



VIAVI

VIAVI Solutions

VIAVI Observer

Scoring des Endnutzererlebnisses (EUE)

Identifikation, Priorisierung und Behebung von Mängeln
in der Erlebnisqualität mit einem einzigen Score-Wert

Wenn Nutzer Qualitätsmängel melden, müssen die Techniker häufig eine Unmenge von Leistungsdaten überprüfen, um herauszufinden, wie sich der Mangel äußert und wo das Problem liegt. Sollte der Fehler jedoch nicht gleich gefunden werden, gestaltet sich die Behebung anhaltender Einschränkungen der Erlebnisqualität des Endnutzers umso schwieriger. Forrester Research zufolge wird ein Drittel der Reklamation erst nach einem Monat oder auch gar nicht geklärt.¹

Die Lösung VIAVI Observer ersetzt Dutzende kritische Leistungsindikatoren (KPI) durch einen einzigen, auf einen Blick verständlichen Score-Wert mit aussagekräftigen Punktabzügen, um das Problem genauer einzugrenzen und alle Informationen für eine Priorisierung der Korrekturmaßnahmen zur Verfügung zu stellen. Die patentierte Technologie von VIAVI analysiert die Transaktionen auf Paketebene und bietet den Technikern verwertbare Informationen, die diese benötigen, um Mängel in der Erlebnisqualität der Endnutzer anhand eines einzigen Score-Wertes einschätzen und beheben zu können. Das automatische Scoring sowie die automatische Priorisierung und Eingrenzung des Fehlerbereichs helfen den IT-Teams mit kritischen Informationen, das Nutzererlebnis zu verbessern bzw. wiederherzustellen.

¹ Forrester's 2020 Analytics Business Technographics® Workforce Survey

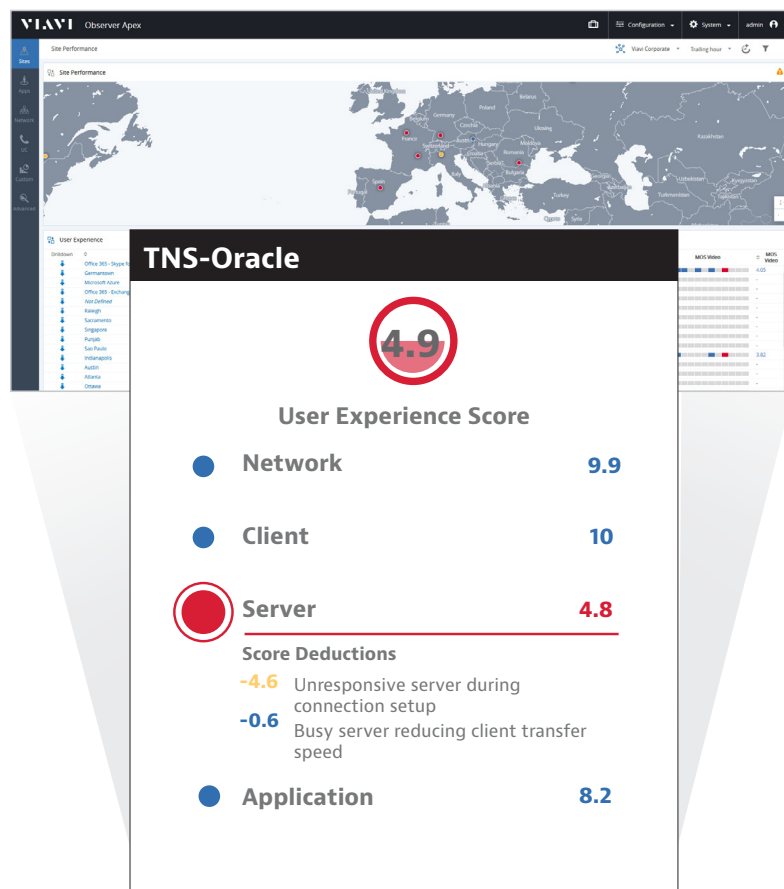
Das Endnutzer-Scoring (End-User Experience, EUE) erfüllt die Anforderungen mehrerer IT-Ebenen, angefangen bei den Netzwerktechnikern und -architekten über das NOC-Personal bis zum Bereichsmanagement, da sie solche kritische Fragen zum Geschäft sowie zu IT-Initiativen beantwortet, wie:

