



VIAVI

VIAVI Solutions

VIAVI Observer

**Puntuación de la experiencia del
usuario (EUE)**

Identificar, priorizar y resolverla experiencia del usuario
Desafíos dentro de una sola puntuación

Cuando los usuarios expresan su preocupación, los ingenieros a menudo abordan una clasificación de las métricas de desempeño para determinar lo ocurrido y dónde radica el problema. Cuando todos los indicadores están en verde, solucionar problemas persistentes en la experiencia del usuario final resulta más complicado. Según las investigaciones de Forrester, un tercio de las quejas de los usuarios terminan sin resolver durante un mes o no se soluciona nunca.¹

La solución VIAVI Observer sustituye docenas de indicadores clave del desempeño (KPI) por una sola métrica fácil de comprender que se combina con deducciones de puntuaciones detalladas, de modo que se aísla el problema y se proporciona la información necesaria para priorizar la reparación. Nuestra tecnología patentada analiza las transacciones a nivel de paquetes, suministrando a los ingenieros la información útil y necesaria para validar y solucionar problemas de la experiencia de usuario con una sola puntuación. La puntuación automatizada, la priorización y el aislamiento del dominio ayudan a los equipos de TI al suministrarles información esencial para mejorar o restaurar la experiencia de usuario.

¹ Estudio de personal de Analytics Business Technographics® de Forrester para 2020

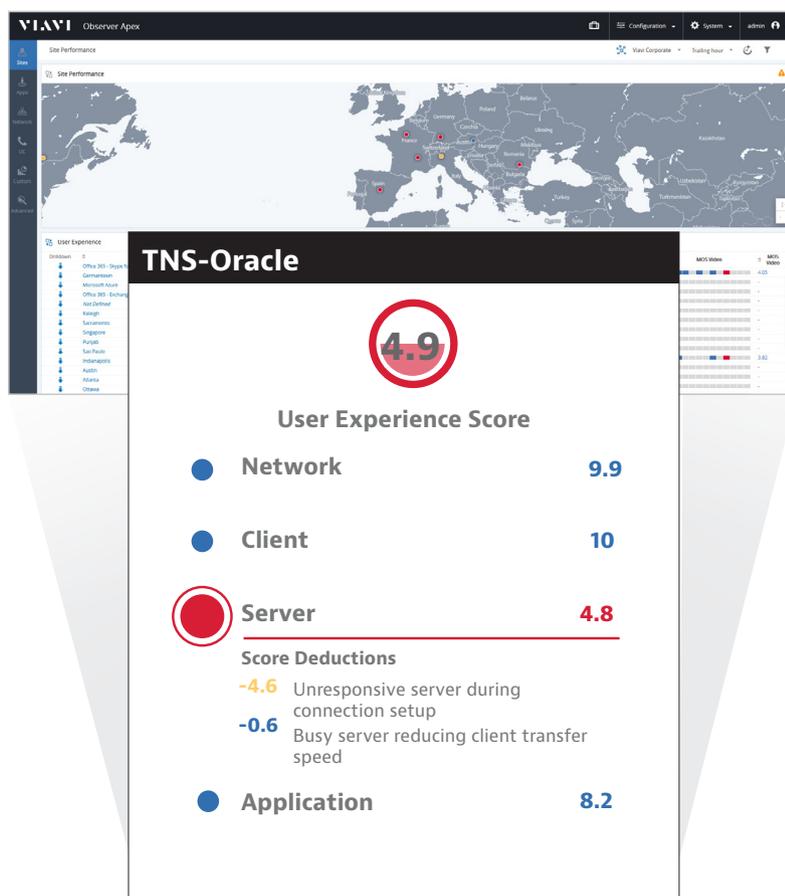
La puntuación de la Experiencia del Usuario satisface diversas necesidades de TI de los ingenieros de red y los arquitectos pasando por el personal de centros de operaciones de red (NOC) y propietarios de líneas de negocios, ya que responde a cuestiones clave relacionadas con iniciativas de TI y empresariales:

- ¿Están los clientes externos y los usuarios internos satisfechos con su experiencia?
- ¿Cómo ha afectado el nuevo centro de datos a la experiencia de usuario?
- ¿Ha conseguido sus objetivos la estrategia de migración a la nube?
- ¿Cómo ha afectado la actualización de las aplicaciones al rendimiento?

