



I DEN DIGITALE
TIDSALDER ER
MEDARBEJDERNE
(OGSÅ) DEN REELLE
SUCCESSFAKTOR



CapaSystems
...because time matters

MEDARBEJDERNE ER (OGSÅ) DEN REELLE SUCCESFAKTOR

Opnåelse af succes har traditionelt været et spørgsmål om at være konkurrencedygtig. Det har betydet "sænk dine omkostninger og øg produktiviteten";

– for medarbejderne betød det som regel "løb hurtigere men få ikke nødvendigvis flere penge for det – dog skal du huske at smile". Men i den digitale æra er Digital Employee Experience mere end blot en ny Gartner-definition.

I den digitale tidstaler planlægger medarbejderne deres karriere med udgangspunkt i de konstant skiftende muligheder, der præsenteres for dem. Derfor er konkurrenceevnen vigtigere for virksomheder end nogensinde før – det er nødvendigt at præsenterer virksomheden så attraktiv som muligt – både for eksisterende såvel som for fremtidige medarbejdere.

Det er derfor nødvendigt at inkorporere **Employee Experience**, der inkluderer alle aspekter af forholdet mellem den ansatte og arbejdsgiveren. I den digitale tidsalder er det blevet afgørende for virksomheder at fokusere på **Digital Employee Experience (DEX)** – med andre ord; hvordan lever din it-infrastruktur op til forventningerne fra din arbejdsstyrke? Digital Employee Experience kan i høj grad påvirke medarbejdertilfredsheden – både positivt og negativt – og dette vil påvirke din virksomheds konkurrenceevne med hensyn til produktivitet samt evnen til at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft.



DIGITAL EMPLOYEE EXPERIENCE — HVORDAN?

For at få indblik i **Digital Employee Experience** er det nødvendigt at se på it-infrastrukturen med helt andre øjne – med udgangspunkt i, hvor det bruges. Kun ved at måle på slutbrugerens enhed vil du være i stand til at afgøre, om oplevelsen lever op til forventningerne. Måling på slutbrugerens enhed giver flere fordele, som du ikke kan få på anden måde:

- Mål oplevelsen leveret af den samlede infrastruktur – grønt lys på både server og netværk betyder ikke nødvendigvis grønt lys fra slutbrugerens synsvinkel
- Kend i detaljer hvor mange og hvem der har adgang til din virksomheds services - dette giver mulighed for meget bedre kapacitetsplanlægning
- Indsaml oplysninger om hvordan selve enheden performer – mange services trækker mange ressourcer på slutbrugerens enhed, og kun ved at indsamle data herfra vil du være i stand til at fastslå årsagen til en brugers klager
- Det er den eneste måde at måle opstart og login-tid på en computer

Vi når således frem til Gartners definition af **Digital Experience Analytics (DEA)** – Digital Experience Analytics er en tilgængeligheds- og monitoreringsdisciplin, der understøtter optimeringen af driftsoplevelsen og adfærden på en digital agent – menneske eller maskine – da den interagerer med enterprise applikationer og -services. Denne evaluering omfatter real-user monitoring (RUM) og synthetic transaction monitoring (STM) rettet mod både web- og mobile slutbrugere.

FORDELE VED DIGITAL EXPERIENCE ANALYTICS

Implementering af **DEA** giver værdi til de fleste, hvis ikke alle jeres it-afdelinger.

ServiceDesk håndterer indgående opkald fra slutbrugere. Med DEA er ServiceDesk i stand til hurtigt at identificere, om slutbrugeren virkelig har et problem eller ej. Hvis det er tilfældet, kan DEA hjælpe med at identificere, om andre slutbrugere oplever samme problem og i hvilket omfang. Analysen kan udføres på et par minutter, og det vil typisk være muligt for ServiceDesk også at afgøre, om problemet er relateret til applikationsserveren eller netværket. Dette **reducerer drastisk den tid, der skal bruges på at løse problemet**, da opgaven tildeles den korrekte afdeling helt fra begyndelsen af.

