



VIAVI

VIAVI Solutions

## VIAVI Observer

**Score de l'expérience de l'utilisateur final (EUE)**

Identifier, hiérarchiser et résoudre l'expérience de l'utilisateur final

Des défis résumés en un seul score

Lorsque les utilisateurs expriment leurs préoccupations, les ingénieurs sont souvent amenés à passer au crible une montagne de mesures de performance pour déterminer la nature de l'incident et la cause du problème. Lorsque tous les indicateurs sont au vert, résoudre des problèmes persistants affectant l'expérience de l'utilisateur s'avère encore plus difficile. Selon Forrester Research, un tiers des plaintes des utilisateurs ne sont toujours pas résolues au bout d'un mois ou ne le sont jamais.<sup>1</sup>

La solution VIAVI Observer remplace des dizaines de key performance indicators (KPI) par une mesure unique et simple à comprendre associée à des éléments détaillés réduisant le score. Ce processus isole le problème et fournit les informations nécessaires pour accélérer sa résolution. Notre technologie brevetée analyse les transactions au niveau des paquets, fournissant ainsi aux ingénieurs les informations exploitables qui les aideront à valider et à résoudre les problèmes d'expérience utilisateur à l'aide d'un seul score. Avec les scores automatisés, la hiérarchisation et l'isolation des domaines, les équipes informatiques ont accès aux informations essentielles pour améliorer ou restaurer l'expérience utilisateur.

<sup>1</sup> Forrester's 2020 Analytics Business Technographics® – Enquête sur le personnel

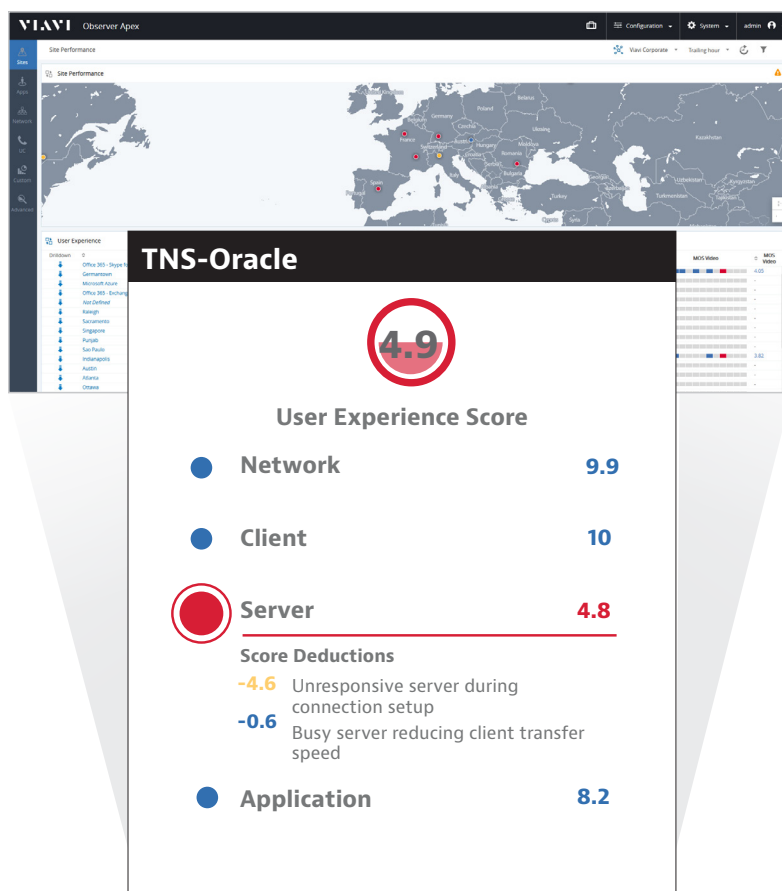
Les scores de l'expérience de l'utilisateur final répondent aux nombreuses attentes informatiques des ingénieurs et architectes réseau, du personnel du centre d'opérations réseau (NOC) ainsi que des propriétaires d'unités d'exploitation en répondant à des questions commerciales et informatiques cruciales, notamment :

- Les clients externes et les utilisateurs internes sont-ils satisfaits de leur expérience ?
- De quelle manière le nouveau datacenter a-t-il affecté l'expérience utilisateur ?
- La stratégie de migration vers le cloud atteint-elle ses objectifs ?
- La mise à jour de l'application a-t-elle eu une incidence sur les performances ?

