



USU

E-Book

5 Schritte zum effektiven End-to-End-Monitoring

Wo sind Ihre Schwachpunkte im IT-Monitoring?

Da immer mehr Branchen und Behörden von digitalen Services abhängig werden, ist ein vollständiger Überblick über Ihre Dienste und Systeme entscheidend für den Erfolg Ihrer Kunden.

Ihre bestehende IT-Monitoring-Lösung mag zwar den laufenden Betrieb aufrecht erhalten, aber sie hat wahrscheinlich kritische Schwachstellen. Die einzige Möglichkeit, diese Schwachstellen zu finden, besteht darin, sich in die Perspektive des Kunden zu begeben und zu sehen, wie die Dinge auf dessen Seite funktionieren. Das End-to-End Monitoring ermöglicht Ihnen genau diese Sicht. Es bietet volle Transparenz über Ihre Systeme und Services und stellt sicher, dass sie so schnell und zuverlässig wie möglich arbeiten, um einen kontinuierlichen Mehrwert für Sie und Ihre Kunden liefern.

In diesem eBook werfen wir einen kurzen Blick darauf, was End-to-End Monitoring ist, wie es funktioniert und wie Sie es nutzen können, um sich einen Wettbewerbsvorteil in der Welt der digitalen Services zu verschaffen.



Liefere Sie bessere, zuverlässige Services mit End-to-End-Monitoring

Was leistet E2E-Überwachung?

- **Umfassende IT-Überwachung:** E2E-Monitoring überwacht IT-Systeme und Anwendungen in ihrer Gesamtheit, von Anfang bis Ende, um sicherzustellen, dass alle Komponenten und Abhängigkeiten berücksichtigt werden.
- **Fehlererkennung und -behebung:** Es identifiziert Probleme, Engpässe, Latenzprobleme und Ausfälle, damit Betreiber schnell darauf reagieren und Fehler beheben können.

- **Bewertung der Benutzererfahrung:** E2E-Monitoring ermöglicht die genaue Überwachung von Faktoren wie Ladezeiten und Antwortzeiten, um sicherzustellen, dass Benutzer eine optimale User Experience haben.
- **Verfolgung von Abhängigkeiten:** Es zeigt die Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Komponenten und Diensten auf, um die Ursachen von Problemen besser zu verstehen und deren Auswirkungen zu analysieren.
- **Alarmierung und Benachrichtigung:** E2E-Monitoring-Tools generieren proaktiv Benachrichtigungen oder Alarme, wenn kritische Parameter bestimmte Schwellenwerte überschreiten. Dies ermöglicht es den Betreibern, schnell auf Probleme zu reagieren.



Was ist E2E-Monitoring?

Die Entwicklung eines End-to-End-Monitoring-Systems muss mit den dynamischen, verstreuten, heterogenen und hybriden Systemen einer modernen IT-Umgebung Schritt halten. In dieser Umgebung ist es wichtiger, das zuverlässige Zusammenspiel und die Abhängigkeiten verschiedener Systeme sicherzustellen, als nur die Funktionen oder Funktionieren der Systeme selbst.

Neben dem Testen und Überwachen einzelner Systemkomponenten simuliert das End-to-End Monitoring unterschiedliche Benutzer, die von verschiedenen Standorten aus auf zentrale Server zugreifen und unterschiedliche Geschäftsprozesse ausführen.

Die Simulationen werden kontinuierlich auf Funktionalität, Verfügbarkeit und Reaktionszeit überwacht. Sie bilden reale User nach, die mit dem System arbeiten. So werden bei der Überwachung auch Faktoren miteinbezogen, die bei der Überwachung einzelner Komponenten ansonsten nicht mit

