



Gezielte Optimierung des Mitgliederportals dank Monitoring

Die SUI SA ist die Genossenschaft der Urheber*innen und Verleger*innen von Musik. Für diese erhebt und verwaltet sie die Urheberrechtsentschädigungen. Zentral dabei ist, dass das Mitgliederportal einwandfrei funktioniert.

Ziele

Monitoring des Mitgliederportals in Bezug auf Performance und Verfügbarkeit

Erfassung von Daten über die Nutzung des Mitgliederportals

Knowhow-Aufbau:
selbstständig Dashboards erstellen

Umfang

Monitoring des Mitgliederportals

Schulungen zur Erstellung von Dashboards

Nutzen

Frühzeitiges Erkennen von Problemen und proaktive zeitgerechte Behebung

Besseres Verständnis des User-Verhaltens

Die SUISA sorgt dafür, dass Muskschaffende fair für ihre Arbeit entlohnt werden. Über 39'000 Komponist*innen, Textautor*innen sowie Musikverleger*innen zählen zu ihren Mitgliedern. Von den Kunden und Kundinnen – zum Beispiel Radiostationen, Bars, Clubs, Veranstalter oder Streaming Plattformen wie Spotify – zieht sie Urheberrechtsentschädigungen ein, wenn jemand in der Schweiz und in Liechtenstein die Musik der Mitglieder öffentlich nutzt. Dazu wird über jedes musikalische Werk Buch geführt und die SUISA zahlt die Urheberrechtsentschädigungen quartalsweise aus. Die Mitglieder erfassen dazu ihre Werke online im Mitgliederportal.

Performance und Verfügbarkeit im Blick

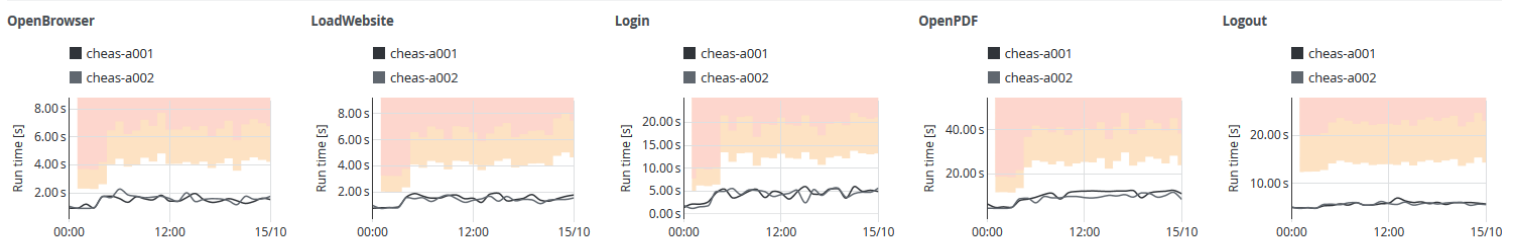
Um bessere Einsicht in die User Experience zu erhalten und die Verfügbarkeit des Mitgliederportals zu überwachen, entschied sich die SUISA für die SKOOR Dashboards und die Enduser Experience Monitoring Lösung. Durch das Enduser Experience Monitoring kann die SUISA nun jederzeit verfolgen, wie sich die Applikation aus Mitgliedersicht verhält: Dauert es lange, bis die Seite reagiert? Steht eine Funktion nicht zur Verfügung? So werden Probleme frühzeitig erkannt und können rasch behoben werden. Früher war man darauf angewiesen, dass die Enduser Fehlfunktionen melden.

Bis diese reagierten und die IT der SUISA davon wusste, waren im schlimmsten Fall schon mehrere Tage vergangen. «Das Login dauerte zum Beispiel einst relativ lange», erinnert sich Hansruedi Jung, Leiter Infrastruktur bei der SUISA. «Es verging eine gewisse Zeit, bis wir das lösen konnten. Dank dem Monitoring gehören solche Situationen nun der Vergangenheit an. Jetzt können wir Probleme frühzeitig aufspüren und ihnen gezielt auf den Grund gehen.»

Ansprechende Visualisierung

Ein weiterer Wunsch an die Applikation war, Einblicke in das Userverhalten zu erhalten. «Musiker*innen erfassen ihre Werke nicht unbedingt während der Bürozeiten», erzählt Hansruedi Jung. «Für uns ist wichtig, zu wissen, wann Werke erfasst werden, damit wir unseren Support verbessern können.» Aber auch für andere Abteilungen als die IT sind Daten über das Userverhalten interessant, etwa für die Mitgliederadministration. Aus diesem Grund sind die SKOOR Dashboards ideal. «Es ist toll, dass man kein IT-Spezialist sein muss, um die Daten zu analysieren», sagt Hansruedi Jung. «Das Dashboard erlaubt eine businessfreundliche Darstellung von KPIs.»

