

CA Wily Customer Experience Manager

CA WILY CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER (CEM) ERMÖGLICHT UNTERNEHMEN UND IT-ABTEILUNGEN DIE ONLINE-ERFAHRUNG EXTERNER WIE INTERNER ENDBENUTZER – KUNDEN, PARTNER, MITARBEITER – ZU VERSTEHEN UND DARAUF ZU REAGIEREN. CEM IDENTIFIZIERT UND PRIORISIERT PERFORMANCE-PROBLEME DURCH EINE ECHZEIT-ANALYSE INDIVIDUELLER ENDBENUTZER-TRANSAKTIONEN. DIES ERLAUBT EINE RASCHE PROBLEMZUWEISUNG AN DAS FÜR DIE LÖSUNG AM BESTEN GEEIGNETE TEAM.

Überblick

Mit der zunehmenden Verbreitung von Online-Transaktionen verlieren die Verantwortlichen in den Unternehmen die Übersicht über Kundenerfahrungen. Die Verantwortung für die Sicherstellung erfolgreicher Transaktionen wird damit auf die IT-Abteilung übertragen. Diese benötigt eine Echtzeit-Überwachung webbasierter Endbenutzer-Transaktionen, um sich diese Übersicht erneut zu verschaffen und den Kundenerfolg zu sichern.

CEM bietet eine umfassende Einsicht, die IT-Teams und Unternehmen erlaubt, die Online-Erfahrung eines jeden Endbenutzers zu verstehen, darauf zu reagieren und die Ressourcen gezielt auf die Probleme zu konzentrieren, die sich am stärksten auf die Geschäftstätigkeit auswirken.

Vorteile

Zu den Vorteilen einer echten Überwachung der Endbenutzer-Transaktionen gehören: schnelle Problementdeckung und Fehlersuche, präzise SLA-Statusmeldungen und Sichtbarkeit von Variationen in der Erfahrung des Endbenutzers.

Da CEM auf der Basis von Geschäftsstrategien eine gemeinsame Sprache schafft, können die IT-Verantwortlichen und Mitarbeiter des Unternehmens gemeinsam an der Umsetzung ihrer Ziele, d.h. hohe Servicequalität, hohe Kundenzufriedenheitsraten und sichere Umsätze, arbeiten.

Das Plus von CA

CEM ist ein kritischer Bestandteil von CA Wily's industrieführender Application Performance Management-Produkt-Suite, die den IT-Teams die Aufrechterhaltung der Performance und Verfügbarkeit von Applikationen, Portalen und serviceorientierten Architekturen (SOAs) ermöglicht.

Da CEM sich in praktisch jedes Tool und jeden Prozess integrieren lässt, ist es auch ein wesentliches Element der CA Vision von Enterprise IT Management (EITM), die auf eine unternehmensweite Vereinheitlichung und Vereinfachung des IT-Managements abzielt.

CA Wily Customer Experience Manager: Reporting und Sichtbarkeit der Endbenutzer-Transaktion in Echtzeit

Eines der entscheidenden Kriterien für den Erfolg eines Unternehmens ist die Qualität des Kundenservice. Geschäftsprozesse, die Kunden, Partnern und Mitarbeitern erlauben, geschäftliche Transaktionen erfolgreich durchzuführen, sind die Grundlage für diesen Erfolg. Mit dem Übergang zu webbasierten Applikationen werden jedoch immer mehr Transaktionen online abgewickelt, so dass sich die Mitarbeiter im Unternehmen nicht mehr auf die traditionellen Quellen wie Läden, Kundenservice- und Verkaufsmitarbeiter stützen können, um sich über die Zufriedenheit des Endbenutzers zu informieren.

