

Uživatelské hodnocení kvality a dostupnosti ICT služeb

Zbyšek Chvojka, Mylène Veillet



2 QoE* - Kvalita uživatelské zkušenosti Definice a obsah I.

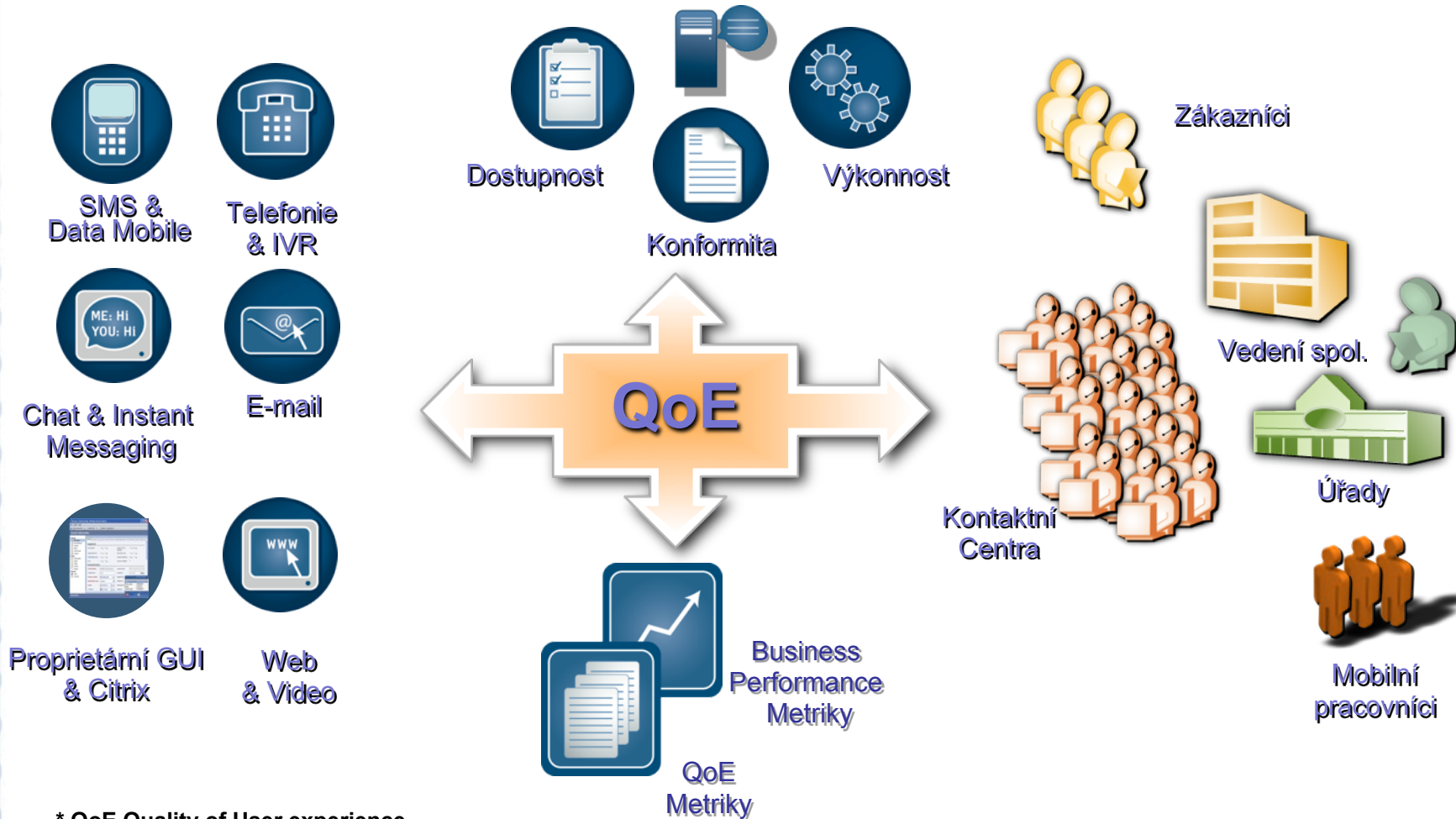


* QoE Quality of User experience

THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM CZECH REPUBLIC / www.itsmf.cz

