

# Release to Production bietet unabhängige Betriebsüberwachung mit Dotcom-Monitor

## Zusammenfassung

**Branche:** Managed Hosting

**Aufgabenstellung:** Wie lassen sich 100%-Verfügbarkeit und die Umsetzung eines einzigartigen Marken-Versprechens belegen?

**Strategie:** Dotcom-Monitor® liefert Kunden objektive Leistungsdaten, die die Verfügbarkeit aus User-Sicht messen.

**Ergebnisse:**

- Zugesagte Leistungen lassen sich besser überprüfen und nachweisen
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Höhere Kundenbindung

In Puncto Engagement mag das Unternehmen Release to Production (R2P Networks) aus Seattle seinen Kunden so loyal erscheinen, wie sie es ansonsten allenfalls von einem treuen Freund erwarten würden. Während für die meisten Netzwerk Hosting Anwendungen eine durchschnittliche Verfügbarkeit genügt, geht R2P einen Schritt weiter und bietet seinen Kunden 100 % Verfügbarkeit und unterlegt dieses Versprechen mit einer unabhängigen Überwachung durch Dotcom-Monitor.

„Unternehmen und Organisation können unter zahlreichen Hosting-Anbietern wählen. Wir betrachten das Geschäft daher mit den Augen unserer Kunden“, sagt Glen Kenell, Network Architect bei R2P Networks. „Wir fragen, was wir selbst als Kunden erwarten würden. Sind 99,999% Verfügbarkeit wirklich gut genug? Warum nicht 100%? Das ist es, was ich als Kunde möchte.“

„Auf dieser Grundlage haben wir unser gesamtes Unternehmen aufgebaut. Unser Markenversprechen ist eindeutig: 100%! Diese unbedingte Loyalität zu unseren Kunden symbolisiert auch der Labrador Retriever auf unserer Website. Wir bieten sicheres Hosting für produktive Netzwerke. Und neben dedizierter Hardware, einem sicheren Server Center und umfangreichem Support bieten wir unseren Kunden eine Geschäftsbeziehung, die auf Vertrauen und permanenter Leistungskontrolle basiert“, so Kendell weiter.

## Externes Monitoring vollständig eingebunden in Premium Services

„Zur Erfüllung von Service Level Agreements lassen sich Netz-Verfügbarkeit und -Leistung am besten sicherstellen, wenn wir das Netz aus der Sicht der User betrachten“, meint Kendell. „Wenn internes Monitoring den unterbrechungsfreien Betrieb der Server zeigt, aber ein Kunde nicht darauf zugreifen kann, haben wir ein Problem. Deshalb integrieren wir externes Monitoring in unsere Angebote, um unsere Verfügbarkeit zu jeder Zeit dokumentieren zu können.“

R2P nutzt Dotcom-Monitor als unabhängigen Partner zur externen Leistungsüberwachung. Mit Monitoring-Standorten in den gesamten Vereinigten Staaten und in großen Geschäftszentren auf der ganzen Welt simuliert Dotcom-Monitor typische Interaktionen von Usern mit Websites oder Web Applikationen und liefert so Informationen zur Performance aus Enduser-Sicht. Sollte ein Problem mit der Web-Performance auftreten, alarmiert Dotcom-Monitor R2P Networks sofort per Email über Internet und Mobilfunk. Dotcom-Monitor bietet eine große Palette von Website- und Netzwerk-Monitoring Services, die ein individuelles Monitoring set up für jeden Netzwerkkunden von R2P Networks ermöglichen. Emails mit Reports zu Verfügbarkeit und Zugriffszeiten erhalten die Kunden direkt von Dotcom-Monitor als Nachweis der in den Service Level Agreements von R2P Networks festgeschriebenen 100% Verfügbarkeit. Sollte der Monitoring Report beispielsweise eine außerplanmäßige Downtime ausweisen, erhalten die Kunden eine entsprechende Gutschrift.

„Dotcom-Monitor dient uns als Nachweis dafür, dass wir leisten können, was wir versprechen“, sagt Kendell. „Der Service zeigt, wie verlässlich unser Angebot ist. Wir versprechen mehr Leistung und unsere Kunden wissen es zu schätzen, dass wir Dotcom-Monitor als Leistungsnachweis nutzen.“

R2P Networks nutzt Dotcom-Monitor vor allem zur Überwachung der Verfügbarkeit von offen (HTTP) und verschlüsselt übertragenen (HTTPS) Websites. Darüber hinaus nutzt R2P Networks in einigen Fällen auch Dotcom-Monitors Fähigkeiten, virtuelle Konstrukte oder Gruppierungen von Aufgaben zu erstellen, die komplexere User-Erfahrungen simulieren, wie beispielsweise ein log in auf einer Website, ein log in in einen geschützten Bereich und das Ausfüllen verschiedener Formulare. Typischerweise legen Service Level Agreements von R2P Networks fest, dass ein ungeplanter Ausfall dann gegeben ist, wenn sich mehr als zwei Server von Dotcom-Monitor von verschiedenen Standorten aus nicht auf einer Website einloggen können und die festgelegten Aufgaben nicht abarbeiten können.