Führende Unternehmen greifen auf CEM zurück, um sich erneut die notwendige Übersicht zu verschaffen und Führungskräften und IT-Teams Einsicht in die Erfahrung des Endbenutzers zu geben. CEM ermöglicht ein Echtzeit-Monitoring von Endbenutzer-Transaktionen in Applikationen und Infrastrukturtteilen. CEM überwacht Geschäftstransaktionen wie „Auftrag erteilen“ oder „Rechnung begleichen“ auf Geschäftsprozessebene ganz ohne Overheadkosten und ermöglicht der IT-Abteilung damit, gemeinschaftlich mit den anderen Mitarbeitern im Unternehmen zu arbeiten und sofortige, relevante Einsichten bereitzustellen, die Auskunft über die Art, Bedeutung und den Einfluss der Leistungsfähigkeit einer Applikation auf Endbenutzer und das Unternehmen geben.

Ob es sich um externe Kunden und Lieferanten oder interne Mitarbeiter handelt, CEM generiert abrufbare, faktenbasierte Informationen, die eine Optimierung der Erfahrung aller Endbenutzer mit ihren webbasierten Applikationen ermöglichen. CEM sorgt dafür, dass diese Applikationen ihren Zweck vollständig erfüllen; aus der Sicht des Kunden wie auch des Unternehmens.

Transaktionsfehler und Performanceprobleme aufdecken und zusammenfassen

CEM kann aufdecken, wenn sich ein Endbenutzer mit einem Performanceproblem oder einem Transaktionsfehler konfrontiert sieht, ob es sich nun um Leistungseinbußen oder einen kompletten Ausfall, einen Serverfehler oder eine Fehlermeldung wie „Seite nicht verfügbar“ handelt. Warnhinweise können auf der Basis ganz bestimmter Fehler oder Obergrenzen für Benutzergruppen, Geschäftstransaktionen oder Nutzergruppen für eine bestimmte Geschäftstransaktion generiert werden. Wenn Transaktionsfehler eine bestimmte Obergrenze überschreiten, werden sie von CEM erfasst und mit ähnlichen Transaktionsproblemen in einem Vorfall zusammengefasst.

Vorfälle nach der Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit priorisieren

CEM kann Vorfälle nach dem Grad ihrer Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit einstufen, was eine effiziente, nach der geschäftlichen Bedeutung priorisierte Lösung von IT-Problemen ermöglicht. Diese Auswirkung wird nach spezifischen Geschäftstransaktionen sowie dem Typ des betroffenen Nutzers bzw. des aufgetretenen Problems kalkuliert. Wenn ein bestimmter Auswirkungsgrad erreicht ist, löst CEM automatisch eine Zusammenstellung der Beweise aus CA Wily Introscope®, dem industrieführenden Applikationsperformance-Managementtool, Routern, Switches und anderen Infrastruktur-Teilen aus. Diese Zusammenstellung hilft bei der Problemlösung, da sie sofort und im Kontext des Nutzerproblems erfolgt.

Sobald eine vorab festgelegte Anzahl von Benutzern betroffen oder eine bestimmte Anzahl von Fehlern überschritten wurde, kann CEM das verantwortliche Teammitglied warnen oder automatisch ein CA Service Desk Trouble-Ticket oder vergleichbare Fehler- und Problemmanagementlösungen öffnen.

Rasche und direkte Problemlösung

Wenn ein Warnhinweis oder ein offenes Ticket eingeht, kann der Fehler anhand der CEM SmartChart schnell aufgespürt werden. SmartChart erstellt eine grafische Darstellung von CEMs prognostischer Analyse der Infrastruktur-Schicht, die sehr wahrscheinlich das Problem verursacht hat. Dies geschieht auf der Basis der Anzahl und Veränderlichkeit der Fehler in jedem Layer für jede Geschäftstransaktion. Nutzer können gegebenenfalls mit einem Klick weitere Probleme nach der Dauer der Transaktion im Kunden-, Netzwerk-, Webserver-, Applikationsserver- oder Logik- und Backend-Layer isolieren.

CEM kann sodann Introscope-Daten über die Beschaffenheit des Problems - ein bestimmter Webserver, eine bestimmte Applikationsserver-Prozess-ID, eine Java-Methode oder ein SQL-Statement - in einer homogenen Ansicht liefern, durch die leicht weitergehende Nachforschungen direkt im Introscope durchgeführt werden können. Die IT-Abteilung kann sich dadurch Schuldzuweisungen ersparen und das Problem an das für die Lösung richtige Team weiterleiten.

