

# leader in test and measurement...

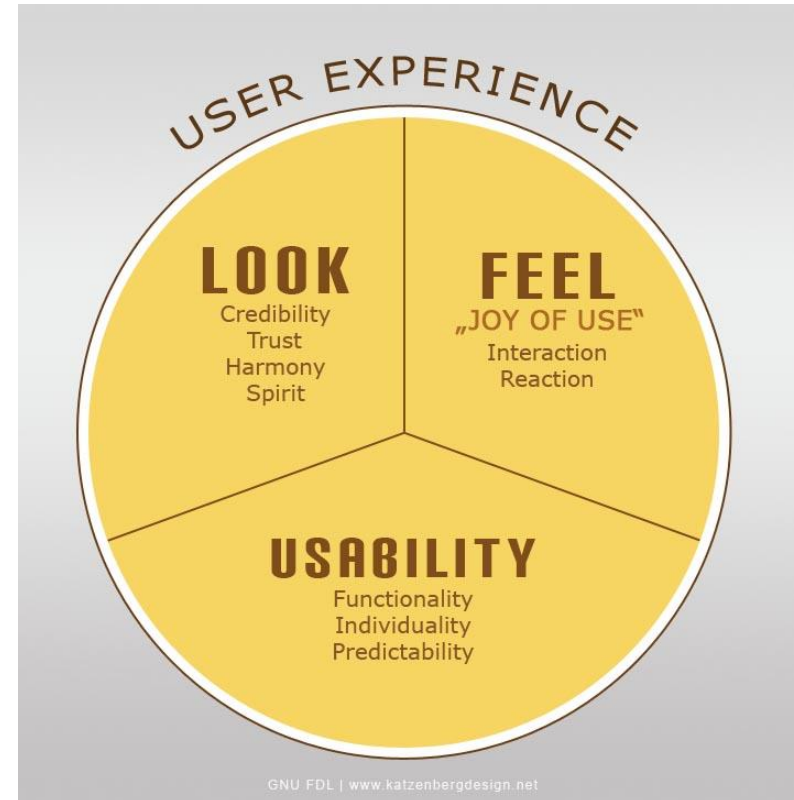


**emitec**  
datacom

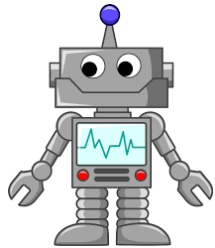
## Enduser Experience Monitoring von Web-, Mobile- und Enterprise Applikationen

Urs Tenini, 31.05.2017

- Der internationale Standard für die Ergonomie der menschlichen Systeminteraktion, ISO 9241-210, definiert die Benutzererfahrung als **Wahrnehmung** und **Verhalten** eines Produkts, eines Systems oder einer Dienstleistung, welche eine Person bei der Nutzung oder der erwarteten Verwendung erlebt.
- Entsprechend der ISO-Definition enthält die Benutzererfahrung alle Emotionen, Überzeugungen, Vorlieben, Wahrnehmungen, physischen und psychischen Reaktionen, Verhaltensweisen und Errungenschaften, die vor, während und nach dem Gebrauch auftreten.
- Die ISO enthält auch drei Faktoren, die die Benutzererfahrung beeinflussen: System, Benutzer und den **Kontext der Nutzung**.



## Synthetisches Monitoring



- Simulieren von Benutzer-Interaktionen mit vor-definierten Scripts bzw. Abläufen
- SLA Monitoring: Regelmässiges Testen unter kontrollierter Bedingungen
- Perfekt für Benchmarking und Tracking der Performance und Verfügbarkeit über die Zeit
- Liefert auch Informationen über Verfügbarkeit und Performance, wenn keine Anwender aktiv sind.

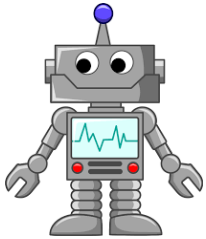
## Real User Monitoring



- Messen der Real-World Benutzererfahrung über verschiedene Browser, Endgeräte und Netzwerke.
- Keine vorgegebenen „Klick-Pfade“ bzw. das individuelle Benutzerverhalten wird aufgezeichnet.
- Bei Troubleshooting und/oder Help Desk Anfragen kann gezielt auf den betroffenen Benutzer eingegangen werden.

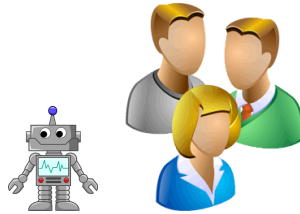
Synthetisches und Real User Monitoring sind komplementär!