I forbindelse med **Application Management** vil data i dit DEA-værktøj hjælpe med at identificere, i hvilken høstak du skal kigge efter nålen, og ganske ofte vil det endda finde nålen for dig, uanset om det er forårsaget af en enkelt server, en netværks load balancer eller en tredjeparts Cloud-service.

DEA-værktøjet indeholder en masse oplysninger omkring den netværkstrafik, slutbrugeren genererer via adgangen til virksomhedens applikationer. Dette giver **Network Management** indblik i svigtende udstyr såvel som fejlkonfigurationer.

Change Management kan bruge DEA til at se virkningen af en change i infrastrukturen. Dette er afgørende for enhver virksomhed, der ønsker at være **ITIL-kompatibel**.

Outsourcing Management har mulighed for at holde styr på services leveret af eksterne leverandører. Opfølgning med information omkring oplevelser før og efter afgørende under skift til eller fra outsourcing af services – både for kunden såvel som leverandøren.

DEA er også vigtigt, når du bruger cloud-tjenester, f. eks Office365. Overvågning af slutbrugerens enhed er den eneste måde at få oplysninger omkring kvaliteten af Cloud-services.

IT Management kan bruge data fra DEA til at vurdere den overordnede ydelse af virksomhedens applikationer samt til at dykke ned i underkomponenterne, hvis den overordnede SLA ikke er blevet opfyldt. DEA er også nyttige til over længere periode at påvise eventuelle trends.

C-level Management kan blive informeret om, hvordan den samlede it-infrastruktur performer – som den opleves af slutbrugeren. Med DEA bliver du i stand til at se bort fra de medarbejdere, der klager uden grund, samt identificere de slutbrugere, der lider under dårlig performance men ikke taler højt omkring det. Dette giver spørgeskemaer i forbindelse med medarbejdertilfredshed ikke altid det retmæssige billede af.

HVILKEN LØSNING SKAL JEG ANSKAFTE?

Det kan være en stor opgave at holde styr på alle funktionaliteter i de forskellige løsninger og vurdere, hvilke funktionaliteter der er afgørende for lige præcis dig. I dette afsnit har vi beskrevet de vigtigste områder, som et værktøj skal dække.

Server monitoring

Performancemonitorering af slutbrugerens udstyr bør ikke erstatte det værktøj, du benytter til din traditionelle monitorering af server og netværk – disse værktøjer kan stadig være praktiske, når du skal fejlfinde problemer med performance. Men det er vigtigt at vælge et værktøj, der inkluderer monitorering af serverne. Ved at have data fra både slutbrugerens device samt serveren bliver analysen af hvad, der foregår, meget nemmere.

En vigtig funktion, ved overvågning af servere, er evnen til hurtigt og ukompliceret af opsætte monitorering af enhver Windows Performance Counter – både performance counters fra operativsystemet samt specifikke applikations countere.

Passive eller aktive målinger?

Værktøjet bør indeholde en agent, der passivt kan indsamle data og kun kan rapportere hvad, der laves af slutbruger på enheden (Real-User-Monitoring eller RUM) såvel som være i stand til at udføre aktive målinger – også kendt som synthetic transaction monitoring (STM).

Passiv monitorering viser det sande billede af, hvad der foregår – har slutbruger reelt set et problem og i så fald, hvor slemt er det. Dette fjerner gætterierne, når det drejer sig om håndtering af performance issues, og vil give dig mulighed for at komme tilbage til normal drift meget hurtigere. Denne type data giver dig også mulighed for proaktivt at identificere uventede hændelser i din it-infrastruktur. F. eks. hvis brugere på én lokation er valideret på

en domæne controller på en anden lokation, hvilket medfører længere login-tider på grund af ventetid i netværket. Synthetic transaction monitoring giver mulighed for at have kendskab til status på alle vitale funktionaliteter i din virksomhed 24/7 – uanset om brugerne gør brug af funktionaliteter på systemet eller ej.

