



Gestion de l'utilisateur

Visibilité et Traçabilité de l'expérience Utilisateur

- Quantifie l'expérience utilisateur réelle et la met en relation avec les indicateurs de disponibilités et les engagements de niveaux de services
- Accélère la résolution des problèmes de performance applicative par l'analyse détaillée de l'activité des utilisateurs
- Facilite l'identification et la correction des problèmes de performance avant que ceux-ci ne soient perceptibles par les utilisateurs finaux ou les clients
- Permet de comprendre et de mesurer les différences de perspective entre les performances des applications telles que ressenties par les utilisateurs et les performances de l'infrastructure sur laquelle elles reposent
- Facilite l'ajustement précis des performances de l'infrastructure aux besoins fonctionnels réels des utilisateurs finaux

Pour les entreprises, il est aujourd'hui devenu indispensable de pouvoir analyser en profondeur les performances des applications critiques pour la continuité d'activité et la rentabilité. La mise en œuvre d'applications connectées à internet, si elle permet d'importantes économies d'échelle, nécessite un contrôle plus rigoureux et permanent de la disponibilité.

La solution de Quest Software End User Management répond à cette problématique en simulant les transactions, en mesurant les performances et en reproduisant les problèmes détectés du point de vue de l'utilisateur final. Cette combinaison de méthodes garantit le maintien des engagements de service à leur niveau optimal, en réalisant l'indispensable corrélation entre les performances de l'infrastructure et l'expérience réelle de l'utilisateur final.

End User Management permet de détecter par anticipation les problèmes de performance susceptibles d'affecter l'expérience utilisateur, et fournit notamment des informations détaillées sur:

- la fiabilité des contenus mis à disposition à l'utilisateur final
- les performances par site géographique
- le déroulement de chaque transaction et des rapports exhaustifs sur la disponibilité et les performances globales des applications
- la disponibilité ou le temps de réponse des pages web

Enregistrement intelligent des transactions du point de vue utilisateur

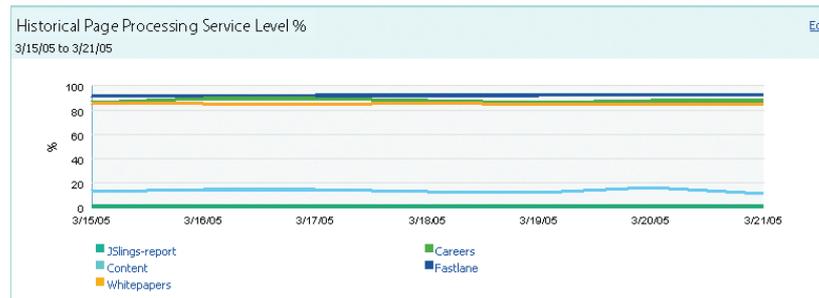
End User Management permet d'enregistrer les transactions les plus courantes ou des transactions spécifiques, quelque soit le mode d'accès au serveur: client Windows, Web ou Citrix. La solution permet aussi d'enregistrer des scripts, sans faire appel à la moindre programmation.

Capture de sessions en temps réel et reproduction en différé

End User Management permet de capturer l'intégralité d'une session utilisateur, stockant la totalité des données vues par l'utilisateur. Cet enregistrement de session peut être ensuite rejoué en différé, éliminant ainsi la tâche complexe qui consiste à reproduire manuellement le problème signalé par l'utilisateur. Cette fonctionnalité permet également de mettre en œuvre des alertes et un suivi basé sur le contenu ou des indicateurs statistiques, pour une détection plus rapide des problèmes connus. End User Management dispose en outre d'un puissant moteur de recherche, facilitant la correction des problèmes récemment identifiés. Les sessions enregistrées sont reproduites à l'identique, utilisant le même logiciel de navigation internet que l'utilisateur final ou générant le même code HTML que celui généré par le système.

