

– Presseinformation der Controlware GmbH –

**Mit validierten Kennzahlen zu mehr Anwendungsqualität:  
Controlware gibt Tipps zum End-to-End-Applikationsmonitoring**

**Dietzenbach, 02. September 2014 – Controlware, renommierter deutscher Systemintegrator und Managed Service Provider, berät und unterstützt Unternehmen bei der Implementierung von End-to-End-Anwendungsmonitoring. Die folgenden praxisnahen Tipps helfen Unternehmen, das Potenzial ihrer IT-Management-Plattform auszuschöpfen.**

„Das Thema Anwendungsmonitoring gewinnt in den Unternehmen rasant an Bedeutung. Wer als IT-Verantwortlicher Kunden und Kollegen optimal betreuen will, muss wissen, wie es um die Service-Qualität an den Endgeräten der Anwender bestellt ist“, erklärt Jacqueline Trouvain, Business Development Manager IT-Management bei Controlware. „Ein unternehmensweites End-to-End-Monitoring hält die Unternehmen rund um die Uhr über den Status ihrer Anwendungen auf dem Laufenden – und ermöglicht es der IT-Abteilung, gegenüber Auditoren oder Vorgesetzten jederzeit die Leistungsfähigkeit ihrer Systeme nachzuweisen.“

Für Unternehmen, die in das Thema End-to-End-Monitoring einsteigen wollen, hat Controlware folgende Tipps parat:

**1. Nutzen Sie das Potenzial neuer Technologien**

End-to-End-Anwendungsmonitoring ist eine anspruchsvolle Disziplin, die mit klassischen Netzwerk-Monitoring-Systemen allein nicht zu lösen ist. Achten Sie bei der Auswahl Ihrer neuen Lösung darauf, dass die Anwenderperspektive berücksichtigt wird. Innovative Technologien wie die Mess-Roboter- und Bilderkennungsverfahren, die zum Beispiel der Hersteller Servicetrace einsetzt, haben sich in der Praxis vielfach bewährt und liefern sehr gute Ergebnisse.

**2. Integrieren Sie Ihre Web 2.0-Anwendungen**

Nahezu alle erfolgreichen Social Media- und Web 2.0-Anwendungen leben davon, dass eine

hohe User-Zahl in Echtzeit mit den gleichen Applikationen arbeitet. Dafür ist es entscheidend, dass die Anwendungsperformance durchgehend stabil bleibt und die User Experience selbst in Spitzenzeiten einwandfrei ist. End-to-End-Monitoring ist die perfekte Technologie, um Flaschenhälse und Qualitätseinbrüche frühzeitig zu erkennen und proaktiv zu beheben.

### **3. Optimieren Sie die Performance Ihres E-Shops**

Überschreiten die Lade- und Wartezeiten in Ihrem Online-Shop einige Sekunden, verlässt ein Großteil der Besucher die Site. Eine zeitgemäße End-to-End-Monitoring-Lösung warnt Sie frühzeitig, wenn lange Wartezeiten und Verbindungsabbrüche drohen, und hilft Ihnen dadurch, Umsatzeinbrüche durch den Verlust von Kunden zu vermeiden.

### **4. Nutzen Sie End-to-End-Monitoring als proaktives QM-Tool**

Updates und Migrationen tief integrierter Business-Anwendungen – etwa von ERP-, PPS- oder CRM-Lösungen – wirken sich nachhaltig auf die Produktivität des gesamten Unternehmens aus. Wenn Sie den Ablauf solcher Changes mithilfe des Anwendungsmonitorings vor dem echten Roll-out an einem einzelnen Standort testen, wappnen Sie sich vor unliebsamen Überraschungen.

### **5. Achten Sie auf die richtigen Schnittstellen zum Netzwerk-Monitoring**

Anwendungs- und Netzwerkmonitoring sind zwei grundverschiedene Technologien. Sie ergänzen sich in der Praxis aber perfekt, etwa wenn es gilt, Anwenderfehler automatisch in der GUI des Netzwerk-Monitoring-Systems zu signalisieren. Prüfen Sie vor der Auswahl Ihrer neuen End-to-End-Monitoring-Lösung, wie gut sie sich in Ihre vorhandene IT-Management-Umgebung einbinden lässt.

### **6. Setzen Sie interne und externe Compliance-Vorgaben um**

In vielen Unternehmen definieren verbindliche SLA, mit welcher Service-Qualität welche Anwendungen bereitzustellen sind. Ein lückenloses End-to-End-Monitoring liefert Ihnen zuverlässige, validierte Kennzahlen zum Anwendungsbetrieb und ermöglicht es Ihnen so, jederzeit die Einhaltung aller relevanten Compliance-Vorgaben zu dokumentieren.

