

Por que todo mundo precisa ter sua experiência de usuário na era dos aplicativos

Democratizar o gerenciamento da experiência do usuário é o futuro do gerenciamento de desempenho do aplicativo.

Sumário

Resumo executivo	3
<hr/>	
Seção 1:	4
Hoje o software é a imagem da sua empresa	
<hr/>	
Seção 2:	7
A necessidade de democratizar o gerenciamento de desempenho do aplicativo	
<hr/>	
Seção 3:	11
O que é sucesso	
<hr/>	
Seção 4:	15
Conclusão	

Resumo executivo

Desafio

Hoje, como a maioria das interações são digitais, as experiências em aplicativos que você oferece para os clientes muitas vezes são as mais importantes que eles terão ao fazer negócios com você. A viabilidade da sua marca depende muito da qualidade da experiência que os clientes têm com os seus aplicativos, seja em PCs, notebooks, tablets, celulares e, em breve, até mesmo wearables (tecnologia de vestir). Por isso, os CIOs e líderes de tecnologia precisam saber como oferecer a experiência em aplicativos que os usuários esperam ter.

Oportunidade

Com os recursos certos de gerenciamento de desempenho do aplicativo, os CIOs poderão identificar proativamente e corrigir possíveis pontos de conflito antes que surja algum problema que afete o cliente. No entanto, a oportunidade de oferecer uma ótima experiência em desempenho e aplicativos só existirá para os CIOs que conseguirem encontrar e compartilhar os dados de desempenho de aplicativos certos com os especialistas internos certos que ocupam cargos que lhes permitem agir de modo rápido e proativo.

Benefícios

Os CIOs que conseguirem tomar as medidas necessárias para obter informações-chave de desempenho e compartilhar, ou democratizar, esses dados com líderes de negócios, CIOs, equipes de desenvolvimento, equipes de garantia da qualidade e testes e unidades operacionais serão os que diferenciarão suas empresas por oferecer as experiências que deixam os clientes satisfeitos, aumentam as vendas e promovem a fidelização.

Seção 1:

Hoje o software é a imagem da sua empresa

Há muitos anos, temos ouvido sobre as promessas da computação onipresente e o surgimento da era dos aplicativos. Finalmente, com o rápido avanço da computação móvel, estamos muito próximos daquela visão da computação verdadeiramente onipresente e do acesso a aplicativos plenamente disponível. E, se considerarmos as fortes tendências de banda larga universal, computação móvel e o amplo uso de processos ágeis de desenvolvimento e de gerenciamento de TI, poderemos entender por que tantas organizações estão implantando com sucesso mais aplicativos para um mercado faminto, algo nunca antes possível.

Qual é o significado disso tudo para os CIOs que ajudam a conduzir suas empresas para competir melhor na dinâmica era dos aplicativos? Significa que a qualidade e o desempenho dos aplicativos desenvolvidos pelas empresas são fundamentais para a qualidade da experiência digital dos seus clientes. Toda empresa precisa considerar a si mesma uma empresa de software. Isso porque hoje os negócios estão sendo recodificados rapidamente, literalmente reescritos, pelo software. Atualmente, nenhum setor não é afetado pela era dos aplicativos. O software está transformando a indústria. O analista da Gartner Mark Raskino resume o quadro: *"Em 2014, os CEOs devem se dedicar a fazer com que suas organizações pensem e se tornem mais parecidas com empresas de tecnologia porque, em poucos anos, os recursos para o segmento digital dominarão todos os setores. É necessário agir rapidamente, pois a vantagem de ser o primeiro é comum no segmento digital, e a rápida adesão também deve ser veloz."*¹

