

Базовый тест Субъективной Оценки Качества ИТ-Сервисов

Тест предназначен для контроля удовлетворенности пользователей производительностью и доступностью (далее - качеством) ИТ-Сервисов. Контроль осуществляется в режиме реального времени. Тест основан на использовании оригинальной технологии компании ProLAN, которая называется **Красная Кнопка** (ранее ProLAN-911); подробнее см. <http://www.prolan.ru/pdf/prolan911.ppt>.

Субъективной Оценки Качества ИТ-Сервиса

Любой сервис, в том числе ИТ-Сервис (электронная почта, бизнес-приложение, IP-телефония и т.п.), имеет своей целью удовлетворение определенных потребностей людей. Поэтому оценка качества сервиса – это всегда субъективная оценка. Такая оценка важна, как минимум, по двум причинам. С одной стороны, это один из критериев качества работы ИТ-Службы, в частности, *проактивного* мониторинга здоровья ИТ-Инфраструктуры. С другой стороны – это ориентир для выработки эффективной стратегии управления здоровьем ИТ-Инфраструктуры. Подробнее см. [«Найти Точку Опоры»](#).

Удовлетворенность пользователей ИТ-Сервисом, в большинстве случаев, определяется двумя факторами. Первый – это доступность сервиса на стороне пользователя, т.е. насколько часто сервис недоступен (например, как часто, пытаясь отправить электронную почту, пользователь получает сообщение об ошибке). Второй – производительность сервиса на стороне пользователя, т.е. как быстро выполняются различные сетевые операции, например, как быстро бухгалтерская программа осуществляет проводки документов. Технология измерения Субъективной Оценки Качества ИТ-Сервиса (СОКС) показана на Рисунке 1 (см. ниже).

На компьютерах пользователей ИТ-Сервисов устанавливается программа HelpMe Pro (в дистрибутив QuTester Plus не входит). С помощью этой программы, нажатием определенной комбинации клавиш, пользователь сообщает службе Service Desk о том, что в данный момент времени ИТ-Сервис, по его мнению, работает слишком медленно или недоступен. Например, когда пользователь нажимает комбинацию Ctrl+Shift+F1+F1, то это означает, что ИТ-Сервис работает слишком медленно. Когда Ctrl+Shift+F2+F2 - ИТ-Сервис недоступен. Каким именно сервисом недоволен пользователь, программа HelpMe Pro определяет автоматически. Для этого она анализирует название окна переднего плана на компьютере пользователя и сопоставляет его с каталогом ИТ-Сервисов (бизнес-операций).

Зонд автоматически обрабатывает получаемые от программы HelpMe Pro сообщения и формирует СОКС (Субъективную Оценку Качества Сервиса). Метрики, составляющие СОКС, можно условно разделить на 2 группы:

- Субъективная Оценка Доступности Сервиса.
- Субъективная Оценка Производительности Сервиса.

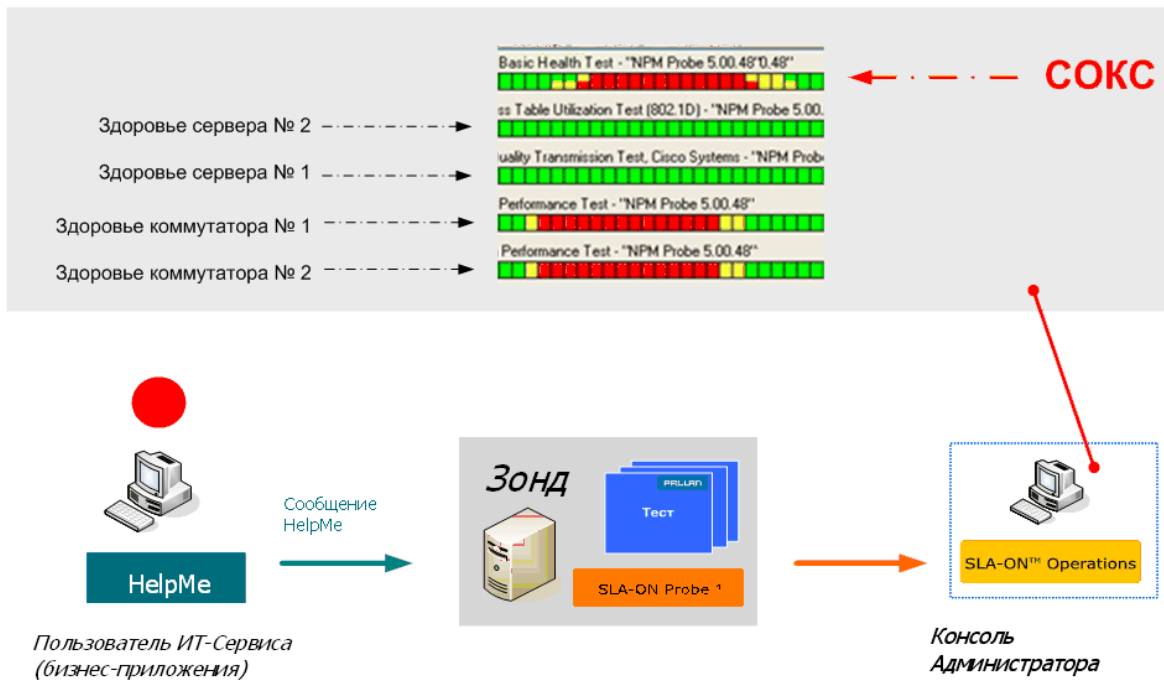


Рисунок 1. Технология измерения Субъективной Оценки Качества ИТ-Сервиса (СОКС).

Измеряемые характеристики

Пороговые значения задаются в параметрах теста.

Subjective Availability - N (SA-N) – число пользователей ИТ-Сервиса, которые в течение данного интервала времени (по умолчанию – 1 минута) не могли пользоваться ИТ-Сервисом в результате возникновения какой-либо критической ошибки.

Subjective Availability - P (SA-P) – процент пользователей (от общего числа активных пользователей сервиса), которые в течение данного интервала времени (по умолчанию – 1 минута) не могли пользоваться ИТ-Сервисом в результате возникновения какой-либо критической ошибки.

Subjective Performance - N (SP-N) – число пользователей ИТ-Сервиса, которые в течение заданного интервала времени (по умолчанию – 1 минута) зафиксировали «зависание» ИТ-Сервиса, длившееся время, превышающее психологически приемлемый порог, соответствующий комфортной работе.

Subjective Performance - P (SP-P) – процент пользователей (от общего числа активных пользователей сервиса), которые в течение заданного интервала времени (по умолчанию – 1 минута) зафиксировали «зависание» ИТ-Сервиса, длившееся время, превышающее психологически приемлемый порог, соответствующий комфортной работе.

Active Users Count – общее число активных пользователей ИТ-Сервиса в течение заданного интервала времени (по умолчанию – 1 минута).