

Die Optimierung der digitalen Nutzererfahrung

Was ist Digital-Experience-Management?



Digital-Experience-Management ist die Analyse und Optimierung der Bereitstellung von Anwendungen für Endnutzer bzw. Kunden.

Es unterstützt die Anwendungsentwicklung und die Realisierung geschäftlicher Ziele und stellt eine konstante Performance der IT-Services sicher.



DEM-Lösungen liefern Echtzeit- und Trendanalysen und ermöglichen die proaktive Behebung von Problemen.

DEM = UEM + CEM

Digital Experience Management verknüpft User Experience Management und Customer Experience Management. Es dient der Verbesserung der Geschäftsergebnisse.



Beim User Experience Management (UEM) geht es um die Optimierung der unternehmensinternen Nutzererfahrung.

Beim Customer Experience Management (CEM) stehen externe Anwender wie Partnerunternehmen, Zulieferer und Kunden im Mittelpunkt.

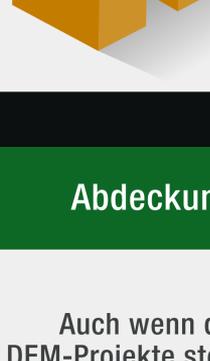
Was spricht für DEM?

59 % der Unternehmen finden, dass für effektives DEM sowohl die IT als auch die Geschäftsbereiche verantwortlich sind

- ✓ 20 % sehen die Verantwortung bei den Geschäftsbereichen
- ✓ 21 % sehen DEM vorwiegend als ein Anliegen der IT



Management von DEM-Projekten



In 32 % der Unternehmen sind IT-Führungskräfte für die DEM-Strategie zuständig.

- ✓ Diese Variante ist dreimal häufiger als alle anderen.

Abdeckung aller Anwendungen

Auch wenn die Cloud im Zentrum vieler DEM-Projekte steht, ist es wichtig, **alle anderen Anwendungen einzubeziehen.**



- SaaS-Anwendung (über externe Cloud bereitgestellt)
- Mobile Apps
- Virtual applications (applications running on the virtual infrastructure)
- Umgebungen mit virtuellen Desktops (VDI)
- Verteilte Client/Server-Anwendungen
- Online-Anwendungen und Web 2.0
- Sonstige Anwendungen und Services

Die Cloud und agile Entwicklungsprozesse sind entscheidend für die Digital Experience

Cloud



- ✓ 85 % der befragten IT-Experten meinen, dass die zunehmende Cloudnutzung DEM noch wichtiger macht.
- ✓ SaaS-Anwendungen genießen höchste Priorität.
 - Doch ein effektives DEM muss öffentliche Clouds, unternehmenseigene Umgebungen und ältere Infrastrukturen abdecken.

Agilität



- ✓ Agile Entwicklungsprozesse sind entscheidend für die digitale Transformation.
- ✓ 40 % der Anwendungen werden intern entwickelt.
 - Die verstärkte Nutzung selbst entwickelter Anwendungen trägt zur Steigerung des DEM-Reifegrads bei.

DEM nützt der IT und den Geschäftsbereichen

Die gängigsten Anwendungsfälle



DEM liefert Erkenntnisse über die Produktivität der Nutzer



Messung der geschäftlichen Performance

- ✓ Überwachung der Einhaltung interner und externer SLAs
- ✓ Kennzahlen zu den geschäftlichen Aktivitäten
- ✓ Einfluss der IT-Performance auf die Geschäftsprozesse
- ✓ Kennzahlen zur Produktivität der Endnutzer
- ✓ Optimierung der Geschäftsprozesse

Erfolgreiche Unternehmen beziehen beim DEM zahlreiche Infrastrukturkomponenten ein

Wo werden in Ihrem Unternehmen Daten zur Digital Experience erfasst?



Digitale Nutzererfahrungen erfolgreich optimieren – mit der vielschichtigen Lösung von Riverbed

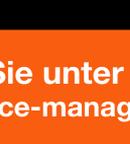
Integriertes Digital-Experience-Management mit Riverbed



Abdeckung aller Bereiche und Geräte



Geschäftlich verwertbare Erkenntnisse



Management geschäftskritischer Services

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.riverbed.com/digital-experience-management>