

-59%DURCHSCHNITTliche
ANTWORTZEIT DER
BETROFFENEN SEITEN

BRANCHE

**Automobil, weltweit
tätig**

PLATTFORM

**Adobe Experience
Manager**

TEAM VOR ORT

10 Personen Betrieb

EINSATZFORM

Akut, vor Ort in London

STACK

Adobe Experience Manager ·
AppDynamics (APM & End-User-
Monitoring) · zuvor Datadog

59 Prozent schnellere Antwortzeiten für den Online-Konfigurator eines Automobilkonzerns

Ein Feuerlöscher-Einsatz im Wortsinn: Der digitale Vertriebskanal verlor Käufer an langsame Seiten. Nach dem Vor-Ort-Einsatz in London war der Konfigurator **wieder verkaufsfähig** – die Antwortzeit der betroffenen Seiten um 59 Prozent verbessert.

1

AUSGANGSLAGE

Der Online-Auftritt – inklusive Konfigurator und Bestellstrecke – wurde 2019 auf einigen Seiten extrem langsam: Interessenten brachen ab und kauften nicht. Das vorhandene Monitoring auf Datadog-Basis zeigte im dortigen Setup, dass es langsam war, lieferte in der Anbindung aber keine Details dazu, wo in der Kette die Zeit verloren ging.

2

AUFTRAG

Kurzfristig vor Ort die akute Situation analysieren und stabilisieren – unter maximalem Zeit- und Erwartungsdruck, denn jeder langsame Tag kostete Abschlüsse im wichtigsten digitalen Vertriebskanal.

3

DIE ENTSCHEIDUNG

Statt weiter am bestehenden Setup zu drehen: AppDynamics mit End-User-Monitoring. Gemessen wird dort, wo der Schaden entsteht – im Browser des Kunden – und von dort rückverfolgbar durch die gesamte Kette. So wurde aus „irgendetwas ist langsam“ eine Liste konkreter Verursacher.

4

ERGEBNIS & GRENZEN

Lage stabilisiert, Antwortzeit der betroffenen Seiten um 59 % verbessert. Die größte Hürde war nicht die Technik, sondern die Anspannung – und ohne den Beitrag des Kunden (kompromisslose Priorisierung, sofortiger Zugang zu Entwicklern und Architekten) wäre das Tempo nicht möglich gewesen.