Les ingénieurs peuvent rapidement répondre aux questions suivantes :

- Le problème signalé par l'utilisateur est-il réel et concerne-t-il d'autres utilisateurs ?
- Quelles sont la gravité et l'étendue du problème ?
- Quels aspects du problème contribuent à la dégradation des performances ?
- Quels problèmes spécifiques ont la priorité en termes de triage et de résolution ?

Toutes ces questions trouvent leur réponse dans un score unique, avec codage couleur, qui fournit des données de domaine détaillées, une explication simple du problème et des visualisations de performance.



Identifiez et résolvez les problèmes au niveau de l'entreprise, du site et de l'utilisateur



## Exploiter les données de performance pour comprendre l'expérience utilisateur

Évaluer la qualité des interactions de l'utilisateur avec le réseau et les services principaux représente une tâche complexe. Traditionnellement, deux approches classiques sont utilisées pour évaluer l'expérience utilisateur :

- 1. L'approche unidimensionnelle :** Elle recourt à une mesure ou à un nombre très limité de mesures de performance en tant que proxy vis-à-vis de l'expérience utilisateur. Cette approche a cependant tendance à simplifier à l'excès les nombreuses interactions des utilisateurs et peut ne pas capturer toute la portée de la satisfaction des utilisateurs.
- 2. Le déluge de données :** L'équipe informatique tente d'analyser des centaines de KPI à partir de nombreux outils et sources de données pour comprendre l'expérience utilisateur.

Chaque approche se heurte à d'importantes limitations, ce qui rend difficile l'obtention d'informations utiles, l'identification des problèmes critiques et la hiérarchisation immédiate des problèmes pertinents. Le score de l'expérience utilisateur automatise et simplifie le processus d'analyse des données de transactions en temps réel, aide à identifier les dégradations des performances et les domaines du problème, et fournit des conseils spécifiques sur les problèmes à résoudre en premier.

### L'approche unidimensionnelle :

Le technicien ou le fournisseur effectue une analyse de base ne reposant que sur quelques mesures, telles que le temps de réponse, les retards ou les journaux d'erreurs, afin de représenter l'expérience utilisateur. Par contre, face à la complexité des problèmes informatiques actuels, cette approche échoue souvent et induit en erreur les équipes en suggérant des solutions inexactes.

### Le déluge de données :

Parallèlement, d'autres solutions de gestion des performances réseau noient les équipes informatiques sous un flot croissant de KPI déconnectés. Des données trop nombreuses, hors contexte et dépourvues de corrélation ou d'analyse de l'impact sur l'utilisateur final n'auront que peu de valeur potentielle. Les équipes informatiques se retrouvent démunies et contraintes de se rabattre sur un processus fastidieux d'identification des mesures pertinentes.

## Le score de l'expérience de l'utilisateur final d'Observer

Le score de l'expérience de l'utilisateur final d'Observer diffère de ces deux approches trop limitées, car il utilise l'apprentissage machine adaptatif. Des centaines de KPI sont soumis à de multiples algorithmes afin de créer un score unique relatif à l'ensemble des conversations réseau TCP.

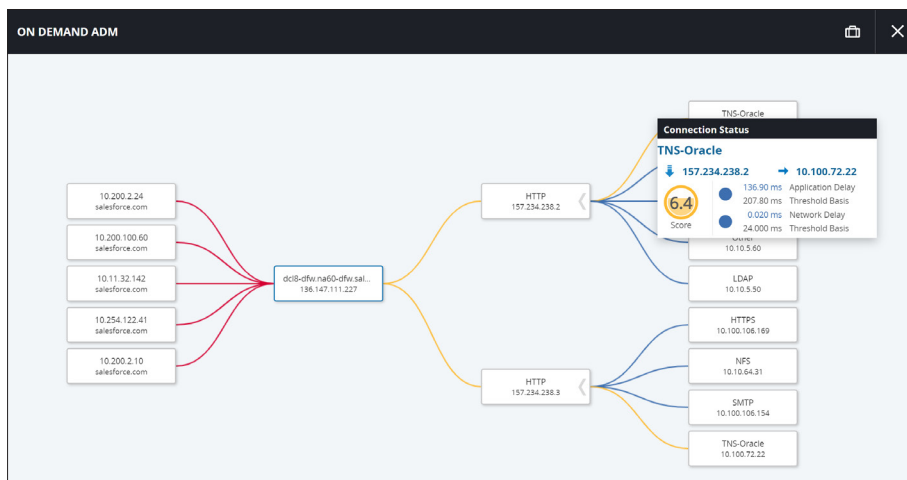
Les KPI sont analysés et synthétisés en un score unique et facile à comprendre, composé de trois éléments clés :

