

# Riverbed Digital Experience Management

## Erstklassige Digital Experiences für alle Endbenutzer auf sämtlichen Anwendungen und Geräten

Den meisten Unternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Kunden gewinnen und dauerhaft binden können, wenn sie hervorragende digitale Services entwickeln und bereitstellen – und ihren Mitbewerbern dabei stets einen Schritt voraus sind.

Laut einer Gartner-Umfrage unter CIOs im Jahr 2016 investieren zwei Drittel der Unternehmen aktiv in digitale Geschäftsmodelle.<sup>1</sup> Digitale Lösungen werden auch in den nächsten Jahren zu den wichtigsten Investitionen gehören, da Unternehmen in diesem Bereich bis zum Jahr 2020 eine Steigerung der Umsätze um 80 % erwarten<sup>2</sup>.

Neue Technologien und Geschäftsmodelle verändern zwar die Unternehmen, aber der wahre Wegbereiter der digitalen Ära ist der Endbenutzer, der nach immer funktionsreicheren, komfortableren und leistungsstärkeren digitalen Lösungen verlangt. IT-Manager und die Leiter der Geschäftsbereiche müssen sich daher verstärkt um die Digital Experience der Endbenutzer kümmern – vom Anwendungsdesign über die Bereitstellung bis zur Nutzung. Denn nur so lässt sich der Erfolg des Unternehmens sichern.

### Herausforderungen

Das ist jedoch leichter gesagt als getan: Die Bereitstellung erstklassiger Digital Experiences ist kein Kinderspiel, da die Erwartungen der Benutzer

kontinuierlich steigen. Gefragt sind ausgereifte, interaktive und zuverlässige digitale Services. IT-Abteilungen versuchen, diese Erwartungen zu erfüllen, haben aber gleichzeitig mit der zunehmenden Komplexität, voneinander isolierten und ineffizienten Managementtools und einem unzureichenden Einblick in die Geschäftsprozesse zu kämpfen. Um wirklich erfolgreich zu sein, müssen IT-Manager die folgenden Herausforderungen bewältigen:

#### **Komplexe Servicebereitstellungsketten, die die Geschäftsprozesse störungsanfälliger machen:**

Moderne digitale Services verknüpfen unternehmensinterne und cloudbasierte Ressourcen, werden über eine Kombination aus privaten und öffentlichen Datenverbindungen bereitgestellt und müssen für diverse Gerätetypen optimiert sein. Zugleich führt die zunehmende Nutzung von Microservices, Containern und anderen Komponenten von Drittanbietern dazu, dass die Anwendungsinfrastrukturen stärker verteilt und dynamischer sind als je zuvor.

Deshalb sind die digitalen Services immer nur so stark wie das schwächste Glied ihrer komplexen Bereitstellungskette. Jeder Fehler – ob Serverausfall, Codierungsproblem, Netzwerküberlastung oder Gerätestörung – kann zu einer Verlangsamung der Anwendung und damit zu einer Beeinträchtigung der Digital Experience führen. Schon die kleinsten Probleme können dramatische Auswirkungen haben: So verlor Amazon schätzungsweise 1,6 Milliarden US-Dollar des Jahresumsatzes, als sich die Reaktionszeit seines Onlineshops um eine Sekunde verlängerte.<sup>3</sup>

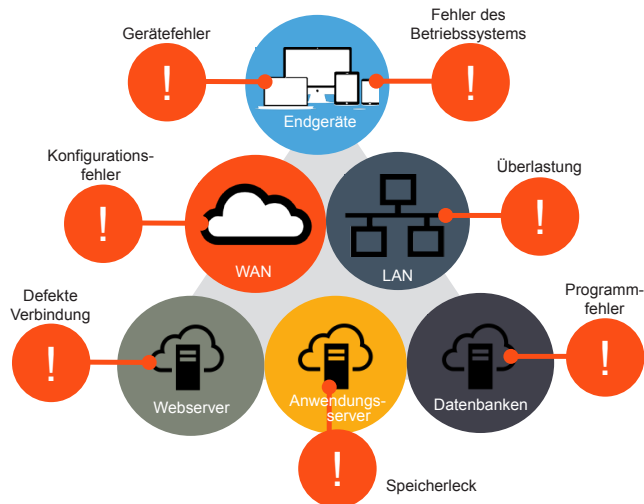
**Voneinander isolierte Tools und IT-Silos, die Ausfälle verlängern und Effizienzdefizite verursachen:** Für das Management der Digital Experiences müssen die Verantwortlichen einen abteilungsübergreifenden Überblick über die Anwendungen und Netzwerke, die Infrastruktur und die verwendeten Geräte haben. Trotzdem setzen 64 % der Unternehmen bei der Überwachung und der Problemdiagnose im Bereich Digital Experience weiterhin auf Punktlösungen.<sup>4</sup> Jedes IT-Team verwendet für die Administration seines Bereichs der Anwendungsbereitstellung eigene Tools.