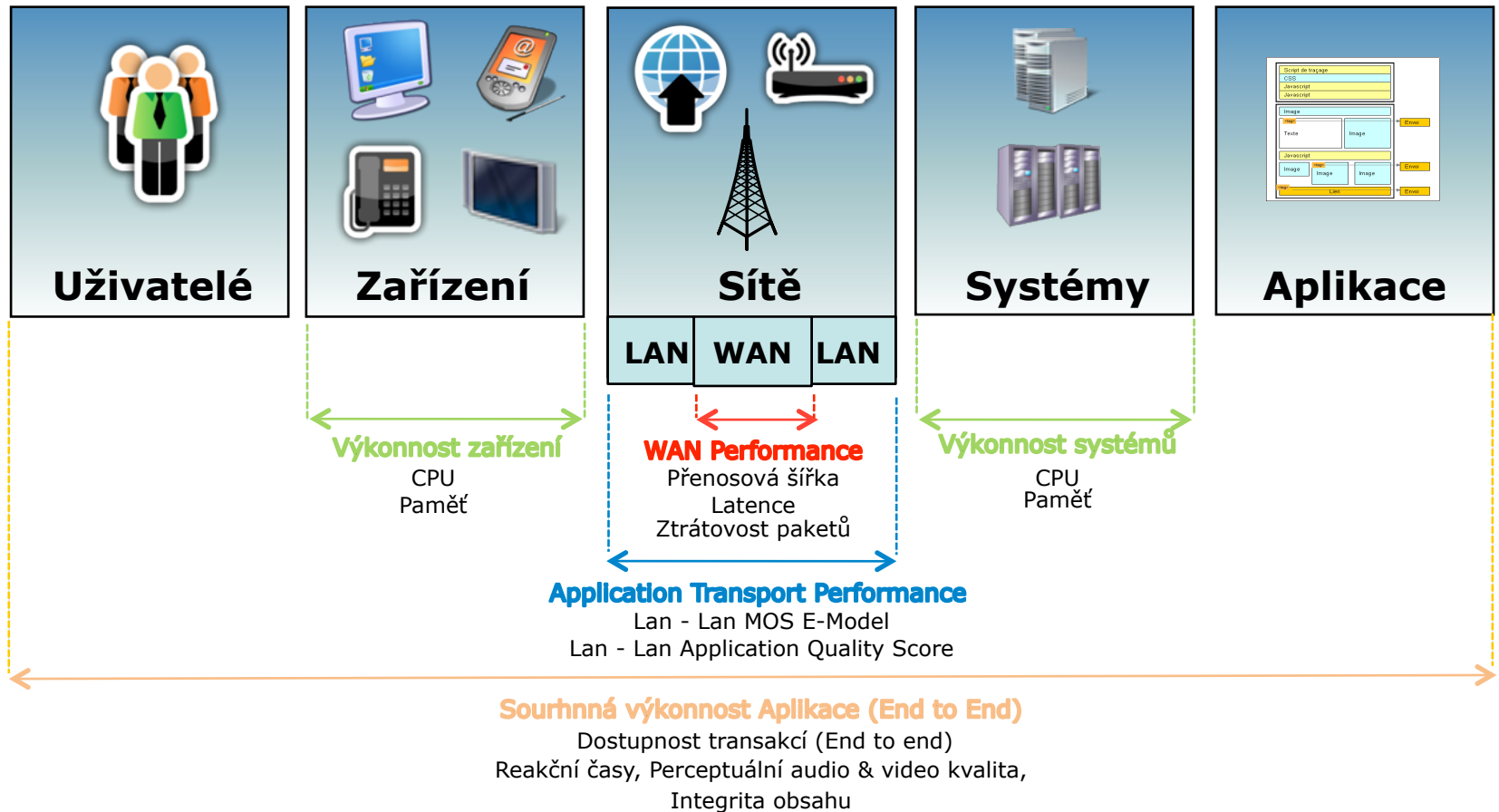
3 QoE* - Kvalita uživatelské zkušenosti

Definice a obsah II.



