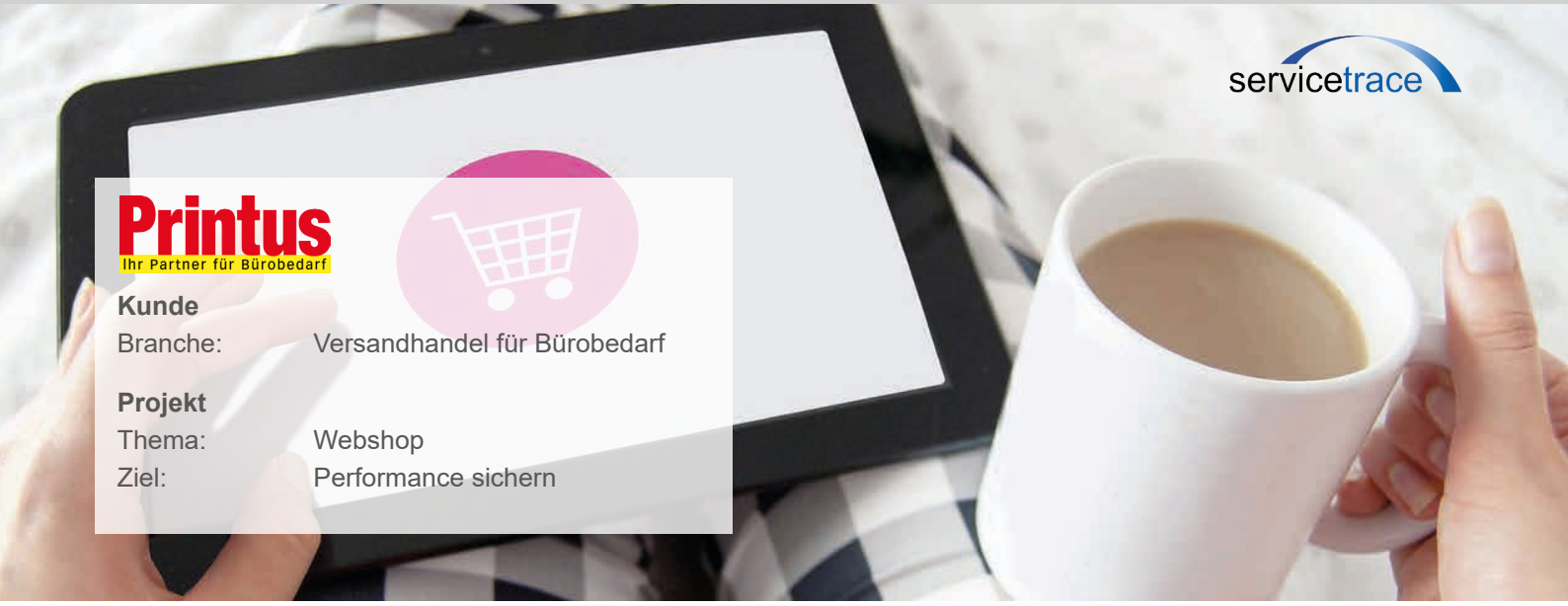


servicetrace

Printus
Ihr Partner für Bürobedarf

Kunde
Branche: Versandhandel für Bürobedarf

Projekt
Thema: Webshop
Ziel: Performance sichern

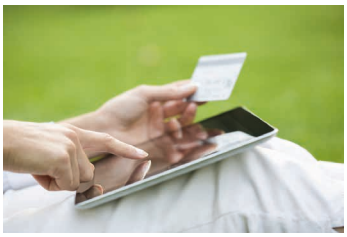
Webshop-Monitoring aus Kundensicht

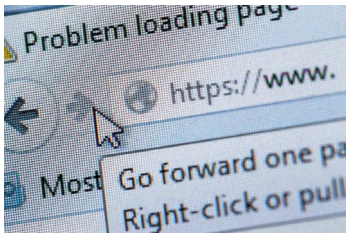
Verfügbarkeit und Performance des Printus-Webshops sichern

Ein Webshop ist eine hoch businesskritische Applikation. Die digitale Ladentheke muss zuverlässig online sein und exzellent performen, denn die Konkurrenz im Netz ist nur einen Mausklick weit entfernt. Damit der bundesweit führende Versandhändler für Bürobedarf 24-Std.-Lieferservice sein Kundenversprechen ‚Heute bis 17.00 bestellt, morgen geliefert' sicher halten kann, setzt er auf ein 24/7-Webshop-Monitoring aus Kundensicht.