Dadurch entstehen IT-Silos und eine unproduktive Arbeitsumgebung, in der die Teams sich gegenseitig die Schuld zuweisen und oftmals Monate benötigen, um ein Problem zu diagnostizieren und zu beheben. In der Folge verbringen die IT-Mitarbeiter zu viel Zeit mit der Behebung akuter Probleme und zu wenig Zeit mit der Planung um Umsetzung strategischer Initiativen.

**Entwicklungs-Pipelines mit einem engen Zeitrahmen, die die Teams und digitalen Services belasten:** Die meisten Unternehmen führen DevOps-Prozesse und andere flexible Methoden zur schnellen und fortlaufenden Entwicklung und Bereitstellung neuer oder optimierter digitaler Services ein. Doch die schnellere Entwicklung und die kürzeren Abstände zwischen den Releases neuer Anwendungsversionen sind wenig hilfreich, wenn die neuen Funktionen Fehler aufweisen oder hinter den Erwartungen der Benutzer zurückbleiben.

Viel zu häufig treten Fehler auf, wenn der Code mit steigendem Funktionsumfang wächst. Es genügt nicht mehr, Tests in Laborumgebungen durchzuführen, um potenzielle Probleme aufzudecken. Diese Verfahren sind enorm zeitaufwendig und zu weit von der Realität entfernt, in der Tausende Benutzer die Anwendung gleichzeitig verwenden. So sind nach der Produktivsetzung häufige Änderungen erforderlich, die eventuell zur Verschlechterung der Digital Experience oder zu Ausfällen führen, was für IT-Teams und Endbenutzer gleichermaßen frustrierend ist.

**Eine unzureichende Datenbasis, die die Planung erschwert und die Unternehmensentwicklung behindert:** Um fundierte Entscheidungen treffen und Investitionskosten rechtfertigen zu können, muss der Erfolg digitaler Services messbar und nachweisbar sein. Bisher haben sich IT-Abteilungen auf Kennzahlen wie die Verfügbarkeit und die



**Abbildung 1: mögliche Ursachen einer unzureichenden digitalen Nutzererfahrung**

Die Performance in komplexen Anwendungsbereitstellungsketten kann durch diverse Faktoren beeinträchtigt werden, die zu einer unzureichenden Digital Experience und negativen Ergebnissen für das Unternehmen führen.

Reaktionszeiten konzentriert, die wichtige Indikatoren für die Servicequalität sind. Diese Kennzahlen liefern jedoch keine Informationen zur Performance aus Sicht der Benutzer und geben nicht über den Beitrag der einzelnen digitalen Services zum Geschäftsergebnis Auskunft.

Ohne diese Daten können die Eigentümer der Anwendungen kaum nachvollziehen, ob ein digitaler Service von den Benutzern gut angenommen wurde und ob er einen geschäftlichen Mehrwert generiert. Das wiederum erschwert die Planung und Umsetzung von Initiativen zur Verbesserung der Geschäftsprozesse und zur Unternehmensentwicklung.

## Die Lösung

IT-Manager und die Führungskräfte der Geschäftsbereiche benötigen eine umfassende, integrierte Lösung, mit der sie die Digital Experiences der Endbenutzer in der gesamten Anwendungs- und Serviceinfrastruktur sowie über den gesamten Softwareentwicklungszyklus proaktiv verwalten können.

Die Riverbed-Lösung für das Digital Experience Management (DEM) ermöglicht eine umfassende Überwachung der Performance anhand detaillierter Daten. So können Unternehmen den geschäftlichen Mehrwert moderner Digital Experiences messen, analysieren und verbessern. Das Ergebnis: Sie haben stets äußerst zufriedene Kunden und können Innovationen schneller und mit weniger Problemen umsetzen.

