



# Trusted End-User **Quality**

End-to-end Messungen der  
Qualität von Digitaldienstleistungen

- Wie kann die wahrgenommene Qualität kritischer Anwendungen überwacht werden?
- Wie hoch ist der finanzielle und imagerrelevante Aufwand im Falle einer Störung, einer Verlangsamung oder einer Nichtverfügbarkeit?
- Wie werden die Beschwerden der Benutzer bewertet?
- Wie wird die Ursache für eine Störung erkannt?

Überall auf der Welt wird mit dem Produkt Newtest von ip-label **die wahrgenommene Qualität digitaler Dienstleistungen aus der Sicht des Endusers gemessen**: Business-Anwendungen, aber auch Web-, Voice- und sogar IPTV-Plattformen.

ip-label bietet eine weit gefächerte Palette von Tools für das Real-User-Monitoring an, um den Bedürfnissen jedes Unternehmens Rechnung zu tragen.

ip-label fungiert als **Trusted Third Party** für Großunternehmen sowie deren Beratern und Dienstleistern, um die Performance ihrer **kritischen Anwendungen** zu beherrschen, aber auch für Telekom- und Infomanagement-Anbieter, für die Stabilität ihrer Infrastrukturen eine Priorität ist.

ip-label verfügt über alle notwendigen technischen und menschlichen Ressourcen für die Zertifizierung der Messmittel, die zum Einsatz kommen, um die Zuverlässigkeit der von den Kunden intern durchgeführte Messungen zu gewährleisten oder die zutreffenden Leistungsindikatoren der IT-Anwendungen wiederzugeben. Die Berater von ip-label begleiten die Unternehmen in Sachen Risikomanagement und Kostenreduzierung, die mit der Performance ihrer kritischen Anwendungen zusammenhängen.

## QoE aus der Sicht des Endusers

## Qualitätsmanagement

# Real-User Monitoring

Die End-to-End-Monitoring-Lösungen von ip-label für die Wahrnehmung der QoE zusammen mit einem exklusiven Consulting-Angebot ermöglichen es Unternehmen, IT-Dienstleistungen auf ihre Business-Anforderungen abzustimmen.

## 1 Messmittel

Unabhängig von der Konfiguration der Anwendungen, der Organisationen oder der Einsatzbedingungen hält ip-label die für die Bedürfnisse jedes Unternehmens passende Lösung für die End-to-End-Messung bereit:

- **Die Produktreihe Newtest**, die im Rahmen von Lizenzverträgen angeboten wird, ermöglicht es den Kunden von ip-label, über ihr eigenes Messpunktnetz zu verfügen und dieses autonom zu nutzen. Anhand für Ihr Unternehmen repräsentativer Messpunkte simuliert jeder Newtest-Roboter regelmäßig Business-Transaktionen. Newtest misst objektiv die Reaktionszeiten sowie die Verfügbarkeit und überwacht nonstop die kritischen Transaktionen.
- **Datametrie Global Experience** ist eine umfassende Monitoring-Lösung, mit der die von all Ihren Benutzern im SaaS-Modus wahrgenommene Qualität gemessen wird. Sie basiert auf:
  - Robotern, die die Verfügbarkeit und die Performance jeder digitalen Anwendung sowohl auf der ganzen Welt als auch in Ihrem Intranet messen.
  - der Messung Ihrer realen Benutzer (Real-User Monitoring), um die von den Benutzern aller Arten von Anwendungen unabhängig von der Art des Terminals (stationär oder mobil), dem Browser oder der Art des Standorts (intern oder extern) zu messen.



