

Cinco factores que se deben tener en cuenta al seleccionar una solución de administración del desempeño de las aplicaciones (APM)

Estudios recientes han revelado que las estrategias de experiencia del cliente serán un diferenciador competitivo principal de la empresa a finales de 2016. Una parte de recurrir a una estrategia de experiencia del cliente implica adoptar un modelo empresarial basado en las aplicaciones. Con la experiencia del cliente como parte fundamental de la estrategia competitiva de una empresa, es importante que las aplicaciones orientadas a los clientes tengan el mayor grado de desempeño y capacidad de uso.

A fin de garantizar la óptima interacción del cliente con sus aplicaciones, necesita contar con una solución de administración del desempeño de las aplicaciones (APM) que pueda proporcionar información detallada de los usuarios de la aplicación y administrar las complejidades de las arquitecturas de aplicación modernas.

Si su equipo está pensando en invertir en una solución de APM, como CA APM, New Relic, Dynatrace o AppDynamics, debe tener en cuenta los siguientes cinco factores antes de tomar una decisión de compra.

1. **¿Puede la solución de APM proporcionar un análisis detallado del desempeño de las aplicaciones, así como información sobre cómo mejorar la experiencia del usuario final?** *La APM moderna no solo trata sobre el tiempo útil de las aplicaciones. La solución de APM también debe enfocarse en la capacidad de la aplicación para satisfacer las necesidades de los usuarios finales y garantizar un desempeño óptimo de las aplicaciones.*

Los usuarios deben considerar una solución de APM que ofrezca lo siguiente:

- **Amplitud de la visibilidad:** Una solución de APM que integra toda la experiencia del cliente en transacciones móviles y de navegadores.
- **Monitoreo sintético:** Una solución de monitoreo de transacción sintético puede proporcionar visibilidad integral del tiempo de respuesta de las transacciones en aplicaciones web, móviles y de nube, y puede replicar cada paso de la experiencia del usuario final.
- **Experiencia pasiva del usuario final:** Utilice tecnología sin agente para comprender el desempeño de los usuarios finales cuando la inyección de JavaScript no sea una opción debido a problemas técnicos o de regulaciones.
- **Análisis de la experiencia del usuario:** ¿Posee la solución de APM la capacidad de análisis para demostrar de qué manera los usuarios interactúan con características específicas de la aplicación? En el caso de las aplicaciones móviles, ¿proporciona la solución de APM información sobre cómo los usuarios finales interactúan con la aplicación en la pantalla táctil de un dispositivo móvil?

Preguntas que debe realizar:

- ¿Comprende la experiencia de sus usuarios finales? ¿Tiene la capacidad para comprender su experiencia cuando inician sesión desde un navegador o una aplicación móvil?
- ¿Qué ocurre si existen limitaciones técnicas o regulatorias que restringen sus opciones de monitoreo? ¿Puede monitorear de manera pasiva la experiencia del usuario final (EUE)? ¿Qué es lo que usted hace si existe un problema?
- ¿Cuenta con las herramientas necesarias para enfocarse rápidamente en mejorar la aplicación para proporcionar una excelente experiencia del usuario final?

2. **¿Admite el distribuidor de APM un análisis rápido de la causa de origen con la capacidad para filtrar los ruidos de datos irrelevantes?** *¿Puede la plataforma de APM filtrar el ruido de datos que no contribuyen a una experiencia del usuario final más efectiva o contribuir a detectar rápidamente problemas actuales y emergentes en el desempeño de las aplicaciones?*

Las consideraciones incluyen las siguientes:

- **Alerta inteligente:** La configuración de alertas y umbrales no solo emplea tiempo sino que genera ruido y datos irrelevantes. Por ejemplo, un asistente ejecutivo del Director Ejecutivo de una empresa, que posee experiencia y conocimientos, sabe cómo filtrar los ruidos de las operaciones y la información cotidiana de la empresa, y priorizar qué es lo que necesita abordar el CEO y cuándo. Una solución moderna de APM debe ser capaz de hacer lo mismo por el profesional de TI, es decir, filtrar el ruido y permitirle enfocarse en lo que es importante.
- **Visibilidad del problema:** Consiste en la capacidad para monitorear el desempeño y las transacciones de aplicaciones en todo el entorno de las aplicaciones, así como la visibilidad de la calidad de la experiencia del usuario final. ¿Tiene la solución de APM la capacidad para unificar la visibilidad en todos los puntos de contacto de la aplicación, desde el navegador, hasta la aplicación móvil y el mainframe?