## Umfassender Überblick über die Digital Experience

Sie sollten sich einen umfassenden Überblick über die Performance Ihrer Anwendungen und digitalen Services verschaffen können – und zwar an allen Standorten und auf sämtlichen Geräten. Dazu gehören auch Einblicke und Informationen aus der Nutzerperspektive. Die Lösungen von Riverbed bieten diesen umfassenden Überblick:

- Sie erhalten aussagekräftige, detaillierte Performance-Analysen für alle Anwendungen, Netzwerke, Infrastrukturen und Endgeräte sowie eine

lückenlose Übersicht über die Servicebereitstellungskette.

- Durch die Einspeisung der erfassten Kennzahlen in rollenspezifische Dashboards erhalten die jeweiligen Experten verwertbare Informationen und können schneller fundiertere Entscheidungen treffen.
- Die Adoptionsraten und das Nutzerverhalten können im Zeitverlauf genau verfolgt werden (bis hin zu einzelnen Transaktionen). Außerdem lassen sich die Nutzungs- und Performance-Kennzahlen in Bezug zur Produktivität, zum Umsatz und zur Benutzerzufriedenheit setzen.



**Abbildung 2: die Riverbed DEM-Plattform**

Riverbed stellt die branchenweit umfassendste Lösung für das Digital-Experience-Management bereit, die Geschäftsbereichsleitern und IT-Teams verwertbare Informationen liefert.

## Konsistente Bereitstellung leistungsstarker digitaler Services

Performance-Probleme können jederzeit und unvermittelt auftreten. Mit Riverbed-Lösungen können Sie sie schnell beheben, bevor der Geschäftsbetrieb beeinträchtigt wird:

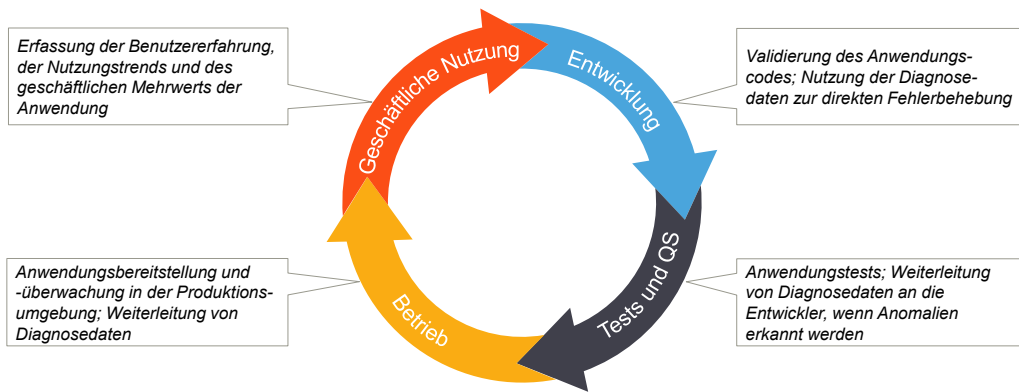
- Mit den Funktionen zur kontinuierlichen Überwachung der gesamten Infrastruktur und zur Erstellung von Verhaltensanalysen können Ihre Teams SLA-Verstöße oder Abweichungen von der üblichen Anwendungsperformance unmittelbar identifizieren.
- Das einheitliche Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über die Performance und ermöglicht so eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen den Teams. Außerdem erlaubt es eine effizientere Ursachenanalyse und verkürzt die für die Fehlerbehebung durchschnittlich benötigte Zeit deutlich.
- Die Lösung umfasst automatische Funktionen zur Erfassung und Darstellung von Abhängigkeiten. Diese liefern Ihnen stets eine aktuelle Übersicht über die Anwendungsarchitekturen, sodass

Probleme unmittelbar erkannt und Änderungen validiert werden können.

- Sie können die Effizienz der Betriebsabläufe mithilfe von REST-APIs verbessern. So können Teams schnell auf Warnmeldungen gängiger Tools für die Zusammenarbeit reagieren und automatisch Tickets in Incident-Management-Tools erstellen.

