

Customer Experience as a Service



Visão Geral

O **Allex** é um serviço de Customer Experience as a Service (CEaaS) que permite a monitoração em tempo real da verdadeira experiência de seus usuários e clientes ao utilizar aplicações web. A performance das aplicações é medida pelo seus usuários reais e não pelo ponto de vista do seu data center.

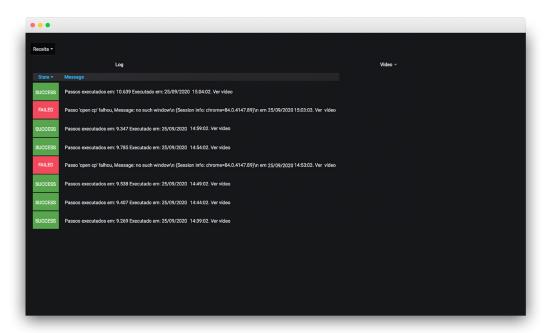


Objetivos

- Permitir a você saber os tempos de resposta de suas aplicações do ponto de vista de seus usuários e clientes bem como a disponibilidade das mesmas.
- Comparar a performance e disponibilidade de suas aplicações entre os diferentes pontos de acesso, sejam eles na nuvem ou em filiais remotas.

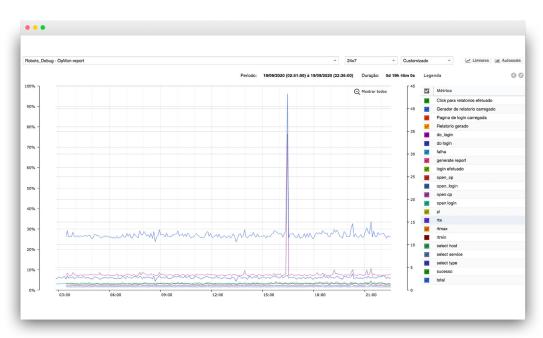
Monitoramento de Aplicações

Através de um usuário virtual, o serviço é configurado para fazer todo o caminho necessário para realizar uma atividade como, por exemplo: fazer o login em uma área restrita, realizar um cadastro, fazer uma compra em uma loja virtual, realizar testes de software, entre outras atividades replicáveis.



Execução de Robôs com identificação de falhas

Com o AllEx é possível descobrir links quebrados, se o site está fora do ar, travamento de software, lentidão no sistema e em que situações esses problemas ocorrem. Tudo isso de forma não intrusiva e sem a necessidade de instrumentalizar suas aplicações.



Relatório de Performance da Aplicação

A solução irá alertá-lo via email, SMS, Telegram ou outra aplicação de mensageria de sua escolha, quando da indisponibilidade de uma aplicação ou mesmo quando detectada

uma queda significativa de performance. Assim você pode se antecipar aos problemas antes que seus usuários e clientes.

Todos os dados históricos de performance e disponibilidade são armazenados, enviando relatórios periódicos para que você possa comparar a sazonalidade de uso, disponibilidade e a performance associada, informando o estado de seus SLAs em tempo real e periodicamente.



Relatório Periódico de Disponibilidade da Aplicação

O AllEx utiliza a metodologia APDEX (Application Performance Index) para informar a performance de suas aplicações. O APDEX é um padrão aberto para mensurar a performance de aplicações computacionais. Seu propósito é converter medições em insights sobre a satisfação dos usuários, especificando um jeito uniforme para analisar e reportar um grau onde a performance mensurada atende as expectativas dos usuários.

O AllEx pode realizar também o teste de carga de suas aplicações. Dessa forma, você pode testar o comportamento e tempo de resposta simulando a execução simultânea de vários robôs e de várias localidades simultaneamente.

Criação de Robôs

Os robôs são criados e mantidos pela equipe da OpServices. Assim, toda a vez que suas aplicações forem modificadas, a OpServices irá realizar a manutenção e atualização dos mesmos, desonerando sua equipe de Tl.



O AllEx é um Serviço

A solução é fornecida como um serviço, você não precisa investir nada em hardware ou software. Toda a solução é provida como um serviço, você paga apenas pelo que vai utilizar.

Requisitos

Para construirmos os robôs é necessário o mapeamento dos processos a serem executados e os acessos às aplicações que serão analisadas.

Modos de Operação do AllEx

Dashboard

Os resultados do AllEx são disponibilizados na cloud através de dashboards, onde você pode interagir e verificar os resultados.

Gravação de vídeos com erros

Todos os passos executados pelos robôs são gravados em vídeos e disponibilizados em uma interface para serem analisados e simplificar o troubleshooting.

Infraestrutura Cloud (Robô Cloud)

Os robôs do AllEx são executados a partir da cloud, sendo que você pode escolher quais as clouds a partir de onde serão executados. A OpServices possui estruturas nas principais ofertas de cloud do mercado, como AWS, Google, Azure e Oracle.

Esta solução é indicada nas situações onde você deseja medir a real experiência do usuário que acessa suas aplicações a partir da internet, tais como lojas virtuais e sistemas públicos.

Infraestrutura On-premises (Robô Local)

Os robôs do AllEx também podem ser executados a partir de sua própria infraestrutura. Neste caso, serão distribuídos sensores conectados a sua rede interna e nos locais onde você desejar medir a experiência real de seus usuários. Medindo a experiência de usuários conectados a rede local via cabo ou wireless.

Esta solução é indicada quando você necessita de informações reais de usuários distribuídos em filiais remotas ou mesmo quando você possui aplicações na cloud e deseja mensurar a performance e disponibilidade das mesmas.