Preguntas que debe realizar:

- ¿Experimenta un aumento en la cantidad de aplicaciones nuevas e infraestructuras que les den soporte?
- ¿Afectará esta expansión su capacidad para manejar la Administración del desempeño de las aplicaciones o comprender su entorno?
- ¿Tiene la solución de APM la capacidad para aprender y filtrar los datos irrelevantes?

3. **¿Proporciona el distribuidor de APM un análisis de cambio detallado?** *¿Puede la plataforma de APM identificar rápidamente qué es lo que cambió en la aplicación y dónde, sin registros? ¿Puede utilizarse la plataforma de APM para conectar el Desarrollo de aplicaciones con las Operaciones de TI a fin de permitir que estas trabajen en conjunto para crear una aplicación de mayor desempeño?*

- **Análisis de cambios:** ¿Le permite la solución de APM hacer clic en cualquier evento y ver de manera instantánea qué es lo que cambió, cuándo y cómo? Una característica de este tipo acelera considerablemente los tiempos de resolución y mejora la disponibilidad de las aplicaciones.
- **Plazos de los cambios:** Las visualizaciones del orden de los cambios proporcionan una mejor comprensión del impacto de un cambio y pueden contribuir a encontrar la causa de origen de un problema al atrasar el reloj.

Preguntas que debe realizar:

- Durante un corte, ¿cuánto tiempo dedica a buscar cambios y se pregunta si perdió algo?
- Alguna vez se preguntó, “¿el cambio que hice provocó ese problema de desempeño?” o “¿cuánto tiempo dedica su organización a realizar el análisis del problema?”.
- Cuando sus desarrolladores implementan el código en la producción, ¿existe un mecanismo de comentarios que les permita ver de qué manera sus cambios afectaron a la producción?

4. **¿Puede la plataforma de APM admitir aplicaciones de todo el entorno de aplicaciones, desde dispositivos móviles hasta el mainframe?** *¿Puede la solución de APM admitir todas sus aplicaciones, desde dispositivos móviles y navegadores, hasta el entorno distribuido y back-end, incluido el mainframe? ¿Puede la solución de APM seguir una transacción que comenzó en un dispositivo móvil, se transfirió a un entorno informático distribuido y luego finalizó en un contexto de mainframe?*

- **Completar el desempeño de una transacción:** Complete el entorno de la aplicación, desde las aplicaciones móviles hasta el mainframe, incluida la nube y los navegadores.
- **Inclusión de microservicios:** Capacidad para comprender el desempeño de microservicios, contenedores, API y puerta de enlace de administración de API.
- **Entorno de SSO/seguridad:** Capacidad para monitorizar el entorno de SSO/seguridad a fin de identificar el desempeño y las interrupciones.
- **Integración con entornos heredados:** Capacidad para monitorizar los servidores de aplicaciones heredadas y soluciones de middleware.

Preguntas que debe realizar:

- ¿Necesita contar con la capacidad para examinar las transacciones de las aplicaciones en dispositivos móviles, navegadores y mainframe en una vista simple?
- ¿Puede la solución de APM monitorizar el desempeño de las aplicaciones en cualquier entorno del usuario final?
- ¿Puede la solución de APM admitir la monitorización de microservicios, como API, inicio de sesión único (SSO) y entornos de seguridad?

5. **¿Es capaz la solución de APM de brindar soporte a las necesidades actuales y emergentes de la empresa moderna?** *¿Puede la solución de APM proporcionar escalabilidad desde el “primer día” y satisfacer las necesidades de una empresa grande y distribuida? ¿Puede la plataforma de APM permitir un proceso de trabajo colaborativo a fin de unir a todos los miembros involucrados en la cadena de valor de la aplicación?*