„Mit Riverbed haben wir unsere Entwicklungsprozesse neu konzipiert, sodass wir schneller reagieren und proaktiv vorgehen können, um neu entdeckte Marktchancen rasch auszunutzen. Diese Technologie wird auch eine zuverlässige Grundlage für die digitalen Initiativen anderer Marken der Maersk Group bilden, die wir bei MGIS unterstützen.“

Andy Laurence  
Head of Production Services bei der Maersk Group



**Abbildung 3: Nützliche Informationen aus dem Entwicklungszyklus ermöglichen hochwertigere Releases.**  
 Riverbed-Lösungen helfen Ihrem Unternehmen dabei, Anwendungen termingerecht und in hervorragender Qualität auf den Markt zu bringen und die Performance zu optimieren. Außerdem unterstützen sie die Messung der Endbenutzererfahrung, die Erkennung aktueller Nutzungstrends und die Berechnung des geschäftlichen Mehrwerts Ihrer digitalen Services.

## Regelmäßige Releases mit einem hohem Mehrwert

Für die Kundenzufriedenheit und -bindung ist es wichtig, Chancen für die Entwicklung neuer oder verbesserter Features auszumachen und zu nutzen. Mit Riverbed erhalten Sie Einblicke, die für den Geschäftsbetrieb relevant sind und mit deren Hilfe Sie Entwicklungsprozesse priorisieren, schneller neue Features erstellen und dafür sorgen können, dass alle Updates die Anforderungen der Benutzer und Geschäftsbereiche erfüllen:

- Ermitteln Sie optimierungsbedürftige Funktionen anhand von detaillierten Performance-Kurven, in denen leistungsschwache oder nur selten genutzte Features deutlich hervortreten.
- Mithilfe detailgenauer Diagnosefunktionen können Sie Probleme im Programmcode erkennen und Fehler bereits während der Entwicklungsphase identifizieren und beheben.

- Durch die Integration in die DevOps-Tools mithilfe von REST-APIs können die im Rahmen von Build- und Testprozessen generierten Daten erfasst, bereitgestellt und analysiert werden.
- Erstellen Sie Prognosen bezüglich der Anwendungsperformance in diversen Umgebungen, um Probleme zu identifizieren und zu beheben. Außerdem können Sie so sicherstellen, dass die Releases für die Produktivsetzung optimiert sind.

## Weitere Informationen

Führungskräften und IT-Experten, die digitale Initiativen leiten oder unterstützen, bietet Riverbed die umfassendste Lösung für das Digital-Experience-Management, mit der sie die digitale Transformation beschleunigen, für hochwertige Benutzererfahrungen sorgen und den geschäftlichen Nutzen maximieren können.

Weitere Informationen finden Sie unter [riverbed.com/digital-experience-management](https://riverbed.com/digital-experience-management)

### Footnotes:

1. Gartner, „Innovation Insight for Digital Experience Monitoring“, 14. Okt. 2016
2. Forrester, „The State of Digital Business, 2015-2020“, 2. Nov. 2015
3. Fast Company, „How One Second Could Cost Amazon \$1.6 Billion in Sales“, März 2012
4. Forrester, „Application Performance Management Is Critical To Business Success“, Feb. 2014

## Über Riverbed

Mit mehr als einer Milliarde US-Dollar Jahresumsatz ist Riverbed der führende Anbieter von Lösungen für die Überwachung der Anwendungs- und Infrastrukturperformance und bietet die umfassendste Plattform für hybride IT-Umgebungen. Damit können Unternehmen sicherstellen, dass Anwendungen wie erwartet funktionieren, Daten bei Bedarf zur Verfügung stehen und Performancedefizite proaktiv entdeckt und behoben werden können, bevor sie den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen. Riverbed verschafft Unternehmen mit hybriden Bereitstellungsmodellen Wettbewerbsvorteile durch eine verbesserte Anwendungsperformance und versetzt sie in die Lage, die Mitarbeiterproduktivität zu optimieren und mithilfe der IT die Flexibilität ihrer Betriebsabläufe zu steigern. Zu den mehr als 27.000 Kunden von Riverbed zählen 97 % der Fortune-100-Unternehmen und 98 % der Forbes-Global-100. Weitere Informationen erhalten Sie unter [riverbed.com](https://riverbed.com)

**riverbed**