



**VIAVI**

VIAVI Solutions

## **VIAVI Observer**

**Pontuação da experiência do usuário final (End-User Experience, EUE) do VIAVI Observer**

Identificar, priorizar e resolver a experiência do usuário final

Desafios dentro de uma pontuação única

Quando os usuários expressam preocupação, os engenheiros muitas vezes se veem examinando um mar de métricas de desempenho para determinar o que vivenciaram e onde reside o problema. Quando todos os indicadores estão em verde, resolver problemas persistentes da experiência do usuário final é ainda mais desafiador. De acordo com a Forrester Research, um terço das reclamações de usuários permanecem sem resolução por um mês ou nunca são resolvidas.<sup>1</sup>

A solução VIAVI Observer substitui dezenas de indicadores-chave de desempenho (KPIs) por uma única métrica fácil de entender, combinada com deduções detalhadas de pontuação, isolando o problema e fornecendo as informações necessárias para priorizar a remediação. Nossa tecnologia patenteada analisa transações no nível do pacote, capacitando engenheiros com informações acionáveis necessárias para validar e resolver problemas de experiência do usuário com uma única pontuação. Pontuação, priorização e isolamento de domínio automatizados ajudam as equipes de TI com informações essenciais para melhorar ou restaurar a experiência do usuário.

<sup>1</sup>Forrester's 2020 Analytics Business Technographics® Workforce Survey

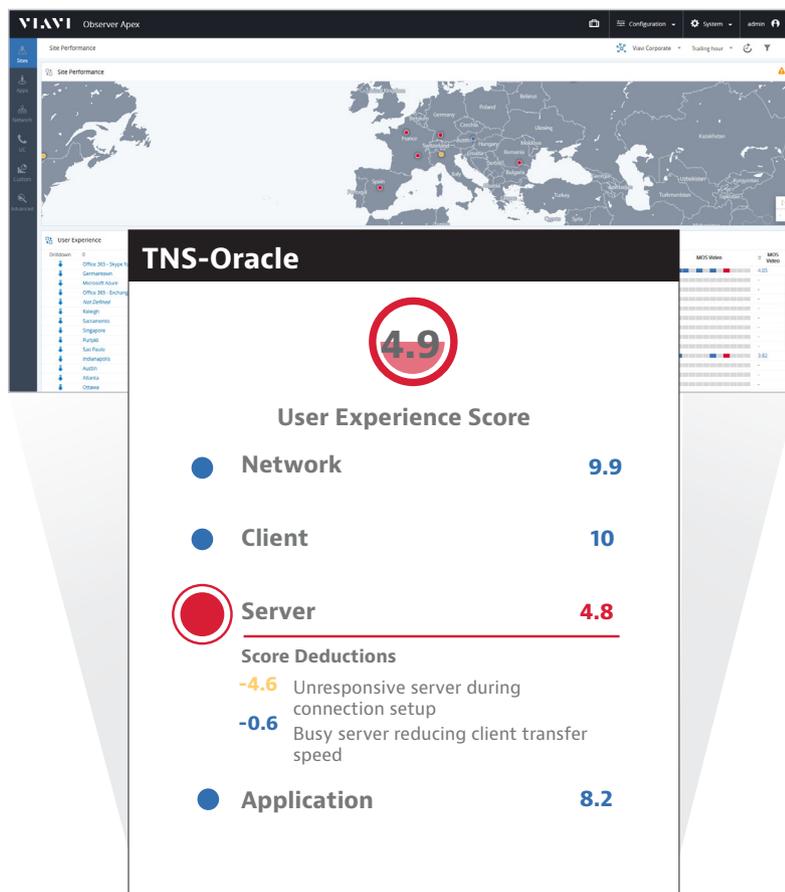
As pontuações de experiência do usuário final satisfazem várias necessidades de TI, desde engenheiros e arquitetos de rede até o pessoal de NOC e responsáveis de linhas de negócios, respondendo a perguntas importantes relacionadas a iniciativas de negócios e TI:

- Os clientes externos e usuários internos estão satisfeitos com sua experiência?
- Como o novo data center afetou a experiência do usuário?
- A estratégia de migração para a nuvem atingiu seus objetivos?
- Como a atualização da aplicação afetou o desempenho?