END-NUTZER



DEVICE



NETZWERK



SYSTEMS



SERVICES



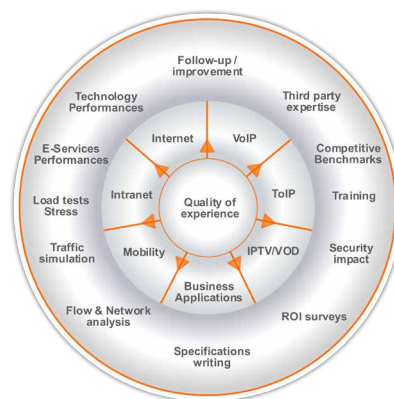
## 2 Consulting

Unsere Experten in der Leistungsanalyse der digitalen Dienstleistungen (Daten-, Voice-, Video-Anwendungen usw.), analysieren den Zustand Ihrer QoS bis ins kleinste Detail.

Auf dem Markt der QoE-Messung hebt sich ip-label durch seine Fähigkeit ab, sowohl die IT-Manager als auch die einzelnen Geschäftsabteilungen bei sämtlichen Phasen eines QoE-Projekts direkt oder mit Hilfe zertifizierter Partner zu unterstützen.

Unsere Berater analysieren die möglichen Ansätze für eine maximale Rendite.

- Lasttest
- Audit / technische Diagnose
- Komplexes Scripting
- Qualitätsmanagement
- Analysen und Benchmarks



## 3 Begleitung und Schulung

Die Teams von ip-label begleiten Unternehmen bei der Einführung und Nutzung der Produktreihen Datametrie und Newtest, um ihren Einsatz zu optimieren.



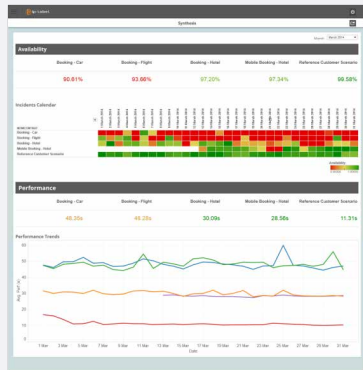
Die **Support**-Teams sind bestens mit den Bedürfnissen der Kunden im Netz- und Telekomsektor vertraut. Die Fähigkeit schnell und problemfokussiert auf spezifische Situationen einzugehen erlaubt es ip-label sich als idealer Partner für Messlösungen im QoS-Bereich zu platzieren. Ihre Ansprechpartner beherrschen mehrere Sprachen, u.a. Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch und Chinesisch.

Ziel der auf Techniker, Betriebsingenieure und QS-Verantwortliche zugeschnittenen ip-label Schulungen ist die Aneignung der QoS sowie die Beherrschung unserer Software Datametrie Global Experience und Newtest sowie deren Leistungsindikatoren.

# Messung der wahrgenommenen Qualität der digitalen Dienstleistungen

## ➔ Business Activity Monitoring (BAM)\*

ip-label bietet eine breit gefächerte Wiedergabe-Palette im Reporting-Modus oder in Echtzeit.



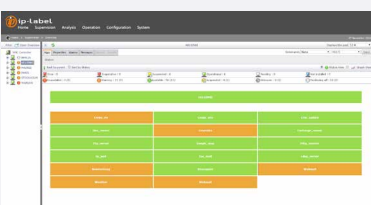
Eine Executive "Reporting-Tabelle"

## ➔ Entscheidungsorientiertes Reporting: Dataviz

Dataviz ist eine Anwendung, mit der bedarfsorientierte Reporting-Tabellen erstellt werden können, die auf Ihre Aktivität zugeschnitten sind. Die einbezogenen Werte können entweder aus ip-label-Messungen oder aus Ihrem innerbetrieblichen Informationssystem stammen (Messung der Kundenzufriedenheit, Anzahl Störungsmeldungen, etc.)

## ➔ Business Intelligence:

Die Mess-Tools von ip-label verfügen über ein Web-Interface im Business Intelligence-Modus, um sämtliche gemessenen Daten zu analysieren und wiederzugeben. So können individuelle Berichte rasch und einfach online erstellt und von den Business- und IT-Verantwortlichen abgefragt werden.



