



Wie Unternehmen die Performance von Office 365 überwachen

MIT DER STEIGENDEN ANZAHL UND VERFÜGBARKEIT VON SOFTWARE-AS-A-SERVICE-ANWENDUNGEN nimmt auch die Zahl der Unternehmen zu, deren Geschäftsprozesse auf SaaS-Lösungen basieren. Mittlerweile sind fast überall SaaS-Anwendungen im täglichen Betrieb im Einsatz, was sich besonders in den rasch steigenden Nutzerzahlen von Microsoft Office 365 äußert. Im Oktober 2018 verzeichnete Microsoft insgesamt 155 Millionen aktive kommerzielle Nutzer von Office 365 und einen monatlichen Zuwachs von 3 Millionen Nutzern. Dadurch wurden sogar die eigenen Erwartungen des Konzerns übertroffen.¹ Diese Studie zeigt, wie sich ein Umstieg auf Office 365 auf die Produktivität und Zusammenarbeit der Mitarbeiter auswirkt und wie IT-Teams in aller Welt die Nutzung dieser kritischen SaaS-Anwendung unterstützen.

Office 365 steigert die Mitarbeiterproduktivität



Durch einen hohen Verbreitungsgrad und robuste Funktionen ist Microsoft Office 365 zur zentralen Plattform für produktive digitale Zusammenarbeit avanciert. SharePoint, Skype for Business, Teams und andere Office-365-Anwendungen wurden speziell für die Zusammenarbeit in weltweit verteilten Teams entwickelt und sind mittlerweile sowohl in den Geschäftsbereichen als auch in der IT alternativlos – mit beachtlichen positiven Konsequenzen: In einer von Wakefield Research im Auftrag von Riverbed durchgeführten Studie berichteten 69 % der befragten IT-Experten von einer verbesserten Mitarbeiterproduktivität infolge des Umstiegs.

In der gleichen Studie wurden auch die Herausforderungen untersucht, denen IT-Teams im Zuge der Umstellung von On-Premises-Anwendungen auf SaaS-Angebote gegenüberstehen – mit besonderem Fokus auf den mit Microsoft Office 365 verbundenen Vorteilen, Schwierigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten. Dabei zeigte sich, dass in allen drei Regionen Bedarf an einem besseren Überblick über das Nutzererlebnis von Microsoft Office 365 am Endgerät besteht.

ÜBER DIESE STUDIE



Im Rahmen dieser von Riverbed in Auftrag gegebenen Studie hat Wakefield Research im März 2019 insgesamt 300 für Microsoft Office 365 zuständige IT-Manager befragt. Die Befragtengruppe bestand aus jeweils 100 Personen aus Deutschland, den USA und Australien. Alle Teilnehmer arbeiteten in Unternehmen mit einem Jahresumsatz von mindestens 500 Millionen US-Dollar.

Schwierigkeiten bei der Diagnose und Behebung von Performancedefiziten von Office 365

Im Zuge der zunehmenden kommerziellen Nutzung der Cloud werden geschäftliche SaaS-Anwendungen ständig um neue Features und Funktionen erweitert. Doch damit steigt auch die Zahl der von Mitarbeitern erstellten Support-Tickets und der Personalaufwand für die Behebung immer neuer Störungen. **Wie die hier vorliegende Studie zeigt, werden 62 % der Probleme mit der Anwendungs-Performance von Endbenutzern gemeldet und nur 18 % von IT-Mitarbeitern.** Die restlichen 20 % werden aus anderen Quellen bekannt, beispielsweise vom Hersteller der Anwendung oder über soziale Medien.

Der Grund für dieses Missverhältnis ist üblicherweise eine lückenhafte Überwachung der Anwendungs-Performance. Wenn Monitoring-Tools für Anwendungen, Netzwerke und das Nutzererlebnis am Endgerät fehlen, keinen umfassenden Überblick bieten oder unzureichend miteinander integriert sind, wird die Analyse und Behebung auftretender Probleme zu einem zeitraubenden Unterfangen.

Der Umfrage zufolge sind im Durchschnitt sechs Mitarbeiter aktiv an der Diagnose und Behebung einer gemeldeten Störung von Microsoft Office 365 beteiligt. In vielen Fällen ist neben der teamübergreifenden Zusammenarbeit im Unternehmen (Endnutzerservices, Desktop-Support, Netzwerk- und IT-Management) auch Unterstützung durch den Internetprovider und Microsoft erforderlich. Dabei ist es hinderlich, wenn jedes Team eigene Tools nutzt. Das erschwert nicht nur den Datenaustausch, sondern führt oft auch zu weiteren Verzögerungen, Kosten und wechselseitigen Schuldzuweisungen.