- Sind die externen Kunden und internen Nutzer mit ihrer Erlebnisqualität zufrieden?
- Wie hat sich das neue Rechenzentrum auf die Erlebnisqualität ausgewirkt?
- Hat die Cloud-Migrationsstrategie ihre Ziele erreicht?
- Welche Auswirkungen hatte das Update der Anwendung auf die Leistung?

Damit sind die Techniker in der Lage, umgehend zu bestimmen:

- ob ein vom Nutzer gemeldetes Problem tatsächlich existiert und weitere Nutzer beeinträchtigt.
- wie verbreitet und dringlich die Störung ist.
- welche Bereiche zum Leistungsmangel beitragen.
- welche konkreten Probleme zur Sichtung und Behebung priorisiert werden sollten.

All diese Fragen werden mit einer einzigen, farbcodierten Punktzahl (Score) beantwortet, die eine tiefgehende Aufschlüsselung nach Fehlerbereichen sowie eine verständliche Fehlererklärung gibt und eine visuelle Leistungsbewertung anzeigt.



Identifikation und Behebung von Problemen auf globaler, Standort- und Nutzer-Ebene



Leistungsdaten erhöhen Verständnis für das Nutzererlebnis

Die Einschätzung der Qualität der Interaktionen des Nutzers mit dem Netzwerk und mit kritischen Diensten ist ein komplexer Prozess. Traditionell stehen zwei konventionelle Methoden zur Verfügung, um das Nutzererlebnis zu bewerten:

- 1. Eindimensionale Prüfung:** Es wird nur ein einziger oder wenige weitere Leistungskennwerte genutzt, die das Nutzererlebnis repräsentieren sollen. Allerdings ist es in diesem Fall möglich, dass die zahlreichen Interaktionen des Nutzers zu stark vereinfacht werden und seine Zufriedenheit nicht vollumfänglich erfasst wird.
- 2. Datenflut-Prüfung:** Die IT-Teams versuchen, Hunderte KPIs, die von verschiedenen Tools und Datenquellen eingehen, zu analysieren, um das Nutzererlebnis zu verstehen

Beide Vorgehensweisen weisen deutliche Nachteile auf, da sie es erschweren, aussagekräftige Einblicke zu gewinnen, kritische Störungen zu identifizieren und die richtigen Probleme auf den ersten Blick zu priorisieren. Im Unterschied dazu automatisiert und vereinfacht das Endnutzer-Scoring (End-User Experience, EUE) die Analyse von Echtzeit-Transaktionsdaten, die Identifikation von Leistungsmängeln sowie die Eingrenzung von Problembereichen und empfiehlt zudem, welche Störung zuerst behoben werden sollte.

Eindimensionale Prüfung:

Der Techniker oder Anbieter führt eine grundlegende Analyse durch, die nur wenige Kennwerte, wie die Reaktionszeit, die Laufzeit oder das Fehlerprotokoll berücksichtigt, um das Nutzererlebnis zu ermitteln. Angesichts der heute sehr komplexen IT-Probleme hat diese Vorgehensweise häufig keinen Erfolg und führt die Teams auf einen falschen Lösungsweg.

Datenflut-Prüfung:

Andere Lösungen zum Leistungsmanagement von Netzwerken stellen wiederum eine wachsende Zahl von zusammenhanglosen KPIs zur Verfügung, sodass die IT-Teams in dieser Datenflut den Überblick verlieren. Zu viele Daten, die ohne entsprechenden Kontext, ohne Korrelation oder Analyse der Auswirkungen auf den Endnutzer ausgegeben werden, verringern die Aussagekraft der Untersuchung. Letztendlich sind die frustrierten IT-Teams gezwungen, mit einem großen Zeitaufwand selbst herauszufinden, welche Kennwerte wirklich wichtig sind.