* QoE Quality of User experience

4 QoS a QoE



5 Aktivní monitoring – celosvětová monitorovací síť



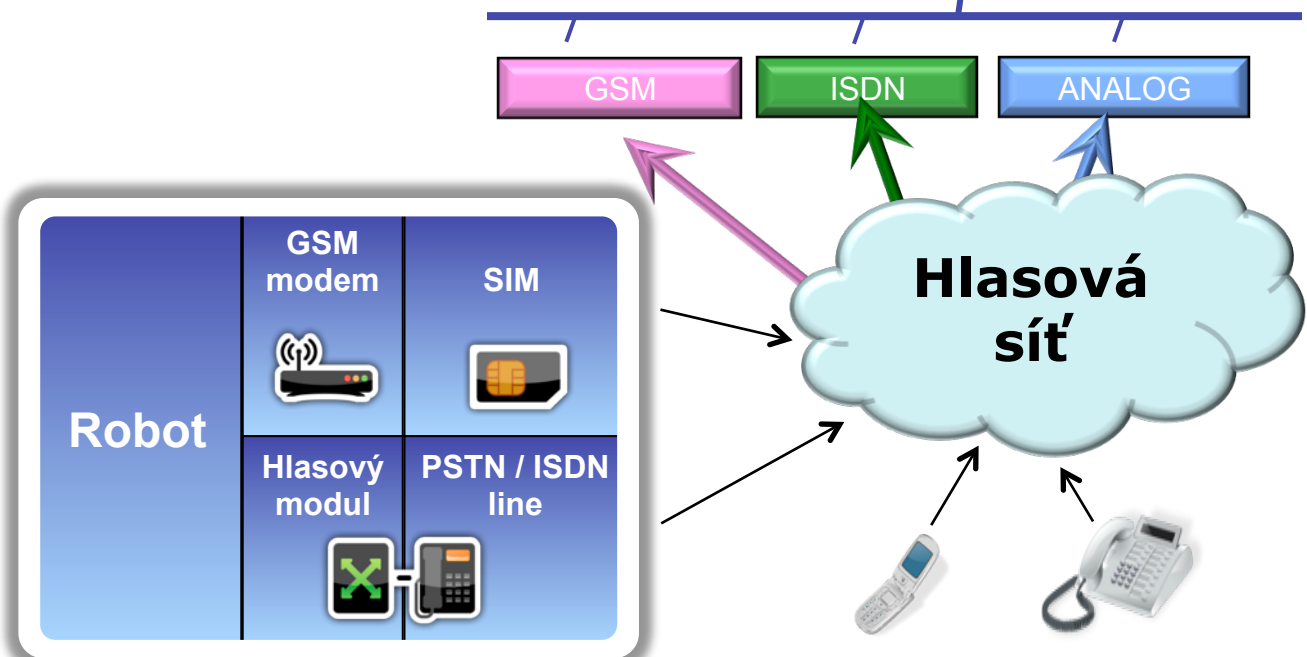
- Roboty (virtuální uživatelé) simulují kritické uživatelské scénáře v předem určených časových intervalech ...
- ... z **reprezentativního vzorku měřících bodů umístěných ve vnitrofiremních i veřejných sítích.**
- Roboty mohou simulovat **transakce** všech **digitálních služeb (data, hlas, video i mobilní aplikace)** - na příklad:
 - Připojení k SAP CRM a aktualizování profilu klienta (uživatele)
 - Připojení k Internetu, vyhledání web stránky, iniciování transakce s vyhodnocením potvrzení přes SMS
 - Iniciuje volání na bezplatnou linku s IVR a vyhodnotí správnost IVR reakce nebo přesměrování na odpovídající operátorské stanoviště
 - Připojení k web stránku se streamem videa, zhodnocení video kvality