Los ingenieros pueden determinar rápidamente:

- si un problema notificado por el usuario es real y está afectando a otros usuarios;
- la extensión y la gravedad del problema;
- qué dominios de problema contribuyen a la degradación del desempeño; y
- a qué problemas concretos se debe dar prioridad a la hora de intervenir y solucionarlos.

Todo esto se responde a través de una sola puntuación coloreada que proporciona una clasificación detallada de dominios, una explicación sencilla de los problemas y visualizaciones de desempeño.



Identificación y solución de problemas globales, de un sitio, y a nivel de usuario



Uso de datos de desempeño para comprender la experiencia de usuario

Cuantificar la calidad de las interacciones de los usuarios con la red y los servicios críticos es un proceso complejo. Tradicionalmente, se han empleado dos enfoques convencionales para evaluar la experiencia de usuario:

- 1. Dimensión única:** se basa en utilizar una o varias métricas de desempeño como representación de la experiencia de usuario. Sin embargo, este método puede simplificar demasiado las numerosas interacciones de los usuarios y podría no capturar el ámbito completo de satisfacción del usuario.
- 2. Diluvio de datos:** los equipos de TI intentan analizar cientos de métricas (KPI) de diversas herramientas y fuentes de datos para comprender la experiencia de usuario.

Cada enfoque presenta limitaciones considerables, lo que complica la obtención de información relevante, la identificación de problemas críticos y la priorización adecuada de los problemas a primera vista. La puntuación de la experiencia del usuario automatiza y simplifica el proceso de analizar en tiempo real los datos de transacciones, detección de degradaciones del desempeño, aislamiento de los dominios del problema y provee una guía específica sobre qué solucionar primero.

Dimensión única:

El técnico realiza un análisis básico basándose solo en pocas métricas, como el tiempo de respuesta, el retraso o los registros de errores, para representar la experiencia de usuario. No obstante, con los complejos problemas de servicio de TI actuales, a menudo este enfoque no funciona y dirige a los equipos hacia el camino equivocado con resoluciones imprecisas.

Diluvio de datos:

Alternativamente, otras soluciones de gestión del desempeño de red, inundan a los equipos de TI con un número cada vez mayor de KPI que no tienen conexión. Muchos datos sin contexto, correlación ni análisis del impacto para el usuario minimizan cualquier potencial valor. Esto deja a los equipos de TI frustrados y con la necesidad de ir a través del proceso que toma mucho tiempo para identificar las métricas que importan.

El Observer y la Puntuación de la Experiencia del Usuario

El Observer y la puntuación de la Experiencia del Usuario difiere de los dos enfoques limitados y utilizando nuestro aprendizaje automático (Machine Learning) adaptativo y patentado, ejecuta docenas de métricas KPI por medio de diversos algoritmos para crear la puntuación de todas las conversaciones TCP en la red.

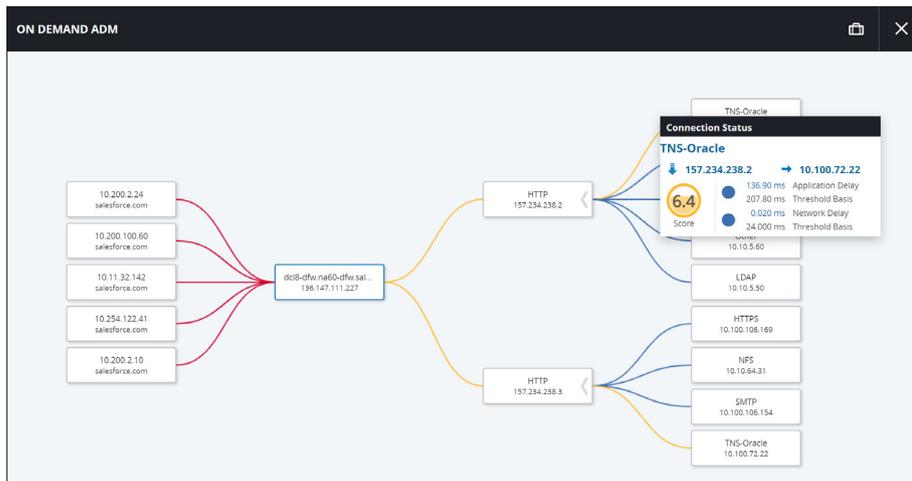
Las métricas (KPI) son analizadas y resumidas en una única puntuación fácil de comprender que incluye tres elementos clave:

- **Puntuación General:** Cómo los usuarios experimentan el servicio
- **Dominio:** Identificación de problemas en: la red, aplicación, servidor o cliente y que contribuyen a la degradación del servicio
- **Razones:** Explicaciones sencillas de los problemas

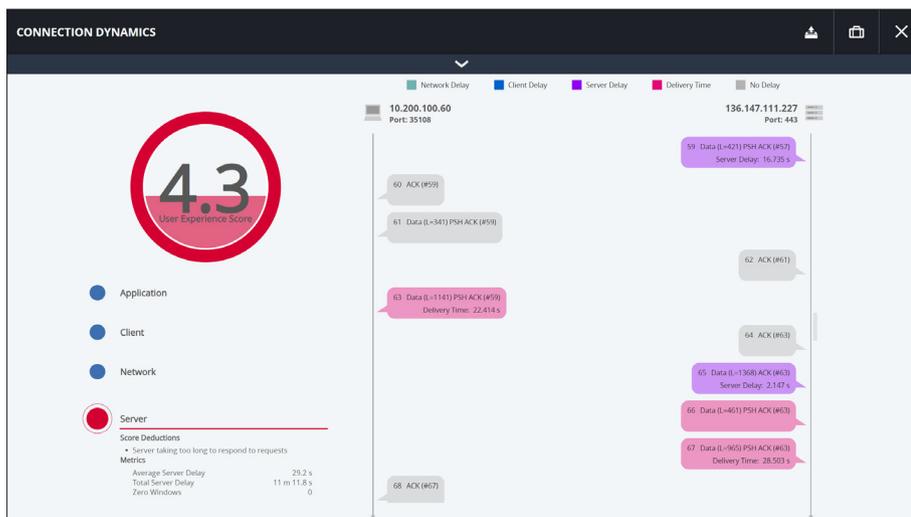
Puntuación del EUE en acción

El Observer y la puntuación de la experiencia del usuario, combinados con los flujos de trabajo altamente optimizados y visualizaciones útiles, mejora el proceso que va desde un resumen global hasta la resolución de problemas:

- **Puntuaciones de desempeño generales y específicas del dominio:** identifique fácilmente un mal desempeño por medio de colores que destaquen el dominio del problema y que impacta directamente en la puntuación.
- **Deducciones en la puntuación:** Al hacer clic en un dominio de la puntuación, podrás profundizar en el desglose detallado y priorizado de las deducciones individuales.
- **Mapa de dependencias de aplicaciones bajo demanda:** Observer permite conocer el servicio multicapa, una detección rápida de las interdependencias de las aplicaciones y una presentación ad hoc de mapas donde se visualizan estas complejas relaciones con claridad. La integración de la puntuación del Usuario Final (EUE) proporciona indicaciones visuales claras de dónde se encuentran las degradaciones.
- **Dinámica de Conexión (CDX):** CDX comienza con la puntuación de la experiencia de usuario (EUE) para una sola transacción y, entonces, esta se combina con una visualización intuitiva para mostrar la comunicación bidireccional entre cliente y servidor. Rápidamente visualice y analice los detalles de la conversación sin mirar los paquetes – pero los paquetes están a un click si los necesitas.