Der EUE-Score von Observer

Der Kennwert (Score) des Endnutzererlebnisses (End-User Experience, EUE) von Observer unterscheidet sich von den beiden oben genannten Vorgehensweisen, da er auf das von VIAVI patentierte adaptive maschinelle Lernen (ML) setzt. Hierfür werden Hunderte KPIs mithilfe verschiedener Algorithmen überprüft, um einen einzigen Score auszugeben, der alle TCP-Netzwerkgespräche berücksichtigt.

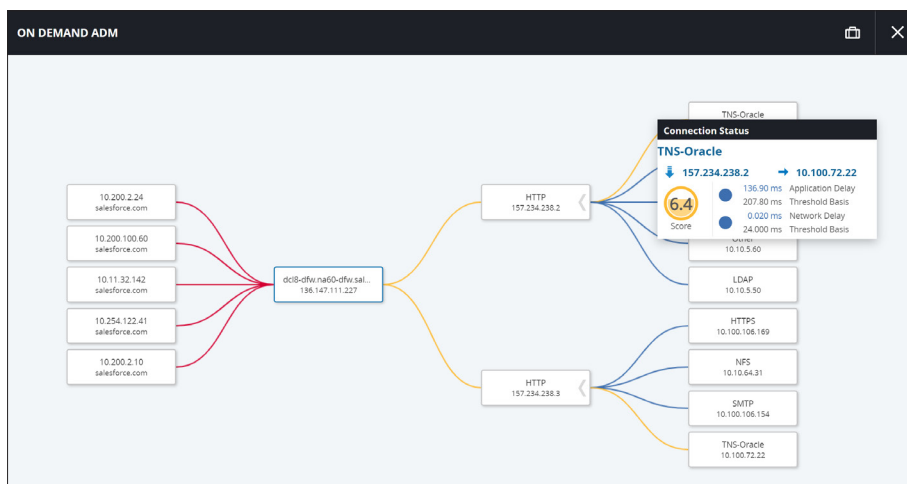
Die Leistungskennwerte werden analysiert und zu einem einzigen, auf einen Blick verständlichen Punktwert zusammengefasst, der aus drei Hauptkomponenten besteht:

- **Gesamt-Score:** Angabe, wie der Nutzer den Dienst erlebt.
- **Bereich:** Angabe der leistungsbeeinträchtigenden Probleme des Netzwerks, der Anwendung, des Servers/Clients.
- **Ursache:** Eine verständliche Erläuterung des Problems.