Künstliche Transaktionen zum Test von Applikationen

CEM beinhaltet den CA Wily Transaction Generator, ein wichtiges Tool, durch das simulierte Transaktionen erzeugt werden können, um die Verfügbarkeit von Applikationen zu testen, wenn niemand darauf zugreift oder nach einem Upgrade; beides Situationen, die in der Regel nur außerhalb der normalen Geschäftszeiten vorkommen. Durch die Erzeugung künstlicher Transaktionen kann CEM Probleme identifizieren und beheben, bevor sie für reale Nutzer während der Hauptverkehrszeiten negative Auswirkungen haben.

Service-Level-Vorschriften erstellen, verfolgen und darüber berichten

CEM kann Nutzer-Aktivitäten wie Abfragen, Kontoauszüge und Kauftransaktionen auf Geschäftsprozessebene überwachen. Dies ermöglicht Ihnen, die zuständigen Führungskräfte im Unternehmen über die Einhaltung von Service-Level-Vorschriften zu unterrichten. Die Überwachung und Erfassung von Performance-Messdaten bis auf die Ebene der Transaktionskomponente ermöglicht eine exakte Messung der tatsächlichen Erfahrung des Endbenutzers und eine Gegenüberstellung von Benutzerrealität und Service-Level-Vorschriften (SLAs).

CEM kann darüber hinaus Benutzer nach URL Strings oder HTTP Header Merkmalen wie Promotioncode, Kundentyp, Standort, simulierte Nutzer usw. gruppieren und damit SLA-Berichte für jede dieser Gruppe erstellen.

ABBILDUNG A

Eingebaute Scorecards und Berichte ermöglichen eine Gegenüberstellung von Geschäftsprozessen und Service Level-Vorschriften (SLAs)

SLA-REPORT NACH GESCHÄFTSPROZESS



The screenshot shows a web interface for a Business Transaction SLA Report. At the top, there are navigation tabs: Transaction SLA, User SLA, Correlational SLA, Transaction Trend, User Trend, and Business Value. Below these are filter controls for Business Process (MedRec Patient), User Group (All), Time Frame (Previous Month), and View (Performance), along with a Refresh button. The main content is a table titled 'Business Transaction SLA Report' with the following data:

Business Transaction	Success Rate Status	Success Rate Observed	Success Rate SLA	Average Time Status	Average Time Observed	Average Time SLA
Login Prompt	Red	93.280%	95.000%	Green	0.213s	8.000s
Patient Info	Red	94.327%	95.000%	Green	0.120s	8.000s
Visit Summary	Green	95.358%	95.000%	Green	0.108s	8.000s

Außer den eingebauten Berichten beinhaltet CEM auch Web Services API für Datenauszüge in einem Format, das sich für spezialisierte Analyse- und Reporting-Tools eignet. CEM schließt auch die Out-of-the-Box-Integration mit CA Service Metric Analysis ein, die das Tracking und Reporting von operativen Level-Agreements (OLA) und Business-Services auf einer höheren Ebene unterstützt.

