

6 Fakten zum Nutzererlebnis-Monitoring

Was Sie bei der Auswahl einer Lösung für das Nutzererlebnis-Monitoring unbedingt berücksichtigen sollten.

Fakt Nr. 1

Eine negative Erfahrung wegen eines ungelösten Problems macht 12 positive Nutzererfahrungen zunichte.¹

Nur wenn Sie das Nutzererlebnis proaktiv überwachen, können Sie Probleme beheben, bevor die Nutzer sie bemerken. Die Lösung sollte die Leistung für jeden einzelnen Nutzer messen und Defizite melden.

Fakt Nr. 2

90 % der Befragten nutzen mindestens eine Anwendung nicht mehr, weil die Performance unzureichend war. 86 % haben aus diesem Grund mindestens eine Mobilgeräte-App gelöscht.²

Es ist wesentlich teurer, neue Kunden zu gewinnen als Bestandskunden zu halten. Wenn Sie Ihre Apps häufig aktualisieren, sollten Sie die Auswirkungen der Änderungen auf Ihre Nutzer messen.

Fakt Nr. 3

Bis 2022 wird die Zahl der mobil arbeitenden Personen weltweit auf 1,87 Milliarden oder 42,5 % der arbeitenden Bevölkerung ansteigen.³

Mobiles Arbeiten und BYOD bieten Angestellten mehr Flexibilität, bedeuten aber auch mehr Komplexität für die IT-Abteilung, die weiterhin dafür verantwortlich ist, dass das Nutzererlebnis stimmt – für alle Unternehmensanwendungen, an allen Standorten und auf allen Geräten.

Fakt Nr. 4

Angestellte erwarten mindestens dieselbe Performance von Cloud-Anwendungen wie von On-Premises-Anwendungen, obwohl die IT-Abteilung weniger Kontrolle über sie hat.⁴

Leistungsstarke Apps für Privatanwender haben zu hohen Erwartungen bezüglich der Anwendungs-Performance geführt. Cloud-SLAs beziehen sich auf die Verfügbarkeit der Komponenten, die der Cloud-Anbieter kontrolliert. Für das Nutzererlebnis ist weiter das IT-Team verantwortlich. Für die konstruktive Zusammenarbeit bei der Problembehebung sind Echtzeitdaten erforderlich.

Fakt Nr. 5

Jeder Angestellte öffnet im Schnitt 6 Servicetickets pro Jahr. Ein Drittel davon wird eskaliert.⁵

Proaktives Nutzererlebnis-Monitoring mit automatisierter Fehlerbehebung kann die Nutzerzufriedenheit und die Mitarbeiterproduktivität verbessern.

Fakt Nr. 6

Die Bearbeitung eines Service-Tickets im Self Service kostet 2 US-Dollar. Zum Vergleich: Mit First-Level-Support sind es 22 US-Dollar und mit Second-Level-Support 91 US-Dollar pro Ticket.⁶

Wenn ein Ticket eskaliert wird, steigen auch die Kosten entsprechend. Die Zahlen belegen, dass es sich lohnt, in Self-Service-Angebote zu investieren, um die Zahl und die Bearbeitungszeit von Tickets zu reduzieren.

Einstieg in das Nutzererlebnis-Monitoring

Im Gegensatz zu anderen Monitoring-Lösungen verfolgen die Lösungen von Riverbed für das Nutzererlebnis-Monitoring den Gerätezustand, die Anwendungs-Performance und die Anwendungsnutzung und kombinieren die Ergebnisse, um die Mitarbeiterproduktivität und die Nutzerzufriedenheit zu verbessern.

61 % der befragten Riverbed Kunden profitierten von einer Reduktion der Anzahl der IT-Service-Tickets.



33 % berichteten, dass die Zahl der Tickets um mehr als 15 % zurückging.

Mehr dazu >>>

Quellen

- ¹ http://ww2.glance.net/wp-content/uploads/2015/07/Counting-the-customer_-_Glance_eBook-4.pdf
- ² <https://www.impactbnd.com/blog/user-experience-stats-infographic>
- ³ <https://www.strategyanalytics.com/strategy-analytics/news/strategy-analytics-press-releases/2016/11/09/theglobal-mobile-workforce-is-set-to-increase-to-1.87-billion-people-in-2022-accounting-for-42.5-of-the-global-workforce>
- ⁴ Riverbed, „Der aktuelle Stand des Cloud-Monitoring, 2018“
- ⁵ <https://www.thinkhdi.com/~media/HDI/Corp/Files/Library-Archive/Insider%20Articles/cost-per-ticket-per-user.pdf>
- ⁶ <https://www.thinkhdi.com/library/supportworld/2017/metric-of-month-first-level-resolution-rate.aspx>
- ⁷ <https://www.techvaldate.com/collections/aternity-results>