



Swiss Re

Kurzfassung

Die Herausforderung

- Verbesserung der Applikations-Performance
- Bereitstellung einer Ende-zu-Ende Visibilität über das gesamte digitale Nutzererlebnis
- Ermittlung von Metriken für Performance-Referenzwerte

Die Lösung

- Aternity End User Experience Monitoring

Die Vorteile

- Ende-zu-Ende Monitoring
- Eine Sicht auf Applikationen an 80 Standorten
- Hilfe zur Überwachung von Performance-Verbesserungen
- Nutzer werden bestärkt, Servicelevel für Performance einzufordern



Swiss Re

Die Swiss Re fokussiert sich auf das Endnutzererlebnis im Rahmen einer weiter gefassten Strategie zur digitalen Transformation und Modernisierung von Arbeitsplätzen.

Die Swiss Re Group gehört zu den weltweit führenden Anbietern von Rückversicherungen, Versicherungen und anderen Formen versicherungsbasierter Risikotransfers, die unsere Welt belastbarer machen. Swiss Re sieht Risiken voraus und handhabt sie, von Naturkatastrophen bis zum Klimawandel und von alternden Bevölkerungen bis hin zur Cyber-Kriminalität. Ziel der Swiss Re Group ist es, für ihre Kunden neue Lösungen und Möglichkeiten zu schaffen, um eine positive Entwicklung der Gesellschaft zu ermöglichen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz, wo es 1863 gegründet wurde, agiert mit einem Netz aus 80 Niederlassungen weltweit.

Sie ist in drei Geschäftseinheiten mit jeweils eigenen Strategien und Zielen gegliedert, die alle zum Erreichen der globalen Unternehmensziele beitragen.

“ Was uns an Aternity besonders gefällt, ist, wie leicht wir die Daten analysieren und zueinander in Beziehung setzen können. Mit Aternity sind die Ergebnisse für ein breites Publikum verständlich und in einem Format verfügbar, das die Skalierung und die Weiterleitung an interne Stakeholder unterstützt. ”

Joost Smit | Digital Workplace Solution Architect und Engineer | Swiss Re

Die Herausforderung: Ein umfassendes Verständnis der IT-Erfahrung

All dies basiert auf einer Strategie für die digitale Transformation, deren Ziel es ist, die Mitarbeiterproduktivität zu steigern und die Zusammenarbeit zwischen globalen Teams sowie der Swiss Re und seinen externen Partnern und Kunden zu vereinfachen. „Wir holen die IT aus dem Backoffice und nutzen sie, um neue Wertbeiträge für unser Geschäft zu schaffen. Dieser Wandel wurde im ganzen Unternehmen aufmerksam verfolgt und von der Unternehmensleitung unterstützt,“ sagt Ron Kwong, Head of Delivery Assurance, Digital Workplace von Swiss Re.

Die Umstellung wurde im gleichen Masse von den IT-Teams vorangetrieben als auch von internen Kunden eingefordert. „Wir haben viele IT-affine Nutzer im Unternehmen, die mehr von der IT erwarten. Sie verbringen viel Zeit in Outlook und Skype und sind auf diese Tools angewiesen, um miteinander und mit externen Gesprächspartnern zu kommunizieren. Deshalb sind wir von der Frage ‚Wer nutzt die IT-Services?‘ zu ‚Welches Nutzererlebnis bietet ihnen die IT?‘ übergegangen.“

Dabei muss ein breites Spektrum an Endnutzengeräten berücksichtigt werden. Swiss Re stellt seinen Mitarbeitern Notebooks bereit, sie können aber auch von ihren PCs aus eine virtuelle Arbeitsumgebung aufrufen oder im Rahmen eines BYOD-Programms („Bring Your Own Device“) ihre eigenen iOS- und Android-Geräte nutzen.

Kwong führt aus: „In den nächsten 18 Monaten wird der digitale Arbeitsplatz vermutlich immer mobiler werden. Und wenn wir vom Digitalen Arbeitsplatz sprechen, schließt das für uns sämtliche Anwendungen in Microsoft Office 365 und Zugang zu Unternehmensanwendungen ein. Wir wollen unseren Mitarbeitern die Flexibilität bieten, von überall aus zu arbeiten und jederzeit auf die richtigen Tools und Daten zuzugreifen. Außerdem wollen wir die Zusammenarbeit fördern und ihnen nicht eine bestimmte Arbeitsweise vorschreiben.“

