



VIAVI

VIAVI Solutions

# VIAVI Observer

## 最终用户体验 (EUE) 分数

确定最终用户体验、确定优先级并解决问题  
单一分数内的挑战

当用户表达担忧时，工程师通常会发现自己在筛选大量的性能指标，以确定他们经历了什么以及问题出在哪里。当所有指标都为绿色时，解决持续的最终用户体验问题就更具挑战性了。根据 Forrester Research 的数据，三分之一的用户投诉在没有得到解决的情况下持续了一个月，或者从未得到解决。<sup>1</sup>

VIAVI Observer 解决方案用一个简单易懂的指标取代了几十个关键绩效指标 (KPI)，并结合了详细的分数扣除 - 隔离问题并提供所需信息以确定修复的优先顺序。我们的专利技术数据包级别上分析事务，为工程师提供所需的可操作信息，以单一分数验证和解决用户体验问题。自动评分、优先排序和领域隔离可帮助 IT 团队获得重要信息来改善或恢复用户体验。

<sup>1</sup>Forrester 的 2020 年分析业务技术图形® 员工调查

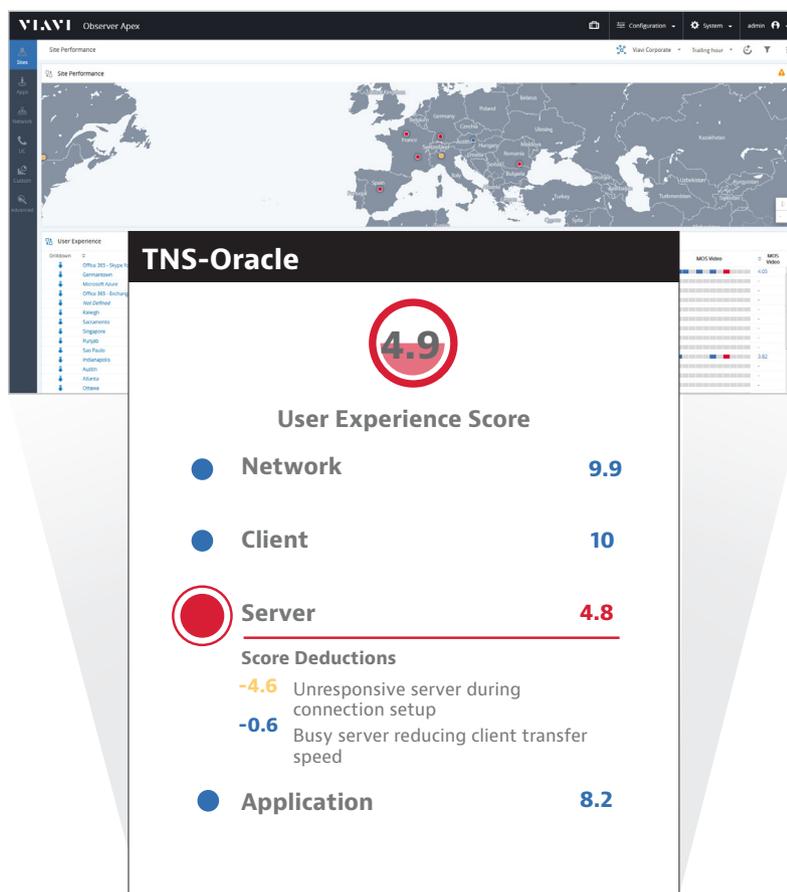
最终用户体验分数通过回答与业务和 IT 计划相关的关键问题，满足了从网络工程师和架构师到 NOC 人员和业务线所有者的多种 IT 需求：