Transaktionsanwendungen im eCommerce werden mit Hilfe von Dotcom-Monitors Scripting Feature überwacht. Dieses

Feature ermöglicht es, jeden Schritt einer online-Transaktion aufzuzeichnen um eine echte Kundentransaktion nachzustellen. Das Skript wird von Dotcom-Monitors externen Anlagen in wählbaren Intervallen zwischen einer und 15 Minuten stets vollständig abgearbeitet. Jegliches Problem beim log in oder bei der Bearbeitung der Transaktionen wird als Ausfall gekennzeichnet.

Neben dem Website Monitoring überwachen einige Kunden von R2P auch die Leistung und Verfügbarkeit ihrer Email Server. Dotcom-Monitor schickt dazu Emails über das SMTP Gateway und versucht dann, sie per POP3 oder IMAP abzurufen. Falls die erwartete Email nicht innerhalb einer vorgegebenen Zeit zur Verfügung steht, meldet die Monitoring-Anwendung einen Fehler.

## **Report Cards liefern den Nachweis**

Mit Hilfe der Dotcom-Monitors Report Cards stellt R2P Networks Informationen zu Leistung und Verfügbarkeit in übersichtlich zusammengefassten Reports zur Verfügung. Dotcom-Monitor Report Cards können von außerhalb des Dotcom-Monitor Service eingesehen werden. Damit kann R2P Networks seine Kunden problemlos real time über den aktuellen Status Ihres Netzwerks und ihre Anwendungen informieren und Tages-, Wochen- oder Monatsstatistiken über Leistung und Verfügbarkeit erstellen.

Dotcom-Monitor Report Cards liefern unabhängige Monitoringdaten höchster Zuverlässigkeit und Qualität. Sowohl R2P Networks als auch seinen Kunden liegen damit dieselben unabhängig ermittelten Messwerte vor, anhand derer die Leistung von R2P eindeutig und einvernehmlich bewertet werden kann.

## **Hochentwickeltes Monitoring ist der Schlüssel zur Zufriedenheit der Kunden**

Durch die Einbindung der Dienstleistungen von Dotcom-Monitor in ihre eigenen managed Services kann R2P Networks objektiv sicherstellen, dass Service Level Agreements eingehalten werden. Darin liegt ein klarer Wettbewerbsvorteil im umkämpften Markt des managed Hostings. Als unabhängiger, externer Dienstleister überwacht Dotcom-Monitor permanent die Leistung von R2P aus Sicht der Enduser und versorgt R2P in Echtzeit mit allen relevanten Daten. Zudem informiert Dotcom-Monitor sofort falls Probleme auftreten sollten, so dass R2P kurzfristig reagieren, Fehler beheben und die lückenlose Verfügbarkeit geschäftskritischer Web Anwendungen aufrecht erhalten kann. Darin liegt ein Schlüssel zur Zufriedenheit und zum geschäftlichen Erfolg der Kunden.

Die Partnerschaft mit Dotcom-Monitor ermöglicht es R2P Networks, Monitoring nahtlos in seine Kernangebote, in deren Präsentation und in die Umsetzung als Dienstleistungen einzufügen. Die Kunden von R2P Networks dürfen 100% Verfügbarkeit und Gutschriften für jeden ungeplanten Ausfall erwarten. Mit unabhängiger Überwachung hilft Dotcom-Monitor R2P Networks, sein Markenversprechen einzuhalten und den Begriff Leistung neu zu definieren. Das nennen wir Engagement!

“Dotcom-Monitor leistet uns hervorragende Dienste bei der Sicherstellung unserer Verfügbarkeit für unsere Kunden. Ihre Scripting Services ermöglichen es uns, bis in die Details von Webseiten und ihrer Funktionen vorzudringen und unseren Kunden Monitoringdaten zu liefern, die Zugriffszeiten und Funktionsfähigkeit der Seiten akkurat wiedergeben. Unser Partner Dotcom-Monitor spielt eine Schlüsselrolle für die Zufriedenheit unserer Kunden.“ (Glen Kendell Network Architect, Release to Production)