- **Le score général :** Expérience du service vécue par les utilisateurs
- **Le domaine :** Identification des problèmes du réseau, de l'application, du serveur ou du client contribuant à la dégradation
- **La raison :** Explications simples des problèmes

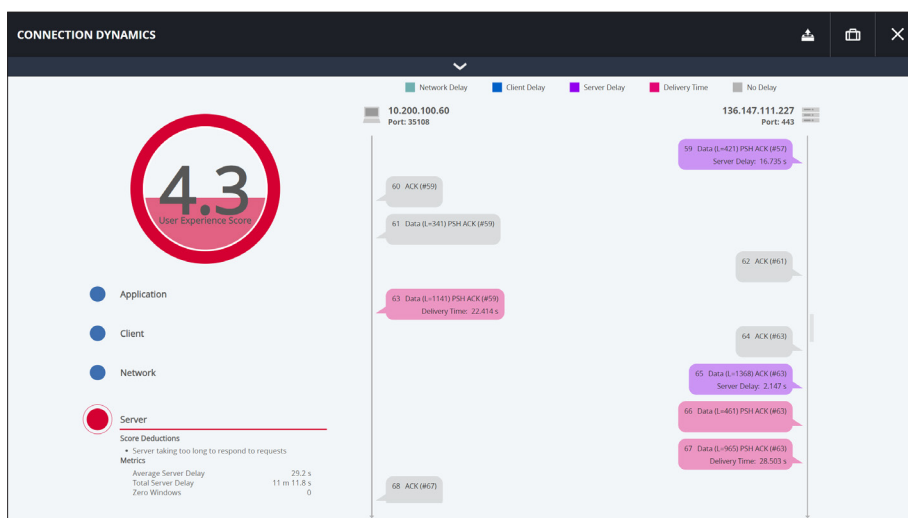
## Score EUE en action

Les scores d'expérience de l'utilisateur final d'Observer associés à des workflows hautement optimisés et à des visualisations exploitables rationalisent le parcours du résumé général jusqu'à la résolution du problème :

- **Scores de performance généraux et spécifiques à un domaine** : Identifiez facilement les performances médiocres grâce à des codes de couleur qui mettent en évidence les zones de problème directement sur la fiche de score.
- **Éléments réduisant le score** : Cliquez sur un domaine de la fiche de score pour examiner en détail la répartition hiérarchisée des éléments individuels réduisant le score.
- **Mappage des dépendances applicatives à la demande** : Observer rend possible la prise en charge de services à plusieurs niveaux, la détection rapide des interdépendances applicatives et la représentation ad hoc de cartes permettant de visualiser ces relations complexes de façon claire. L'intégration des scores EUE indique de manière visuelle claire où les dégradations ont lieu.
- **Connection Dynamics (CDX)** : CDX débute par le score EUE d'une seule transaction, puis l'associe à un diagramme en échelle intuitif pour illustrer la communication bidirectionnelle entre deux hôtes. Vous pouvez ainsi visualiser et analyser rapidement les détails d'une conversation sans examiner les paquets individuels. Par contre, ces paquets demeurent accessibles d'un seul clic, le cas échéant !



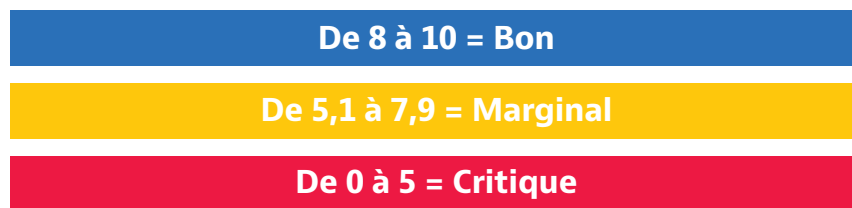
Mappage des dépendances applicatives à la demande



Connection Dynamics (CDX)