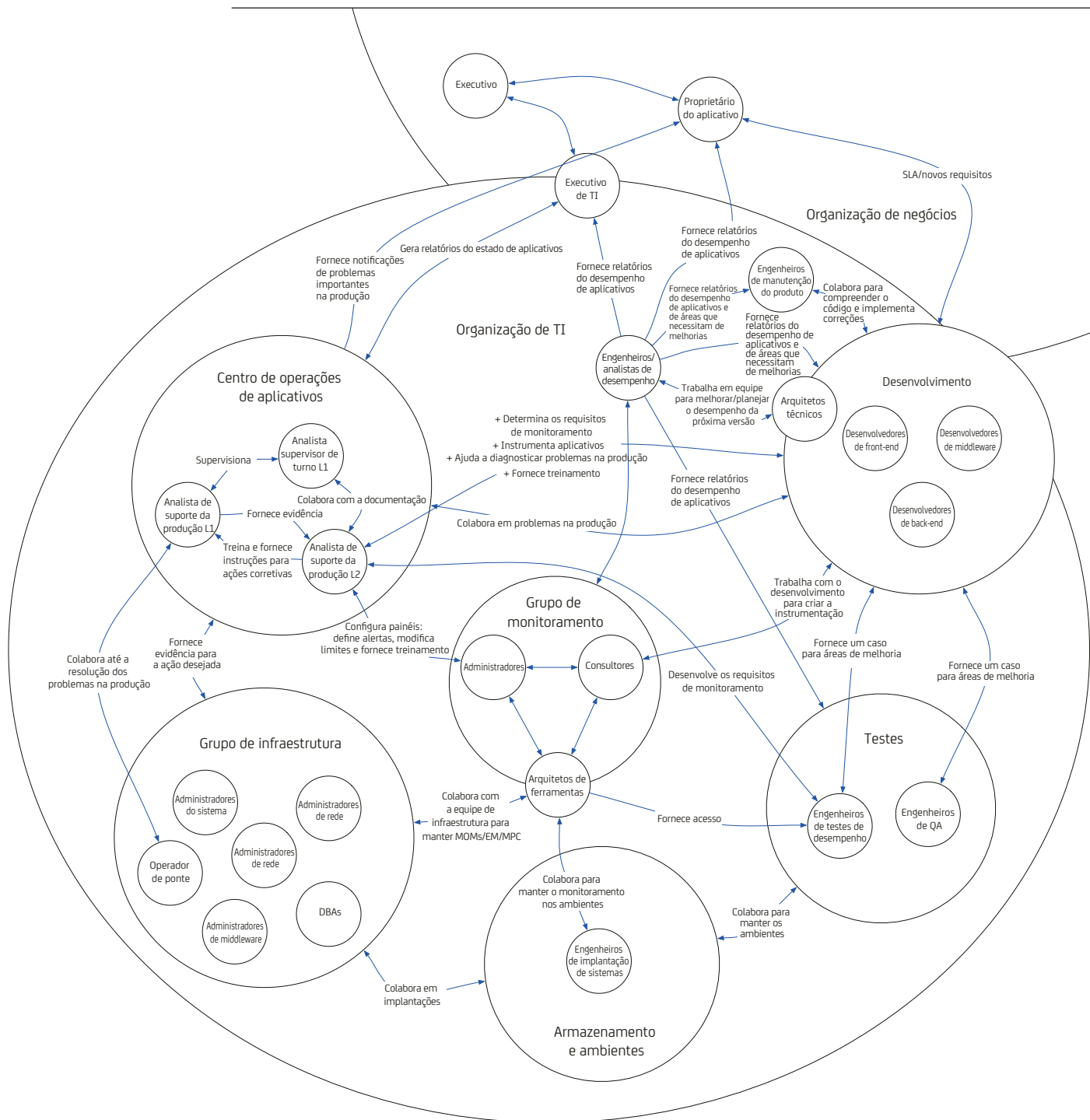
É a pura verdade. Devido a essa dependência cada vez maior dos aplicativos, é mais importante do que nunca que as empresas monitorem e gerenciem a experiência do usuário final nos aplicativos em todos os ambientes: físico, virtual, nuvem e mainframe. Talvez seja esse o motivo de os investimentos em tecnologia de monitoramento de desempenho do aplicativo estarem aumentando. *De acordo com um relatório da Gartner (Enterprise Software Markets, Worldwide, 2011-2018, 2Q14 Update), o mercado de software para operações de TI passará de US\$2,6 bilhões em 2014 para US\$3,7 bilhões em 2018.*²

Infelizmente, apesar desses investimentos, a maioria das organizações não está se beneficiando dos seus esforços de gerenciamento de desempenho do aplicativo. Com muita frequência, as ferramentas de gerenciamento de desempenho que estão em vigor, bem como as informações que elas oferecem e o conhecimento especializado necessário para usá-las, estão localizados e são gerenciados centralmente, e seu vasto repositório de dados sobre desempenho só está disponível para poucos "usuários avançados".

Hoje, porém, com tantos aplicativos sendo desenvolvidos independentemente da TI, essa abordagem é obsoleta. À medida que cresce o número de aplicativos em uso e que eles são amplamente distribuídos para dispositivos móveis, esse modelo centralizado de gerenciamento de desempenho do aplicativo deixa de funcionar. Isso acontece porque, com as mudanças nos aplicativos ocorrendo muito mais rapidamente em comparação com alguns anos atrás, a complexidade é maior, e as organizações não têm à disposição o conhecimento especializado em desempenho de aplicativos onde ele é necessário.