- 外部客户和内部用户对他们的体验满意吗？
- 新的数据中心对用户体验有何影响？
- 云迁移战略实现了目标吗？
- 应用程序更新如何影响性能？

工程师可以快速确定：

- 用户报告的问题是否真实存在并影响到其他人？
- 这个问题有多普遍和严重？
- 哪些问题会导致性能下降？
- 哪些具体问题应该优先进行分类和解决？

这一切都可以通过一个单一的彩色编码分数来回答，该分数提供了深入的领域突破、简单的问题解释和性能可视化。



识别并解决全球、站点和用户级别的问题



## 使用性能数据了解用户体验

量化用户与网络 and 关键服务的交互质量是一个复杂的过程。传统上，通常使用两种传统方法来评估用户体验：

1. **单一维度：**依赖于使用一个或几个性能指标作为用户体验的代理。然而，这可能会过度简化许多用户交互，并且可能无法捕获用户满意度的全部范围。
2. **数据洪流：**IT 团队试图分析来自多个工具和数据源的数百个 KPI 以了解用户体验

每种方法都有很大的局限性，这使得获得有意义的见解、识别关键问题以及一眼就确定正确问题的优先级成为一项挑战。最终用户体验评分自动化并简化了分析实时交易数据、发现性能下降、隔离问题域以及提供首先修复哪些问题的具体指导的过程。

### 单一维度：

技术人员或供应商仅依靠一些指标（如响应时间、延迟或错误日志）来执行基本分析，以代表用户体验。然而，对于当今复杂的 IT 服务问题，这通常是不成功的，并且会导致团队在错误的解决方案上走上歧途。

### 数据洪流：

或者，其他网络性能管理解决方案让 IT 团队陷入了越来越多互不关联的 KPI 中。太多没有上下文、相关性或最终用户影响分析的数据会使任何潜在价值降至最低。这最终会让 IT 团队感到沮丧，并需要通过耗时的过程来找出哪些指标很重要。

## Observer 最终用户体验分数

Observer 最终用户体验评分与这两种有限的方法不同，它利用我们获得专利的自适应机器学习，通过多种算法运行数十个 KPI，以创建所有 TCP 网络会话的单一评分。

