

EDF



Britischer Stromversorger übertrifft Kundenerwartungen mit einer reibungslosen digitalen Experience.

EDF UK ist der führende Produzent klimaneutraler Elektrizität im Vereinigten Königreich und generiert ein Fünftel des dort verbrauchten Stroms. Das Unternehmen wollte bessere Einblicke in das tatsächliche Nutzererlebnis der Mitarbeitenden in seinem Contact Center gewinnen, die Reaktionszeiten verkürzen und damit letztendlich das Kundenerlebnis verbessern.

Alluvio Aternity von Riverbed vermittelt EDF nun eine Übersicht über das Nutzererlebnis, das seine geschäftskritischen Anwendungen auf Geräten aller Art bieten, und damit nützliche Anhaltspunkte für die Entstörung, für Kosteneinsparungen sowie zur Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität und der Kundenerfahrung.

„Alluvio Aternity kam bei unseren Teams sofort sehr gut an, weil es die Transaktionszeiten erheblich verkürzte.“

Donna Lloyd,
Senior Enterprise Product Manager, Platforms & Enablement,
Enterprise IT bei EDF

EDF versorgt Haushalte und Unternehmen im gesamten Vereinigten Königreich mit Strom aus Wind-, Solar- und Kernkraft. Das Unternehmen betreibt 36 Windparks, zwei davon vor der Küste, und plant, bis 2035 mehr als 50 Mrd. GBP in emissionsarme und erneuerbare Technologien in Großbritannien zu investieren.

36 Windparks, darunter zwei Offshore-Windparks

Kurzübersicht

Herausforderungen

- Unzureichende Einblicke in das Nutzererlebnis
- Durch längere Reaktionszeiten beeinträchtigte Kundenerfahrung
- Langsame Anwendungen

Die Lösung

- Alluvio™ Aternity Digital Experience Management (DEM)

Die Vorteile

- Schnelle, genaue und detaillierte Angaben zur Netzwerk- und Anwendungs-Performance
- Kürzere Reaktionszeiten
- Proaktive Problembhebung
- Übersicht über Anwendungen und Netzwerke
- Auf Daten statt auf anekdotischem Feedback basierte Entscheidungsfindung

Die Herausforderung: Steigerung der Transparenz zur Verbesserung der Kundenerfahrung

Die Verbrauchersparte von EDF UK betreut Millionen von Kunden. Die Mitarbeitenden im Kundendienst konnten Kundenfragen jedoch nur mit langer Verzögerung beantworten. Die im Contact Center genutzten Anwendungen boten ihnen auch keinen Einblick in das tatsächliche Endnutzererlebnis, sodass es nahezu unmöglich war, Engpässe bei der Netzwerk- und Anwendungs-Performance zu identifizieren und

zu beheben. „Wir wollten herausfinden, was hinter den langen Latenzzeiten steckte, die uns zu schaffen machten, ob das an der Bandbreite oder an unseren Systemen lag“ erläutert Donna Lloyd, Senior Enterprise Product Manager, Platforms & Enablement, Enterprise IT bei EDF.

Die Lösung: Das Nutzererlebnis mit Alluvio Aternity neu definieren

Zur Bewältigung der Herausforderungen im Contact Center führte EDF zunächst einen Proof of Concept (POC) durch, bei dem die Funktionen zur Überwachung des Nutzererlebnisses (EUEM) von Alluvio Aternity mit 300 Endnutzern in einem für Verbraucher und Unternehmen gedachten Netzwerk getestet wurden.

Der Nutzen der Lösung wurde sofort offensichtlich, denn sie fasste Kennzahlen von Geräten, Anwendungen und aus dem Netzwerk in einer Ansicht zusammen, die eine Gesamtübersicht über die digitale Experience bot. Chris Alford, Enterprise Product Owner bei EDF, erinnert sich: „Wir haben Einblick in einen ganz neuen Datensatz erhalten, den wir zuvor nie gesehen hatten. Vorher gab es immer eine Lücke zwischen dem, was unsere Überwachungstools uns zeigen konnten, und dem Feedback der Endnutzer.“

Die zusätzliche Transparenz trug wesentlich dazu bei, dass EDF die Reaktionszeit der Anwendungen im Contact Center verkürzen und seinen Kundendienst

verbessern konnte. Daraufhin implementierte das Unternehmen EUEM für 15.000 Endnutzer.