A solução é democratizar as ferramentas de gerenciamento de desempenho de aplicativos corporativos, o conhecimento especializado e as informações de modo que a capacidade de oferecer experiências de alto desempenho se estenda a proprietários de aplicativos de negócios, equipes de suporte, equipes de desenvolvimento e testes, entre outros grupos.

Ecosistema de gerenciamento de desempenho do aplicativo



Os CIOs na linha de frente estão sendo pressionados a conduzir a experiência dos clientes e das empresas, mas a maioria das organizações de TI não está pronta.

O que queremos dizer quando afirmamos que os negócios estão sendo reescritos pelo software? Queremos dizer que a qualidade da experiência do cliente está cada vez mais sendo definida pela qualidade da experiência digital oferecida a ele. Isso faz com que a maioria das empresas – de serviços, fabricantes, varejistas ou restaurantes – sejam essencialmente empresas de software.

Assim, o CIO fica na linha de frente do compromisso com o cliente. Por isso, o CIO e as equipes de TI precisam das ferramentas certas para oferecer ótimas experiências aos clientes, experiências que aumentarão a satisfação deles, elevarão as vendas e consolidarão a fidelização. Isso envolve responder mais rapidamente a problemas nos aplicativos, entender melhor o que está por trás da qualidade dos aplicativos e sempre melhorar a experiência nos aplicativos do ponto de vista do cliente.

O gerenciamento de desempenho do aplicativo também tem se tornado cada vez mais complexo. Hoje, a computação móvel e na nuvem e os aplicativos compostos criados por meio de APIs (Application Programming Interfaces - Interfaces de Programação de Aplicativos) e SOAs (Service-Oriented Architectures - Arquiteturas Orientadas a Serviços) têm mudado a forma como o desempenho dos aplicativos é monitorado e gerenciado. Discutir esforços de gerenciamento de desempenho do aplicativo deixa claro que muitas empresas estão tentando abraçar o desafio, mas a grande maioria ainda não obteve bons resultados. Segundo um estudo recente conduzido pelo IDG Research Services (a pedido da CA), apenas 25% dos participantes da pesquisa estavam muito confiantes em sua habilidade de atender às expectativas dos usuários. Não é uma posição invejável em um mundo onde as empresas funcionam na base do software.

Esses dados fundamentam bem o nosso argumento anterior: a tecnologia está mudando muito rapidamente e as metodologias de desenvolvimento de aplicativos e as estruturas de gerenciamento de TI estão evoluindo com grande rapidez para que essas equipes centralizadas consigam acompanhar o ritmo.

Um dos maiores desafios é que a TI e a liderança das empresas têm dificuldade para entender a visão da experiência de usuário de que elas precisam para proporcionar ótimas experiências para os clientes. Infelizmente, em muitos casos, as equipes de TI relatam que tudo fica bem quando a visão da perspectiva do cliente com frequência é bastante diferente.

Isso não quer dizer que a equipe de TI está errando de propósito. Não está. Muitas vezes, a equipe de TI está avaliando os aspectos errados. Eles estão avaliando cargas de trabalho do sistema e os tempos de resposta dos servidores e bancos de dados. No entanto, o alcance dessas medidas é limitado e, infelizmente, inadequado para os dias de hoje. As empresas não podem simplesmente se concentrar nessas informações para obter uma visão precisa da experiência do cliente.

Todos os componentes do negócio, não apenas os usuários avançados de TI, precisam entender as experiências de determinados segmentos de clientes e usuários, bem como as experiências de usuários individuais. As experiências digitais devem superar, e não apenas atender, as expectativas dos clientes. E, ao contrário das abordagens conhecidas de gerenciamento de desempenho do aplicativo, a avaliação começa com a experiência do cliente e se aprofunda na infraestrutura de aplicativos e suporte partindo desse ponto.

Quando o assunto é a experiência do usuário, os CIOs e suas equipes devem ser capazes de transformar o gerenciamento de desempenho do aplicativo em uma vantagem estratégica que aumente a receita através das informações obtidas pela análise certa dos aplicativos de usuário com base na visualização precisa da experiência do cliente.

Seção 2:

A necessidade de democratizar o gerenciamento de desempenho do aplicativo

Por que é tão importante se concentrar primeiro na experiência do usuário? Embora seja verdade que a experiência do usuário é uma combinação de aplicativos de negócios, serviços e infraestrutura subjacentes, não se pode avaliar esses componentes individuais e esperar obter uma visão exata da experiência do usuário final. Como diz o ditado, o todo é maior do que a soma das partes.