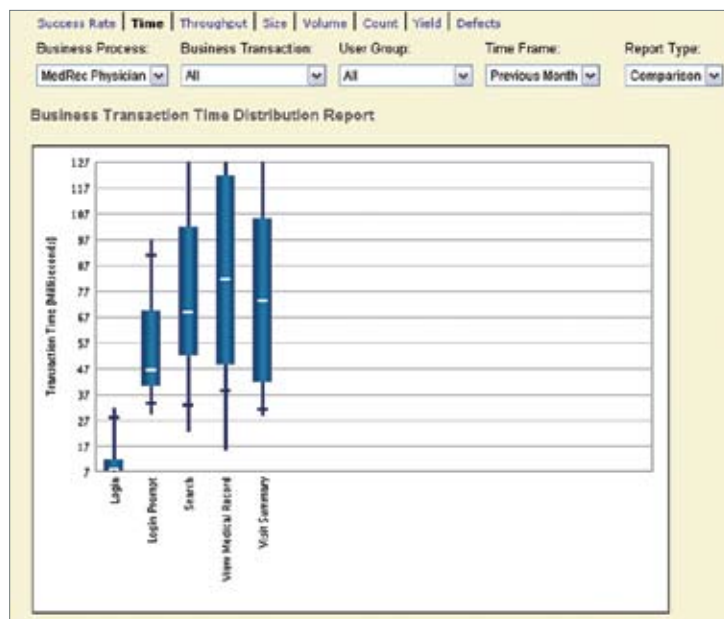
Die Kundenerfahrung optimieren

In einer Analyse von „Durchschnittsperformance“-Messdaten bleiben Sonderfälle grundsätzlich unberücksichtigt. Es handelt sich insofern um keine präzise Darstellung der gesamten Online-Erfahrung des Endbenutzers. Um dieses Problem zu lösen, präsentiert CEM eine grafische Darstellung der Kundenerfahrungsdaten in einem Box-Whisker-Diagramm, die detaillierte Transaktionsanalysen innerhalb eines Geschäftsprozesses darstellt und dafür mit statistischen Daten wie niedrigste, höchste, mittlere und Six Sigma Qualitätsmessdaten oder Resultate und Fehler in jeweils einer Million Transaktionen arbeitet. Diese Messdaten ergeben ein realistisches Bild der Endbenutzer-Erfahrung und ermöglichen Ihnen, die Ressourcen auf die Reduzierung von Leistungsunterschieden zu konzentrieren, um für Kunden, Partner und Mitarbeiter eine konstante Online-Erfahrung sicherzustellen.

ABBILDUNG B

CEM zeigt die Aufteilung von Geschäftstransaktionszeiten in einem Box-Whisker-Diagramm, das eine detaillierte Analyse der Veränderungen auf einen Blick ermöglicht.

BOX-WHISKER-DIAGRAMM



Funktionsweise von CEM

CEM beinhaltet zwei Komponenten:

- den Transaction Impact Monitor (TIM)

Der TIM befindet sich im Rechenzentrum, wo er den gesamten Netzwerkverkehr beobachtet und anhand von Business Rules Fehler und Anomalien aufdeckt, die den Kunden betreffen. Der TIM liefert Echtzeit- und historische Daten an den TESS.

- den Transaction Event and Statistics Server (TESS)

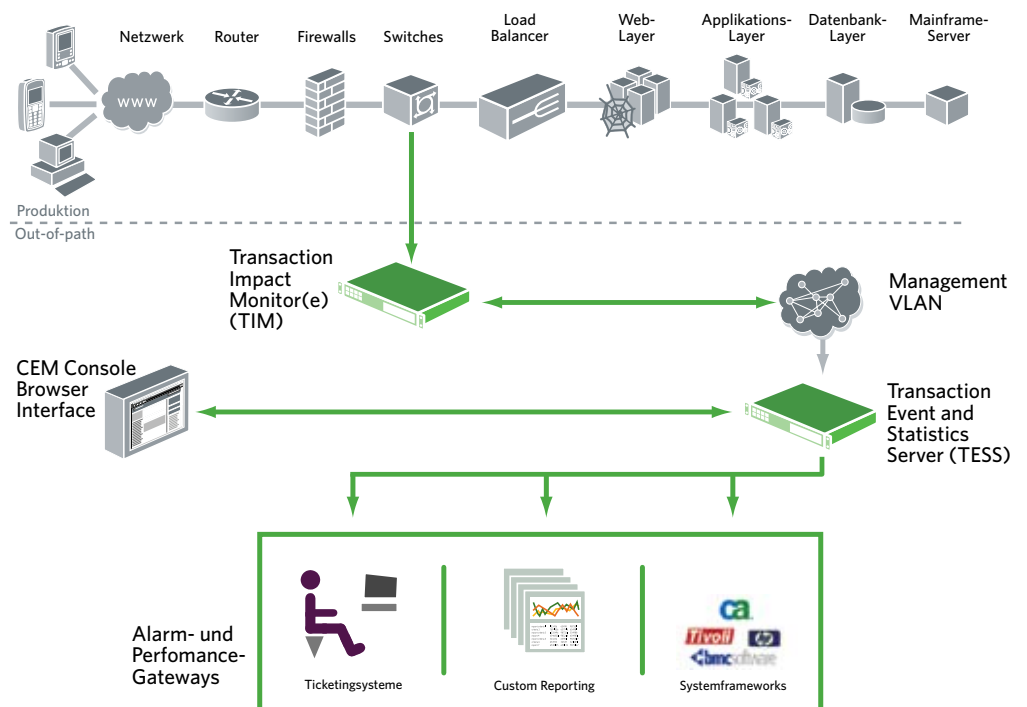
Der TESS kommuniziert mit einem oder mehreren TIMs und erfasst und zentralisiert Realtime-Warnsignale und statistische Angaben über Performance und Qualität aus mehreren Applikationen. Sie können diese Daten analysieren und zusammenfassen, um Ansichten, Berichte und Scorecards zur Problemlösung sowie für kontinuierliche Verbesserungen und die Berichterstattung an die Führungsebene zu erstellen.