Os engenheiros podem determinar rapidamente:

- Se um problema relatado pelo usuário é real e afeta outras pessoas
- Quão difundido e grave é um problema
- Quais domínios problemáticos contribuem para a degradação do desempenho
- Quais questões específicas devem ser priorizadas para triagem e resolução

Tudo isso é respondido com uma pontuação única e codificada por cores, fornecendo detalhamento do domínio, uma explicação simples do problema e visualizações de desempenho.



Identificar e resolver problemas globais, locais e de nível de usuário



## Uso de dados de desempenho para entender a experiência do usuário

Quantificar a qualidade das interações do usuário com a rede e os serviços críticos é um processo complexo. Tradicionalmente, duas abordagens convencionais são normalmente usadas para avaliar a experiência do usuário:

- 1. Dimensão única:** Conta com o uso de uma ou algumas métricas de desempenho como um proxy para a experiência do usuário. No entanto, isso poderia simplificar demais as muitas interações do usuário e pode não capturar todo o escopo da satisfação do usuário.
- 2. Dilúvio de dados:** As equipes de TI tentam analisar centenas de KPIs de várias ferramentas e fontes de dados para entender a experiência do usuário

Cada abordagem tem limitações significativas, tornando um desafio obter percepções significativas, identificar problemas críticos e priorizar os problemas certos à primeira vista. A pontuação da experiência do usuário final automatiza e simplifica o processo de análise de dados de transações em tempo real, encontrando degradações de desempenho, isolando o(s) domínio(s) do problema e fornecendo orientação específica sobre o que corrigir primeiro.

### Dimensão única:

O técnico ou fornecedor realiza uma análise básica com base em apenas algumas métricas, como tempo de resposta, atraso ou registros de erro, para representar a experiência do usuário. No entanto, com os complexos problemas de serviços de TI de hoje, isso geralmente não é bem-sucedido e leva as equipes pelo caminho errado com resoluções imprecisas.

### Dilúvio de dados:

Como alternativa, outras soluções de gerenciamento de desempenho de rede enterram as equipes de TI com um número cada vez maior de KPIs desconectados. Dados demais sem contexto, correlação ou análise do impacto para o usuário final minimizam qualquer valor potencial. Isso acaba deixando as equipes de TI frustradas e precisando passar pelo processo demorado de descobrir quais métricas são importantes.

## Pontuação da experiência do usuário final do Observer

A pontuação da experiência do usuário final do Observer difere dessas duas abordagens limitadas utilizando nosso aprendizado de máquina adaptativo patenteado – executando dezenas de KPIs por meio de vários algoritmos para criar uma pontuação única de todas as conversas de rede TCP.

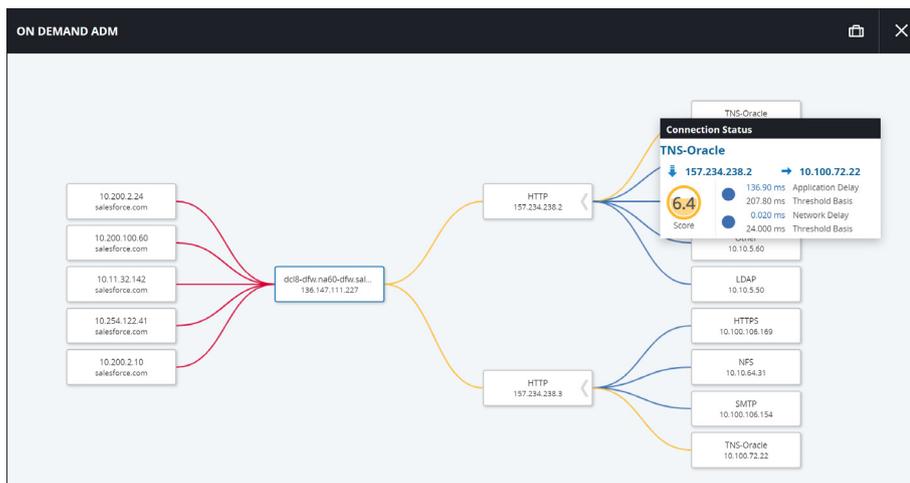
Os KPIs são analisados e resumidos em uma pontuação única e fácil de entender com três componentes principais:

- **Pontuação geral:** Como os usuários experimentam o serviço
- **Domínio:** Identificação de problemas de rede, aplicação, servidor ou cliente que contribuem para a degradação
- **Motivo:** Explicações simples dos problemas

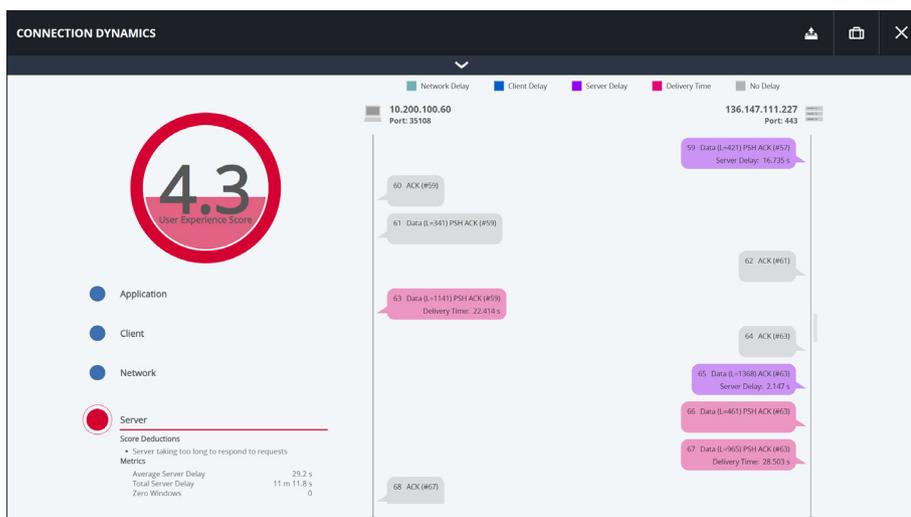
## Pontuação EUE em ação

A pontuação da experiência do usuário final do Observer combinada com fluxos de trabalho altamente otimizados e visualizações acionáveis simplificam a navegação de um resumo global para a resolução de problemas:

- **Pontuações de desempenho gerais e específicas do domínio:** Identifique facilmente o desempenho ruim por meio de codificação por cores que destaca as áreas problemáticas diretamente na pontuação.
- **Deduções de pontuação:** Clicar em qualquer domínio da pontuação permite que você se aprofunde em um detalhamento priorizado das deduções de pontuação individuais.
- **Mapa de dependência de aplicação sob demanda:** O Observer oferece conscientização de serviços multicamadas, descoberta rápida de interdependências de aplicativos e renderização ad hoc de mapas visualizando esses relacionamentos complexos com clareza. A integração da pontuação da EUE fornece indicações visuais claras de onde as degradações estão ocorrendo.
- **Dinâmica de conexão (CDX):** O CDX começa com a pontuação da EUE para uma única transação e, em seguida, combina-o com um diagrama Ladder intuitivo para ilustrar a comunicação bidirecional entre dois hosts. Visualize e analise rapidamente os detalhes da conversa sem olhar para pacotes individuais, mas os pacotes estão a apenas um clique de distância, se você precisar deles!



Mapa de dependência de aplicação sob demanda



Dinâmica de conexão (CDX)