### **7. Es muss nicht immer on-premise sein**

Anwendungsmonitoring ist relativ leicht zu implementieren – bei Servicetrace zum Beispiel auf der Basis eines Workflow-Editors – und unterstützt das IT-Team auch im laufenden

Betrieb durch intuitive Handhabung. Wenn Sie die entsprechenden Ressourcen trotzdem nicht selbst vorhalten oder aufbauen möchten, bietet sich End-to-End-Monitoring als Managed Service an. Auf diese Weise profitieren Sie von allen Vorteilen dieser State-of-the-Art-Technologie und können budgetschonend mit ihren wichtigsten Applikationen starten. Eine Erweiterung der Lösung ist schrittweise jederzeit möglich.

### **8. Validierte Kennzahlen verbessern das Image der IT-Abteilung**

Viele IT-Abteilungen tun sich schwer damit, ihre Arbeit und ihre Leistungen intern und extern zu belegen. Validierte Kennzahlen und Monitoring-Reports eignen sich hervorragend, um die erreichte Performance kritischer Anwendungen Kunden und Vorgesetzten gegenüber zu dokumentieren.

### **9. Berücksichtigen Sie bei der Produktauswahl auch innovative Newcomer**

Der Anwendungsmonitoring-Markt wurde anfangs von wenigen großen Playern dominiert. Inzwischen haben sich in diesem dynamischen Umfeld aber auch einige kleinere Innovatoren einen ausgezeichneten Ruf erworben. Beziehen Sie diese Hersteller in Ihre Marktevaluierung ein!

### **10. Bereichsübergreifende Projekte brauchen erfahrene Partner**

Anwendungsmonitoring ist ein bereichsübergreifendes Thema, das alle IT-Teildisziplinen im Unternehmen betrifft. Daher sind Sie gut beraten, frühzeitig einen erfahrenen Systemintegrator hinzuzuziehen, der das Projektteam in allen Phasen unterstützt und eine reibungslose Implementierung und einen effizienten Betrieb sicherstellt.

### **Fazit: End-to-End-Monitoring rechnet sich**

Unternehmen erhalten mit End-to-End-Anwendungsmonitoring ein leistungsstarkes IT-Management-Werkzeug an die Hand, das die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit nachhaltig steigert und die Einhaltung von Service-Level- und Compliance-Vorgaben sicherstellt. „In der Praxis bleibt der IT-Abteilung damit mehr Zeit, um mit den Fachabteilungen konstruktiv über neue geschäftliche Entwicklungen zu sprechen, bei denen die IT-Abteilung unterstützen muss, statt Performance-Problemen auf den Grund zu gehen“, erklärt Jacqueline Trouvain. „Und die IT-Abteilungen können sich in ihrer Rolle als

Dienstleister durch verbesserte Service-Qualität intern profilieren und von externen Wettbewerbern abheben.“

6.058 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

### **Über Controlware GmbH**

Die Controlware GmbH, Dietzenbach, ist einer der führenden unabhängigen Systemintegratoren und Managed Service Provider in Deutschland. Das 1980 gegründete Unternehmen entwickelt, implementiert und betreibt anspruchsvolle IT-Lösungen für die Data Center-, Enterprise- und Campus-Umgebungen seiner Kunden. Das Portfolio erstreckt sich von der Beratung und Planung über Installation und Wartung bis hin zu Management, Überwachung und Betrieb von Kundeninfrastrukturen durch das firmeneigene ISO 27001-zertifizierte Customer Service Center. Zentrale Geschäftsfelder der Controlware sind die Bereiche Network Solutions, Unified Communications, Information Security, Application Delivery, Data Center und IT-Management. Controlware arbeitet eng mit national und international führenden Herstellern zusammen und verfügt bei den meisten dieser Partner über den höchsten Zertifizierungsgrad. Das rund 600 Mitarbeiter starke Unternehmen unterhält ein flächendeckendes Vertriebs- und Servicenetz mit 15 Standorten in DACH. Im Bereich der Nachwuchsförderung kooperiert Controlware mit sechs renommierten deutschen Hochschulen und betreut durchgehend um die 50 Auszubildende und Studenten. Zu den Tochterunternehmen von Controlware zählen die Networkers AG, die ExperTeach GmbH und die Productware GmbH.

#### **Pressekontakt:**

Stefanie Zender  
Controlware GmbH  
Tel.: +49 6074 858-246  
Fax: +49 6074 858-220  
e-mail: [stefanie.zender@controlware.de](mailto:stefanie.zender@controlware.de)  
[www.controlware.de](http://www.controlware.de) (Homepage)

#### **Belegexemplare bitte an:**

Michal Vitkovsky  
H zwo B Kommunikations GmbH  
Tel.: +49 9131 81281-25  
Fax: +49 9131 81281-28  
e-mail: [info@h-zwo-b.de](mailto:info@h-zwo-b.de)  
[www.h-zwo-b.de](http://www.h-zwo-b.de) (Homepage)