## Répartition du score de l'expérience de l'utilisateur final

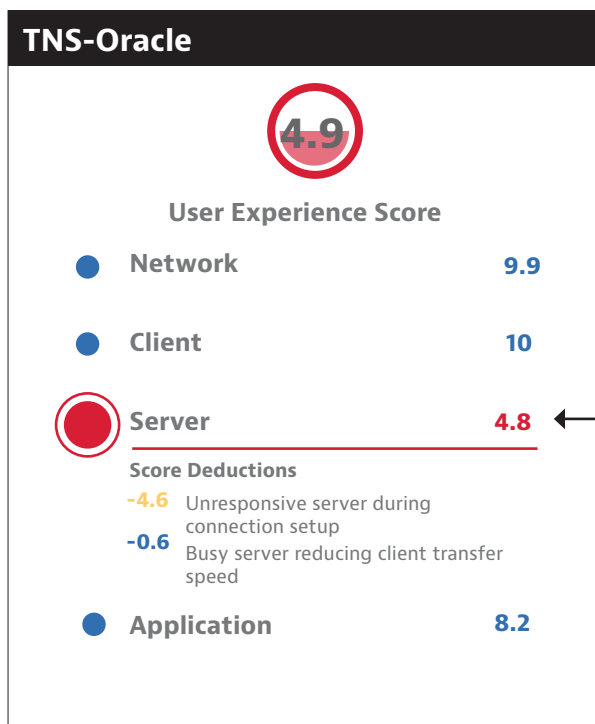
Les scores vont de 0 à 10 et utilisent le code couleur suivant :



Les scores peuvent décrire l'expérience d'un utilisateur unique ou être élargis à un site, un service ou même donner une vue globale de l'entreprise.

Les anomalies apparaissent clairement, les faux positifs disparaissent et le bruit qui masque souvent les problèmes est éliminé. Les équipes informatiques gagnent des heures, qu'ils auraient sinon consacrées à la recherche de panne, en « suivant les scores rouges » qui font appel à des workflows hautement optimisés pour trier, hiérarchiser et résoudre les problèmes.

Voici un exemple :



Dans ce cas, la situation est critique (rouge) et même si plusieurs facteurs entrent en ligne de compte, un serveur qui cesse de répondre est la source principale d'une dégradation de service. Les équipes informatiques savent exactement où chercher et ce dont elles ont besoin pour corriger le problème.

## Valeur commerciale globale

VIAMI Observer est une plateforme d'analyse de l'expérience de l'utilisateur final qui révolutionne l'approche de l'équipe informatique. Elle fournit un score unique, extrêmement efficace, qui transforme l'analyse de multiples KPI en un processus rationalisé. Ce score unique évite les approximations en permettant aux utilisateurs de concentrer leurs efforts et leur attention d'emblée sur les points problématiques.

La méthodologie orientée résultats fournit la quantité d'informations adéquate dans un format facile à comprendre pour que les équipes informatiques et opérationnelles puissent identifier la cause profonde efficacement et résoudre le problème de manière plus rapide et performante.

VIAMI Solutions est votre partenaire de confiance pour offrir un service client informatique exceptionnel en traduisant des milliards de conversations réseau en scores actionnables et faciles à comprendre. Lorsque vous avez besoin de données au niveau des paquets, des workflows efficaces vous permettent d'y accéder en quelques clics. Et tout cela est possible grâce aux seules données filaires, sans utiliser d'instruments complexes.

Grâce aux scores de l'expérience de l'utilisateur final d'Observer, le nombre de membres du service informatique capables d'exploiter les données de paquets (y compris ceux moins familiarisés avec les comportements des conversations réseau, comme les opérateurs NOC et les agents de support de niveau 1) s'accroît notablement.

En rationalisant la gestion des performances du personnel informatique impliqué dans la surveillance, le tri et le dépannage, les équipes peuvent reconfigurer ou optimiser les ressources de manière plus efficace, avant même que les conditions passent de bonnes à inacceptables ou critiques.

### Présentation d'Observer

Observer est une solution de diagnostic et suivi des performances réseau (NPM) complète qui fournit une assistance et des informations précieuses aux équipes chargées du réseau, des opérations et de la sécurité.

Observer est idéal pour atteindre des objectifs commerciaux et pour surmonter les différents défis rencontrés tout au long du cycle de vie des entreprises informatiques.



Pour en savoir plus : [viavisolutions.com/eue](https://viavisolutions.com/eue)



CONTACTER VIAVI

**+1 844 GO VIAVI**

(+1 844 468 4284)

+33 1 30 81 50 50

Pour trouver votre bureau VIAVI local, visitez le site

[viavisolutions.fr/contact](https://viavisolutions.fr/contact)

© 2024 VIAVI Solutions Inc.  
Les spécifications et descriptions du produit figurant dans ce document sont sujettes  
à modifications sans préavis.  
enduser-experience-br-ec-nse-fr  
30187691 901 0124