



**Holen Sie das  
Optimum aus Ihren  
Business-Apps heraus**

## Visibility & Performance Management (VPM): das Fundament für die Leistung, die Apps von heute brauchen

Die Customer Experience (CX) ist auf der Tagesordnung der Vorstandsetagen in kürzester Zeit ganz nach oben gewandert. Die Softwarelösungen und mobilen Apps, die wir tagtäglich nutzen, sind ein ganz wesentlicher Teil der CX-Welt.

In unserem Customer Experience Benchmarking Report 2020<sup>1</sup> haben wir Folgendes festgestellt:

**82 %** der Unternehmen sind sich einig,  
dass CX einen Wettbewerbsvorteil bringt,  
und **58 %** sehen darin sogar ein zentrales  
Alleinstellungsmerkmal.



Marken wie Uber und Airbnb haben bei der Art und Weise, wie Kunden ihre Interaktionen mit einem Unternehmen wahrnehmen, neue Maßstäbe gesetzt. Auch auf die Frage, wie Mitarbeiter ihre Arbeitgeber bewerten, hat dieser Faktor einen wesentlichen Einfluss. Apps und Anwendungen sind in nur kurzer Zeit zu einem essenziellen Teil unseres Alltags geworden – sei es für Mitarbeiter, die remote auf Kooperationsplattformen zusammenarbeiten, oder für Konsumenten, die immer mehr Käufe und Kundendienst-anfragen online erledigen.

Die Welt verändert sich, und Softwarelösungen haben sich von Technologien zur Unterstützung von Unternehmenszielen zu einer zentralen Infrastruktur in allen geschäftlichen Kernbereichen weiterentwickelt. Befragungen von NTT zeigen, dass mehr als 70 % der Unternehmen eine verbesserte CX als den Hauptfaktor beim Vorantreiben ihrer digitalen Transformation ansehen.

Apps sind nicht mehr lediglich eine Erweiterung  
oder Bereicherung für das Geschäft – sie *sind*  
das Geschäft.



Analysten zufolge hat die rasante Einführung von Multi-Cloud-fähigen, kognitiven, datenintensiven Apps und Anwendungen das Tempo der digitalen Transformation massiv beschleunigt<sup>2</sup>. Für Unternehmen aller Größen und Branchen kann die Fähigkeit, auf sich stetig ändernde Marktbedingungen und Kunden-erwartungen skalierbar zu reagieren, über Erfolg oder Misserfolg entscheiden.

Der neue Trend der virtuellen Interaktion bringt Apps und Anwendungen an ihre Grenzen. Darüber hinaus treten dadurch unvermeidliche Engpässe bei Leistung, Verfügbarkeit und Sicherheit zutage, mit denen Unternehmen aufgrund der steigenden Anzahl und Komplexität von Anwendungen und ihren Speicherorten konfrontiert sind. Zusätzlich verschärft wird dies durch den Mix aus On-Premise und Public-Cloud-Umgebungen.

In dieser Broschüre erklären wir, warum Visibility & Performance Management das unverzichtbare Fundament für die Bewältigung von Komplexität darstellt, mit dem gewährleistet wird, dass Kunden, Partner und Mitarbeiter jene User Experience erhalten, die sie erwarten.

<sup>1</sup>NTT Global CX Benchmarking Report 2020.  
Kinsey: Digital strategy in a time of crisis, Mai 2020.

## Die digitale Transformation als Komplexitätstreiber

Da die Abhängigkeit von Anwendungen in allen Geschäftsbereichen exponentiell ansteigt, stehen IT-Teams vor neuen und vielfältigen Herausforderungen.

In einer aktuellen Studie von Cisco AppDynamics<sup>3</sup> gaben drei Viertel der befragten Techniker an, dass Projekte zur digitalen Transformation häufig überstürzt werden, und äußerten in diesem Zusammenhang schwerwiegende Bedenken hinsichtlich der Stabilität, Kompatibilität und Leistung von Anwendungen. Fast 60 % gaben an, dass sie gegen einen regelrechten Sturm an Anwendungsproblemen ankämpfen und daher auf kurzfristige Fixes und Workarounds zurückgreifen müssen, um diese zu bewältigen.

Um die Schwierigkeiten rund um die Leistung von Anwendungen zu beseitigen und auch künftige Komplikationen zu vermeiden, suchen viele Unternehmen bei der Konzeptionierung und Umsetzung von VPM-Tools nun Rat. Darüber hinaus möchten sie sich die Fähigkeiten aneignen, die für die Automatisierung von Datenströme notwendig sind, und an jenes Insiderwissen gelangen, das es für eine Verbesserung der Sichtbarkeit und Steuerung ihrer Anwendungslandschaft inmitten der kontinuierlichen digitalen Transformation braucht.