6 Interakce s IVR a Call Centrem

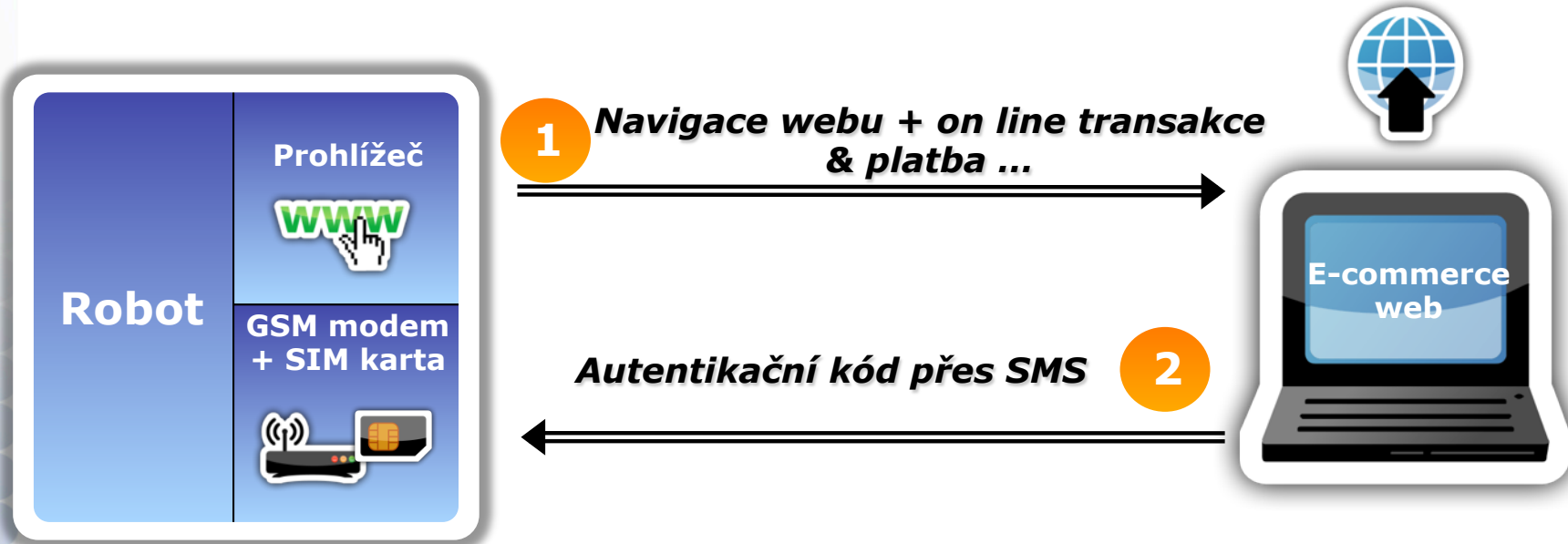
Hlasové řešení pro GSM nebo pevnou linku

Kompletní transakce mezi robotem a IVR systémem:

- Zaslání DTMF volby
- Hlasová syntéza a odeslání jednotlivých slov či slovních frází
- Vyhodnocení hlasových odpovědí (rozpoznání řeči)
- Příjem a vyhodnocení DTMF volby
- Analýza kvality hlasu



7 Kombinované uživatelské transakce



Transakce s SMS potvrzením

Potvrzení transakce přes SMS :

- Přihášení na web. stránku + on-line transakce & platba + zadání do pole "číslo mobilního telefonu"
- Příjem SMS s kódem
- Validace transakce