Zeit / Trend



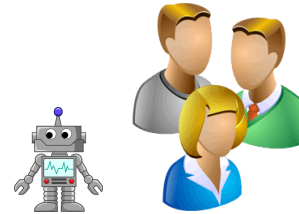
## Verfügbarkeits Monitoring

- MTTD (Mean Time To Detect)
- Pro-Aktiv
- 99.999%



## Benutzer Monitoring

- MTTR (Mean Time To Resolve)
- War Rooms
- Antwortzeiten (Response Time)
- Auswirkung (Impact)



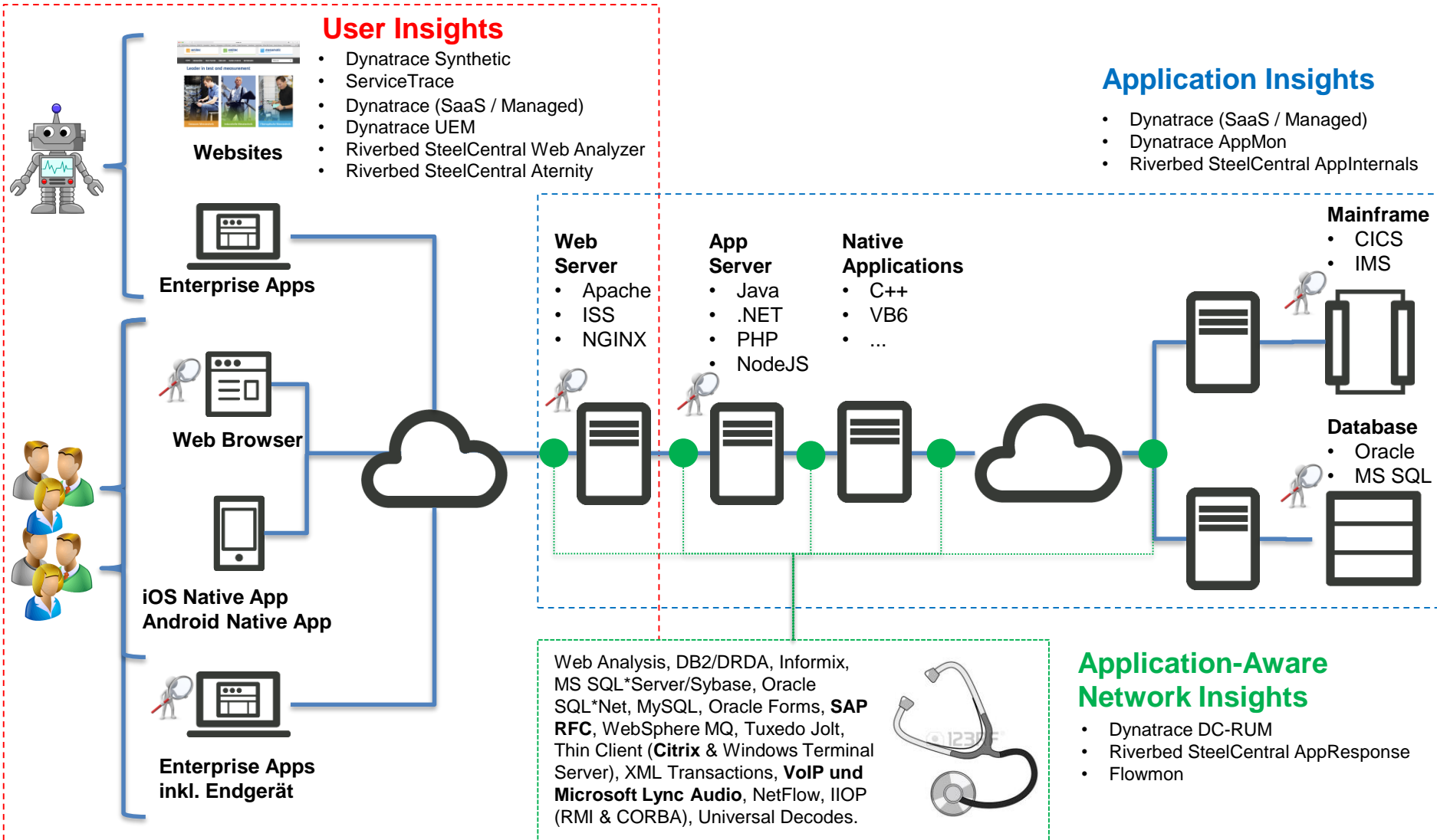
## Business Monitoring

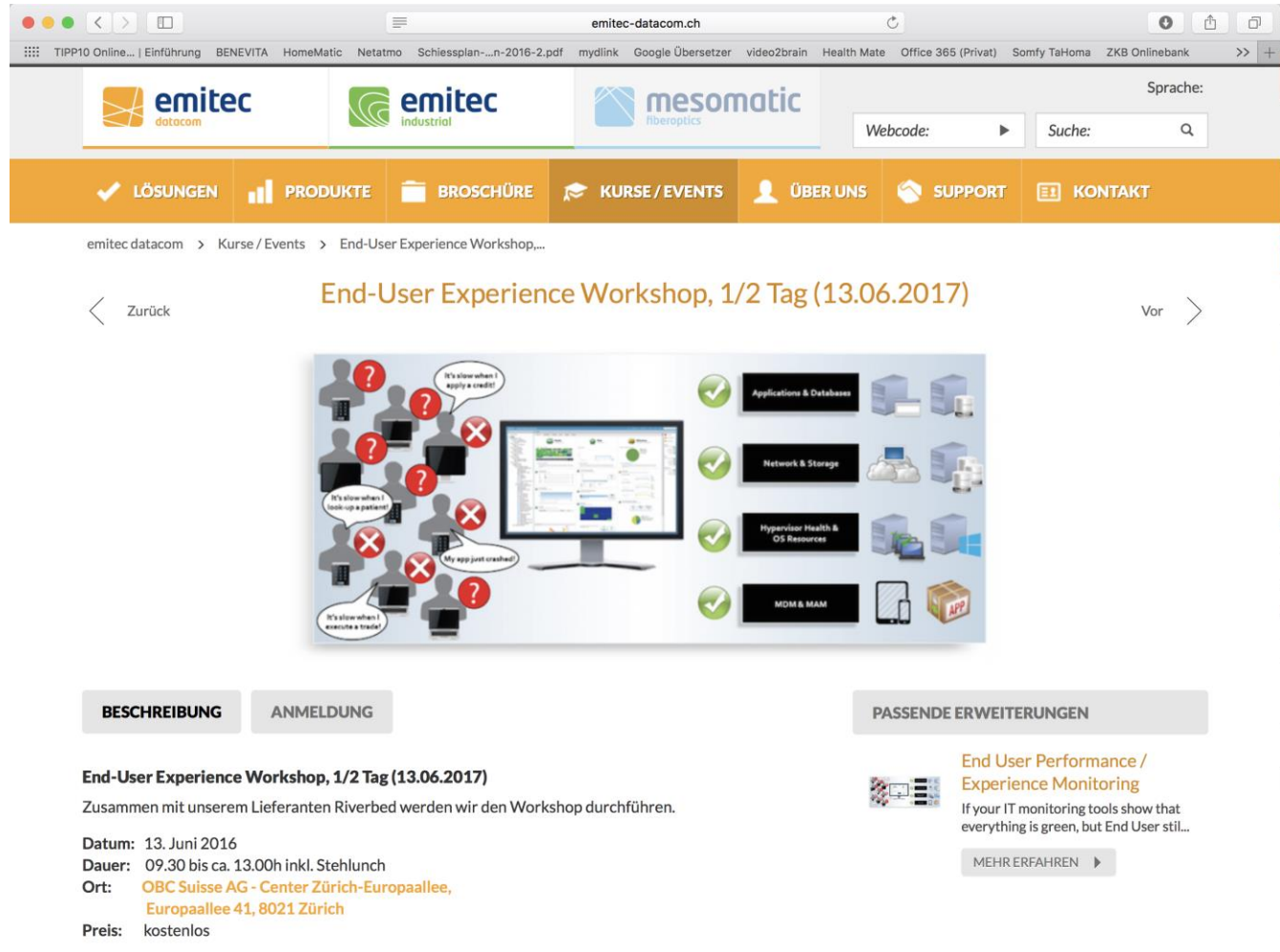
- Fokus auf Benutzer-Interaktionen
- Effizienz verbessern
- Informationen / Erkenntnisse für Geschäftsziele verwenden (SLA's, Mitbewerber, ...)



## Benutzer-verhalten

- Wie wird mit der Anwendung gearbeitet?
- Wie kann die UX verbessert werden?
- Entwicklung (Dev), Betrieb (Ops), Marketing und Business arbeiten zusammen und sind konform





The screenshot shows a web browser window with the URL 'emitec-datacom.ch'. The page features a navigation menu with options like 'LÖSUNGEN', 'PRODUKTE', 'BROSCHÜRE', 'KURSE / EVENTS', 'ÜBER UNS', 'SUPPORT', and 'KONTAKT'. The main content area is titled 'End-User Experience Workshop, 1/2 Tag (13.06.2017)'. Below the title is an illustration of users with speech bubbles expressing frustration (e.g., 'It's slow when I apply a credit!', 'It's slow when I look up a patient!') and a central computer monitor. To the right of the illustration is a list of IT components: Applications & Databases, Network & Storage, Hypervisor Health & OS Resources, and MDM & MAM, each with a green checkmark icon. Below the illustration are three tabs: 'BESCHREIBUNG', 'ANMELDUNG', and 'PASSENDE ERWEITERUNGEN'. The 'ANMELDUNG' tab is active, displaying the following text:

**End-User Experience Workshop, 1/2 Tag (13.06.2017)**  
 Zusammen mit unserem Lieferanten Riverbed werden wir den Workshop durchführen.

Datum: 13. Juni 2016  
 Dauer: 09.30 bis ca. 13.00h inkl. Stehlunch  
 Ort: **OBC Suisse AG - Center Zürich-Europaallee,**  
**Europaallee 41, 8021 Zürich**  
 Preis: kostenlos

The 'PASSENDE ERWEITERUNGEN' tab shows a section for 'End User Performance / Experience Monitoring' with a small icon and the text: 'If your IT monitoring tools show that everything is green, but End User stil...'. A 'MEHR ERFAHREN' button is located below this section.



**emitec**  
datacom

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

leader in test and measurement...