- **Escalabilidad del desempeño:** Las organizaciones empresariales deben ser capaces de administrar docenas de aplicaciones diferentes de manera simultánea mientras monitorean millones de transacciones de aplicaciones y aplican la inteligencia para resaltar posibles problemas y reducir el ruido, todo esto sin que la solución de APM tenga una interrupción.
- **Garantizar la colaboración:** Su solución de APM debe ayudarle a obtener información sobre el consumo de red de las aplicaciones a través de un flujo de trabajo visual y simplificado que admita la extracción de datos mediante GEO, aplicaciones, unidades empresariales o funciones de equipo.
- **Jerarquización de la aplicación basada en personas:** La APM ya no es solamente para desarrolladores de aplicaciones. Los desarrolladores de aplicaciones son algunos de sus activos más costosos y ocupados. La expansión de la competencia de APM más allá del equipo de desarrollo reduce la cantidad de escenarios de jerarquización que sus desarrolladores necesitan y les permite dedicar más tiempo a innovar. Muchas personas de la cadena de valor de una aplicación deben ser capaces de contribuir a la APM y brindar respaldo a la misión de desempeño y experiencia del cliente de cada una de sus aplicaciones.

Preguntas que debe realizar:






- ¿Posee su empresa más de 100 servidores o microservicios de aplicaciones?
- ¿Ofrece la solución de APM vistas y características basadas en funciones para admitir diferentes niveles de experiencia y tipos de usuarios a fin de realizar la “jerarquización” de las aplicaciones?
- ¿Puede la solución de APM admitir un flujo de trabajo de colaboración a fin de investigar los problemas de usabilidad y desempeño?





























































Conclusiones y resultados

Para poder identificar mejor de qué manera CA APM 10 se compara con otras 3 soluciones de APM (AppDynamics, New Relic y Dynatrace), Apprize360 entrevistó a usuarios anteriores y actuales de cada una de las plataformas de APM descritas. Las entrevistas y nuestra evaluación interna se enfocaron en cada una de las capacidades de las soluciones de APM para cumplir con cada uno de los 5 factores de selección de APM descritos anteriormente. En nuestra evaluación, advertimos que CA APM cumplió con los 5 factores de selección de APM y proporcionó capacidades para satisfacer las necesidades de la empresa moderna en la economía actual de aplicaciones ágiles y aceleradas.

CA ha realizado importantes avances durante los últimos 2 años para agregar capacidades de APM detalladas e inteligentes que contribuyan a la efectiva transición de la empresa moderna a la “economía de aplicaciones”. Aunque la evaluación de los otros 3 distribuidores de APM aportó importantes capacidades, CA relacionó su solución de APM con las necesidades de la empresa moderna. CA APM 10 se alinea con las necesidades actuales y emergentes de la empresa a fin de mantener aplicaciones de elevado rendimiento que además creen y admitan una experiencia del cliente personalizada y coherente, necesaria para generar y mantener la lealtad de los clientes.

Legenda de calificación

 Totalmente presente	 Funcionalidad parcial elevada (~75 %)	 Funcionalidad parcial (~50 %)	 Funcionalidad deficiente (~25 %)	 Ausencia de características
--	--	--	---	--

Comparación de CA APM con otras soluciones de APM: <i>factores de selección centrales</i>				
	CA APM	Dynatrace	AppDynamics	New Relic
Experiencia del cliente y usuario final				
<ul style="list-style-type: none"> Administrar la experiencia del usuario final, incluido el impacto de los niveles de servicio y el desempeño de las aplicaciones 				
<ul style="list-style-type: none"> Tráfico de usuario final real y simulación de experiencia del usuario final 				
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo pasivo de la experiencia del usuario final 				
Análisis de causas de origen				
<ul style="list-style-type: none"> Estrategia prescriptiva para la APM 				
<ul style="list-style-type: none"> Reducir el ruido mediante la eliminación de datos irrelevantes 				
<ul style="list-style-type: none"> Comprender cómo se relaciona la transacción del usuario final con la aplicación y la infraestructura subyacentes 				
<ul style="list-style-type: none"> Reducir las complejidades del monitoreo moderno 				
Vasta comprensión del cambio				
<ul style="list-style-type: none"> Análisis y plazos del cambio con visualización contextual de este 				
Entorno moderno: móvil a mainframe				
<ul style="list-style-type: none"> JAVA, .net, PHP y Node.JS 				
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de Docker, microservicios y API 				
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo del desempeño de aplicaciones de mainframe 				
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo del uso de las bases de datos de las aplicaciones 				
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de la infraestructura y de la red 				
Generación de reportes y análisis avanzados				
<ul style="list-style-type: none"> Generación de reportes de SLA 				
<ul style="list-style-type: none"> Análisis prescriptivos y diferenciales 				
<ul style="list-style-type: none"> Las aplicaciones más o menos problemáticas y el mayor o menor uso 	