Por exemplo, é bem possível que o mainframe, o banco de dados, a rede e os servidores web informem um desempenho de 100%, mas ainda assim o desempenho para determinadas solicitações de usuário é bastante insatisfatório. O motivo pode ser um serviço dentro do servidor que não está respondendo, uma determinada consulta ao banco de dados ou qualquer outro componente que não esteja funcionando bem.

A única maneira de identificar esses problemas é observar o desempenho dos serviços de negócio, que por sua vez é a única forma de entender totalmente o impacto nos negócios de um desempenho fraco dos softwares e sistemas.

Com os recursos certos de gerenciamento de desempenho do aplicativo, as empresas conseguem identificar as pessoas que interagiram com um site ou aplicativo e tiveram uma interação ideal e aquelas que tiveram experiências negativas. Com esses dados em mãos, os gerentes de TI podem averiguar os detalhes técnicos e entender precisamente por que alguns usuários tiveram uma experiência excelente e o que causou experiências negativas para outros.

Infelizmente, a maioria das empresas ainda não introduziu esses recursos. Elas estão respondendo a aplicativos inoperantes ou a uma taxa de transferência de transações insatisfatória depois que esses problemas já afetaram seus usuários de uma forma negativa. E, depois que um problema é resolvido, surge outro exatamente da mesma maneira. E assim por diante. Não serve para nada identificar os indicadores iniciais desses tipos de falhas e resolvê-las só depois que elas já tiverem interrompido o trabalho do usuário.

Nessa nova era dos aplicativos, os dados de gerenciamento de desempenho do aplicativo e as informações sobre a experiência do cliente oferecidas por eles não são apenas para os usuários avançados de TI. Os líderes de negócios devem ter acesso a essas informações para saber como anda o desempenho dos serviços de negócios cruciais e, quando necessário, onde melhorar a experiência. Quando os negócios são conduzidos por software, também é preciso que os gerentes de negócios e os proprietários de aplicativos trabalhem mais de perto com os desenvolvedores para definir a qualidade das transações desejadas.

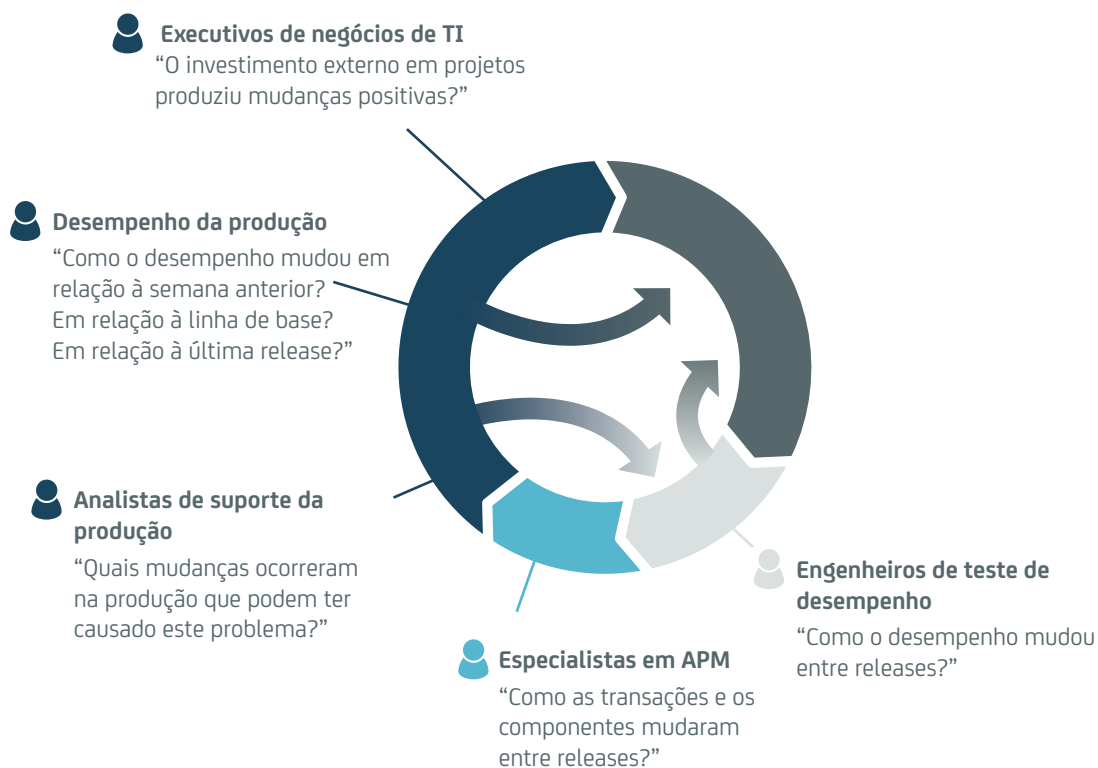
Reconhecidamente, nas nossas interações com os clientes, aprendemos o que tornam os CIOs capazes de avaliar e melhorar a satisfação dos clientes na era dos aplicativos de hoje:

As organizações bem-sucedidas adotam o monitoramento contínuo.