Zugleich zeigt sich, dass mit jeder Eskalationsstufe nicht nur der mittlere Zeitaufwand zur Behebung, sondern auch der Kostenaufwand steigt. Wenn ein Problem über das Self-Service-Angebot gelöst wird, entstehen dadurch Kosten von 2 US-Dollar pro Ticket. Dagegen kostet die Inanspruchnahme des First-Level-Supports des Servicedesks 22 US-Dollar pro Ticket. Wenn Second-Level-Spezialisten aus dem für Desktop-Services, den Anwendungsbetrieb oder das Netzwerk zuständigen Team herangezogen werden müssen, schnellen die Kosten sogar auf 91 USD.²

62% der Probleme mit Office 365 wurden zuerst von Endbenutzern gemeldet.



An der Diagnose und Behebung einer Störung
sind im Schnitt **6** IT-Mitarbeiter beteiligt.



Performance-Einbußen: viele Ursachen, viele Auswirkungen

Microsoft Office 365 wurde speziell zur Förderung der digitalen Zusammenarbeit und zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität entwickelt. Allerdings berichten viele Befragte von verschiedenartigen Performance-Defiziten, die die angestrebten Produktivitätssteigerungen ganz oder teilweise zunichte machen, wenn sie nicht behoben werden. So traten in etwa der Hälfte der in der Studie erfassten Unternehmen die folgenden Probleme auf:

- Verzögerungen bei der OneDrive-Synchronisierung (55 %)
- schlechte Audio-/Video-Übertragungsqualität in Skype for Business (51 %)
- defekte Makros nach Updates von Office-Anwendungen (48 %)
- Latenzen in SharePoint (47 %)
- Ausfälle des E-Mail-Service (45 %)
- unerwartete Ausfälle (45 %)



**Im Durchschnitt verbringen
IT-Teams sieben Stunden pro Woche
mit der Diagnose und Behebung von Problemen mit
Microsoft Office 365.**

Das bedeutet: Obwohl der Umstieg auf Office 365 die Administration vereinfacht, bleiben die Identifizierung, Analyse und Beseitigung von Störungen weiterhin sehr zeitaufwendig. So verbringen die IT-Teams der in der Studie erfassten Unternehmen im Schnitt sieben Stunden pro Woche mit der Diagnose und Behebung von Problemen mit Microsoft Office 365. Fast drei Viertel (72 %) der Befragten geben an, dass hierfür wöchentlich mindestens fünf Stunden aufgewendet werden.

Performance-Defizite: Liegt die Ursache in Ihrer Infrastruktur?

Warum ist die Diagnose von Performance-Problemen so schwierig und aufwendig? Vor allem deshalb, weil hier viele verschiedene Ursachen möglich sind, von Fehlern im Endgerät des Nutzers über Netzwerk-Engpässe bis hin zu Störungen im Backend der SaaS-Anwendung. Darüber hinaus erschweren die disparaten, voneinander isolierten Tools der verschiedenen Teams die Lokalisierung und Behebung der Ursache.

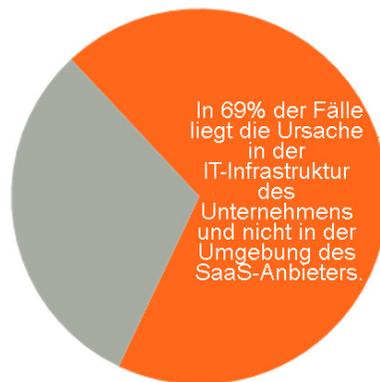
Vielerorts lässt sich nur mit großer Mühe herausfinden, ob die Störungsursache in der eigenen Umgebung oder in der Microsoft-Cloud liegt. Lediglich 16 % der Befragten stimmten der Aussage voll zu, dass die IT-Mitarbeiter in ihrem Unternehmen auf einfache Weise ermitteln können, ob ein akutes Problem mit Office 365 auf Fehler oder Störungen in der eigenen Infrastruktur zurückzuführen ist. Diese unzureichende Transparenz mündet in vielen Fällen in ein langwieriges Hin und Her mit Microsoft, das die Problembehebung stark verzögert. Daher benötigen IT-Teams eine umfassendere Datengrundlage, die die Ursachensuche erleichtert und eine bessere Zusammenarbeit mit Microsoft ermöglicht. Dann kann Microsoft Probleme in seinem Zuständigkeitsbereich schnell lokalisieren und beseitigen. Gleichzeitig wird es auch für die IT-Abteilung des Unternehmens leichter, Problembereiche in der Unternehmensinfrastruktur zu identifizieren und zu beseitigen.