## Verfügbarkeit und Effizienz von Anwendungen verbessern

Apps müssen heutzutage so viel mehr als nur verfügbar sein. Sie müssen Mitarbeitern, Kunden und Partnern entlang der gesamten Wertschöpfungskette

Unsere Untersuchungen haben ergeben, dass die **Unternehmen mit proaktiv unterstützten Umgebungen** einen **Anstieg von 55 % bei der Verfügbarkeit** verzeichnen und **kritische Ausfälle durch Automatisierung um 10,5 % sinken**<sup>4</sup>.

kontinuierlich positive Erlebnisse bieten. Dies erfordert Innovation am Front-End, aber noch wichtiger ist ein starker Fokus auf Effizienz, Servicebereitstellung und „Security by Design“ am Back-End.

Viele Teams, die an der Leistungsoptimierung von Anwendungen arbeiten, sind bestrebt, die User Experience in Echtzeit zu optimieren, um Anpassungen und Verbesserungen vornehmen zu können, ohne Risiken einzugehen oder Leistung und Verfügbarkeit zu gefährden. Um dieses Ziel zu erreichen, sind einige proaktive Schritte<sup>5</sup> notwendig, die den Kunden erstklassige digitale Erlebnisse garantieren:

**Entscheidungen treffen und proaktiven Support bieten basierend auf Echtzeitdaten**, indem die End-to-End-Bereitstellung der Anwendung überwacht wird – vom Gerät des Kunden über jedes beliebige Netzwerk bis zur Anwendung selbst.

**Fokus auf die Leistung der Anwendung** durch Verwendung einer robusten Lösung zum Performance Management, die sowohl die Anwendung selbst als auch die erweiterte Bereitstellungsinfrastruktur

umfasst, damit die User Experience von geschäftskritischen Apps in der Produktion sichergestellt ist.

**Richten Sie Leistung an Geschäftsergebnissen aus**, indem Sie die Leistung Ihrer Apps messen und analysieren und mit der Unternehmensleistung in Beziehung setzen.

## Unterstützung einer datenbasierten Cloud-Strategie

Um das Maximum aus den Investitionen in Anwendungen und Apps herauszuholen, möchten Unternehmen ein exzellentes zentrales Monitoringsystem einrichten.

Bei der Feinabstimmung Ihrer Hybrid Cloud-Strategie ist es entscheidend, dass Sie Entscheidungen rund um die Migration und den Speicherort von Anwendungen auf Grundlage von Zuverlässigkeits- und Leistungsdaten über das Internet sowie Cloud-, SaaS- oder PaaS-Anbieternetzwerke treffen. Im Folgenden einige wesentliche Fragen, die Sie sich stellen sollten:

- **Sind alle kritischen Anwendungen entsprechend der wesentlichen Leistungskennzahlen eingestellt?**
- **Wurde die Leistung des End-to-End-Netzwerks ausgelotet?**
- **Wurde die Leistung aller Cloud-Technologien ausgelotet?**

Es gibt viele Gründe für ein Unternehmen, in das Monitoring von Anwendungen und digitalen Erlebnissen in der Cloud zu investieren. Oft ist es eine akute, taktisch anspruchsvolle Herausforderung mit einer bestimmten Anwendung, die den langfristigen Geschäftswert von VPM deutlich macht.



<sup>3</sup>AppDynamics Agents of Transformation Report 2020  
<sup>4</sup>NTT Global Network Insights Report 2020

<sup>5</sup>Cisco AppDynamics, The App Attention Index 2019



## Die Vorteile von intelligentem Visibility & Performance Management

Wenn Anwendungen mit maximaler Leistung arbeiten, werden sie zu einem Enabler für Mitarbeiter und eine bessere Customer Experience (CX). Das Monitoring von Sichtbarkeit und Leistung hilft IT-Teams dabei, die Anwendungen durch die Brille des Endnutzers zu betrachten.

Ganz egal, ob das Ziel darin besteht, die Reaktionsfähigkeit der Anwendung zu beschleunigen, Sicherheitsrisiken zu minimieren, Compliance zu gewährleisten, oder alles gemeinsam – die Fähigkeit, jede Customer Journey nachvollziehen zu können, ermöglicht bessere digitale Entscheidungen.