Businesskritisch: Die E-Commerce-Umgebung

Als hoch businesskritische Applikation und direkte Schnittstelle zum Endkunden muss ein Webshop zuverlässig verfügbar sein. Probleme beim Online-Einkauf wie z.B. zu lange Ladezeiten oder Fehlermeldungen bei der Produktrecherche dürfen bei Besuchern des Webshops gar nicht erst auftreten.





Der Kunde ist bereit ... *... der Webshop nicht.*

Vielmehr muss der Webshop-Betreiber Engpässe und Störungen rechtzeitig erkennen und beheben, bevor potenzielle Kunden betroffen sind und zum Wettbewerb abwandern. Dieses Risiko planten die IT-Verantwortlichen bei der Printus GmbH mit einem Monitoring der E-Commerce-Umgebung des Unternehmens zu minimieren.

Ein erster Lösungsansatz für das Shop-Monitoring basierte auf eigenentwickelten Perl-Skripten. „Unbefriedigend", erinnert sich der Monitoring-Verantwortliche bei der Printus GmbH. „Die Entwicklung der Skripte erforderte Zeit raubende, spezialisierte Programmierarbeit – jede Änderung auf der Webseite führte zu einem enormen Aufwand in der Anpassung der Skripte."

> ***„Auch wenn 99% unser Artikel ab Lager lieferbar sind, landen sie nur dann asap beim Kunden, wenn der IT-Betrieb stabil und performant läuft."***
>
> Printus GmbH | IT-Operations + Monitoring

Darüber hinaus liefen die Messungen des Printus-Webshops instabil, ein Reporting der Verfügbarkeit und Performance der Webseite war nicht möglich, und das Verfahren war nicht ausbaufähig für das Einbinden weiterer Systeme in die Monitoring-Landschaft, z.B. SAP, Citrix oder eigenentwickelte Software.

servicetrace

Anforderungen an das Webshop-Monitoring

Die Überwachung der aktuellen E-Commerce-Umgebung sollte aus **Sicht der Anwender** erfolgen.

Verfügbarkeit der Webseite als auch Antwortzeiten für diverse Nutzertransaktionen sollten sowohl **in verschiedenen Browsern...**

...als auch **an unterschiedlichen Standorten** gemessen werden.

Die neue Lösung sollte mittelfristig **nicht nur für das Webshop-Monitoring** eingesetzt, sondern **auch für weitere businesskritische Applikationen** ausgebaut werden.

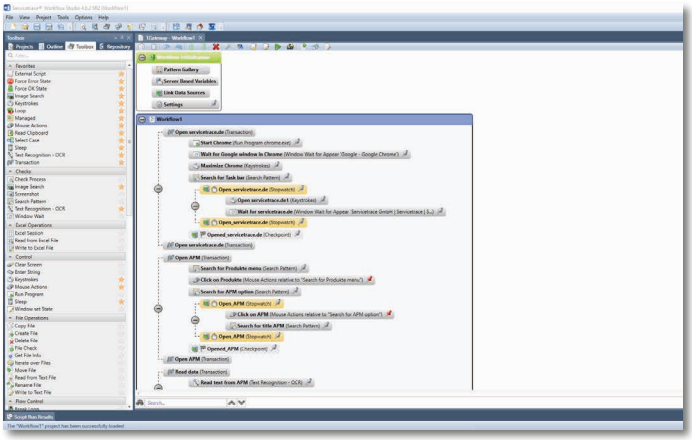
Und vor allen Dingen wollten die IT-Verantwortlichen bei der Printus GmbH **weg vom Skripting** – die Abläufe für das Monitoring sollten leicht zu erstellen und anzupassen sein.