Hoje há mais organizações adotando o desenvolvimento contínuo, o monitoramento contínuo e metodologias de DevOps, tudo por um bom motivo: há um ganho de agilidade nos negócios e as empresas se tornam mais competitivas. O gerenciamento de desempenho do aplicativo é ainda mais importante porque as empresas continuam a adotar metodologias de desenvolvimento e estruturas organizacionais mais ágeis, como DevOps.

Embora os aplicativos de testes de TI que verificam defeitos, problemas de segurança e a qualidade do desempenho no final do ciclo possam ter tido bons resultados (de certa forma) quando eram raras as mudanças nos aplicativos, hoje até os aplicativos da camada 1 evoluem mais rapidamente do que ocorria alguns anos atrás, e novos aplicativos estão sendo atualizados continuamente com aprimoramentos iterativos. Portanto, à medida que as equipes de desenvolvimento e operações evoluem para essas estruturas mais ágeis, os esforços de monitoramento e desempenho devem acompanhar o ritmo.

6 maneiras pelas quais diferentes funções no ciclo de vida do desenvolvimento de software precisam entender a mudança



Uma das principais preocupações com a mudança para DevOps, o aprimoramento contínuo e a implantação contínua é que as empresas que ainda precisam amadurecer sua abordagem de gerenciamento de desempenho do aplicativo devem aumentar a frequência de atualização dos aplicativos. Infelizmente, muitas não conseguirão melhorar o desempenho do aplicativo e, na verdade, aumentarão a frequência de incidentes de baixo desempenho e rapidamente diminuirão a capacidade de uso do aplicativo. Nesses casos, o aumento da automação se torna um multiplicador de forças que gera resultados de desempenho ruins. Isso não é bom.

Para ter sucesso aqui é importante ter os KPIs (Key Performance Indicators - Indicadores Principais de Desempenho) de aplicativo estabelecidos pela empresa. E os KPIs com base em experiência são colocados em prática por meio de testes automatizados e monitoramento contínuo do desempenho. Normalmente, sem essas informações dos gerentes de negócios, a organização de TI funciona no vácuo. Ela tem muitas informações à disposição, mas não tem os critérios de qualidade necessários que ajudam a entender o contexto do usuário final dessas informações. Os KPIs corretos com base na experiência do usuário resolvem esse desafio.

Os CIOs líderes vão além dos requisitos funcionais.

A experiência do usuário pode ser um "requisito não funcional", mas não menos crucial. Embora os requisitos funcionais sejam testados para assegurar que todos os recursos que devem estar no aplicativo estejam de fato presentes, isso raramente acontece no caso do desempenho e da experiência do usuário. Mas isso precisa ser feito.

Se as empresas devem ser competitivas, gerenciar seu portfólio de aplicativos de maneira econômica e garantir que seus funcionários sejam tão produtivos quanto possível, os princípios de desempenho e experiência do usuário precisam começar no design.

Na verdade, se esses atributos forem calculados durante o design do aplicativo, o desempenho será aprimorado e, se houver problemas na fase de testes, eles serão facilmente corrigidos nessa etapa.

Empresas de visão procuram KPIs centrados no usuário.

Como mencionamos anteriormente, é vital escolher KPIs que sejam importantes para o usuário, além do contexto do que o usuário está tentando realizar. As equipes de TI tendem a monitorar o que consideram que vai ser importante e nem sempre o que realmente é importante para os negócios. O truque é identificar os componentes que mais afetam o usuário - e isso aumenta a qualidade da experiência do usuário.

Isso normalmente significa mudar os KPIs da atividade de computação e sistemas para a atividade real do usuário e dos negócios e estabelecer prioridades considerando esses dados.

Podemos dar um exemplo simples, uma loja online, em que muitas métricas serão relacionadas a compras. "Quanto tempo leva para atualizar o carrinho?" e "Quanto tempo demoramos para processar quando o cliente seleciona a opção Comprar?": todos esses fatores fazem parte de um fluxo de trabalho específico de um domínio e são importantes para os seus usuários e clientes.