CEM wird in Form eines Gerätes bereitgestellt, das schnell in großen, globalen Unternehmen installiert werden kann. Die Lösung ist in der folgenden Abbildung dargestellt.

ABBILDUNG C

CEM ist in eine dezentrale Architektur eingebaut, um die größten globalen Umgebungen zu unterstützen.

CEM DEZENTRALE ARCHITEKTUR



Features

FEATURE	FUNKTION
Unterstützung von serienmäßigen Webapplikationen	Arbeitet mit webbasierten Applikationen von führenden Anbietern wie Siebel, Oracle, Microsoft und anderen.
Unterstützung von webbasierten Applikationen des Kunden	Arbeitet mit jeder webbasierten Applikation, die HTTP(s), Web-Services oder XML verwendet und auf Java, .NET, Mainframe oder anderen Technologien basiert.
Überwachung von Transaktionen auf Endbenutzer-Ebene	Verstehen Sie genau, welche Endbenutzer durch die Login-ID, den User-Name oder die Angliederung an eine Nutzergruppe betroffen sind.
Analyse der Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit	Errechnet die Auswirkung von fehlerhaften Transaktionen auf die Geschäftstätigkeit und ermöglicht so eine effiziente, nach Geschäftsinteresse priorisierte IT-Problemlösung.
Evidence Collection (Beweissammlung)	Sammelt automatisch Beweise aus Hardware, Software, Netzwerkkomponenten und Diagnose-Tools wie Introscope wenn sich ein Vorfall ereignet, der den Endbenutzer betrifft, um die Problemanalyse zu erleichtern.
Erfasst Seiteninhalt	Erfasst alle Endbenutzer-Eingaben im Falle eines Transaktionsperformance- oder Qualitätsproblems und stellt so kritische Informationen zur Lösung nicht infrastrukturbedingter Probleme bereit.
SLA-Management	Erzeugt SLA-Compliance-Berichte nach Geschäftsprozessen, Geschäftstransaktion oder Endbenutzer-Gruppen.
Installation ohne Risiko	Installiert als passiver Netzwerk-Empfänger ohne zusätzliche Wartezeiten oder Overhead für die Infrastruktur.

Das Plus von CA

CEM bietet Echtzeit-Einsicht in Kundentransaktionen und ermöglicht Ihnen, fehlerhafte Transaktionen oder Infrastrukturprobleme schnell zu identifizieren, priorisieren und beheben. Dadurch wird sichergestellt, dass kritische Webapplikationen Ihren Unternehmenszielen gerecht werden und eine konstant hohe Leistungsfähigkeit bieten. CEM ist eines der Tools, die Ihrer Organisation dabei helfen können, die CA Vision einer Vereinheitlichung und Vereinfachung Ihres IT-Managements zu erreichen.