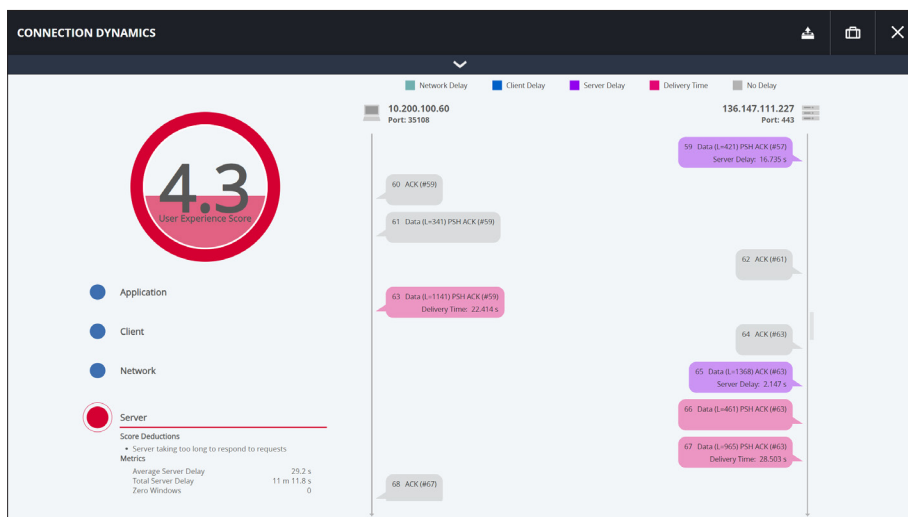
Das EUE-Scoring in Aktion

Das Endnutzer-Scoring (EUE-Scoring) von Observer rationalisiert in Verbindung mit den hochgradig optimierten Workflows und den aussagekräftigen grafischen Darstellungen die Navigation von einer globalen Übersicht zur Problemlösung:

- **Globale und bereichsspezifische Leistungsbewertung:** Mühelose Identifikation von Leistungsmängeln durch farblich codierte Ergebnisse, die die Problembereiche direkt auf der Punktübersicht (Scorecard) kenntlich machen.
- **Punktabzüge:** Nach Anklicken eines Bereichs (Domain) auf der Scorecard können die einzelnen Punktabzüge nach Priorität gestaffelt genauer untersucht werden.
- **Anforderungsbasierte ADM-Anzeige:** Observer vermittelt Einblicke in mehrere Dienste-Schichten, erkennt in kürzester Zeit Abhängigkeiten zwischen Anwendungen und erstellt eine Application Dependency Map, die diese komplexen Beziehungen übersichtlich darstellt. In Verbindung mit dem EUE-Score wird sofort deutlich, wo die erkannten Leistungsmängel auftreten.
- **Verbindungs-dynamik (CDX)** Die Verbindungsdynamik (Connection Dynamics, CDX) ist eine Funktion, die ausgehend von der EUE-Scorecard eine einzelne Transaktion mit einem intuitiven Leiterdiagramm kombiniert, um die bidirektionale Kommunikation zwischen zwei Hosts zu veranschaulichen. So ist es möglich, die Details der Konversation umgehend anzuzeigen und zu analysieren, ohne einzelne Pakete prüfen zu müssen. Falls diese jedoch benötigt werden, sind sie auch nur einen Klick weit entfernt!



Anforderungsbasierte ADM-Anzeige



Verbindungs-dynamik (CDX)

Aufschlüsselung des EUE-Scores

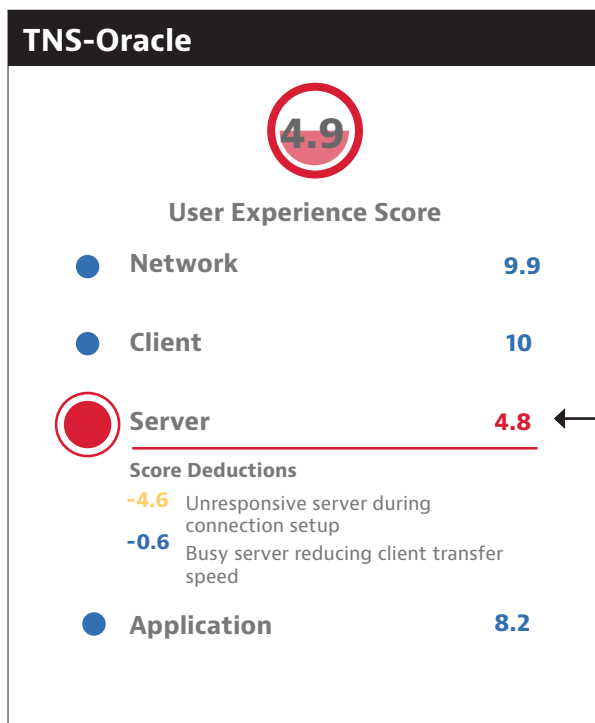
Die Score-Werte reichen von 0 bis 10 und werden in den folgenden Farben ausgegeben:



Der Score kann die Erlebnisqualität eines einzelnen Nutzers beschreiben, aber auch auf den Standort, auf einen Dienst und sogar auf eine Ansicht für das ganze Unternehmen erweitert werden.