## ➔ Echtzeit-Wiedergabe auf der Bildwand

In den Steuerzentralen der Rechenzentren muss mittlerweile die Betriebsüberwachung der IT-Teams durch eine Überwachung der Anwendungsdienste ergänzt werden. Dafür sind Bildwände erforderlich, um die

Informationen nach gewohnter Manier und nach den Vorgaben der Unternehmensorganisation zusammenfassend und anschaulich darzustellen.

(\* Das Business Activity Monitoring ermöglicht durch Echtzeit-Wiedergabe und Reporting die End-to-End Überwachung des Geschäftsganges und die Gewährleistung, dass die den Benutzern gegenüber eingegangenen Verpflichtungen eingehalten werden.

## ➔ ISO-Zertifizierungen

Im Rahmen seiner Aufgabenstellung als Qualitätsprüfungs-Experte ist es für ip-label von allergrößter Wichtigkeit, seinen Kunden zu zeigen, dass es die Qualitätspolitik mit den hohen gesteckten Zielen auch intern anwendet. So hat ip-label die Zertifizierung NF ISO 9001:2015 für sämtliche Aktivitäten auf dem Gebiet der Messung und Beratung zum Thema wahrgenommene Qualität der digitalen Dienste erhalten.

Es geht also sowohl um die Aspekte Softwareentwicklung, Validierung und Rollout als auch Durchführung und Auswertung der Messungen für die Kunden von ip-label. Auch die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien der Kunden ist in dieser Zertifizierung beinhaltet.



## Der Beitrag zu den

# ITIL- Prozessen

Wie kann die IT-Servicequalität aufrechterhalten und verbessert werden?

Wie kann man die IT-Verfügbarkeit zu annehmbaren Kosten optimieren?

Wie kann ein normaler Dienst so schnell wie möglich wiederhergestellt werden?

Die Messung der Reaktionszeiten, die Verfügbarkeit der Anwendungen und generell die Performance aus der Sicht des Endusers sind Anforderungen der IT Infrastructure Library (ITIL).

Die Lösungen von ip-label leisten einen wichtigen Beitrag zu den folgenden Prozessen:

- Management der Servicelevels
- Management der Verfügbarkeit
- Störungsmanagement
- Problemmanagement
- Service center

# KOMMENTARE

ip-label arbeitet für mehr als 1000 Direkt- und Zwischenkunden, um die End-to-End-Zuverlässigkeit ihrer digitalen Dienste überall auf der Welt sicherzustellen. Zu diesen Kunden gehören internationale Großkonzerne aus allen Sektoren, aber auch renommierte Betreiber und Anbieter von E-Commerce-Lösungen, Gebietskörperschaften, Hosts usw.

## ➔ Air France KLM

*"Ohne die Einbeziehung der Verantwortlichen der betroffenen Abteilungen, die mit diesem Tool ein Mittel gefunden haben, objektiv auf Grundlage glaubwürdiger und von allen akzeptierten Messungen zu arbeiten und zu kommunizieren, hätten wir dieses Projekt niemals erfolgreich durchgeführt."*

Claude Maillard,  
Teamleiter CRM&QA und Leiter der  
Abteilung Verteilte Dienste.  
Air France KLM

## ➔ RZF

*"Bislang haben wir keinerlei Verpflichtung, alle diese Daten zu sammeln und weiterzugeben. Wir tun dies freiwillig, um sicher zu sein, dass wir unseren Kunden einen ausgezeichneten Service bieten. Wir möchten, dass unsere Performance mit der anderer Institutionen verglichen werden kann und scheuen diesen Vergleich nicht. Dank der Newtest-Technologie sind wir bereit und in der Lage, dies zu tun!"*

Andreas Hedderich,  
Leiter des Bereichs Systems- und  
Service-Management sowie Service  
Level Management  
RZF