Lloyd führt aus: „Alluvio Aternity kam bei unseren Teams sofort sehr gut an, weil es die Transaktionszeiten erheblich verkürzte. Wir haben ein Dashboard an der Wand montiert, das den Zustand unserer Anwendungen und Netzwerke in Echtzeit anzeigt.“

„Wenn uns jetzt auffällt, dass unsere Ressourcen langsamer werden, können wir sofort nachhaken und untersuchen, was mit den betroffenen geschäftskritischen Anwendungen nicht stimmt. Wir sehen, was unsere Endnutzer tatsächlich erleben. Diese verbesserte Observability spielte eine entscheidende Rolle, denn so haben wir Einblicke gewonnen, auf die wir gezielt reagieren können. Seitdem haben wir unser Geschäft – und die Nutzung unserer DEM-Lösung von Alluvio Aternity – ausgeweitet und weiterentwickelt.“ führt Lloyd fort.

Die Vorteile: Validierung und Management von Änderungen mit Aternity

Die Vorteile einer neuen Anwendungsversion oder eines Upgrades werden erst deutlich, wenn sich bestätigen lässt, dass das Nutzererlebnis dadurch verbessert wurde. Bei EDF stellte sich jedoch heraus, dass die Auswirkungen seiner Upgrades auf das Nutzererlebnis sich mit Alluvio Aternity sehr leicht veranschaulichen ließen. Dazu Lloyd: „Beim Upgrade zu Windows 10 haben wir unsere ganze Infrastruktur nach den langsamsten Systemen durchsucht und diese zuerst ersetzt. Dabei haben wir die positiven Auswirkungen anhand von Performance-Kennzahlen beurteilt und belegt.“

Um die Anzahl der Tickets beim Kunden-Helpdesk zu reduzieren und das Nutzererlebnis zu verbessern, entwickelte EDF 29 verschiedene Entstörungsaktionen, mit denen Probleme erkannt und per Fernzugriff behoben werden können, bevor sie eskaliert werden. Alex Brady, Enterprise Product Owner Aternity bei EDF, führt aus: „In einem Zeitraum von 90 Tagen spart jede

automatisch eingeleitete Entstörungsaktion Nutzern 14 Minuten und dem Supportteam im Durchschnitt 15 Minuten Zeit. Das ist natürlich äußerst hilfreich, also entwickeln wir ständig neue Entstörungsaktionen, um das Nutzererlebnis kontinuierlich zu verbessern und immer proaktiver zu handeln.“

„Diese verbesserte Observability spielte eine entscheidende Rolle, denn so haben wir Einblicke gewonnen, auf die wir gezielt reagieren können. Seitdem haben wir unser Geschäft – und die Nutzung unserer DEM-Lösung von Alluvio Aternity – ausgeweitet und weiterentwickelt.“

Donna Lloyd,
Senior Enterprise Product Manager, Platforms & Enablement,
Enterprise IT bei EDF

Umgestaltung des internen IT-Supports

Zur Unterstützung seiner Entstörungsaktivitäten hat EDF Alluvio Aternity in ServiceNow Incident Management integriert. Wenn jetzt ein Gerät eine Warnmeldung generiert, übernimmt ServiceNow die relevanten Echtzeitdaten direkt von Aternity. EDF hat 21 verschiedene Warnmeldungen definiert, darunter neun Systemwarnmeldungen und acht Anwendungswarnmeldungen für die Hardware. Mithilfe dieser verschiedenen Warnmeldungen kann das IT-Team die Problemursache rasch identifizieren.

Brady berichtet: „Wir erhalten hervorragendes Feedback über die Art und Weise, wie wir Warnmeldungen erhalten und Probleme proaktiv angehen. Oft bemerken die Nutzer gar nicht, dass ein Problem aufgetreten ist, weil wir es umgehend behoben haben.“

Alford erklärt, wie das funktioniert: „Wenn das System eines Nutzers abstürzt, seine Batterie abgenutzt ist oder wenn die Festplatte so voll ist, dass es das Nutzererlebnis beeinträchtigt, meldet Aternity das Problem im Namen des Nutzers, statt darauf zu warten, dass der Nutzer sich selbst an unser Helpdesk wendet. Wir haben ein dediziertes Team, das diese Probleme dann in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Nutzer

behebt. Wir haben die Art und Weise, wie wir unsere Mitarbeiter unterstützen also völlig umgestaltet, von reaktiv zu proaktiv zu vorausschauend.“

Darüber hinaus hat EDF PowerShell-Skripte und ein Programm für die Automatisierung von Aufgaben und die Konfigurationsverwaltung erstellt und zu Alluvio Aternity hochgeladen, um Entstörungsaktionen auf überwachten Nutzergeräten durchzuführen. Brady erklärt: „Manche Aufgaben, für die wir früher 30 Minuten gebraucht haben, dauern jetzt nur noch 30 Sekunden, weil wir Skripte und Entstörungsaktionen entwickelt haben. Und schon bald werden die Skripte völlig automatisiert ablaufen.“ EDF nutzt Entstörungsaktionen auch, um Sicherheitsmaßnahmen und Aktualisierungen durchzusetzen.