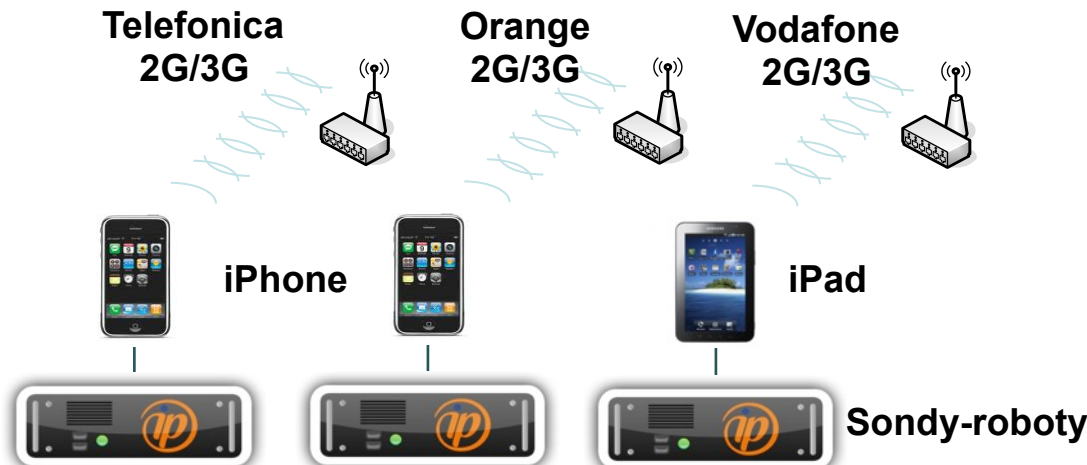
8 Transakce z mobilních přístrojů

Operační systém přístroje

- iOS
- Android

Služby

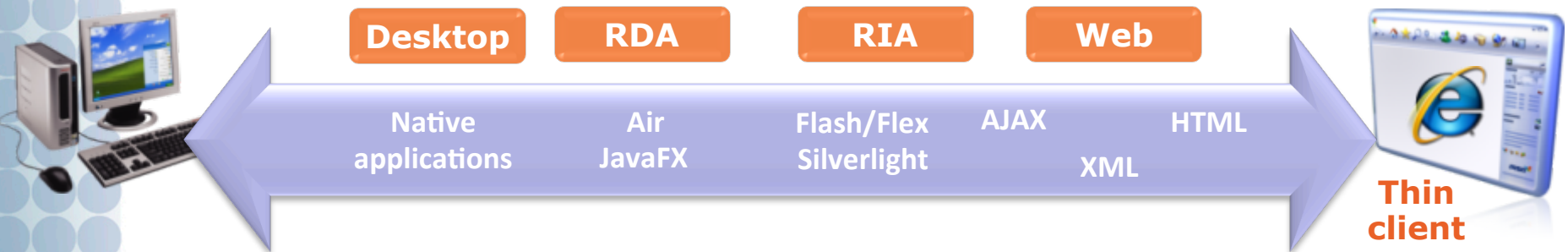
- m-banking
