



RATKAISUKUVAUS:

Digital Experience Insight (DXI)

**Digitaalisen käyttökokemuksen
ymmärtäminen ja kokonaisuuden
parempi johtaminen**

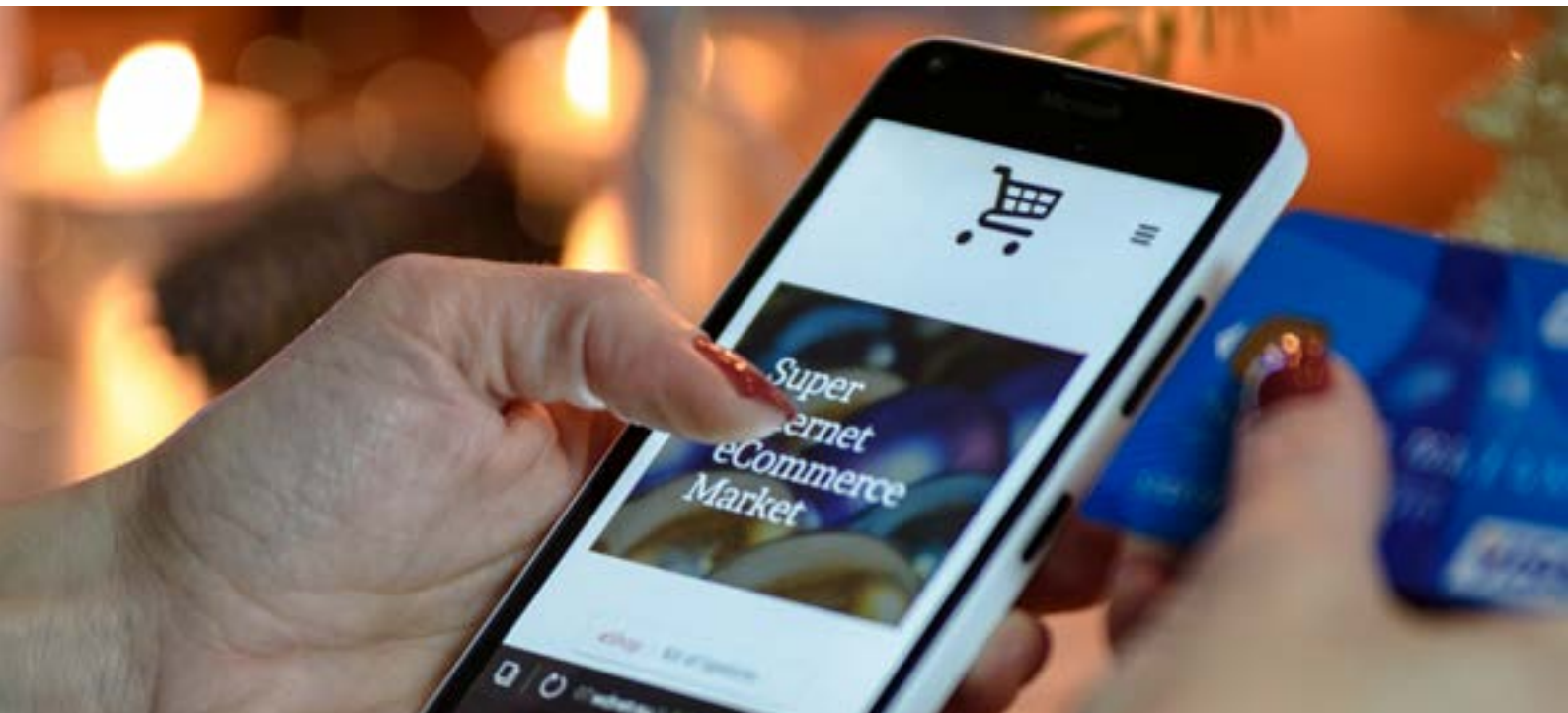
Liiketoimintaongelma, jonka DXI ratkaisee: Tarjottu digitaalinen palvelu ei tyydytä asiakkaita