EKSEMPLER PÅ HVOR STM KAN HJÆLPE

En database er ikke oppe at køre efter den natlige backup:

- STM advarer dig øjeblikkeligt, hvis den anden database node ikke overtager
 - o På denne måde vil du være i stand til at løse problemet, før slutbrugerne møder ind på job om morgenen

Slutbrugere klager over performance på jeres økonomisystem:

- STM overvåger flere funktioner i applikationen
 - o Ved at vide, om alle eller kun nogle af funktionaliteterne er påvirket, øges hastigheden på fejlfinding betydeligt

Overvågning af netværk

Den ovenfor nævnte syntetiske overvågning giver mulighed for at måle ventetid på netværket ved at tilføje et script til dette. Det ville være endnu bedre, hvis du vælger et værktøj, hvor evnen til at måle netværksventetid og tilgængelighed såvel som ruten gennem netværket med indbygget funktionalitet, så udgiften til administration minimeres.

Uafhængig af driftsstrategien

Når du måler f.eks. responstider på et ERP-system, skal dit overvågningsværktøj være i stand til at arbejde i alle

kombinationer af driftsmuligheder: inhouse, outsourcing eller som en cloud-tjeneste.

Især, når det drejer sig om cloud-tjenester, skal dit værktøj være i stand til automatisk at tilpasse sig, alt efter hvor internettjenesten tilgås – uden at skulle vedligeholde dette manuelt.



AI Thresholding

“Hvad er en god responstid?”. Det er det spørgsmål, der oftest stilles, når rå målinger oversættes til oplysninger om slutbrugers oplevelse.

Svaret vil næsten altid være: “Ja, altså, det afhænger af...”. For det er sådan, det er – det afhænger af en masse forskellige kriterier, der kan være svære at kvantificere, men omfatter type af service, tidspunkt på dagen, aktuelle brugere, og om hvorvidt systemet er hostet inhouse, er outsourcet eller leveres som en cloud-tjeneste. Løsningen på dette er AI-Thresholding baseret på machine learning

AI THRESHOLDING TAGER F.EKS. HENSYN TIL FØLGENDE ASPEKTER:

- Hvorfra i netværket tilgås servicen – netværksventetid kan i høj grad påvirke svartiderne
- Hvilken bestemt server er der adgang til - selv i de bedste opsætninger kan forskellige servere svare forskelligt, selv om de formodes at være sammenlignelige
- Hvilken tjeneste er der adgang til – servere kan tjene flere roller, (f.eks. en AD Domain Controller leverer både Kerberos og LDAP og i mange tilfælde også DNS.)
- Hvilket performanceniveau kan vi forvente, hvis vi tager udgangspunkt i tidligere data - fra i går, i sidste uge, før outsourcing m.m.

Opbevaringsperioden

For at være i stand til at spotte langsomme trends er det vigtigt, at du vælger et værktøj, der holder styr på din præstation i mindst et år eller endnu længere. Uden den ældre data, vil du miste det store overblik.

PERFORMANCEGUARD SERVERER

DEM PÅ EN TALLERKEN

Med slutbrugeren i fokus har **PerformanceGuard** fra CapaSystems i mere end 16 år tilbudt en komplet Digital Experience Analytics-løsning drevet af vores machine learning-motor, der efterlader ultralavt fodaftryk og hurtig implementering af alle de krav, der er nævnt i dette whitepaper.



OM CAPASYSTEMS

CapaSystems er en dansk ejet softwarevirksomhed, der er eksperter i at give IT-afdelinger i både ind- og udland mulighed for at sikre, at deres brugere får det mest optimale ud af deres IT-devices. CapaSystems udvikler software, der informerer, automatiserer og standardiserer IT-infrastrukturen og slutbrugernes IT-arbejdsredskaber.

PERFORMANCEGUARD

PerformanceGuard hjælper dig til at identificere hvem, hvad, hvor og hvornår slutbrugeren i din virksomhed oplever IT-problemer. Det sker ved at overvåge den faktiske levering af IT-service hvad angår kvalitet og kvantitet set fra slutbrugers perspektiv. Med PerformanceGuard kan du bl.a. identificere nedetid, monitorere brugeroplevelser samt måle og evaluere på opstillede KPI'er.

CapaSystems A/S
Roskildevej 342C • DK-2630 Taastrup
Låsbyvej 5 • DK-8660 Skanderborg
Tel. (+45) 70 10 70 55
www.capasystems.com