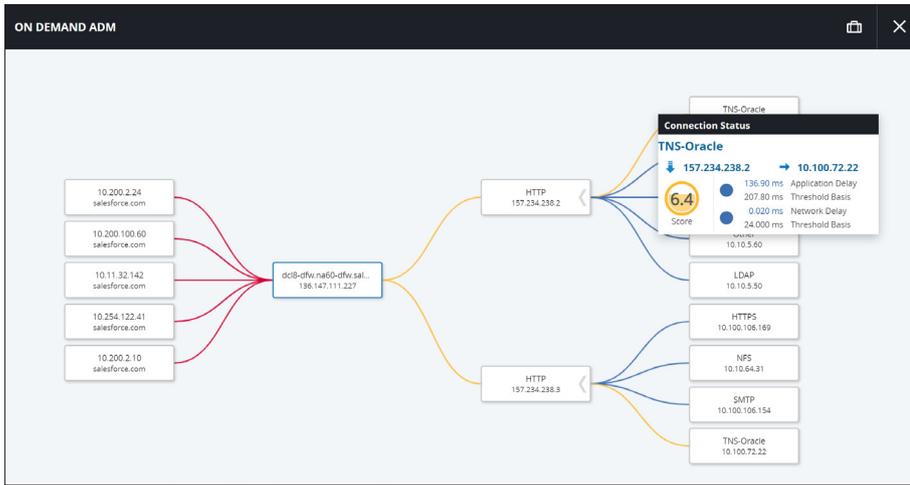
KPI 被分析并总结成一个简单易懂的分数，包含三个关键部分：

- **总分：**用户对服务的体验如何
- **域：**确定导致降级的网络、应用程序、服务器或客户端问题
- **原因：**问题的简单解释

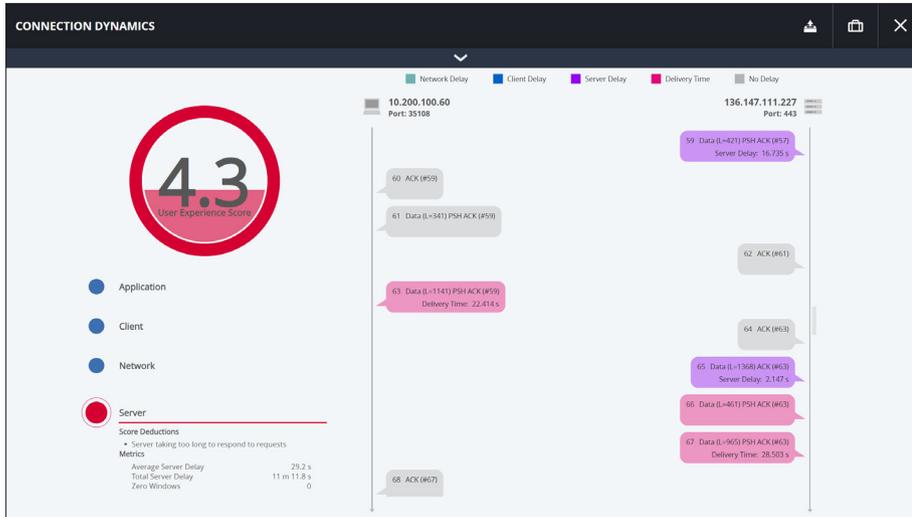
## EUE 得分

Observer 最终用户体验评分与高度优化的工作流程和可操作的可视化相结合，简化了从全局摘要到问题解决方案的导航：

- **总体和特定领域的性能得分：**通过直接在记分卡上突出问题区域的颜色编码，轻松识别不良绩效。
- **分数扣减：**点击任何记分卡域，您都可以深入了解个别分数扣减的优先级细分。
- **按需应用程序依赖关系图：**Observer 提供多层服务感知、快速发现应用程序相互依赖关系以及地图的即席渲染，清晰地显示这些复杂关系。EUE 评分的整合提供了发生降级的清晰视觉指示。
- **连接动态 (CDX)：**CDX 从单个事务的 EUE 记分卡开始，然后结合直观的梯形图来说明两台主机之间的双向通信。无需查看单个数据包即可快速查看和分析对话细节，但如果您需要这些数据包，只需点击一下即可获得！



按需应用程序依赖关系图



连接动态 (CDX)

## 最终用户体验分数细分

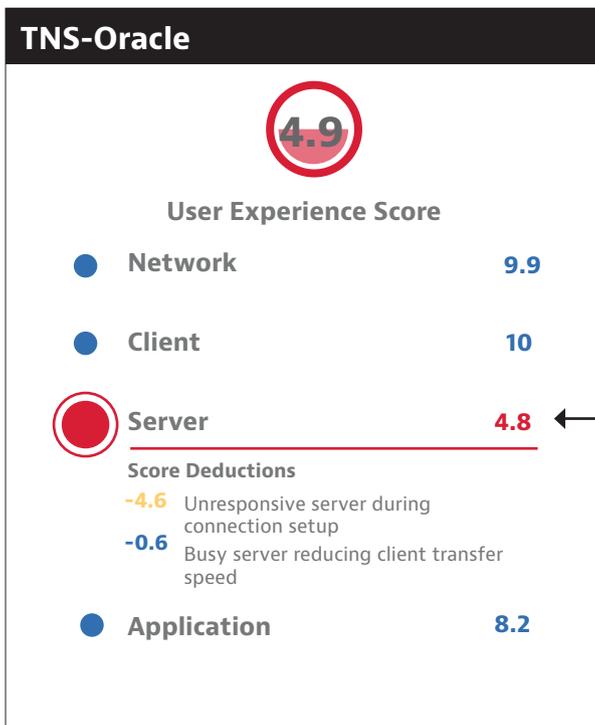
分数范围从 0 到 10，并使用以下颜色编码：



分数可以描述单个用户的体验，也可以扩展为提供对站点、服务甚至全球企业视图的可见性。

异常变得清晰，误报消失，经常掩盖问题的噪音也消除了。IT 团队可以通过利用高度优化的工作流程来对问题进行分类、优先排序和解决，从而“遵循红色分数”来节省故障排除时间。