Uma transportadora internacional aprendeu essa lição mesmo sem tentar. Em vez de considerar as cargas de trabalho de sistema e outros indicadores de TI, ela percebeu que o que era realmente necessário era verificar a geração das etiquetas de expedição. A transportadora descobriu que, observando a velocidade com que eram gerados novos números de rastreamento, ela tinha aumentado as demandas de desempenho minuto a minuto no site durante todo o dia.

Se o volume de impressão das etiquetas de expedição diminuiu de repente, a transportadora procura outros indicadores para ter uma ideia de qual parte do processo pode ter apresentado algum problema e, então, restaurar o serviço rapidamente. Por outro lado, se o volume de impressão de etiquetas aumentar repentinamente, a transportadora poderá tomar providências para aumentar a capacidade.

Democratize o acesso a medições de KPI importantes.

É crucial incorporar a visão da empresa, das operações e do desenvolvedor aos KPIs. Todas as três funções precisam ter acesso a dados essenciais da experiência do cliente e do desempenho dos aplicativos. Isso deve ser feito porque a TI não está em uma posição para entender todos esses aspectos de um aplicativo e seu contexto específico do usuário. É exatamente por esse motivo que, muitas vezes, a TI foge de fatores como CPU, consumo de memória, espaço em disco e contagens de thread, que não têm nada a ver com a visão do usuário sobre o aplicativo. Com a democratização do acesso a dados de desempenho, não apenas a TI vê as informações, mas também os desenvolvedores e os proprietários da empresa - sendo todos engrenagens fundamentais para melhorar a experiência dos clientes e expandir os negócios.



A experiência do cliente em si está sendo avaliada diretamente em termos de transações comerciais. Isso ajuda a empresa a priorizar as áreas nas quais deseja se concentrar e também a definir quais aspectos do aplicativo estão tendo o maior problema de desempenho e o maior impacto em potencial. Monitorando, avaliando e melhorando a experiência em aplicativos continuamente, os CIOs líderes estão conseguindo ter sucesso nos negócios na era dos aplicativos.

Seção 3:

O que é sucesso

Quatro tipos de organizações no modelo de maturidade centrado no usuário



Em poucas palavras, sucesso é algo como gerenciar proativamente os problemas de desempenho de aplicativos em vez de reagir constantemente a eles — e, desse modo, manter uma ótima experiência para o cliente. Nessas empresas, o monitoramento de desempenho do aplicativo é levado em consideração para melhorar sempre esse desempenho. E esse esforço é uma responsabilidade compartilhada entre operações, desenvolvedores, GQ e proprietários de aplicativos.



Em nossas interações com milhares de empresas, descobrimos que os atributos a seguir estão presentes naquelas que conseguiram deixar de reagir constantemente a problemas de desempenho de aplicativos e aprenderam a melhorar sempre a experiência de seus usuários.

É exatamente isso que é sucesso.

1. A governança existe para criar uma cultura de desempenho.

Diferentemente do que muitos pressupõem, o ciclo de vida dos serviços e aplicativos de negócios é contínuo. Muitas vezes, a ideia do aplicativo se origina na empresa, é passada aos desenvolvedores, testada e implantada em produção, onde as equipes de operações assumem o controle. Tradicionalmente, os testes de desempenho acontecem ao final da fase de testes do aplicativo. Com muita frequência, não há informações de desempenho disponíveis até o aplicativo ser implantado e estar funcionando.

O que se precisa é a capacidade de desenvolver aplicativos e serviços de software tendo em mente, desde o início, métricas de desempenho e, então, implantar a estrutura para colocar esses objetivos em prática durante todo o ciclo de vida.

Desse modo, as organizações criam aplicativos tendo em mente desde o início o desempenho, e isso torna essas linhas de base mais gerenciáveis quando os aplicativos e serviços entram em produção. Quando novos recursos são adicionados ao serviço de software, são identificados problemas de desempenho durante as contínuas avaliações de desempenho, antes mesmo de o usuário ver o aplicativo.

As empresas que estabelecem linhas de base de desempenho e democratizam dados de desempenho são as vencedoras. Elas sabem que a qualidade do desempenho e a experiência do usuário final são gerenciadas por líderes de negócios, CIOs, equipes de desenvolvimento, equipes de garantia da qualidade e testes e unidades operacionais. Dessa forma, os resultados de desempenho não limitam a percepção dos funcionários, parceiros e clientes. Na verdade, essas experiências tiram proveito do aumento da produtividade e da receita bruta.

2. Construa uma cultura de aprimoramento contínuo do desempenho.

Com monitoramento contínuo, incluindo a experiência do usuário como requisito crucial, alinhamento a KPIs centrados no usuário e acesso a esses dados disponível para todos os envolvidos, as empresas podem construir uma cultura de aprimoramento contínuo do desempenho. As organizações que têm os princípios certos em vigor conseguem sempre melhorar os resultados de desempenho, mesmo quando não há problemas visíveis para o usuário final.