Dazu Brady. „Diese automatisierten Aktionen helfen uns auch in Sachen Sicherheit und Aktualisierungen. Eine Entstörungsaktion erkennt beispielsweise, wenn ein Computer fünf Tage lang nicht neu gestartet wird und weist den Nutzer mit einer Meldung darauf hin. Wenn der Nutzer das Gerät nach sieben Tagen nicht neu gestartet hat, tut die Entstörungsaktion das automatisch.“

Automatisierte Entstörung im großen Stil

Die verbesserte Transparenz hilft EDF auch, die Ursachen von Problemen aufzudecken, von denen mehrere Nutzer betroffen sind. Ein Beispiel: In unregelmäßigen Abständen konnten Rechnungen im CRM-System nur sehr langsam geöffnet werden. Lloyd berichtet: „Mit Aternity haben wir herausgefunden, dass auf über 1.000 Systemen eine Version von Adobe installiert war, die einen Systemabsturz verursachte, wenn eine Rechnung geöffnet wurde. Auf einem einzigen Gerät hätten wir das leicht beheben können, aber stellen sie sich vor, was passiert, wenn über 1.000 Mitarbeitende dieselbe Fehlermeldung erhalten und dasselbe Problem haben. Mit Aternity konnten wir alle Geräte finden, die eine neuere Version von Adobe benötigten, und diese gleichzeitig installieren.“



Die Technologie von Riverbed hat sich bei EDF als großer Erfolg erwiesen. Die Teams von Riverbed haben das Team von EDF bei jedem Schritt der Umstellung unterstützt und maßgeblich zum Erfolg des Projekts beigetragen. „Wir haben Aternity ursprünglich als Entstörungslösung genutzt, dann ist daraus die Überwachung unserer Geräte und die aktive Suche nach Problemen geworden und dann sind wir noch einen Schritt weiter gegangen und haben mit automatischen Entstörungsmaßnahmen die Kontrolle übernommen.“ erklärt Lloyd.

„Wir haben unseren Ansatz zur Problembhebung grundlegend geändert, von reaktiv zu proaktiv, und können sich anbahnende Probleme nun schon vorhersehen und beheben, bevor sie sich manifestieren. Alluvio Aternity hat unsere Arbeitsweise und das Image der IT-Abteilung im gesamten Unternehmen verändert.“ sagt Lloyd abschließend.

„Wir haben unseren Ansatz zur Problembhebung grundlegend geändert, von reaktiv zu proaktiv, und können sich anbahnende Probleme nun schon vorhersehen und beheben, bevor sie sich manifestieren. Alluvio Aternity hat unsere Arbeitsweise und das Image der IT-Abteilung im gesamten Unternehmen verändert.“

Donna Lloyd, Senior Enterprise Product Manager, Platforms & Enablement, Enterprise IT bei EDF



Riverbed – Empower the Experience

Riverbed ist das einzige Unternehmen, das über eine umfassende Telemetrie vom Netzwerk über die App bis zum Endbenutzer verfügt, die jede Interaktion beleuchtet und dann beschleunigt, sodass Benutzer im gesamten digitalen Ökosystem das makellose digitale Erlebnis erhalten, das sie erwarten. Riverbed bietet zwei branchenführende Lösungsbereiche: Alluvio von Riverbed, ein innovatives und differenziertes Unified Observability-Portfolio, das Daten, Erkenntnisse und Aktionen in der gesamten IT vereinheitlicht, sodass Kunden nahtlose digitale Erlebnisse bieten können; und Riverbed Acceleration bietet Benutzern eine schnelle, agile und sichere Beschleunigung jeder App über jedes Netzwerk, egal ob mobil, remote oder vor Ort. Gemeinsam mit unseren Tausenden Partnern und marktführenden Kunden auf der ganzen Welt ermöglichen wir jeden Klick, jedes digitale Erlebnis. Erfahren Sie mehr unter riverbed.com.