VANHA TAPA

- Emme tiedä, kuinka asiakas kokee palvelun
- Emme tiedä miten palvelu tulisi muuttaa paremmaksi
- Palveluissa olevien häiriöiden selvittäminen on vaikeaa ja hidasta

Usein ongelmat havaitaan, kun sovellusten lataus- ja kävijämäärät muuttuvat. Käyttäjiltä voidaan myös saada palautetta sovelluksen huonosta toiminnasta. Tästä alkaa hankala, lukuisia osapuolia työllistävä ongelman syiden tulkinta. Tyypillisesti asian selvittely aloitetaan konesalipalveluista vastaavien kanssa. He kuittaavat palvelimien olevan kunnossa ja ohjaavat keskustelun verkosta vastaa-

vien puheille. Koska verkostakaan ei löydy ongelmaa, jatketaan selvittelyä sovelluskehittäjien kanssa. Selviää, ettei sovellukseen ole tehty muutoksia eli ongelman pitää olla tietokannassa. Tietokannasta vastaavien mielestä syy lienee palvelimissa tai verkossa. Se voi olla myös sovellukseen mahdollisesti tehdyissä muutoksissa. Ennen kuin uusi kierros alkaa, pidetään Bridge Call -neuvottelu, johon kaikki osallistuvat. Kukin asiantuntija on vakuuttunut oman vastuualueensa virheettömyydestä, minkä takia ongelman ratkaiseminen on haastavaa ja tuntuu jopa mahdottomalta. Tämän takia digitaalisten palveluiden tuottaja tarvitsee hyvän näkymän kokonaisuuteen voidakseen johtaa sitä tehokkaasti.



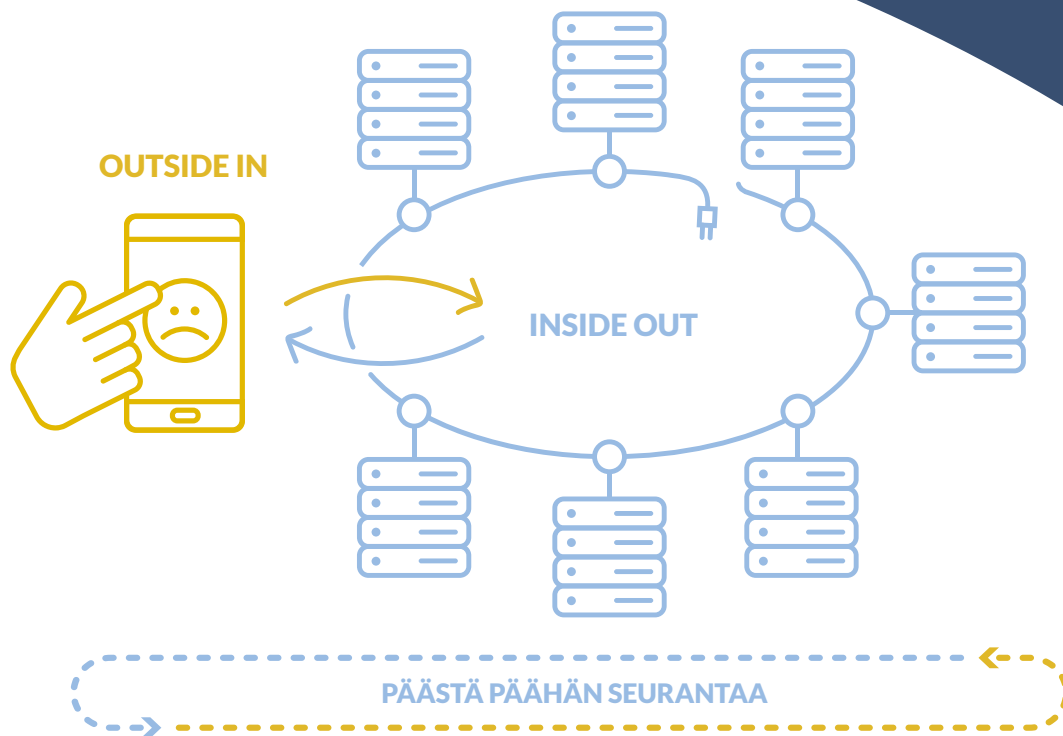
UUSI TAPA

Tunnistat sekunneissa ongelman ja sen aiheuttajan riippumatta siitä, aiheutuuko ongelma asiakkaan päätelaitteesta, verkosta, tietokannasta tai palvelimista.