“ Wir wollten wissenschaftlicher an das Thema Nutzererlebnis herangehen. Uns war klar, dass uns unser vorhandenes Tool für die Überwachung der Performance nicht sagen konnte, welches Nutzererlebnis unsere Kollegen hatten. Der Grossteil wurde gar nicht gemessen und die verfügbaren Messungen waren schwer zu interpretieren und nicht skalierbar. ”

Joost Smit | Digital Workplace Solution Architect und Engineer | Swiss Re

Dazu mussten die Verantwortlichen des Unternehmens jedoch im Detail verstehen, was die wichtigsten Windows, Office und Unternehmensanwendungen in großen Umgebungen leisten konnten. Bisher hatte das IT-Team sich darauf verlassen, dass Performance-Einbußen von den Nutzern gemeldet wurden. Doch um potenzielle Probleme vorherzusehen und Performance-Benchmarks zu erstellen, waren quantifizierbare Messwerte für die Verfolgung der Performance erforderlich.

Joost Smit, Digital Workplace Solution Architect und Solution Engineer bei Swiss Re, erklärt:

„Wir wollten wissenschaftlicher an das Thema Nutzererlebnis herangehen. Uns war klar, dass uns unser vorhandenes Tool für die Überwachung der Performance nicht sagen konnte, welches Nutzererlebnis unsere Kollegen hatten. Der Grossteil wurde gar nicht gemessen und die verfügbaren Messungen waren schwer zu interpretieren und nicht skalierbar.“

„Dieses Problem wurde immer dringlicher, da es in immer kürzeren Abständen neue Versionen von Windows, Office und anderen Anwendungen gibt. Wir müssen einfach wissen, wie diese Änderungen sich auf unsere Endnutzer auswirken.“

Die Lösung: Intelligente Einblicke in die Daten

Da das vorhandene Monitoring-Tool ohnehin aktualisiert werden musste, begann das Team, die verschiedenen Optionen abzuwägen. Dabei erwies sich Aternity als geeignete Lösung. Auf das positive Ergebnis einer ersten Machbarkeitsstudie folgte ein größerer Test mit etwa 1.500 Geräten weltweit, an dem Nutzer aus technischen Bereichen, Teams mit Kundenkontakt und Anwendungseigentümer Windows-basierter und unternehmensintern entwickelter Anwendungen teilnahmen. Smit resümiert: „Alle internen Teilnehmer dieser ersten Phase waren zufrieden. Wir hatten ein recht breites

Nutzerspektrum einbezogen und konnten daher beispielsweise das Endnutzererlebnis auf Windows 7 und Windows 10 vergleichen.“

Aternity sorgt dafür, dass das Nutzererlebnis unternehmensweit auf jedem physischen, virtuellen oder mobilen Endgerät gemessen wird. Und es macht sichtbar, wie sich die Anwendungs-Performance auf die Produktivität auswirkt. Es analysiert die Anwendungsnutzung, die von Vordergrundprozessen beanspruchte Zeit, die aktive Zeit, die Wartezeit und Abstürze.

So kann unmittelbar bewertet werden, wie lange die Nutzer von Swiss Re auf jede geschäftskritische Anwendung im Unternehmensportfolio warten müssen.

Zudem erstellt Aternity automatisch einen Referenzwert für jede Anwendung, jedes Gerät und jeden gemessenen Performance-Kennwert. Diese können automatisch nach Standort, Subnetz oder Zielservers unterteilt werden, um einen spezifischen Referenzwert für jede Nutzergruppe zu erstellen. Darüber hinaus verfolgt Aternity die Ursache von

Verzögerungen zum Nutzergerät, Netzwerk oder Anwendungs-Backend zurück, um gegenseitige Schuldzuweisungen zu vermeiden und die mittlere Zeit bis zur Behebung eines Problems zu verkürzen.

Dazu wieder Smit: „Was uns an Aternity besonders gefällt, ist, wie leicht wir die Daten analysieren und zueinander in Beziehung setzen können. Mit Aternity sind die Ergebnisse für ein breites Publikum verständlich und in einem Format verfügbar, das die Skalierung und die Weiterleitung an interne Stakeholder unterstützt.“

Die Vorteile: Mehr Transparenz und Effizienz

Smit erläutert: „Mit Aternity können wir nun das tatsächliche Nutzererlebnis messen – proaktiv, per Fernzugriff und ohne sie zu beeinträchtigen. Letzteres ist besonders wichtig, weil kein Unternehmen es sich leisten kann, die Mitarbeiterproduktivität aufs Spiel zu setzen.“ Aus Sicht der Fehlersuche und -behebung ist Smit wichtig, dass Aternity voneinander isolierte Punktlösungen ersetzt und tote Winkel ausleuchtet: „Es ist äußerst vorteilhaft, dass wir nicht mehr auf anekdotisches Feedback angewiesen sind und stattdessen harte Fakten und einen genauen Überblick zur Verfügung haben.“ Ergebnisse, die früher erst nach mehrtägiger fehleranfälliger Arbeit zur Verfügung standen und dann rasch veraltet waren, werden jetzt in Echtzeit angezeigt.

