



Raiffeisen Gruppe

Kurzfassung

Die Herausforderung

- Umfassender Einblick in die digitale Erfahrung von den Endnutzern bis in die Cloud
- Tools zur Verwaltung, Überwachung und Verbesserung der Anwendungsperformance
- Optimieren der mobilen Arbeitsplätze
- Benachrichtigung über technische Probleme, bevor der Nutzer sie bemerkt (proaktive Überwachung)

Die Lösung

- Aternity End User Experience Monitoring

Die Vorteile

- Einheitliche Ansicht von digitalen Anwendungen, Unterstützung der Strategie der Bank für mobile Arbeitsplätze
- Befähigung der IT, Anwendungsprobleme zu erkennen und zu lösen, bevor diese sich auf die Nutzererfahrung auswirken
- Geringere Ausfallzeiten und bessere Anwendungsperformance

RAIFFEISEN

Raiffeisen profitiert mit Aternity von einer klaren Sicht auf die digitale Nutzererfahrung für ein optimiertes mobiles Arbeiten.

Die Raiffeisen Gruppe ist mit 1,9 Millionen Genossenschaftsmitgliedern und 880 Standorten im gesamten Land die drittgrößte Bank in der Schweiz. Die 246 rechtlich unabhängigen Genossenschaftsbanken bilden gemeinsam die Raiffeisen Schweiz, die wiederum die strategische Führungsfunktion der gesamten Raiffeisen Gruppe übernimmt.

Vor Kurzem hatte die Raiffeisen Gruppe ein verwaltetes Vermögen in Höhe von 196 Milliarden Schweizer Franken und Kundenkredite in Höhe von 188 Milliarden Schweizer Franken. Im Hypothekengeschäft hat die Bank einen Marktanteil von 17,5 % und ihr Gesamtvermögen beträgt 230 Milliarden USD.

“ Mit Aternity konnten wir alle unsere Erfolgskriterien erfüllen. Performance, Anwendungsüberwachung, schnelle Ladezeiten ... Es hat sich einfach in allen Anwendungsfällen bewährt. ”

Stefan Somogyi | Systemspezialist, | Raiffeisen Schweiz

Herausforderung: Schaffen von dynamischen mobilen Arbeitsplätzen

Die IT-Abteilung der Bankengruppe hat fast fünf Jahre intensiv daran gearbeitet, eine moderne digitale Arbeitsumgebung zu schaffen. „Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter mit einem einzigen Gerät auf alles zugreifen können, was sie benötigen“, erklärt Stefan Somogyi, Systemspezialist, Raiffeisen Schweiz. „Sie sollen überall arbeiten können, wo es einen Raiffeisen Gruppe Internetanschluss gibt.“

Die Raiffeisen Bank hat etwa 11.100 Mitarbeiter an knapp 900 Standorten in der gesamten Schweiz, die mit Laptops, Desktopcomputern und Hybridsystemen arbeiten. Die mobilen Geräte sind über ein VPN mit dem Netzwerk verbunden. Das Digital Workplace IT-Team verwaltet die Clients, Geräte und Systeme, mit denen die Mitarbeiter auch außerhalb des Büros eine Reihe an Standardfunktionen ausführen können – von Hypothekengenehmigungen über Kreditprüfungen bis hin zur Interaktion mit und Support von Kunden.

„Unser Ziel ist es, dass unsere Mitarbeiter ohne Unterbrechung mit modernsten Mitteln arbeiten können“, fährt Somogyi fort. „Wir möchten ihnen Zugriff auf alle nötigen Anwendungen bieten – von jedem Gerät, zu jeder Zeit, mit kurzen Seitenladezeiten und ohne Unterbrechungen durch System-Updates oder schlechte Verbindungen.“

All das muss innerhalb einer absolut sicheren Umgebung geschehen.“

Im Rahmen einer Aktualisierung des Betriebssystems von Windows 7 auf Windows 10 stellte sich heraus, dass die Bank die Nutzererfahrung nicht effektiv überwachen konnte.