Uma vez estabelecidos KPIs de desempenho de aplicativos, será possível criar uma responsabilidade interna pelo aprimoramento contínuo. Os profissionais responsáveis pelo design de aplicativos, desenvolvimento e operações são avaliados quanto à forma como melhoraram serviços mensal e semanalmente e por documentar e compartilhar amplamente e democratizar informações que ajudarão a ajustar a experiência do usuário.

Caso de sucesso: seguradora libera dados de APM e minimiza o downtime

O preço do desempenho insatisfatório dos aplicativos não foi algo visto somente na teoria por essa empresa que vende seguros de imóveis e acidentes. A seguradora vivia se apressando em resolver problemas de desempenho, e isso estava lhe custando clientes. A situação tinha de ser remediada rapidamente.

A empresa procurou descobrir internamente por que estava sofrendo com esses problemas de desempenho de aplicativos e quais eram as principais causas em termos de organização e tecnologia.

A resposta exigiu não somente aprimorar o monitoramento, mas também descentralizar os dados de desempenho do gerenciamento de aplicativos e promover uma cultura de responsabilidade que contemplasse o aprimoramento do desempenho de aplicativos.

Uma parte central desses esforços incluiu aplicar os recursos e a tecnologia necessários para distribuir melhor as informações de desempenho dos aplicativos na empresa: proprietários de aplicativos, desenvolvedores e equipes de operações. O resultado permitiu que a organização abandonasse uma postura de brigada de incêndio para melhorar continuamente o ambiente de produção e aumentar o número de transações que poderia processar, ao mesmo tempo em que reduziu o número de recursos necessários para isso.

3. As organizações bem-sucedidas planejam e preveem no orçamento recursos para aprimorar o desempenho.

Como você pode ver, ter as pessoas certas com acesso às informações certas é crucial para melhorar e realizar a visão de alto desempenho da organização. Igualmente ou ainda mais importante do que ter ferramentas e painéis caros é fazer os investimentos certos. Isso inclui investimentos para estabelecer processos consistentes relacionados a administrar as expectativas de desempenho, treinar pessoal, definir as linhas de base de desempenho de aplicativos certas (do ponto de vista do usuário), disponibilizar dados de desempenho a todos os clientes e sempre testar esses limites e melhorar quando necessário.

4. As organizações bem-sucedidas padronizam os KPIs importantes.

Os KPIs de desempenho de aplicativos e serviços de software devem ser incorporados ao longo do ciclo de vida dos aplicativos. À medida que os aplicativos e serviços de negócio se expandem, mudam e se adaptam, o gerenciamento inteligente e automatizado dos KPIs é essencial para o sucesso.

No entanto, é fundamental que esses KPIs se concentrem no que realmente importa: a experiência do usuário e a qualidade dos resultados de negócios. Os KPIs que se baseiam exclusivamente na disponibilidade do sistema e no desempenho de componentes provavelmente não terão relevância para esse objetivo. Para termos aprimoramentos duradouros e sustentáveis, os KPIs precisam se concentrar mais nas métricas de negócio permitidas pelos sistemas e aplicativos.

Caso de sucesso: democratização dos dados de APM melhora o desempenho de aplicativos

Essa empresa de entretenimento e mídia global precisa garantir que vai oferecer a melhor experiência possível para os compradores que visitarem seus sites na web e por celular. Quanto melhor o desempenho dos aplicativos e sites, mais tempo as pessoas ficarão — e mais comprarão.

Para se certificar de que seus clientes terão a melhor experiência possível, essa empresa desbloqueou o acesso aos dados de gerenciamento de desempenho do aplicativo de modo que, em vez de apenas alguns especialistas internos terem acesso a informações de desempenho essenciais, esses dados foram liberados para que os proprietários de aplicativos, equipes de operações, desenvolvedores e outros pudessem ver e responder a problemas de desempenho imediatamente.

Avançando ainda mais nos esforços de gerenciamento de desempenho do aplicativo, essa empresa local criou painéis de desempenho de aplicativos para que as equipes pudessem ver o impacto imediato das mudanças nos aplicativos sobre o desempenho. O segredo para o sucesso foi providenciar todas as informações relevantes sobre desempenho dos aplicativos para as equipes de operações, desenvolvimento e os proprietários de aplicativos de negócios em um formato que fizesse sentido para as necessidades específicas dos trabalhos deles.