Application	Page Processing Service Level %	Page Download Service Level %	Page Processing Time	Page Download Time	User Count	Page Downloads	Command Count
JSlings-report	0.00 %	0.00 %	0.122 secs	0.123 secs	4	4	4
Content	10.99 %	41.88 %	1.413 secs	4.791 secs	92	191	1069
Whitepapers	84.31 %	51.09 %	0.986 secs	19.511 secs	155	599	675
Careers	87.81 %	57.89 %	0.434 secs	4.907 secs	150	722	2581
Fastlane	91.64 %	85.01 %	0.847 secs	6.839 secs	59	347	573

Gestion de l'expérience utilisateur: corréler les données de performance, les analyser et optimiser les applications métiers en se plaçant du point de vue de l'utilisateur final



Configuration requise

End User Management simplifie la gestion de bout en bout des performances de l'ensemble des applications Web, depuis les applications spécifiques développées en interne jusqu'aux progiciels de gestion intégrés, parmi lesquelles:

- Oracle E-Business
- PeopleSoft
- SAP NetWeaver
- Siebel
- J2EE
- .NET
- Applications spécifiques

Suivi de l'expérience utilisateur

End User Management collecte les temps de réponse de l'ensemble des utilisateurs d'une application web, facilitant l'identification des transactions les moins performantes. L'ensemble des serveurs Web associés à une application en particulier peut faire l'objet d'un suivi spécifique, simplifiant l'identification des problèmes de répartition de charge, et l'optimisation ciblée des performances.

Regroupement par critères métiers

Contrôlées sur un mode actif (transactions synthétique), les différents services peuvent être regroupés par groupes de services, facilitant la compréhension des liens de cause à effet au sein d'un même groupe, et améliorant la visibilité sur le niveau de service global d'une fonction métier. End User Management permet par exemple le regroupement par zone géographique, par groupe d'utilisateurs, par fonction métier, etc... Cette vue globale et intégrée simplifie l'analyse des causes de dégradation des performances. Il est notamment plus facile de discriminer les causes liées aux performances de l'accès distant de celles concernant directement l'infrastructure centrale sur laquelle repose les applications.

Indicateurs de performance détaillés

End User Management surveille de nombreux paramètres tels que les temps de réponse, la rapidité d'accès, la charge du réseau, les conditions de téléchargement des pages web, la durée de calcul, etc... Ces indicateurs sont disponibles au niveau de l'entreprise, mais aussi de façon plus détaillée pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs, une catégorie de contenu, un segment de l'infrastructure, ou un niveau de service. Par l'exhaustivité de ses indicateurs, End User Management apporte une visibilité de bout en bout sur les performances des applications web.

Alertes proactives

End User Management propose plusieurs alarmes préconfigurées, simplifiant la gestion des engagements de niveau de service (SLA). Cette solution facilite en outre la création d'alarmes personnalisées et proactives, signalant par exemple le franchissement d'un seuil de taux d'erreur ou l'augmentation du nombre d'événements de sécurité, aussi bien à l'échelle de l'entreprise que d'un groupe d'utilisateurs ou d'une catégorie de transactions spécifiques.

Diagnostics intégrés

Pour chaque transaction active (simulée) ou passive (réelle), la fonction Integrated Diagnostics d'End User Management permet une analyse détaillée - étape par étape - des temps de réponse. Cette analyse s'effectue sans alourdir la charge sur les serveurs de production.

Contrôle des niveaux de service (SLA)

La fonctionnalité SLA Tracking facilite le contrôle du respect des engagements de niveau de service dans le temps, à l'échelle de l'entreprise, d'un site géographique ou d'un processus métier.

A propos de Quest Software

Afin d'aider ses clients à faire face à la complexité croissante de leur système d'information et à concilier gain de productivité, adaptabilité et sécurité, Quest Software fournit des solutions logicielles pour simplifier l'administration, optimiser les performances et assurer la disponibilité de leurs applications, bases de données et infrastructures.

Quest Software est implantée dans plus de 30 pays. Son siège social est basé aux Etats-Unis, à Aliso Viejo (Californie).

Plus de 18.000 clients font confiance à Quest Software.

Pour plus d'information: www.quest.com



Pour de plus amples informations, rendez vous sur notre site: www.quest.com

©2006 Quest Software, Inc. Tous droits réservés. Quest et Foglight sont des marques déposées de Quest Software. Toutes les autres marques ou noms de produits sont des marques déposées de leurs sociétés respectives.