Die Vision des Enterprise IT Management

Die Leistungsfähigkeit, Sichtbarkeit und Effizienz Ihrer gesamten IT-Umgebung zu optimieren verlangt eine größtmögliche Integration der Kontrolle und des Managements zusätzlicher Funktionen wie Betriebs-, Speicher-, Lebenszyklus- und Services-Management und Sicherheit. CA hat eine Vision für diese höhere Ebene der Management-Kontrolle, das sogenannte Enterprise IT Management. EITM ist ein dynamisches und sicheres Konzept, das Ihr Management von IT-Applikationen, Datenbanken, Netzwerken, Sicherheit, Speicherung und Systemen unternehmensweit integriert und automatisiert und damit das Potenzial aller Elemente optimal ausschöpft. CAs umfassendes Portfolio modularer IT Management-Lösungen ermöglicht Ihrem Unternehmen die Vereinheitlichung und Vereinfachung Ihrer IT, um Risiken, Kosten und Serviceleistungen besser zu managen und sicherzustellen, dass die IT den Anforderungen des Unternehmens gerecht wird.

Mehrwert durch CA Wily Professional Services

CA Wily Professional Services bietet CA-Kunden, durch den gemeinschaftlichen, stufenweisen APM-Lebenszyklus-Ansatz, ein großes Spektrum an APM-Wissen und -Erfahrung, bei dem Sie mit unserem Team von Professional Services zusammenarbeiten, um ein effizientes, proaktives Performance-Management-System aufzubauen. Wir helfen Ihnen, Ihre Anforderungen zu bewerten, die für Sie geeignete Lösung zu entwerfen, implementieren und integrieren sowie komplexe Prozesse zu optimieren, um Qualität, Wert und Erfolg Ihres Angebots sicherzustellen. CA Wily Professional Services bietet den IT-Teams von Unternehmen seine Erfahrung in Application Performance Management in drei entscheidenden Bereichen an: Best Practices, Deployment und Performance.

Weitere Informationen finden Sie unter www.wilytech.com/services/professional.html

Wertschöpfung durch CA Wily Education Services

Die Kurse von CA Wily Technology Education Services sind speziell dafür konzipiert, unsere Erfahrung in Application Management direkt an Ihre Mitarbeiter zu vermitteln, Ihr Unternehmen in die Lage zu versetzen, Best-in-Class Performance- und Verfügbarkeitsmanagement zu erzielen. Mit einem gut ausgebildeten Team kann Ihr Unternehmen die Ausfallzeit von Applikationen auf ein Mindestmaß reduzieren und das Potenzial seiner IT-Ressourcen maximal ausschöpfen. CA Wily Technology Education Services hat sich darauf verpflichtet, IT-Experten das Wissen und die Kompetenzen zu vermitteln, die sie für ein erstklassiges Management der Enterprise-Webapplikationen benötigen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.wilytech.com/education.html

Nächste Schritte

Mit CA Wily Customer Experience Manager kann Ihre IT-Abteilung fehlerhafte Kundentransaktionen oder Probleme identifizieren, priorisieren und beheben. Es überwacht Geschäftstransaktionen in Echtzeit in allen Applikationen, Systemen und Infrastrukturkomponenten. Das Ergebnis sind optimierte Applikationen, mit denen die Unternehmensziele erreicht werden können.

Wenn Sie mehr darüber wissen möchten, wie CEM effizient eingesetzt werden kann, nutzen Sie das CEM Proof-of-Value-Programm, das eine Performance Baseline, die Identifikation von Fehlern und Abweichungen, die Kosten von Vorfällen für Ihr Unternehmen und einen ROI-Analyse-Report enthält.

Wenn Sie nähere Informationen über Customer Experience Manager oder andere Produkte von CA Wily Technology wünschen, schreiben Sie uns per E-Mail: wily-info@ca.com, besuchen Sie uns auf www.wilytech.com, oder kontaktieren Sie eines unserer weltweiten Büros:

USA / Kanada
1 888 GET WILY
+1 650 534 9400

Europa
+44 (0) 1753 577733

Asia / pazifischer Raum
+65 6337 2822