„Wir stellten ein Problem beim Monitoring fest“, erzählt Somogyi. „Wir hätten eine riesige Zahl an Geräten manuell überprüfen müssen. Das hätte viel zu lange gedauert und wäre auch nur eine Reaktion auf das Problem. Unser Ziel waren jedoch eine aktive Verwaltung und verständlichere Berichte.“

Vor allem die IT-Abteilung wünschte sich besseren Einblick und mehr Details: „Ich arbeite schon seit einigen Jahren in dieser Position und weiß, dass Third-Level-Support keine einfache Sache ist. Früher konnten wir nur erkennen, wenn etwas zu langsam lief oder nicht funktionierte. Aber das liefert uns zu wenig konkrete Anhaltspunkte. Wir müssen Problemen und ihren Ursachen genau auf den Grund gehen können, um sie dann schnell zu beheben.“

Durch die starke Nutzung von webbasierten Anwendungen und mobilen Arbeitsplätzen musste das gesamte IT-Management agiler werden. „Wir benötigten eine Lösung, die Probleme detailreicher darstellen kann“, erklärt Somogyi.

„Letztendlich benötigen wir Einblicke, mit denen wir Probleme identifizieren können, bevor die Endbenutzer überhaupt merken, dass sie ein Problem haben.“

“ Wir benötigten eine Lösung, die Probleme detailreicher darstellen kann. Letztendlich benötigen wir Einblicke, mit denen wir Probleme identifizieren können, bevor die Endbenutzer überhaupt merken, dass sie ein Problem haben. ”

Stefan Somogyi | Systemspezialist | Raiffeisen Schweiz

Lösung: Eine neue Benutzererfahrung

Raiffeisen führte einen Proof of Concept mit verschiedenen Lösungen von unterschiedlichen Anbietern durch, darunter auch Aternity: „Wir wollten verstehen, wie die Anwendungsperformance, insbesondere von webbasierten Anwendungen, analysiert wird.“

„Ich wollte auch wissen, wie gut die Integration funktionieren würde und wie die Lösungen zwischen den Agenten und Servern kommuniziert“, erzählt Somogyi.

Aternity wurde schließlich zum Monitoring der Benutzererfahrung von Unternehmensanwendungen im Raiffeisen-Portfolio ausgewählt, die auf physischen, virtuellen oder mobilen Geräten laufen. Dadurch wird jedes Gerät in eine Plattform verwandelt, die sich selbst überwacht. Die Lösung

bietet eine integrierte Ansicht der unterschiedlichen Datenströme und damit einen umfassenden Überblick über die tatsächliche Benutzererfahrung.

Im Gegensatz zu anderen APM-Produkten, die bestimmte Anwendungen aus der Perspektive des Rechenzentrums überwachen, und zu Produkten zur Geräteüberwachung, die die Integrität des Geräts, des Betriebssystems und der Anwendung messen, überwacht und korreliert Aternity automatisch die drei Datenströme, die für die tatsächliche Benutzererfahrung wichtig sind – Benutzerinteraktionen, Integrität und Performance der Geräte sowie die Anwendungsperformance, wie sie vom Endbenutzer wahrgenommen wird.

Die Aternity-Lizenzen von Raiffeisen sind nach bestimmten Benutzertypen und unterschiedlichen Standorten zusammengefasst, so zum Beispiel nach Bankkaufmann, Callcenter-Personal und IT-Team. Dadurch stehen der Bank Informationen zu einer großen Benutzergruppe zur Verfügung. „Viele Clients werden für dieselben Aufgaben verwendet“, erläutert Somogyi. „Wenn man sich um die Performanceprobleme kümmert, die eine kleine Stichprobe betreffen, kann man das Problem auch auf breiter Ebene lösen. Wir können außerdem die Auswirkungen von geplanten Änderungen oder

Nutzen: Weniger Ausfallzeiten, bessere Verwaltung

„Mit Aternity konnten wir alle unsere Erfolgskriterien erfüllen“, erzählt Somogyi. „Performance, Anwendungsüberwachung, schnelle Seitenladezeiten ... Es hat sich einfach in allen Anwendungsfällen bewährt.“

Er berichtet, dass es weniger Ausfallzeiten für die Benutzer gibt, dass die Geräte und Anwendungen schneller sind und die IT mögliche Performanceprobleme schon frühzeitig erkennen und beheben kann. Auch Upgrades lassen sich jetzt besser managen, da Somogyi Probleme nun vor einem unternehmensweiten Rollout bei einer kleineren Benutzergruppe testen kann.