Einfache Lösung: Der virtuelle User

„Aufgrund unserer Zielanforderungen geriet schnell die Softwarelösung der Servicetrace GmbH in unser Visier.“ Der „virtuelle User“ basiert auf einer synthetischen Anwendersimulation: Der Servicetrace Software-Roboter testet und überwacht Anwendungen, indem er eine vordefinierte Serie nutzertypischer Aktionen wie z.B. Identifizieren von Desktop-Inhalten, Mausklicks und Keyboard-Eingaben automatisiert ausführt und damit auch komplexe, systemübergreifende Businessprozesse abwickelt, wie z.B. den Aufruf eines Webshops, eine Produktrecherche und eine Artikel-Bestellung.

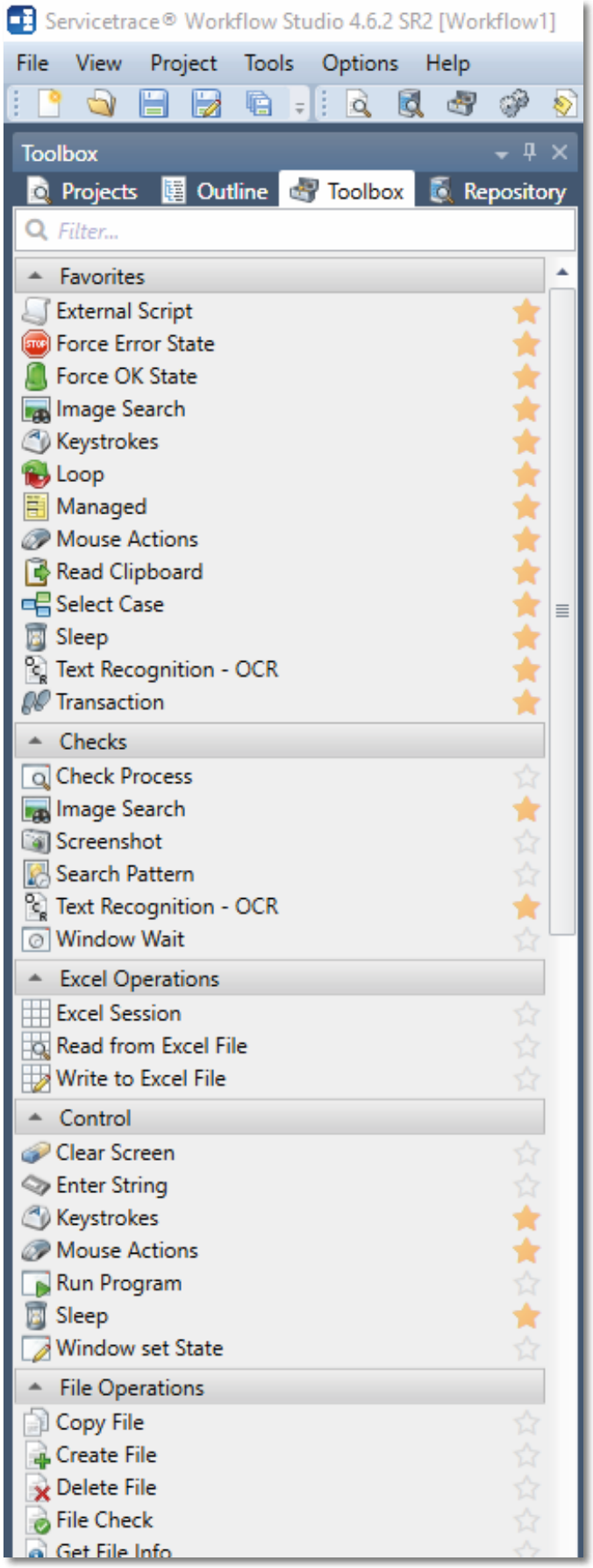
Dabei misst der Servicetrace Robot businesskritische Verfügbarkeiten und Antwortzeiten, etwa die Ladezeit des Webshop-Contents, oder die Dauer vom Abschicken einer Recherche-Anfrage bis zur Anzeige der Resultate – und bildet so die End User Experience objektiv ab. Das erledigt der Servicetrace Robot in regelmäßigen Intervallen – 24 Stunden rund um die Uhr.

