Vorankündigung geändert werden. Die in diesem Dokument erwähnten Produktnamen sind möglicherweise Marken und/oder eingetragene Marken der jeweiligen Unternehmen. „EMA“ und „Enterprise Management Associates“ sind Marken von Enterprise Management Associates, Inc. in den USA und anderen Ländern.

©2017 Enterprise Management Associates, Inc. Alle Rechte vorbehalten. EMA™, ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES® und das Möbius-Symbol sind eingetragene Marken oder geschützte Marken von Enterprise Management Associates, Inc.

Hauptsitz:

1995 North 57th Court, Suite 120
Boulder, CO 80301
Telefon: +1 303.543.9500
Fax: +1 303.543.7687
www.enterprisemanagement.com
3603-Deutsch.102617