- m-commerce
- mobilní CRM



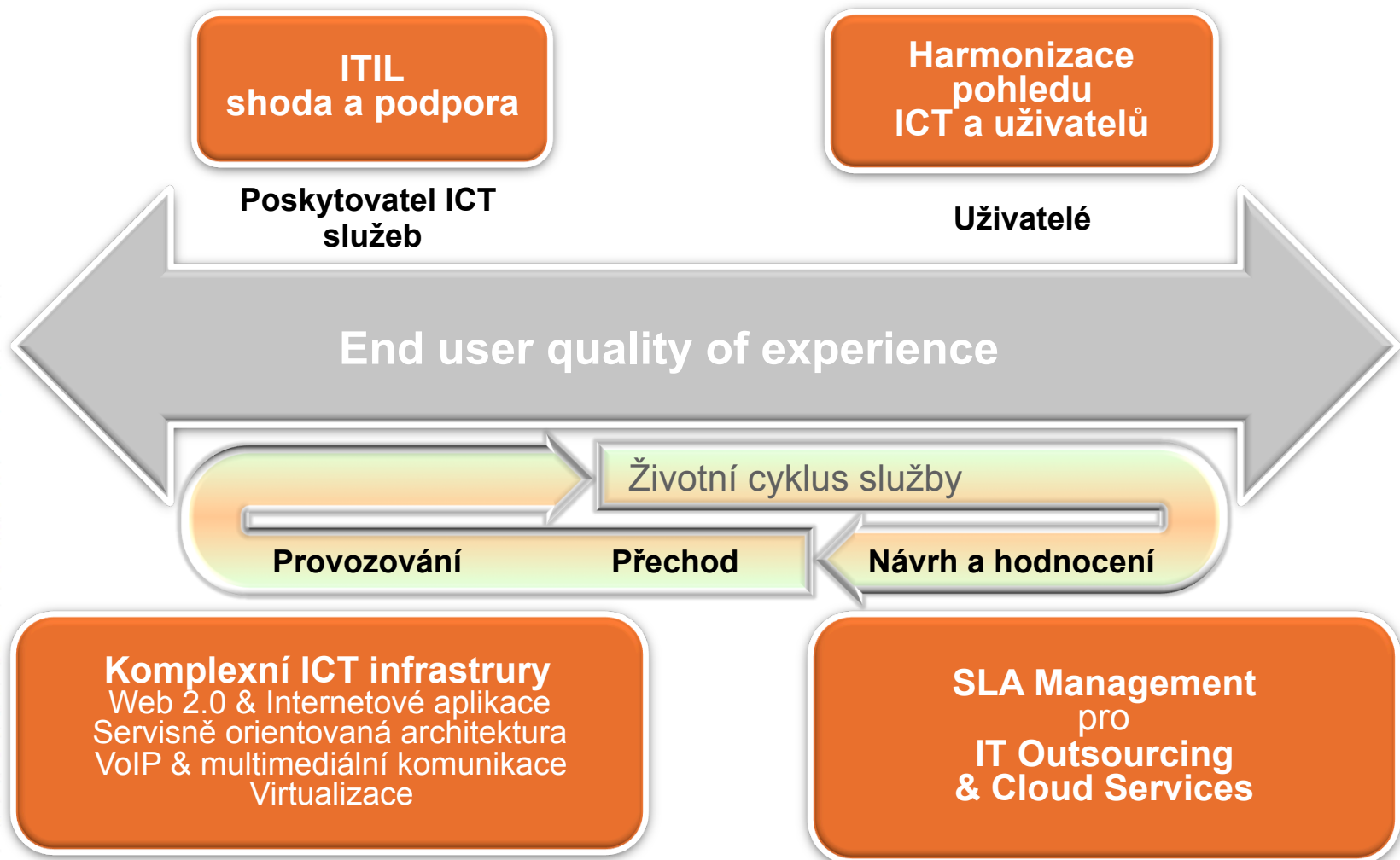
9 Monitorování web aplikací

Vícebodové monitorování funkčnosti a dostupnosti web aplikací z veřejné či podnikové sítě