5. As organizações bem-sucedidas se concentram no ROI robusto de aplicativos de alto desempenho e controle de qualidade.

O que acontece quando os usuários finais têm experiências ruins, seja na web, no celular ou no tablet? Normalmente, o que acontece não é bom. Eles não têm paciência, e os clientes podem se expressar sem papas na língua. Talvez você experimente a ansiedade das redes sociais expressa por usuários do WhatsApp, Adobe® Creative Cloud, Facebook e outros durante falhas no sistema. Ou, então, no caso de alguns usuários, a reação pode ser o silêncio. Esses usuários e clientes não reclamam. Eles vão em frente. Quase o mesmo acontece com os clientes já existentes: depois de uma experiência ruim com um ou dois aplicativos, eles vão mudar para a concorrência e você nunca saberá o motivo. Eles simplesmente desaparecem.

Em um artigo do The New York Times, pesquisadores da Microsoft® descobriram que é bem provável que as pessoas evitem acessar um site mesmo que ele só esteja 250 milissegundos mais lento do que o site de um concorrente próximo. "Duzentos e cinquenta milissegundos, não importa se mais lentos ou mais rápidos, agora está perto do número mágico que traz vantagem competitiva na web", disse Harry Shum, cientista da computação e especialista em velocidade da Microsoft³.

6. As organizações bem-sucedidas adotam a automação e o gerenciamento inteligente de KPIs.

Identificando problemas de maneira automática com os KPIs certos, as equipes de operações podem rapidamente detectar a origem do problema e voltar também rapidamente aos padrões aceitáveis. Com o gerenciamento automatizado de desempenho do aplicativo e o gerenciamento inteligente de KPIs, as empresas podem colocar mecanismos sustentáveis em vigor. Elas podem implementar loops de feedback entre as equipes de monitoramento, operações, desenvolvedores, GQ e executivos. Com essa base já estabelecida, os problemas de desempenho serão resolvidos rapidamente com soluções feitas sob medida para atender às necessidades.

Seção 4:

Conclusão

Na era do aplicativo que vivemos hoje, as empresas devem se concentrar na experiência do aplicativo que estão oferecendo para seus usuários e clientes nos ambientes físico, virtual e na nuvem. Como a grande maioria dos encontros com clientes acontecem via interações por aplicativos na web ou em dispositivos móveis, o CIO deve ser capaz de se apropriar da experiência do aplicativo - e tomar as medidas necessárias para obter as principais informações de desempenho e também compartilhar, ou democratizar, esses dados com líderes de negócios, CIOs, equipes de desenvolvimento, equipes de garantia de qualidade e testes e unidades operacionais para a rápida remediação. Esses CIOs entendem que o ótimo desempenho é obtido quando todas essas equipes entendem que precisam saber como agir.

Esse é o motivo exato pelo qual mais empresas estão investindo pesadamente nos modernos sistemas de gerenciamento de desempenho do aplicativo que podem lidar com os aplicativos móveis e altamente distribuídos que existem hoje. Com essas ferramentas à disposição, as empresas conseguem rapidamente detectar os clientes que tiveram - e os que não tiveram - uma interação ideal. E, com as informações dadas pelo gerenciamento correto do desempenho de aplicativos, os gerentes de TI conseguem apurar os detalhes técnicos para entender precisamente por que as experiências de algumas pessoas não foram perfeitas. Desse modo, o CIO pode oferecer as experiências que deixam os clientes mais satisfeitos, aumentam as vendas e consolidam a fidelização.



Conecte-se com a CA Technologies em ca.com/br



A vantagem da CA Technologies

A CA Technologies (NASDAQ: CA) fornece soluções de gerenciamento de TI que ajudam os clientes a gerenciar e proteger ambientes de TI complexos, a fim de oferecer suporte a serviços de negócios ágeis. As organizações utilizam o software e as soluções de SaaS da CA Technologies para acelerar a inovação, transformar a infraestrutura e proteger dados e identidades, do datacenter à nuvem. A CA Technologies tem o compromisso de garantir que os clientes alcancem os resultados desejados e o valor comercial esperado através do uso da nossa tecnologia. Para saber mais sobre os programas de sucesso de nossos clientes, visite ca.com/br/customer-success. Para obter mais informações sobre a CA Technologies, visite ca.com/br.

- 1 Gartner "CEO Resolutions for 2014 — Time to Act on Digital usines", Mark Raskino, 5 de março de 2014
- 2 Gartner "Enterprise Software Markets, Worldwide, 2011-2018, 2Q14 Update", Matthew Cheung et al, 17 de junho de 2014
- 3 The New York Times, "For Impatient Web Users, an Eye Blink Is Just Too Long to Wait", Steve Lohr, 29 de fevereiro de 2012