

Der Fall des

# Gefrorenen Gesprächs

**GELÖST**



## Details des Vorfalls

- CEO beschwert sich, weil Microsoft Teams-Meetings „nie richtig funktionieren“
- Inventar zeigt, dass alle Geräte im Unternehmen leistungsstark genug sind
- Anzeichen deuten auf Netzwerkprobleme hin
- IT-Admins wissen nicht, wo sie ansetzen sollen

## Maßnahmen ergriffen: Einsatz von Argus Experience

- 90 Tage gesammelte historische Daten zeigen relevante Kennzahlen für Netzwerkperformance
- Erkenntnis: Die Horror Calls entstehen immer, wenn zwei bestimmte Kollegen beteiligt sind
- Die Argus Experience Auswertung zeigt, dass erhöhter Paket Loss auftritt, sobald Präsentation von CAD Software gestartet wird

## Ergebnis

- Korrelation aus Traffic Analyse und End User Feedback zeigt, dass die CAD Software nach dem **Start sofort große Datenmengen zieht**.
- Einfache Lösung: **CAD Software automatisch beim Hochfahren starten**, so dass Updates bereits abgeschlossen sind, wenn Präsentationen gehalten werden.



**Vorfall:**  
...Ton kackt ab und  
Video ruckelt"

**Name:**  
Anna Admin

**Geb:**  
13.3.1997

Ein Schaudern durchlief mich, als sie mein Büro betrat. Noch bevor sie ein Wort gesagt hatte, konnte ich aus ihren eisigen Zügen lesen, dass ich es mit einem ganz besonders knackigen Fall zu tun bekommen würde. Wieder einmal war sie mit Vorwürfen und Problemen konfrontiert, die sich ihrer Kontrolle entzogen. Mit stockender Stimme und abgehakten Gesten vermittelte sie mir das ganze Ausmaß ihres Dilemmas.

## Blamierter CEO

Der Arbeitstag war fast zu Ende und meine Klientin hatte sich schon gefreut, einen Tag hinter sich zu bringen, ohne dass jemand versucht hatte das Internet zu löschen, oder seine Nigerianischen Millionen über den Firmenserver abzurufen. Da stand auf einmal der CEO Dr. B. in der Tür, der Kopf rot wie Feuer und kurz vor der Explosion. Und doch wurde ihr mit jedem Wort kälter und kälter. Eine wichtige Kundenpräsentation hatte beinahe ihren Höhepunkt erreicht, als plötzlich die Verbindung in die Knie ging. Dr. B. war gerade in seiner Erklärung, als sein Bild im denkbar ungünstigsten Moment einfror und ihn zur Karikatur eines unter Verstopfung leidenden Goldhamsters werden ließ. Er merkte dies aber erst, als mit einiger Verzögerung das Lachen der potentiellen Kunden zu ihm drang.

## Historische Verbindungen

Da saß sie nun, ohne einen Anhaltspunkt, wie ihren Kopf aus der Schlinge ziehen konnte. Die Spur des eingefrorenen Anrufs war längst erkaltet, wie sollte sie ein Problem lösen, dass sie nur aus der hochemotionalen Erzählung einer Führungskraft mittleren Alters kannte? Ich konnte sie beruhigen: Die Augen des Argus reichen weit, sogar in die Vergangenheit. Sofort rief ich die Kennzahlen der letzten 90 Tage auf und – wie ich aufgrund der wenigen, verfügbaren Informationen schloss – sah mir insbesondere die Verbindungsqualität näher an.

## Genug Leistung?


Dr. Bs Wut über den Gesichtsverlust war durchaus verständlich, meiner Klientin daraus einen Strick zu drehen hingegen nicht. Ein schneller Blick ins gut gepflegte Inventar lieferte den Beweis: Alle am Call beteiligten Geräte auf Firmenseite waren großzügig mit Rechenkraft und Arbeitsspeicher ausgestattet sowie auf dem neuesten Softwarestand. „Ich will keine Technikvorträge hören, ich will, dass Sie das lösen!“ Dieser Satz sauste wie eine gut geölte Guillotine durch sämtliche Verteidigungen, die meine Klientin vorbringen konnte.

## Harter Cut beim CAD

Tatsächlich war hier immer wieder eine starke Auslastung der Netzwerkverbindung sichtbar, wenn die Kollegen in Teams-Meetings waren. Das Problem war also kein Einzelfall, nur hatte es den Kollegen wohl bisher an cholischer Energie gefehlt, um der IT dafür auf die Füße zu treten. Schade, denn so hätte sich meine Klientin wohl nicht vom Vorgesetzten ihres Vorgesetzten direkt rundmachen lassen müssen.

Aber auch wenn die Vergangenheit nicht zu ändern war, so ließen sich doch Lehren aus ihr ziehen. So z.B. dass die eingefrorenen Gespräche immer dann auftraten, wenn zwei bestimmte Kollegen von außerhalb der Firma teilnahmen. Doch auch hier kamen die Aussetzer nur sporadisch vor. Interessant war, dass die Verbindung immer dann bis zum Anschlag ausgelastet wurde, wenn kurz zuvor die CPU Last anstieg. Ein Programmstart! Ein kurzer Blick deckte auch sogleich den Schuldigen auf: Während der Präsentation war das leistungshungrige CAD-Programm hochgefahren worden. Das allein wäre für die starke Hardware kein Problem gewesen, aber die damit sogleich einsetzenden Bemühungen des Programms sich mehrere Gigabyte an Updates und Bibliothekinhalt zu ziehen, lies die verfügbare Bandbreite für den Call zusammenschnurren, wie Isolierband über einer offenen Flamme.

**Kostenlose  
Testversion:**



**Einfache Lösung für komplexes Problem**  
So unmöglich das Problem auch erschien, war die Lösung doch ganz einfach: Nur ein Häkchen in den Einstellungen war nötig, um die CAD-Software von nun an schon beim Gerätestart mit hochfahren zu lassen. Alle nötigen Updates wurden dann ausgeführt, während die Nutzer noch dabei waren ihre E-Mails zu lesen. Dr. B. musste eingestehen, dass die IT nicht nur unschuldig war, sondern auch exzellente Arbeit bei der Lösung dieses Falles geleistet hatte. Dafür konnte sie keiner mehr kaltstellen...

## Was sind die DEX-Akten

In diesen Fallakten erfahren Sie, welche Potentiale der Einsatz einer dedizierten **Digital Employee Experience (DEX)** Lösung im Unternehmen bietet. DEX ist eine explizite Abkehr von der rein gerätezentrierten Sicht, hin zu einem **Blick auf die tatsächlichen Erfahrungen** der User mit der von der IT bereitgestellten Ausrüstung. Der Perspektivwechsel zielt darauf ab, die Effizienz, Performance und Mitarbeiterzufriedenheit innerhalb des Unternehmens zu verbessern, aber auch langfristig das Ticketaufkommen in IT-Abteilungen zu reduzieren.

„Da kannst du genauso gut mit der Wand reden.“ Wenn End User so von ihrem Ticketsystem sprechen, dann ist höchster Alarm angesagt. Denn End User lassen nichts unversucht, um ihrem Ärger und ihren Problemen Ausdruck zu verleihen.

Erfahren Sie in der nächsten **deX-Akte 003** wie Argus das IT-Service Management auf Trab bringt.



**JETZT**  
**kostenlose**  
**Testversion sichern!**