## Detalhamento da pontuação da experiência do usuário final

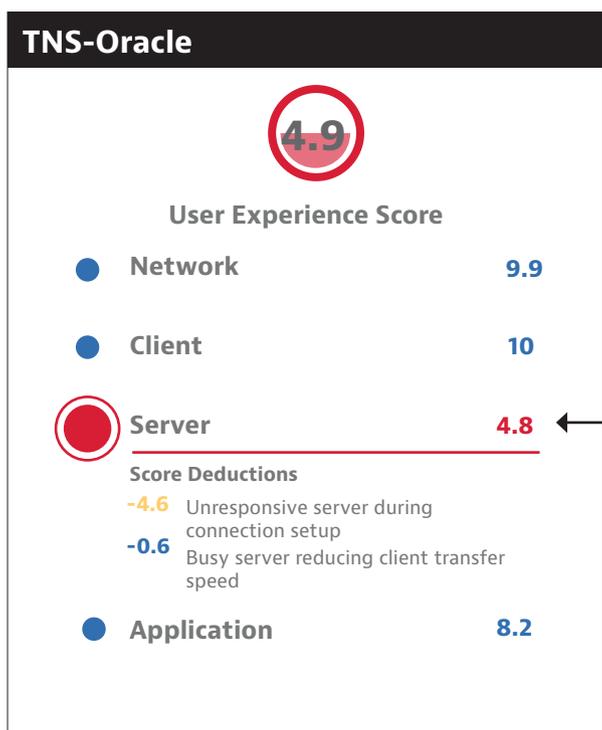
As pontuações variam de 0 a 10 e usam o seguinte código de cores:



As pontuações podem descrever a experiência de um único usuário ou ser expandidas para fornecer visibilidade de um site, serviço ou até mesmo uma visão global da empresa.

As anomalias se tornam claras, os falsos positivos desaparecem e o ruído que frequentemente mascara os problemas é eliminado. As equipes de TI podem economizar horas de troubleshooting “seguindo as pontuações vermelhas”, aproveitando fluxos de trabalho altamente otimizados para fazer triagem, priorizar e resolver problemas.

Aqui está um exemplo:



Nesse caso, a situação é crítica (vermelha) e há vários fatores contribuintes, mas um servidor que não responde é a principal fonte de serviço degradado. As equipes de TI sabem exatamente onde procurar e concentram esforços rapidamente para corrigir o problema.

## Valor do negócio final

O VIAVI Observer é uma plataforma de análise de experiência do usuário final que revoluciona a abordagem das equipes de TI, fornecendo uma pontuação única e altamente eficaz que transforma a análise de vários KPIs em um processo simplificado. A pontuação singular elimina a adivinhação, permitindo que os usuários concentrem seus esforços e atenção no lugar certo na primeira vez.

Essa metodologia orientada a resultados fornece a quantidade certa de informações em um formato fácil de entender, garantindo que as equipes de TI e Operações possam identificar a causa raiz de forma eficiente, chegando à resolução do problema com mais rapidez e eficiência.

A VIAVI Solutions é sua parceira de confiança no fornecimento de um atendimento excepcional ao cliente de TI, traduzindo bilhões de conversas em rede em pontuações práticas e fáceis de entender. Quando são necessárias informações no nível do pacote, fluxos de trabalho eficientes garantem que estejam a apenas alguns cliques de distância. Tudo isso é realizado apenas com dados de rede cabeada e sem instrumentação complexa de agentes.

A pontuação da experiência do usuário final do Observer aumenta enormemente o número de funcionários de TI que podem aproveitar o poder dos dados de pacote, incluindo funcionários menos familiarizados com transações de rede, como operadores NOC e suporte de nível 1.

Ao simplificar os processos de gerenciamento de desempenho da equipe de TI envolvida no monitoramento, triagem e troubleshooting, as equipes podem reconfigurar ou otimizar recursos de forma mais eficaz antes que as condições passem de boas para inaceitáveis ou críticas.

## Visão geral do Observer

O Observer é uma solução abrangente de monitoramento e diagnóstico de desempenho de rede (Network Performance Monitoring and Diagnostics, NPMD) que oferece informações valiosas e assistência para as equipes de rede, operações e segurança.

O Observer é ideal para satisfazer metas de negócios e superar desafios em todo o ciclo de vida empresarial de TI.



Saiba mais em [viavisolutions.com/eue](https://viavisolutions.com/eue)



## CONTATO VIAVI

**+55 11 5503 3800**

Para encontrar o escritório da VIAVI  
mais próximo de você, visite

[viavisolutions.com.br/contato](https://viavisolutions.com.br/contato)