## ➔ Orange Espagne

*"Dank der Lösungen von ip-label sind wir in der Lage, die Funktionsweise unserer Website zu optimieren, insbesondere durch Verbesserung der Download-Zeiten. ip-label gibt uns auch die Möglichkeit, anhand von Reporting und Verfügbarkeits-Alerts Probleme sehr rasch zu erkennen."*

Silvia Rodríguez Mata,  
Webmaster Orange Spanien

Industrie / Tertiärsektor  
Banken / Finanzen  
E-Commerce  
Öffentlicher Dienst  
Provider / Medien

Airbus • Air France • VW Group • Eon • PPG Industries • Renault • Sanofi • Total • TNT  
Allianz • AXA • Barclays • CaixaBank • Direct Line • Euroclear • HSBC • Nordea  
Dior • Mango • Tally Weijl • Vueling • NH Hotels • Thomas Cook • Schaefer-Shop • Adidas  
Touring Club Suisse • RZF • European Parliament • SBB CFF FFS • City of Lausanne • SEPE  
Bouygues Telecom • Canal+ • Française des Jeux • Jazztel • Vodafone • Orange • Eniro • Swisscom

## Europa

### ➔ Frankreich

Unternehmenssitz  
90 Boulevard National  
92250 La Garenne-Colombes  
Frankreich  
Tel: +33 1 77 49 53 00  
Fax: +33 1 49 64 03 80  
[www.ip-label.fr](http://www.ip-label.fr)

### ➔ Spanien

C / Fuencarral 101, 6º3  
28004 Madrid  
Spanien  
Tel: +34 9 17 0 23 8 76  
Fax: +34 9 11 0 22 8 93  
[www.ip-label.es](http://www.ip-label.es)

### ➔ Schweden

Magnus Ladulåsgatan 59  
111 65 Stockholm  
Schweden  
Tel: +46 8 400 15 200  
Fax: +46 8 400 15 201  
[www.ip-label.se](http://www.ip-label.se)

### ➔ Finnland

Bulevardi 7  
00120 Helsinki  
Finnland  
Tel: + 358 (0)9 23 11 35 00  
Fax: + 358 (0)9 23 11 35 01  
[www.ip-label.fi](http://www.ip-label.fi)

## Asien-Pazifikraum

### ➔ China

ip-label Technology  
Room 1601, 16/F, South Wing,  
N° 333 North Chengdu Road  
Jing'an District, Shanghai  
Shanghai, 200040  
P.R. China  
Tel: +86 (0)21 2215 7629  
Fax: +86 (0)21 2215 7464  
[www.ip-label.cn](http://www.ip-label.cn)

## Afrika

### ➔ Tunesien

Commercial Centre "Le Montplaisir"  
Rue Omar Ibn Kaddeh  
1073, Mont Plaisir, Tunis  
Tunisia  
Tel: + 216 7190 8246  
[www.ip-label.com](http://www.ip-label.com)

## Ein Netzwerk **internationaler Partner**

### **ip-label hat ein Netzwerk zertifizierter Partner in Europa, den USA und weltweit aufgebaut**

Mit Hilfe unserer Partner sind wir in der Lage, kulturelle Unterschiede und Sprachbarrieren zu überbrücken und die Bedürfnisse unserer Kunden auf dem Gebiet des End-to-End-Monitoring der digitalen Dienste von Grund auf zu verstehen.

Unsere Partner sehen wir als eine natürliche Ergänzung unserer internen Teams, die über eine anerkannte Expertise auf dem Gebiet der Anwendungen für das Performance-Management verfügen. Wir verpflichten uns, eine auf gegenseitigem Vertrauen beruhende strategische Partnerschaft zu pflegen.

*"Nach neunjähriger Zusammenarbeit kann ich mit Sicherheit behaupten, dass ip-label ein echter Profi ist, der uns stets aktiv bei unseren Marketing und Presales-Aktionen unterstützt hat."*

**Kurt Bartsch**  
Generaldirektor, Genesis Swiss Team AG