Unternehmen, die VPM implementiert haben, können diese visuelle Darstellung von Daten zu jeder Anwendung sowie ihren Abhängigkeiten und der End-to-End-Service-Bereitstellung dazu nutzen, die Qualität und die Bedeutung der Art und Weise, wie die einzelnen Stakeholder sich über die Anwendung unterhalten, zu verbessern. Eine gemeinsame Sprache für aktuelle oder potenzielle Herausforderungen zu entwickeln – ganz egal, ob es sich um den Bereich Marketing, Entwicklung, Risikomanagement oder Compliance handelt –, ermöglicht es Ihren Teams, einen gemeinsamen Fokus auf Ergebnisse und Innovation zu etablieren.

Mit einem effektiven und effizienten Monitoring und Management seiner Anwendungen kann ein Unternehmen alle Komponenten, Abhängigkeiten sowie die Konnektivität des gesamten Anwendungsbestands in einer Benutzeroberfläche visualisieren. Dadurch können IT-Teams proaktiver handeln und ihren Fokus auf die Customer Experience richten. Darüber hinaus sorgt diese Herangehensweise für einen reibungslosen Einsatz der Technologie im gesamten Unternehmen.

Selbst in Zeiten der Ungewissheit und angesichts sich ständig ändernder Prioritäten können Sie durch die Kombination der Erfahrung und Expertise von NTT Ltd. mit AppDynamics und ThousandEyes intern das Vertrauen und die Fähigkeiten aufbauen, die es braucht, um digitale Erlebnisse erstklassig zu machen – betriebsintern wie -extern.

Durch den Einsatz von Visibility & Performance Management können Sie sich von einem isolierten Ansatz bei der Anwendungsentwicklung hin zu effizienteren und besser integrierten Teams entwickeln. Die Möglichkeit, die Leistung Ihrer Apps und Ihres erweiterten Partnernetzwerks an ein- und demselben Ort visualisieren zu können, ermöglicht es

Teams aus sämtlichen Geschäftsbereichen, mit Kunden, internen Stakeholdern und Lieferanten besser zu kommunizieren.

## Die Zukunft der Anwendungsleistung liegt in der Automatisierung

Seit sich Apps zu Container-Architekturen entwickelt haben, ist das manuelle Konfigurieren von Installationen, Grenzwerten, Datenerfassung und Dashboards keine Option mehr. Hier weiterhin manuell zu arbeiten würde sogar die Komplexität Ihrer Anwendungen vervielfachen, anstatt sie zu beseitigen.

Moderne Anwendungsarchitekturen, Microservices und Multi-Cloud-Umgebungen machen es beinahe unmöglich, Anwendungs- und Infrastrukturkomplexität in großem Umfang zu verwalten. Manuelles Deployment und Ausführen von Funktionen, wie das Konfigurieren von Ressourcen, das Einrichten virtueller Maschinen sowie Leistungsmonitoring, ist ineffizient und fehleranfällig und gefährdet letztlich auch die Verfügbarkeit ihrer Apps.

Automatisierung ist also essenziell für einen reibungslosen Umstieg auf Cloud-Infrastruktur. Zu den möglichen Aufgaben zählen Speicher- und Backup-Prozesse, Netzwerktests und -warnungen, das Vornehmen von Konfigurationen und Einstellungen sowie die Code-Implementierung. Mit Automatisierung kann der Großteil der Workload ohne manuelle Eingriffe abgewickelt werden, wodurch die Verfügbarkeit und Performance Ihrer Anwendung sichergestellt wird. Und Administratoren können ihren Fokus dann auf andere Aufgaben richten.

Automatisiertes Monitoring in Kombination mit einer zentralen Benutzeroberfläche für alle Anwendungen hilft dabei, die durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur (MTTR) zu reduzieren und die Anwendungsleistung in Perioden mit schwankender Nachfrage zu verbessern.

Unabhängig davon, ob Anwendungen On-Premise oder in der Cloud ausgeführt werden, tragen Infrastrukturdiagnostik und unmittelbare, proaktive Problembehebung dazu bei, die Anzahl der „War-Room“-Situations, die Ihrem IT-Team vermutlich bevorstehen, zu reduzieren.

Künstliche Intelligenz (AI) liefert Echtzeitanalysen und -einblicke, die einerseits als Basis für Ressourcenentscheidungen für die Anwendungsleistung dienen und andererseits dabei helfen, Ressourcen automatisch dem Bedarf entsprechend zuzuweisen.