Mapa de dependencias de aplicaciones bajo demanda



Dinámica de conexiones (CDX)

Desglose de la experiencia del usuario final

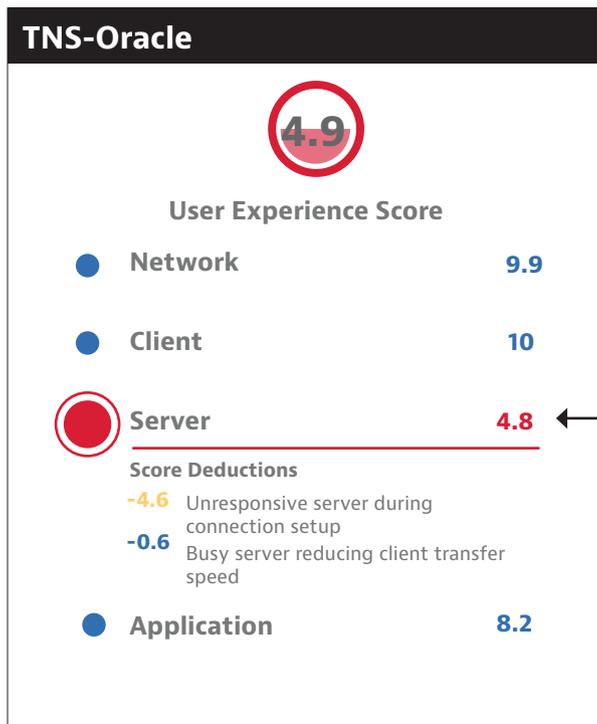
Las puntuaciones van de 0 a 10 y emplean codificación de colores:



Las puntuaciones pueden describir la experiencia de un solo usuario o ampliarse para poder visualizar un sitio, un servicio o incluso un panorama global de la empresa.

Las anomalías se ven claramente, los falsos positivos se eliminan y el ruido que suele enmascarar problemas desaparece. Los equipos de TI pueden ahorrar horas resolviendo problemas al "seguir los puntajes en rojo", aprovechando flujos de trabajo altamente optimizados para clasificar, priorizar y resolver problemas.

A continuación, un ejemplo:



En este caso, la situación es crítica (rojo) y hay varios factores que contribuyen, pero un servidor que no responde es el principal motivo de la degradación del servicio. Los equipos de TI saben exactamente dónde buscar y concentran rápidamente sus esfuerzos para solucionar el problema.

Valor Final del Negocio

VIAVI Observer es una plataforma de análisis de la experiencia del usuario que está revolucionando el enfoque de los equipos de TI, ya que proporciona una única, altamente efectiva puntuación que transforma el análisis de numerosas métricas (KPI's) en un proceso simplificado. Esta puntuación elimina las conjeturas, lo que permite a los usuarios enfocar sus esfuerzos y su atención en el lugar correcto la primera vez.

Esta metodología basada en resultados proporciona la cantidad adecuada de información en un formato fácil de comprender, garantizando que los equipos de TI y de operaciones puedan identificar la causa raíz de manera eficaz, y llegar a la resolución del problema de la manera más rápida y eficiente.

VIAVI Solutions es tu socio de confianza para brindar un servicio excepcional al cliente de TI al traducir miles de millones de conversaciones de red en puntajes útiles y fáciles de entender. Cuando se requiere información a nivel de paquetes, los flujos eficientes de trabajo aseguran que los paquetes estén únicamente a unos clicks de distancia. Todo esto se logra solo con acceder a los datos que van en los enlaces, sin la necesidad de instalar agentes.

La puntuación de la experiencia del usuario (EUE) de Observer permite la expansión del número de trabajadores de TI que pueden aprovechar el potencial de acceder a los paquetes, incluido el personal menos familiarizado con las transacciones de red, como los operadores del NOC y los servicios de soporte de nivel 1.

Al optimizar el desempeño y procesos del personal de TI involucrados en el monitoreo, priorización y la solución de problemas, los equipos pueden efectivamente reconfigurar u optimizar los recursos antes de que las condiciones dejen de ser óptimas, y se hagan inaceptables o críticas.

Observer Descripción General

Observer es una solución integral de diagnóstico y monitoreo de la red (en inglés: NPMD) que ofrece información muy valiosa y asistencia a los equipos de redes, operaciones y seguridad.

Observer es ideal para cumplir objetivos empresariales y superar los desafíos a lo largo de todo el ciclo de vida de las empresas de TI.



Más información en viavisolutions.com/eue



CONTACTO VIAVI

+34 91 383 9801

+1 954 688 5660

Para encontrar la oficina de VIAVI
más cercana, visite

viavisolutions.es/contactenos