

## Базовый тест QoE для Бизнес-Операций

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> .

### Субъективная Оценка Качества ИТ-Сервиса

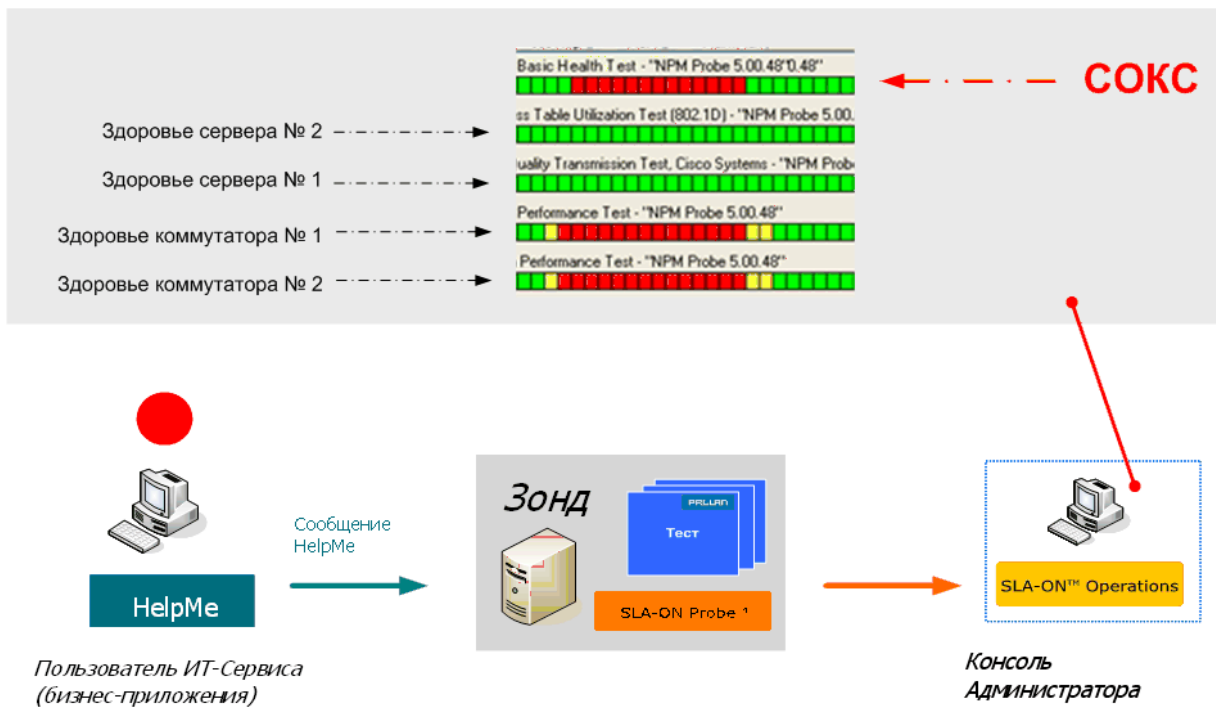
Любой сервис, в том числе ИТ-Сервис (электронная почта, бизнес-приложение, IP-телефония и т.п.), имеет своей целью удовлетворение определенных потребностей людей. Поэтому оценка качества сервиса – это всегда субъективная оценка. Такая оценка важна, как минимум, по двум причинам. С одной стороны, это 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 устанавливаются программы SelfTrace и HelpMePro (в дистрибутив QuTester Plus не входит). С помощью программы HelpMePro, 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. Какая в этот момент выполняется Бизнес-Операция, автоматически определяется программой SelfTrace. 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, формирует СОКС (Субъективную Оценку Качества Сервиса) и записывает в базу данных. 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

**Доступность БД (%)** – Показывает, была ли доступна БД при расчете значений метрик за интервал времени оценки. Если БД не была доступна, то значения других метрик теста за данный интервал времени не формируются.

**Число жалоб на <название бизнес-операции>** – число жалоб пользователей на недоступность и низкую производительность работы ИТ-Сервиса при выполнении данной бизнес-операции в течение интервала времени. Количество метрик данного типа соответствует количеству различных контролируемых бизнес-операций, описанных в конфигурационном файле теста.

**Число жалоб на прочие бизнес-операции** – число жалоб пользователей на недоступность и низкую производительность работы ИТ-Сервиса при выполнении бизнес-операций, не входящих в список бизнес-операций, заданных в конфигурационном файле теста.