Die hohe Laufstabilität der Messungen gehört neben der guten Skalierbarkeit und der Eignung für uneingeschränkt alle Applikationen „zu den Highlights der Lösung“, erklärt der Monitoring-Verantwortliche. Vollends überzeugt hat das IT-Team bei der Printus die einfache Einrichtung und Anpassung der Monitoring-Abläufe mit dem vollgrafischen Workflow Studio, das keinerlei Programmierkenntnisse erfordert und dessen Bedienung im Handumdrehen erlernt ist: „Das ist in dieser Form bei keinem anderen Mitbewerber zu finden.“



Skriptfreie Zone: Messungen als grafischen Ablauf einrichten

servicetrace



Breite Auswahl: Die Workflow Studio Toolbox bündelt die Action Steps für den Servicetrace Robot

Hohe Flexibilität bei speziellen Anforderungen

Normalerweise arbeitet der „virtuelle User“ wie ein menschlicher Anwender mittels eines patentierten Verfahrens zur Bild-Konturen-Erkennung unmittelbar auf der grafischen Nutzerschnittstelle (GUI) einer Applikation.

Für die Überwachung des Printus-Webshops entschied man sich jedoch für ein Monitoring auf HTML-ID-Ebene. Für jedes Element wurde eine HTML-ID definiert und statistische IDs in dem Shop vereinbart. Diese über das Plugin WebAutomation realisierte Lösung war die Antwort auf die von der Webshopentwicklung parallel eingeführte Software Sitespect. „Eine Anforderung von Sitespect ist z.B. ein täglicher Umbau der Shoplayouts. Eine Bildersuche wäre damit aber praktisch nicht machbar gewesen und die Stabilität der Messungen hätte nicht garantiert werden können. Mit der Shopüberwachung auf HTML-ID-Ebene sind diese Probleme aus dem Weg geräumt.“

Der IT-Verantwortliche zeigt sich über das kreative Lösungsverhalten bei Spezialanforderungen erfreut: „Wir hatten in jeder Phase des Projektes stets kompetente Ansprechpartner bei Servicetrace – ob beim Sammeln der Anforderungen, der Definition eines groben Ablaufplans, der Einrichtung der Workflows, dem Testing und Anpassen der automatisierten Abläufe bis hin zur Freigabe und Konfiguration des Alertings.“ Auch nach Projektabschluss seien Reaktionszeit und Qualität bei Supportfällen seitens des Darmstädter Softwareherstellers vorbildlich gewesen.

Hohe Performance – zufriedene Kunden

„Nicht zuletzt dadurch können wir unser Versprechen ‚Heute bis 17.00 bestellt, morgen geliefert‘ halten“, so der Leiter des Rechenzentrums der Printus GmbH. „Denn auch wenn 99% unserer Artikel ab Lager lieferbar sind, so landen sie eben nur dann asap beim Kunden, wenn der IT-Betrieb stabil und performant läuft.“

Der Einsatz der Servicetrace Robots für eine engmaschige Shopüberwachung im 5-Minuten-Takt trägt maßgeblich zu einer stabilen und sicheren Performance des Webshops bei – zufriedene Kunden inklusive. **Fazit: Servicetrace unterstützt den Versandhändler dabei, auch in Zukunft Deutschlands Nummer 1 für gewerblichen Bürobedarf zu bleiben.**