## Holen Sie den maximalen Nutzen aus ihren Business-Apps

Wir bei NTT Ltd. arbeiten über die gesamte Lebensdauer einer Anwendung mit unseren Kunden zusammen, um die positiven Ergebnisse für ihre Kunden und Mitarbeiter zu maximieren. Dabei machen wir uns branchenbezogenes Benchmarking, Technologie-Assessment und Risikomanagement zunutze, um Unternehmen bei der Erreichung ihrer strategischen Ziele durch Technologie zu unterstützen.

Von der Vereinfachung von Onlinekäufen über die Optimierung der Lieferketten bis hin zur Verbesserung von Zusammenarbeit haben Anwendungen das Potenzial, Dinge zu verändern und die Welt ein Stückchen besser zu machen.

Wir befähigen unsere Kunden dazu, datenbasierte Entscheidungen zu treffen und die Probleme, die mit ihren Anwendungen auftreten, auf wiederholbare, skalierbare und konsequente Weise zu beheben.

## Kompetenzzentrum für Visibility & Performance Management

Um Komplexität zu beseitigen, muss man seinen Fokus auf das Wesentliche richten. Die zertifizierten Berater und Techniker unseres VPM-Kompetenzzentrums bieten Ihnen einen Rundum-Service: Sie unterstützen Sie beim Planen, Aufbauen und Verwalten der Anwendungen, die Sie brauchen. Wir versorgen Sie mit den relevanten Informationen und Analysen, um fundierte Infrastrukturentscheidungen zu treffen, und gemeinsam erarbeiten wir die Hauptursachen für schlechte Leistung oder mangelhafte User Experience sowie Herausforderungen in hybriden IT-Umgebungen.

Wir setzen auf strategische Partnerschaften, um Unternehmen Visibility & Performance Management und automatisierte Problemerkennung zur Verfügung zu stellen. Dadurch können Sie Netzwerk- und Anwendungsprobleme effektiver beheben, und überdies sicherstellen, dass Ihre Anwendungsumgebungen und die zugrundeliegende Infrastruktur inhärent sicher sind – „Security by Design“.

Der Zugriff auf Echtzeitdaten und die Automatisierung stellen die Grundlage für eine konstante Anwendungsleistung dar. Mit einem voll integrierten Monitoring von Cisco AppDynamics und ThousandEyes können unsere Kunden Ihre Business-Apps überwachen und kundenrelevante Probleme schnell und präzise identifizieren – und all das in einer End-to-End-Übersicht über die Anwendungsleistung sowie die Konnektivität und alle Services, von denen diese abhängt.

Wenn Probleme auftauchen, müssen unsere Kunden in der Lage sein, diese schnell, effizient und letztlich automatisiert zu lösen. Wir kombinieren die leistungsfähigen Plattformen von AppDynamics und ThousandEyes mit der Cisco Workload Optimization, damit unsere Kunden noch bessere und fundiertere Entscheidungen treffen und ihr unternehmerisches Handeln mithilfe von AI und Automatisierung optimieren können. Unser Kompetenzzentrum erweitert dieses Angebot, indem es Einblick in die Leistung von kritischen Anwendungen in SD-WAN-Umgebungen sowohl innerhalb als auch außerhalb von Unternehmensnetzwerken gewährt. All das verknüpfen wir mit umfangreichen Beratungs- und Implementierungsservices sowie Support auf Abruf. Wenn Sie unser Leistungsmanagement für Anwendungen und Netzwerke als Service in Anspruch nehmen, können Sie die Vorteile einer verbesserten Customer Experience mit einem Fokus auf Geschäftsoptimierung und Innovation voll ausschöpfen.

## Nutzen Sie die Vorteile von intelligentem Visibility & Performance Management für Ihre Anwendungen

Unser Advisory Workshop ist der erste Schritt auf Ihrer Reise, die Anwendungen Ihres Unternehmens zu verstehen und zu optimieren und damit eine erstklassige Customer Experience zu erzielen.



**Wenn Sie mehr über Anwendungs-  
optimierung erfahren möchten, besuchen  
Sie [connect.hello.global.ntt/Taming-Complexity\\_AT](https://connect.hello.global.ntt/Taming-Complexity_AT)**



**Together we do great things**

NTT Austria GmbH  
Austria Campus 3, Jakov-Lind-Straße 5/4.OG, 1020 Wien  
Tel: 057 733  
E-Mail: [eu.at.sales@global.ntt](mailto:eu.at.sales@global.ntt)