„All das bedeutet, dass das Geschäft mit unseren Endnutzern nicht unterbrochen wird und dass unsere Kunden eine bessere Erfahrung mit dem Callcenter machen. Und das wirkt sich wiederum positiv auf den Umsatz und den Ruf der Bank aus.“

Während andere Überwachungstechnologien nur ableiten, emulieren oder schätzen, was der Endbenutzer sieht, kann Somogyi mit Aternity verstehen, wie die Endbenutzer mit ihren Anwendungen, Geräten und Netzwerken

Updates bewerten, um die Ausfallzeiten und das Risiko so gering wie möglich zu halten.“

Die Implementierung mit technischer Unterstützung durch das Aternity Team war sehr einfach und problemlos. Somogyi fährt fort: „Aternity funktionierte sofort und das Onboarding war völlig unkompliziert. Wir sind nun dabei, die Aternity-Kenntnisse auszuweiten, damit unsere Service-Teams eine bestimmte Abteilung in der Bank wie unser Callcenter direkt unterstützen können.“

interagieren und wie sie diese erleben. „Mit Aternity erkennen wir Probleme in Echtzeit. Danach können wir sie eingrenzen, lösen und den Nutzern die Ursache erklären. Und wir können ihnen sehr klare Ratschläge geben.“

Dadurch haben sich noch weitere positive Auswirkungen ergeben. Somogyi und sein Team werden als schneller, effizienter und professioneller wahrgenommen.

“ Mit Aternity erkennen wir Probleme in Echtzeit. Danach können wir sie eingrenzen, lösen und den Nutzern die Ursache erklären. Und wir können ihnen sehr klare Ratschläge geben. ”

Stefan Somogyi | Systemspezialist | Raiffeisen Schweiz

“ Mit Aternity haben wir jetzt Einblicke in die Benutzererfahrung, von denen wir vorher nicht einmal wussten, dass sie uns fehlen. Es reicht nicht aus, einfach nur die Lösung zu kaufen. Man muss sich auch beraten lassen, wie man sie optimal an die Bedürfnisse des Unternehmens anpasst. ”

Stefan Somogyi | Systemspezialist | Raiffeisen Schweiz

Den Wert von Aternity maximal ausschöpfen

Im Jahr 2019 wird die Raiffeisen Gruppe ein Upgrade auf eine neuere Version von Windows 10 durchführen. Somogyi meint, dass Aternity eine zentrale Rolle für das erfolgreiche Rollout dieses Upgrades und für zukünftige Anwendungsentscheidungen spielen wird.

„Wir setzen gezielt auf webbasierte Anwendungen. Wir überwachen bereits Google Chrome, Microsoft Edge und den Internet Explorer und können die Navigationserfahrung der Nutzer prüfen.“

„Seit der Implementierung von Aternity haben wir die Überwachung auf fünf andere Anwendungen ausgeweitet, und nächstes Jahr werden es noch mehr.“

Somogyi bestätigt, dass die Bank den strategischen Nutzen ihrer Investition in die Überwachungslösung erkannt hat. „Wir hätten niemals in eine neue Technologie investiert, wenn wir sie nicht vollständig anwenden können. Wir waren uns sicher, dass der Nutzen und Wert riesig sein würden, wenn wir die Sache richtig angehen. Mit Aternity haben wir jetzt Einblicke in die Benutzererfahrung, von denen wir vorher nicht einmal wussten, dass sie uns fehlen. Es reicht nicht aus, einfach nur die Lösung zu kaufen. Man muss sich auch beraten lassen, wie man sie optimal an die Bedürfnisse des Unternehmens anpasst.“



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.