DXI - ajantasainen näkymä digitaalisten palveluiden perustana olevaan kokonaisuuteen

DXI tarjoaa jatkuvan näkymän käyttäjien toimintaan digitaalisissa palveluissa. Se seuraa myös niihin liittyvien taustajärjestelmien toimintaa ja suorituskykyä. Kun ongelmia ilmenee, niihin pystytään reagoimaan heti ja parhaassa tapauksessa korjaustoimenpiteet käynnistetään ennen kuin käyttäjät ehtivät turhautua ja lopettaa sovelluksen käytön.

Digitaalisen palveluiden johtaminen tehostuu, kun ongelmatilanteet ovat helposti tunnistettavissa ilman nippelitietojen tuntemista. Ongelmien aiheuttajat identifioidaan sellaisella teknisellä tarkkuudella, jolla asiantuntijat pystyvät ne nopeasti korjaamaan.



” Sovelluksen latausmäärät pysähtyivät kuin seinään ja kukaan ei tiennyt miksi, kunnes seurantamme paljasti tärkeimmän napin toimimattomuuden.

” Liikevaihdon heilahtelut eivät johtuneetkaan kausivaihteluista vaan siitä, että serveripuoli toimi ajoittain huonosti.

Käyttökokemuksen seuranta (OUTSIDE IN)

- Digitaalisten palveluiden tuottaja saa tietoa käyttäjien navigoinnista sovelluksessa. Käyttöliittymän suunnittelijat tunnistavat kohdat, joissa käyttäjien mielenkiinto loppuu tai sovelluksen toiminta katkeaa odottamatta. Suunnittelijat voivat optimoida sovelluksen käytettävyyden siten, että se ilahduttaa asiakasta ja tukee kaupallisten tavoitteiden täyttymistä. Lisäksi sovelluskehittäjät saavat tiedon virheistä ja ongelmallisista kohdista.
- Digitaalisesta liiketoiminnasta vastaavat saavat näkymän siihen missä ja kuinka paljon sovellusta käytetään, palaavatko käyttäjät sovellukseen ja kuinka usein. Lisäksi voidaan seurata muuta käyttäjätietoa, kuten ostokäyttäytymistä.

Taustajärjestelmien seuranta (INSIDE OUT)

- Jatkuvalla taustajärjestelmien seurannalla jokainen tapahtuma ja vasteaika mitataan sekä tunnistetaan mahdolliset virheet
- Seuranta kohdistuu sovelluksen toiminnallisiin osiin, minkä ansiosta diagnostiikka pystyy näyttämään ongelman juurisyy. Tämän ansiosta kehittäjät pääsevät heti tekemään oikeanlaisia korjauksia.
- Tiedon välitys paranee, kun kaikille asianosaisille voidaan kertoa, että ongelma on tunnistettu ja mikä on sen vaikutus. Tärkeintä: ongelman syy on löytenyt ja sitä korjataan parhaillaan.



HYÖDYT

- ✓ Asiakas on tyytyväinen sovelluksen tarjoamaan palveluun
- ✓ Liiketoiminta kasvaa, koska sovellukset ovat entistä toimivampia
- ✓ Häiriötilanteiden selvittäminen nopeutuu
- ✓ Digitaalisten palveluiden tuottajalla on hyvä näkymä sovelluksen käytettävyyteen
- ✓ Digitaalisten palveluiden johtaminen tehostuu tarkan ja reaaliaikaisen näkymän avulla

Yhteydenotot ja tiedustelut:



JUHA STRANDMAN
E2 Software Oy
+358 50 466 9245
juha.strandman@e2-software.com



MIKKO PELTONIEMI
CA Technologies
+358 400 249 120
mikko.peltoniemi@ca.com