Anomalien werden eindeutig erkannt, falsch positive Ergebnisse vermieden und Unsicherheiten, die häufig dazu führen, dass Probleme übersehen werden, geklärt. Die IT-Teams können sich stundenlange Fehlerdiagnosen sparen, indem sie einfach den rot gekennzeichneten Score-Werten folgen und die hochgradig optimierten Workflows zur Sichtung, Priorisierung und Behebung der Probleme nutzen.

Ein Beispiel:



← In diesem Fall ist die Situation kritisch (rot). Obgleich mehrere Faktoren zu diesem Ergebnis beitragen, wird der Server als Hauptursache für den gestörten Dienst erkannt. Damit weiß das IT-Team genau, wo es suchen muss und welche Störung zu beheben ist.

Auswirkungen auf das Betriebsergebnis

VIAVI Observer ist eine Plattform zur Bewertung des Endnutzererlebnisses (EUE-Scoring), die völlig neue Maßstäbe für die Arbeit der IT-Teams setzt. Sie gibt einen einzigen, äußerst effektiven Kennwert (Score) aus, der die aufwändige Analyse einer Vielzahl von KPIs in einen effizienten Prozess umwandelt. Dieser einzelne Score-Wert erhöht die Aussagekraft der Untersuchung, sodass die Techniker ihre Anstrengungen und Aufmerksamkeit gleich auf die tatsächliche Problemstelle lenken können.

Diese ergebnisorientierte Methode stellt nur die wirklich benötigten Informationen in einem aussagekräftigen Format zur Verfügung, sodass die IT- und Ops-Teams die tatsächliche Fehlerursache eindeutig identifizieren sowie das Problem schneller und effizienter beheben können.

VIAVI Solutions ist Ihr vertrauenswürdiger Partner und ermöglicht einen herausragenden IT-Kundendienst, da Milliarden von Netzwerkkonversationen in verständliche und aussagekräftige Score-Werte umgerechnet werden. Sollten Informationen auf Paketebene benötigt werden, sorgen effiziente Workflows dafür, dass diese immer nur wenige Klicks entfernt sind. Diese umfassenden Einblicke basieren allein auf der Auswertung von Paketdaten, ohne dass komplexe Probes installiert werden müssen.

Durch das Endnutzer-Scoring mit Observer werden weitaus mehr IT-Mitarbeiter in die Lage versetzt, das Leistungspotenzial der Paketdaten auszuschöpfen. Auch Mitarbeiter, die über weniger Erfahrung mit Netzwerktransaktionen verfügen, wie NOC-Teams und der Level-1-Support, profitieren von dieser Lösung.

Da die Leistungsmanagement-Prozesse der in die Überwachung, Problemsichtung und Fehlerdiagnose eingebundenen IT-Teams rationalisiert werden, können die Teams die Ressourcen effektiver neu konfigurieren und optimieren, noch bevor sich der Netzwerkstatus von gut auf kritisch verschlechtert.

Observer auf einen Blick

Observer ist eine umfassende Lösung zur Leistungsüberwachung und Fehlerdiagnose in Netzwerken (NPMD), die Netzbetreiber- und Sicherheitsteams wertvolle Einblicke und Unterstützung bietet.

Observer ist die ideale Lösung, um die Geschäftsziele zu erreichen und die Herausforderungen, die sich über den Lebenszyklus des IT-Unternehmensnetzwerks stellen, zu bewältigen.



Mehr erfahren Sie auf viavisolutions.com/eue.



KONTAKTIEREN SIE VIAVI

+49 7121 86 2222

Das nächstgelegene VIAVI-Vertriebsbüro
finden Sie auf:

viavisolutions.de/kontakt

© 2024 VIAVI Solutions Inc.
Die in diesem Dokument enthaltenen Produktspezifikationen und Produktbeschreibungen können ohne vorherige
Ankündigung geändert werden.
enduser-experience-br-ec-nse-de
30187628 901 0124