Dabei ist erwähnenswert, dass die Problemursache in mehr als zwei Drittel der Fälle (69 %) nicht bei Microsoft liegt. Den Angaben der Befragten zufolge lassen sich diese nutzerseitigen Ursachen in Gerätestörungen

(27 %), Nutzerfehler (22 %) und Netzwerkprobleme (20 %) aufteilen. Wenn IT-Teams die Verantwortung für Performance-Defizite generell zuerst beim SaaS-Anbieter suchen, verzögern sie die Behebung vieler Probleme unnötig. Um dies zu vermeiden, benötigen IT-Mitarbeiter eine Monitoring-Lösung für die Nutzererfahrung am Endgerät, mit der sie die Ursache von Performance-Defiziten genau in

der Unternehmensinfrastruktur oder in der Umgebung des SaaS-Anbieters lokalisieren können. Voneinander isolierte Punktlösungen für bestimmte Bereiche der IT-Infrastruktur erweisen sich hier als ungeeignet, da sie jeweils nur begrenzte Einblicke liefern.

Ursachen der von Benutzern gemeldeten Probleme

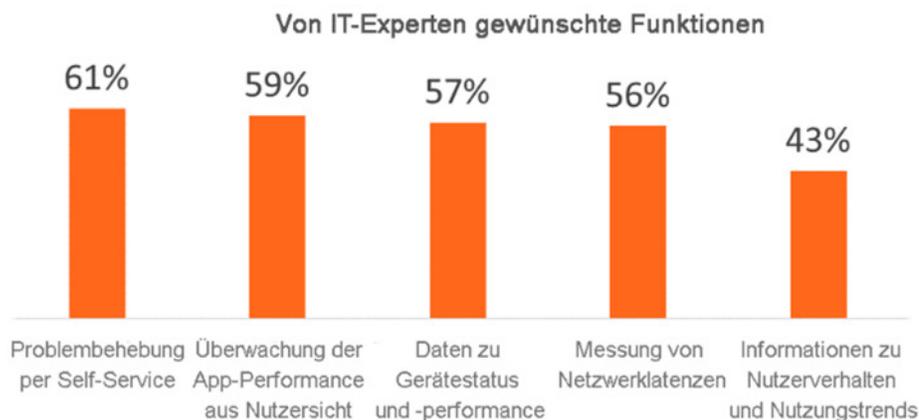


| Unternehmensinterne Ursachen für Performance-Defizite | % |
|---|-----|
| Gerätestörungen | 27% |
| Nutzerfehler | 22% |
| Netzwerkprobleme | 20% |

Fazit

Zur proaktiven Aufdeckung von Performance-Engpässen sollten die nativen Microsoft-Tools sowie bestehende SLAs um eine Monitoring-Lösung zur Überwachung der Endbenutzererfahrung ergänzt werden. Mit solch einem Tool lässt sich das normale Performance-Niveau für jede anwendungsspezifische Aktivität auf jedem Gerät ermitteln, sodass Abweichungen rasch festgestellt und dann umgehend auf eine Störung des Geräts, des Netzwerks oder des SaaS-Backends zurückgeführt werden können. Dank dieses tieferen Einblicks können IT-Teams ihren Beitrag dazu leisten, dass das Unternehmen in den Genuss der Produktivitätssteigerungen kommt, den der Umstieg auf Office 365 verspricht.

Im Folgenden finden Sie eine Aufstellung der Funktionen, die am häufigsten auf der Wunschliste der Befragten standen:



¹ <https://techcommunity.microsoft.com/t5/Office-365/Office-365-Soars-to-155-Million-Active-Users/td-p/277882>

² <https://www.thinkhdi.com/library/supportworld/2017/metric-of-month-first-level-resolution-rate.aspx>

Über Riverbed

Die Riverbed-Lösungen zur Überwachung des Nutzererlebnisses helfen Ihnen dabei, auf jedem Endgerät für eine überzeugende Performance von Office 365 zu sorgen. Mit den leistungsstarken Monitoring-Funktionen können Sie das tatsächliche Nutzererlebnis messen, Probleme frühzeitig identifizieren und beheben und dadurch die Mitarbeiterproduktivität steigern.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://riverbed.com/office365>.

Über Wakefield Research

Wakefield Research (www.wakefieldresearch.com) ist ein führendes unabhängiges Marktforschungsunternehmen, das qualitative, quantitative und auf maßgeschneiderten hybriden Forschungsdesigns basierende Analysen anbietet. Unsere Experten erstellen Marktstudien, strategische Untersuchungen und Umfragen für weltbekannte Marken und Agenturen aus 70 Ländern und diversen Branchen, darunter 50 der Fortune-100-Unternehmen. Damit helfen wir Firmen, Marken und Institutionen dabei, fundierte Entscheidungen zu treffen, den Umsatz zu steigern, die öffentliche Aufmerksamkeit auf bestimmte Themen zu lenken und die Beziehungen zu ihren Kunden und Mitgliedern zu vertiefen. Die Ergebnisse unserer Projekte erscheinen täglich in wichtigen Medien wie der New York Times, dem Wall Street Journal oder USA Today.