„Die Effizienz von Aternity und die Tatsache, dass wir nun keine manuellen Berechnungen mehr durchführen müssen, um bestimmte Informationen zu finden, haben dazu geführt, dass die Lösung sich bereits ausgezahlt hat,“ fügt Smit hinzu.

Er würde gern Schulungsmaterialien erstellen, um Anwendungseigentümer über Best Practices für die Nutzung von Aternity zu informieren, damit sie ihren Nutzern ein noch besseres Erlebnis bieten können. An der Testphase waren beispielsweise drei Niederlassungen in den USA beteiligt, in denen mehrere Nutzer Performance-Engpässe gemeldet hatten. Mit Aternity konnte das Team die gemeldeten Probleme mit dem tatsächlichen Geschehen in Beziehung setzen. Smit erinnert sich: „Dabei stellte sich heraus, dass aus Sicht der Technologie alles in Ordnung war. Einige neue Nutzer benötigten allerdings mehr Support und eine genaue Anweisung für den Gebrauch bestimmter Tools.“

„Wir haben eine sehr komplexe IT-Infrastruktur, aber mit Aternity können wir individuelle Referenzwerte für verschiedene Anwendungen, Standorte und Geräte ermitteln.“

Wahlfreiheit in digitalen Arbeitsumgebungen

Langfristig gehen die Vorteile von Aternity über die Fehlerdiagnose und Behebung hinaus. Kwong betont, dass das bessere Verständnis des Nutzererlebnisses auch fundiertere Entscheidungen über zukünftige IT-Investitionen und Implementierungen ermöglicht. Dieser Aspekt gewinnt mit dem Trend zur Nutzung von „as a Service“-Angeboten immer mehr an Bedeutung. Der weltweite Einsatz von Microsoft Office 365 und Windows 10 soll noch in diesem Jahr erfolgen – das ist eines der komplexeren Projekte von Swiss Re. Kwong geht davon aus, dass Aternity beim Testen, Überprüfen und beim großflächigen Einsatz empfohlener Patches und Bugfixes von unschätzbarem Wert sein wird:

„Aternity war sofort nach der Implementierung nutzbar, ohne dass wir die Lösung anpassen mussten. Und sie versetzt uns in die Lage, neue Services proaktiver zu nutzen. Wir können beispielsweise sehen, wie E-Mail in verschiedenen Teams genutzt wird. Diese Art von Kennzahlen hatten wir noch nie. Sie könnten zum Beispiel Aufschluss darüber geben, welche neuen Kommunikationstools wir brauchen. Anschließend könnten wir in einer kleineren Testumgebung beobachten, wie diese Tools von den Nutzern angenommen werden, bevor wir ehrgeizigere Pläne schmieden.“

Für Kwong ist all das Teil der Unternehmensstrategie, den Nutzern die Freiheit zu geben, die Tools und Geräte für die Erledigung ihrer Aufgaben an ihrem digitalen Arbeitsplatz selbst auszuwählen. Er sagt: „Wir wollen den Leuten nicht vorschreiben, welche Tools sie nutzen müssen. Aber wir möchten sehen, wie gut die Tools, die sie sich ausgesucht haben, funktionieren.“

“ Es ist äußerst vorteilhaft, dass wir nicht mehr auf anekdotisches Feedback angewiesen sind und stattdessen harte Fakten und einen genauen Überblick zur Verfügung haben. ”

Joost Smit | Digital Workplace
Solution Architect und Engineer |
Swiss Re



About Aternity

Aternity, the enterprise-class Digital Experience Management company, transforms the employee experience in the digital workplace, with enterprise-scale analytics for every application, all transactions, any device, and all users. Aternity's AI-powered visibility and self-healing control help IT optimize business application performance to improve employee productivity and customer satisfaction, mitigate the risk of IT transformation, and drive down the cost of IT operations. To learn more about Aternity, visit aternity.com.