

Testing, Monitoring & Management von Siebel-Anwendungen

Jens Zwer
Oracle Deutschland GmbH
Frankfurt

Schlüsselworte: Real User Monitoring, Siebel, CRM

Einleitung

Siebel Anwendungen bilden in vielen Unternehmen wichtige Business Prozesse und Kernfunktionalitäten ab. Daher sollte es immer verfügbar, performant und fehlerfrei arbeiten. Doch ist dies auch immer und überall so?

- Welche User Experience erleben die Anwender?
- Welche Verfügbarkeit und Performance haben Ihre Endanwender wirklich?
- Wo, Wann, Wieviele und Welche Störungen erleben Ihre Kunden?
- Wie kann man proaktiv solche Störungen monitoren und beheben?

In diesem Vortrag möchte ich aufzeigen welche technischen Möglichkeiten es heute gibt um die Verfügbarkeit, Performance und Funktionalität aus Endanwendersicht zu monitoren.

“Real Life Experience zeigt: 74 % aller Probleme entstehen durch Performance Probleme, die von End-Usern dem Service Desk gemeldet werden und nicht durch Monitoring Infrastruktur Komponenten !”

Die heutigen Unternehmen sind auf das Web angewiesen, um ihre Kunden, Partner und Mitarbeiter zu erreichen. Der Browser ist die Plattform geworden, um Einnahmen zu steigern und Key Business Transaktionen durchzuführen. Webapplikationen sind heute für Unternehmen der bevorzugte Weg, um eine Self-Service Plattform zu schaffen und Geschäfts-transaktionen zu integrieren.

Web Applikationen sind komplex, sie umfassen Applikationsstrukturen, Web Services, Infrastrukturen und Netzwerksegmente. Service Level Agreements werden festgesetzt, um sicherzustellen, dass jede Komponente zu einer guten User Experience und Verfügbarkeit beiträgt. Während jede Komponente “alle Daumen nach oben” aufzeigen mag, sind Geschäftstransaktionen bereits verloren und Benutzer frustriert, da meist nicht in Echtzeit gemessen wird.

1. Optimierung der Online User-Experience durch Real-User Monitoring

Oracle Real User Experience Insight ist eine einzigartige integrierte Standardlösung,

um die Erfahrung und Web Performance von Benutzern zu monitoren. Oracle Real User Experience Insight ermittelt Trends von End-to-End Antwort-/Reaktionszeiten und Konversionsraten, zu Diagnosewerkzeugen und der Messungen des Einflusses schlechter Leistung auf das Geschäftsergebnis.

Weitere Keyfunktionalitäten von Real User Experience Insight sind:

- End-to-End Realtime Monitoring aller User mit sämtlichen Transaktionen
- Überwachung der Verfügbarkeit, Performance und mögliche Fehler Ihrer Webseite
- Business Impact Analysen & Identifizierung von Konversionsengpässen
- Service Level & KPI Echtzeit Dashboard
- Automatische Alarmierung bei Auffälligkeiten
- Diagnose & Priorisierung von Performance Problemen
- Erkennung von technischen und funktionalen Fehlern
- Aufzeichnung und Wiedergabe fehlerhafter Webseiten und –formulare
- Flexibler Reportdesigner
- Sehr geringer Implementierungs- und Konfigurationsaufwand

2. Vorstellung Oracle Application Management Suite für Siebel

Echtes End-User Experience Monitoring: Beurteilen Sie die Leistung Ihrer Web Anwendung auf Grundlage der End-User Experience. Überwachen Sie Online Transaktionen und Seiteninhalte: „Wie lange ist die durchschnittliche Zeit einer Kundentransaktion“? „Wie beeinflussen die einzelnen Teile einer Seite Antwort Zeiten“? Oracle Real User Experience Insight ermittelt in Echtzeit Daten über den gesamten Datenverkehr, des Netzwerks, der Server, der anwendungsbezogenen Werte sowie die Endbenutzer Ansichten.

Steuerungsinstrumente für die Führungsebene – Gewinnen Sie Informationen über die Lage des Geschäfts durch abgestimmte IT und Geschäftsmetriken: „Warum brechen Kunden Transaktionen ab, obwohl SLAs eingehalten werden“? „Was hat den Kunden veranlasst, Ihre Webanwendung zu verlassen“? Unser Olap Interface zeigt Wer, Wann, Warum und Welche Probleme hatte. Es lässt sich in Ihre Data Warehouses und in bestehende Geschäftsinformationsplattformen integrieren. Es lassen sich weitere Ziele auf der Grundlage historischer Daten und Trendanalysen spezifiziert werden.

KPI sowie SLA Überwachung – Definieren Sie eine unbegrenzte Zahl von KPIs (sog. Key Performance Indicators) zu Schlüsselseiten und / oder Transaktionen. Messen Sie mit Oracle Real User Experience Insight die Leistungen aus der Sicht der Endbenutzer. Lassen Sie sich per E-Mail, SMS oder SNMP Traps benachrichtigen. Definieren Sie Schwellenwerte für verschiedene Dienstebenen.

Scannen von Inhalten – Bekommen Sie Einblicke in versteckte Probleme und Kundenerfahrungen. Überwachen Sie in Echtzeit technische sowie funktionale Fehlermeldungen. Sehen Sie was der Benutzer gesehen hat und erfahren Sie so warum sich Ihr Kunde dazu entschlossen hat die Seite zu verlassen! Beheben Sie das Problem, wenden Sie sich an die Besucher der Seite – und gewinnen Sie Ihren Kunden zurück!

Alarmierung – Erfahren Sie von Leistungsengpässen noch bevor Ihr Kunde dies tut. Die Alarme basieren auf dynamisch festgelegten KPI Werten. Oracle Real User Experience Insight benachrichtigt Sie, wenn KPI's nicht erfüllt werden. Dies ermöglicht dem Help Desk Mitarbeitern jene Anrufe zu priorisieren, die tatsächlich dringend sind und die einen hohen Einfluss auf das Geschäft haben. So wird eine effiziente Ressourcenzuteilung ermöglicht und Probleme früher und schneller gelöst.

Bedarfsgerechte Berichterstattung – Niedrige Konversionsraten? Erhalten Sie Berichte über spezifische Seiten, die vom Endbenutzer angesehen wurden und niedrige Konversion verursachten. Ermitteln Sie die wahren Probleme, verstehen Sie den Seiteninhalt und veranschaulichen Sie den Geschäftsverlust. Verwenden Sie Seitenmarkierungen wieder und wandeln Sie unklare, technische URL's und Statistiken in Seitennamen von breiter Akzeptanz innerhalb Ihres Geschäfts.

3. Vorstellung Oracle Application Testing Suite für Siebel

Umfassendes Testing bei allen Veränderungen an der Applikation und der dahinterliegenden Infrastruktur trägt maßgeblich dazu bei Produktionsprobleme zu minimieren und frühzeitig Fehlerquellen ausfindig zu machen. Aus diesem Grund bietet Oracle die Application Testing Suite nun auch für die E-Business Suite und Oracle Forms an. Hinter dieser Suite stehen 3 Kernprodukte die die Bereiche Testmanagement, funktionales automatisiertes Testen und Last- & Performancetest abdecken. Dadurch können bei Veränderungen wie z.B. Upgrades, Einspielung von Patches, neue Hardwarekomponenten, Neuentwicklung und Customizing der Applikation alle Bereiche und Belange der Fachanwender umfassend geprüft werden. Somit können alle möglichen Fehlerquellen frühzeitig erkannt und eliminiert werden so dass ein reibungsloser Betrieb der Applikationen ohne Probleme gewährleistet werden kann.

4. Technische Möglichkeiten & Funktionsweise

Real User Experience Insight stattet Sie mit einem 360 ° Blickwinkel auf alle Benutzererfahrungen aus. Oracle Real User Experience Insight hält alle Transaktionen fest und zeigt Engpässe auf, wie sie die Kunden empfunden haben. Stellen Sie sich vor, Sie sehen Ihrem Kunden über die Schulter während er seine Online Transaktionen tätigt. Was verursachte den Transaktionsfehler? War es ein (Web) Service, das Netzwerk oder ein Server, der eine Nachfrage nicht mehr bearbeiten konnte? Oder hat jemand lediglich falsche Informationen eingegeben? Und wenn ja, was wurde eingegeben?

Oracle Real User Experience Insight basiert auf NPA, der Netzwerk Protokoll Analyse. NPA ist eine innovative, nicht beeinflussende Technologie und kann auf traditionellen sowie SOA- und AJAX-basierten Anwendungen angewandt werden. Oracle Real User Experience Insight ist dennoch eine Standardlösung. Konfiguration, Implementierung und Training können in wenigen Tagen durchgeführt werden.

Kontaktadresse:

Name

Jens Zwer
D-63303 Dreieich

Telefon: +49(0) 6103-397717
Fax: +49(0) 6103-397150
E-Mail jens.zwer@oracle.com
Internet: www.oracle.de