

## Wellness für Serviceprovider und Leistungserbringer

Mit Hilfe des Enduser-Experience-Dashboards wissen, wie gut der Service läuft

**Glattzentrum, 29. Oktober 2019** – SKOOR lanciert ein neues Werkzeug, mit welchem sich die Enduser-Experience von Softwarenutzern genau messen und nachvollziehen lässt. Das Enduser-Experience-Dashboard, wie SKOOR es nennt, ermöglicht es Software- und Service-Betreibern nachvollziehen zu können, wie sich ein Kunde einer Dienstleistung fühlt.

Oft hören die Betreiber von Software und Services von ihren Nutzern, dass die Software oder der Dienst Probleme hat oder “schlecht” läuft. Und niemand weiss genau, woran das liegt. Meist ist es für die Betreiber schwierig bis unmöglich herauszufinden, ob die Software tatsächlich langsam ist oder ein Dienst nicht wunschgemäss läuft. Es kann auch sein, dass diese Störungen nur zu bestimmten Zeiten oder unter bestimmten Bedingungen auftreten, was es noch schwieriger macht, den wahren Ursachen auf den Grund zu gehen.

Und genau hier leistet das neue Enduser-Experience-Dashboard von SKOOR Abhilfe. Durch den Einsatz von kleinen Helferlein, sogenannten SKOOR Robots, kann man messen und plausibel darstellen, was man über die “gefühlte Qualität” eines Services wissen möchte.

So nutzt zum Beispiel das Triemli-Spital das neue Werkzeug von SKOOR um nachvollziehen zu können, wie die Ärzte sich fühlen, wenn sie über Citrix auf verschiedene Anwendungen zugreifen. Auf dem Dashboard wird deutlich sichtbar, ob und unter welchen Umständen eine Applikation langsam läuft. Oder ob es vielleicht Citrix selbst ist, welche die Erfahrung trübt.

Das Enduser-Experience-Dashboard verwandelt eine subjektive Wahrnehmung eines Menschen in ein objektives Resultat, welches durch eine Maschine ermittelt wird. Damit entsteht eine einheitliche Betrachtungsweise der Leistung einer Software oder eines Services, was die oft emotionalen Diskussionen stark objektiviert. Es ist praktisch unmöglich, die gefühlte Qualität eines Services über einen längeren Zeitpunkt manuell zu prüfen. Erst durch den Einsatz der SKOOR Robots kann dies auf einfache Art und Weise automatisiert werden.

Um den vollen Leistungsumfang des Enduser-Experience-Dashboards zu ermöglichen, nutzt SKOOR die Open-Source-Lösung von SikuliX. Dadurch wird die Lösung von SKOOR nicht nur erschwinglich, sondern kann auch laufend an die sich verändernden Situationen angepasst werden. SKOOR gibt ihre

weitreichenden Erfahrungen an die Open-Source-Community zurück und leistet dadurch einen massgeblichen Beitrag zur Weiterentwicklung von SikuliX.

„Mit dem Enduser-Experience-Dashboard haben wir einen weiteren Meilenstein in der Entwicklung von SKOOR gelegt“, sagt Martin Schneider, Chairman von SKOOR. “Wir werden damit zum optimalen Partner von allen Serviceerbringern und Applikationsbetreibern von Business- oder Mission-Critical-Systemen.”

## Über SKOOR

SKOOR GmbH ist ein IT-Lösungsanbieter und entwickelt seit 2001 ausschliesslich swissmade Software. Das Unternehmen stellt Business-Verantwortlichen und Service-Managern realtime Dashboards zur Verfügung, welche es ihnen erlauben, ihre Geschäftsprozesse und Services end-to-end zu überwachen und zu managen. SKOOR liefert in Echtzeit alle relevanten Informationen über den Geschäftsverlauf (Trend), allfällige Schwierigkeiten (Früherkennung) und Optimierungsmöglichkeiten (Effizienz und Kosten), so dass die Verantwortlichen ihr Geschäft jederzeit im Griff haben.

### Pressekontakte

Martin Schneider  
SKOOR GmbH  
Glatt Office  
Neue Winterthurerstrasse 99  
8301 Glattzentrum

Erhard Rüttimann  
Communication Partners AG  
Haldenstrasse 5  
6340 Baar

Telefon: 043 443 31 80  
E-Mail: martin.schneider@skoor.com

Telefon: 041 768 11 77  
E-Mail: eruettimann@cpartners.com