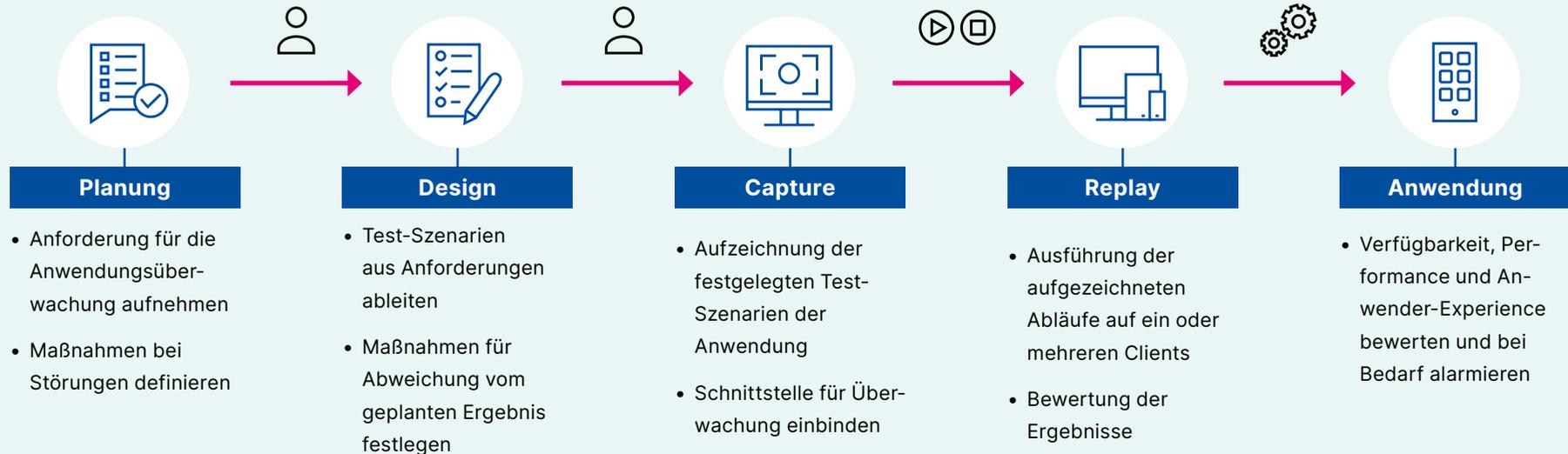
erfasst werden – wie z. B. das Verhalten des Systems beim gleichzeitigen Zugriff vieler paralleler User.

E2E Monitoring bietet eine zusätzliche und realistischere Sicht auf Funktionalität und Reaktionszeiten. Gleichzeitig erleichtert es die Festlegung von Schwellenwerten und das Setzen von Alarmauslösern für eine nahezu unterbrechungsfreie System- und Serviceverfügbarkeit.

” Das E2E Monitoring stellt die Gesamtfunktionalität von Anwendungen, Diensten und Prozessen sicher und nicht nur die Funktionalität einzelner Komponenten.

Beispielhaftes Vorgehen bei der Umsetzung von E2E-Monitoring

Methoden – Capture und Replay Roboter



Reduzieren Sie Störungen mit proaktiver Alarmierung

Ausfälle, Unterbrechungen und Störungen verlangsamen Ihr Geschäft, verärgern Kunden und belasten Ihre Service- und Infrastrukturteams. Bei den ersten Anzeichen eines Problems strömen Störungsmeldungen herein, die Ihrem Team zusätzliche administrative Arbeit bereiten. Sie müssen nicht nur das Problem finden und lösen, sondern auch Dutzende oder gar Hunderte von Störungsmeldungen abarbeiten. Das kostet Zeit, Energie und Mühe.

Das End-to-End Monitoring nutzt die proaktive Alarmierung, um Störungsmeldungen deutlich zu reduzieren und Ihre Systeme schnell und effektiv wieder zum Laufen zu bringen. Durch die Überwachung der gesamten Servicebereitstellungskette erkennt das End-to-End Monitoring frühzeitig client- und kundenseitige Unterbrechungen und benachrichtigt dann die Infrastruktur- und Serviceteams

über das Problem. Sobald sie alarmiert sind, können Ihre Teams nach den Ursachen suchen, die Probleme frühzeitig beheben und im Unternehmen kommunizieren, um die Massenmeldung identischer Tickets zu reduzieren.

Diese Strategie beruhigt auch Ihre Kunden. Indem Sie sie wissen lassen, dass Sie das Problem im Griff haben, können sie sich auf wichtigere geschäftliche Belange konzentrieren, einschließlich der Kommunikation von Verzögerungen und Servicestörungen an ihre eigenen Kunden.

Transparenz über die gesamte Lieferkette hinweg schafft Vertrauen bei den Kunden und sorgt für Zuverlässigkeit. Schließlich gibt es in jedem System Unterbrechungen. Es kommt darauf an, wie man mit ihnen umgeht.





Gewinnen Sie Transparenz. Vollständige Transparenz.