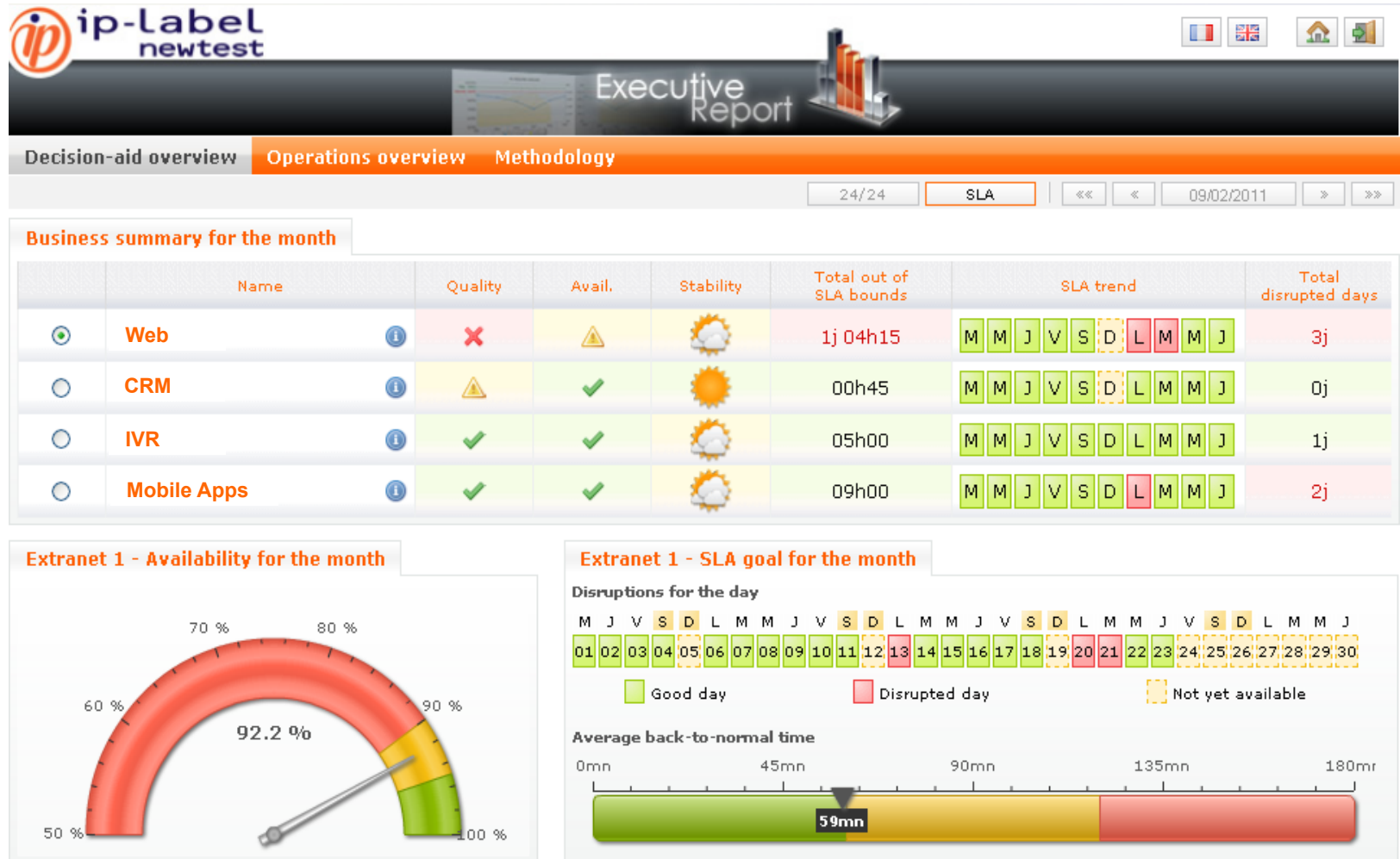
- **Web Portály**, transakce v Internetových/Itranetových aplikacích, jednoduchých či multimediálních web stránkách (Flash, streaming...); pro rezidenční či obchodní užití, výkonost nebo benchmark CDN technologií
- **Triple play služby** (Data, VoIP / PSTN services, IPTV/VOD přes DSL nebo kabelové sítě) + Mobility
- **Obchodní aplikace**, z tenké či plnohodnotné klientské aplikace: CRM, ERP, Messaging (Outlook, Notes), Vzdálený přístup (Citrix,...)



10 QoE – dává odpověď na řadu výzev v ICT



11 Executive report (BI)



12 Souhrn

- **Objektivní hodnocení** kvality služeb poskytovaných rezidenčním i podnikovým uživatelům
- **Společný informační zdroj** pro vedení společnosti, řízení IT i externí poskytovatele služeb
- **Univerzální řešení pro hodnocení a řízení kvality služeb způsobem konec – konec**, kompatibilní se všemi typy uživatelského prostředí a ICT infrastruktur.
- **100% automatizované IT a business reportování**
- **Web rozhraní pro integraci se systémy třetích stran (Hypervision a BI systémy)**
- Kompatibilní s **ITIL V2 a V3**



*služby a řešení pro hodnocení uživatelské
zkušenosti - www.capaconsult.cz*

certifikovaný partner společnosti  **ip-Label
newtest**