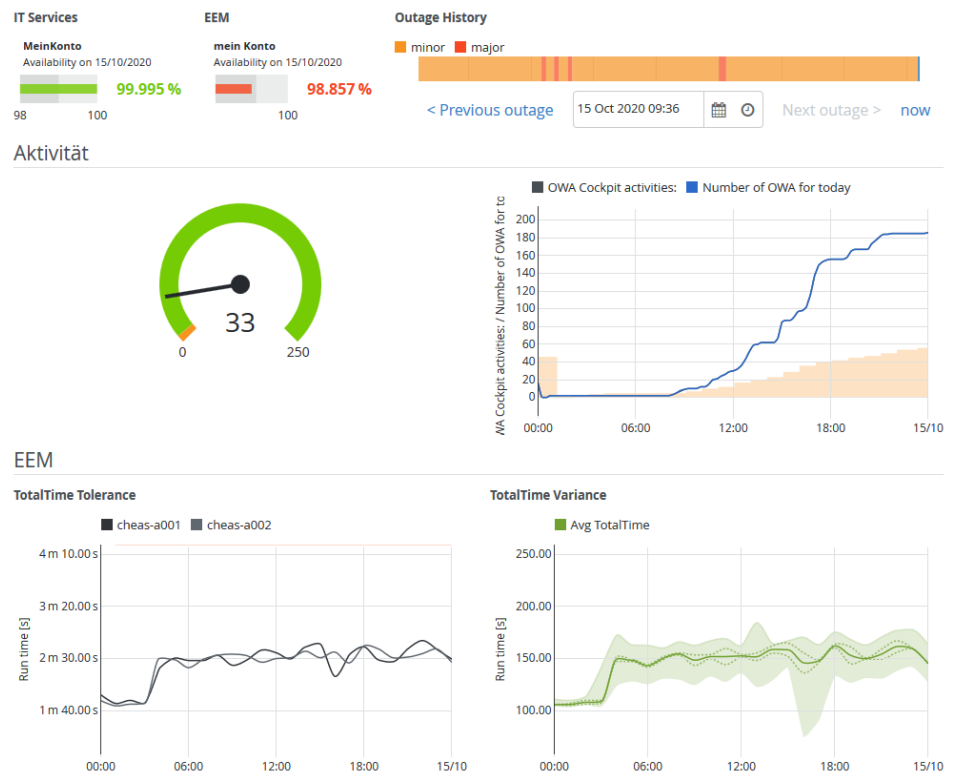
Detail Timers



Wie schnell ist das Portal erreichbar? Wie lange dauert es, bis sich ein PDF öffnet? Mit solchen Angaben kann die IT Abweichungen vom Soll-Zustand erkennen und gezielt die Funktionen des Portals verbessern.

Know-how aufbauen

Der Service wird von SKOOR als Managed Service erbracht und erleichtert damit der IT den Betrieb. Ziel der SUIISA ist es jedoch, selbständig Dashboards aufzusetzen und zu betreiben. «Um neben den Mitgliedern auch unseren Kunden und Kundinnen bestmögliche Online-Services zu bieten, möchten wir in der Lage sein, selbst neue Dashboards zu erstellen», erklärt Hansruedi Jung. Dazu haben Schulungen durch SKOOR bereits stattgefunden. Der nächste Schritt wird sein, mit der Unterstützung von SKOOR ein Dashboard selbstständig zu erstellen.



Das Dashboard zeigt auf Tagesbasis, wie viele neue Werkanmeldungen gemacht wurden und zu welcher Tageszeit diese erfasst wurden.

Gute Zusammenarbeit

Hansruedi Jung schätzte die pragmatische Vorgehensweise und die gute Kommunikation während der Umsetzung. «Wir erhielten regelmässig Updates über den Stand der Dinge. Nach der Implementierung begleitete SKOOR uns in der Anfangsphase und nahm alle gewünschten Anpassungen vor.» Obschon es das Ziel von Hansruedi Jung ist, die Dashboards selbständig zu betreiben, gibt es ihm eine gewisse Sicherheit, zu wissen, dass er auf Managed Service von SKOOR zurückgreifen kann, wenn die internen personellen Ressourcen einmal knapp sind.

«Eine Lösung, die sowohl die Bedürfnisse von der IT als auch vom Business abdeckt – wir sind sehr zufrieden mit der Dashboard-Solution von SKOOR.»

Hansruedi Jung
Leiter Entwicklung bei SUIISA