下面是一个例子：



在这种情况下，情况非常严重（红色），有多种影响因素，但无响应的服务器是服务降级的主要原因。IT 团队确切知道应该从哪里着手，并迅速集中精力纠正问题。

## 关键商业价值

VIAVI Observer 是一个最终用户体验分析平台，它革新了 IT 团队的方法，提供了一个高效的单一评分，将众多 KPI 的分析转变为一个简化的流程。单一分数消除了猜测，使用户能够第一时间将精力和注意力集中在正确的地方。

这种以结果为导向的方法以易于理解的格式提供了适量的信息，确保 IT 和运营团队能够高效地确定根本原因，从而更快、更高效地解决问题。

VIAVI Solutions 是您值得信赖的合作伙伴，通过将数十亿次网络对话转化为易于理解和可操作的分数来提供卓越的 IT 客户服务。当需要数据包级信息时，高效的工作流可确保只需点击几下鼠标即可获得。所有这一切都是单独使用网络真实数据完成的，不需要复杂的代理工具。

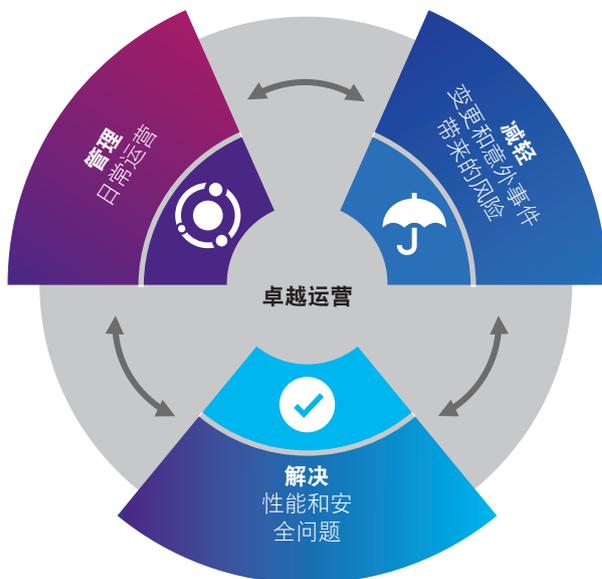
Observer 最终用户体验评分大大增加了能够利用分组数据能力的 IT 员工数量，包括不太熟悉网络事务的员工，如 NOC 运营商和第 1 级支持人员。

通过简化参与监控、分类和故障排除的 IT 人员的绩效管理流程，团队可以在情况从良好变为不可接受或危急之前更有效地重新配置或优化资源。

### Observer 概述

Observer 是一个全面的网络性能监控和诊断 (NPMD) 解决方案，为网络、运营和安全团队提供有价值的见解和帮助。

Observer 非常适合在整个 IT 企业生命周期中满足业务目标和克服挑战。



欲了解更多信息，请访问 [viavisolutions.com/eue](https://viavisolutions.com/eue)



**联系 VIAVI**

**北京** 电话: +8610 6539 1166

**上海** 电话: +8621 6859 5260

**上海** 电话: +8621 2028 3588

(仅限 TeraVM 及 TM-500 产品查询)

**深圳** 电话: +86 755 8869 6800

要查找离您最近的 VIAVI 办事处, 请访问

[www.viavisolutions.cn](http://www.viavisolutions.cn)

© 2024 VIAVI Solutions Inc.  
本文档中的产品规格和描述如有更改, 恕不另行通知。

enduser-experience-br-ec-nse-zh-cn  
30193638 901 0124