

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, пытаюсь 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.

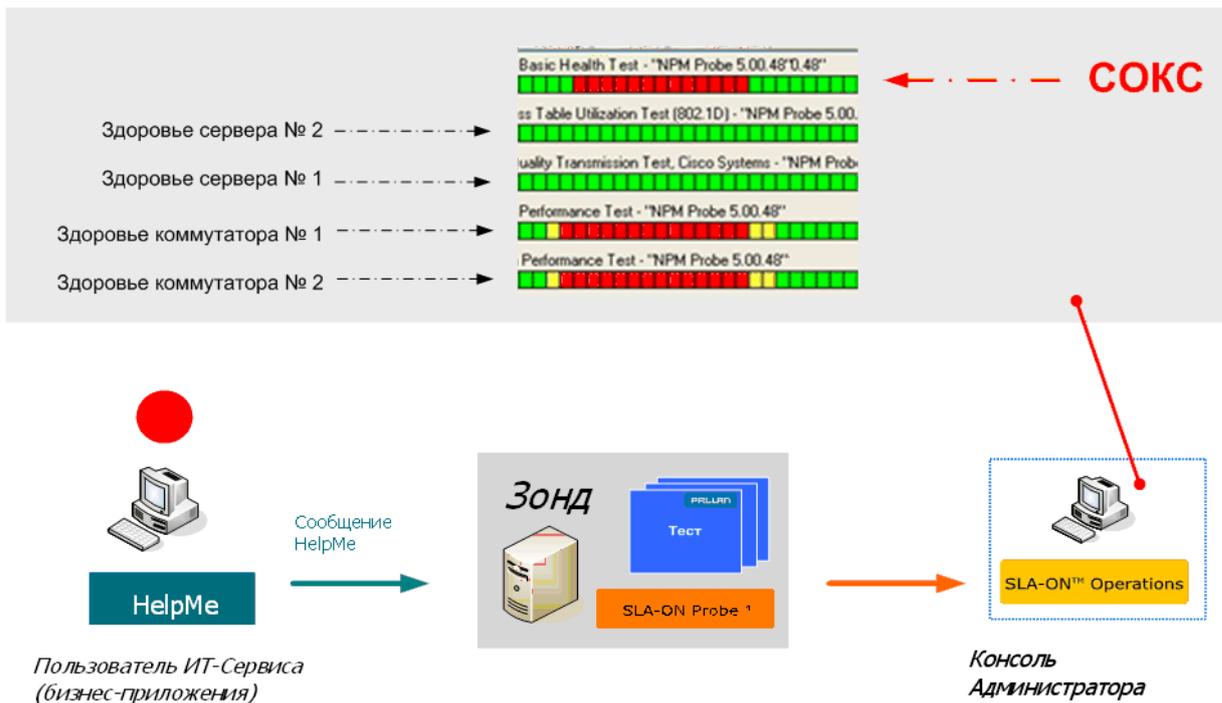


Рисунок 1. Технология измерения Субъективной Оценки Качества ИТ-Сервиса (СОКС).

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.