End-to-End Monitoring bietet Transparenz über Ihre Infrastruktur und Cloud-Ressourcen, aber vor allem auch über die Erfahrungen Ihrer Kunden. Das ist vollständige, durchgängige Transparenz.

Indem Sie die Kundenerfahrungen im Auge behalten, können Sie deren Anliegen vorhersehen und schneller und effektiver auf Änderungswünsche, Probleme und Beschwerden reagieren. Das ist ein wichtiger Bestandteil jeder modernen digitalen Strategie und verschafft Ihnen einen Vorteil gegenüber Ihren Mitbewerbern.

Natürlich müssen Sie auch wissen, wie gut Ihre Infrastruktur funktioniert. Wenn Probleme auftauchen, wollen Sie sie schnell finden und lösen. Service-Monitoring in Kombination mit End-to-End Monitoring gibt Ihnen sowohl eine Service-Sicht auf Ihre Infrastruktur als auch eine Sicht auf einzelne Komponenten, so dass Sie jederzeit wissen, was vor sich geht.

Zuverlässige Systeme sicherstellen & Störungen durch Simulationen reduzieren

Unzuverlässige Services und Systeme können Kunden zu Ihren Wettbewerbern drängen, was Sie Umsatz und Ansehen kostet. Ein kontinuierliches Testen Ihres Systems auf maximale Effizienz, Leistung und Verfügbarkeit ist der einzige Weg, um Zuverlässigkeit zu gewährleisten, Störungen zu reduzieren und Kunden zu binden.

Durch die Simulation des Endbenutzerverhaltens gibt Ihnen die End-to-End-Überwachung einen Anhaltspunkt dafür, ob Ihr System die Erwartungen erfüllt, und lässt Sie wissen, wo und wann Probleme auftreten. Wenn Ihre Systeme oder Dienste langsamer werden oder ausfallen, werden Sie gewarnt und können schnell auf Backups und redundante Systeme umschalten, um die Geschäftskontinuität rechtzeitig sicherzustellen. Sie erhalten auch einen Einblick in die Systeme oder Dienste, bei denen Störungen wahrscheinlicher sind, so dass Sie im Voraus planen

können, wie Sie Ihre Kunden unterstützen können, wenn die Probleme dann tatsächlich auftreten.

Das End-to-End Monitoring konzentriert sich auf die Services und Bedürfnisse der Endbenutzer. Es deckt die blinden Flecken auf, die durch die isolierte Überwachung einzelner Systemen entstehen, und stellt die Zuverlässigkeit komplexer, voneinander abhängiger Service-Lieferketten sicher.





Steigern Sie die Kunden- und Anwenderzufriedenheit

Serviceausfälle und -störungen frustrieren sowohl Anwender als auch Kunden und verringern deren Gesamtzufriedenheit. Im schlimmsten Fall können anhaltende Ausfälle Kunden zu Ihren Wettbewerbern drängen.

Durch die Sicherstellung einer nahezu unterbrechungsfreien Verfügbarkeit Ihrer Systeme und Services - mit schnellen Reparaturzeiten, Transparenz und klarer Kommunikation - trägt das End-to-End Monitoring dazu bei, dass Kunden und Anwender zufrieden sind und immer wieder kommen.

Erhöhte Zuverlässigkeit bedeutet, dass sich Kunden und Anwender auf Ihre Systeme und Dienste verlassen können, um die Stabilität ihrer eigenen Geschäfte und Prozesse zu gewährleisten und den Unternehmenserfolg zu steigern.

Fazit

Integriertes Service- und End-to-End-Monitoring ist die einzige Möglichkeit, volle Transparenz über Ihre Systeme und Dienste zu erhalten und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Sie haben vielleicht schon ein Monitoringsystem, aber wenn dieses nicht sämtliche Systeme erfasst, erhalten Sie nicht das vollständige Bild. Beseitigen Sie die kritischen Schwachstellen und stellen Sie den Erfolg Ihrer Kunden sicher - mit einer Monitoring-Lösung, die über den eigenen Tellerrand hinausschaut.

Bereit, die nächste Stufe des IT-Monitorings zu erreichen? Kontaktieren Sie uns, um mehr über das **USU End-to-End-Monitoring** zu erfahren.



Melisa Mujic

ITM Community Developer USU
Solution IT Monitoring

Jetzt einen Termin vereinbaren.

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU