

# **Unzufriedene User? Lange Antwortzeiten? - das muss nicht sein**

**Jens Zwer  
Oracle Deutschland B.V. & Co. KG  
Dreieich**

**Schlüsselworte: E-Business Suite, Siebel, JD Edwards, Peoplesoft, Testing, Monitoring, Management, User Experience, Lasttest, Trouble Shooting**

## **Einleitung**

Die Oracle 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. Vorstellung Oracle Application Testing Suite**

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.

## **2. Vorstellung Oracle Application Management Suite**

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 Antwortzeiten“? 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!

## **3. 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:

Jens Zwer  
Oracle Deutschland B.V. & Co. KG  
Robert-Bosch-Str. 5

D-63303 Dreieich

Telefon: +49 (0) 176-10010305  
Fax: +49 (0) 6103-397150  
E-Mail [Jens.Zwer@oracle.com](mailto:Jens.Zwer@oracle.com)  
Internet: [www.oracle.com](http://www.oracle.com)