

CA App Experience Analytics: digital experience a regola d'arte

Introduzione

Nella odierna app economy, la end-user experience è fondamentale. A prescindere dalla complessità della catena di application delivery, gli utenti finali si aspettano un'esperienza impeccabile, indipendentemente da come, dove o quando accedono all'applicazione. Ai proprietari delle applicazioni e ai team di operations IT, che sono responsabili della digital transformation e hanno l'esigenza di fornire una customer experience eccezionale su device web, mobile e wearable, CA App Experience Analytics fornisce informazioni proattive in tempo reale sul comportamento effettivo degli utenti, sui trend di acquisto e sulle performance multicanale.

Principali vantaggi e risultati

Ottimizzazione del percorso dei clienti. Migliora la user experience su device web, mobile e app wearable, per assicurare una customer experience di massimo livello.

Miglioramento delle performance digitali. Fornisce informazioni dettagliate sulle performance per stabilire se un problema riguarda la progettazione, il codice o l'infrastruttura.

Progettazione in funzione dell'esperienza. Migliora lo sviluppo delle applicazioni a partire dalle informazioni reali sugli utenti.

Caratteristiche principali

Analisi della user experience su device web, mobile e wearable. Consente di ottenere informazioni, tenere traccia, creare report e analizzare i dati e individuare il grado di fidelizzazione sulla base delle visite, del percorso e dell'utilizzo da parte degli utenti.

Data studio. È possibile utilizzare dashboard flessibili e dinamici per visualizzare e combinare facilmente i dati su user experience e performance con modelli predefiniti basati su ruoli.

Analisi degli errori web e dei crash in ambiente mobile. Consente di analizzare e identificare le root cause e gli effetti sul business, per migliorare costantemente la end-user experience per le applicazioni mobile e web.

Analisi delle performance. Permette di ottenere informazioni dettagliate end-to-end sulle performance lungo tutto il percorso, dalle interfacce mobile e web ai sistemi back-end, inclusi mainframe e cloud, per risolvere i problemi prima che interferiscano con la user experience.

Riproduzione delle sessioni utente. Consente di visualizzare animazioni video delle sessioni utente reali, con schermate e azioni degli utenti.

Crittografia end-to-end. I dati sono protetti e crittografati, ovunque si trovino.

Sfide di business

In un'era in cui le applicazioni vengono adottate e scartate in tempi brevissimi, è fondamentale disporre di informazioni dettagliate sul comportamento degli utenti, per garantire una customer experience ottimale. Dato il numero crescente di canali digitali da mantenere e ottimizzare, è sempre più difficile fornire una user experience di alto livello. La maggior parte degli utenti impiega solo tre secondi prima di decidere se un'app sta fornendo o meno l'esperienza prevista.* E non c'è spazio per le seconde opportunità quando si tratta di esperienza dell'end-user experience.

Cosa rende una user experience realmente ottimale? Un design intuitivo, codice privo di errori e performance impeccabili. Occorre una soluzione di analisi in grado di fornire informazioni dettagliate sulla digital experience e aiutarti a stabilire se il problema dell'app è dovuto alla progettazione, al codice o all'infrastruttura, per consentirti di classificare il problema prima che interferisca con la customer experience. Queste informazioni dettagliate, insieme alla capacità di monitorare il percorso dell'acquirente e stabilire come, quando e dove i clienti utilizzando l'app, aiutano a capire meglio gli utenti e a fornire loro un'esperienza di altissimo livello con le app web, mobile e wearable.

Panoramica della soluzione

Basata su una piattaforma aperta di analisi di tipo SaaS e caratterizzata da una straordinaria combinazione di comportamento degli utenti e performance operative, CA App Experience Analytics fornisce report intuitivi che consentono di ottenere un quadro dettagliato della digital experience complessiva dei clienti. Utilizzando queste informazioni dettagliate per ottimizzare il percorso degli utenti, è possibile fidelizzare i clienti e attrarne di nuovi, aumentare il fatturato, ridurre i tempi di risoluzione e distribuire le innovazioni in modo più rapido, incrementando la produttività dello sviluppo.

Grazie alla visibilità su tutto il ciclo di vita dell'app, è possibile continuare a migliorare i livelli di qualità, design, performance e user experience. Puoi classificare e risolvere più rapidamente i problemi di performance, segmentando performance e analisi in base a varie dimensioni, incluse rete/carrier, area geografica, sistema operativo, tipo di device, e persino dimensioni personalizzate, come i clienti Platinum. Disponendo di informazioni dettagliate su metriche di utilizzo, coinvolgimento, attività e fidelizzazione degli utenti, è possibile ottimizzare i risultati di business. Con la visibilità a livello di codice su problematiche, registri attività e dati reali degli utenti potrai migliorare la versione successiva dell'app.

Fattori chiave di differenziazione

Analisi dell'utilizzo e della user experience.

Consente di acquisire metriche su utilizzo e user experience, per incrementare i ricavi top-line.

- Identificazione dei flussi di business più comuni nell'app, dell'utilizzo e del percorso degli utenti su device web, mobile e wearable.
- Utilizzo di heatmap per visualizzare performance, problemi, schermate più consultate delle app e dati sull'utilizzo.
- Estensione semplificata della soluzione per monitorare l'attività degli utenti su tutti i canali.

Analisi delle performance.

Consente di acquisire metriche di performance per accelerare il triage e migliorare la user experience.

- Avvisi in tempo reale sulle violazioni delle soglie che possono avere un impatto su SLA, user experience o ricavi.
- Maggiore visibilità su servizi e infrastruttura di back-end, che influisce sulle performance delle app, attraverso l'integrazione con CA Application Performance Management.

Analisi dei crash in ambiente mobile.

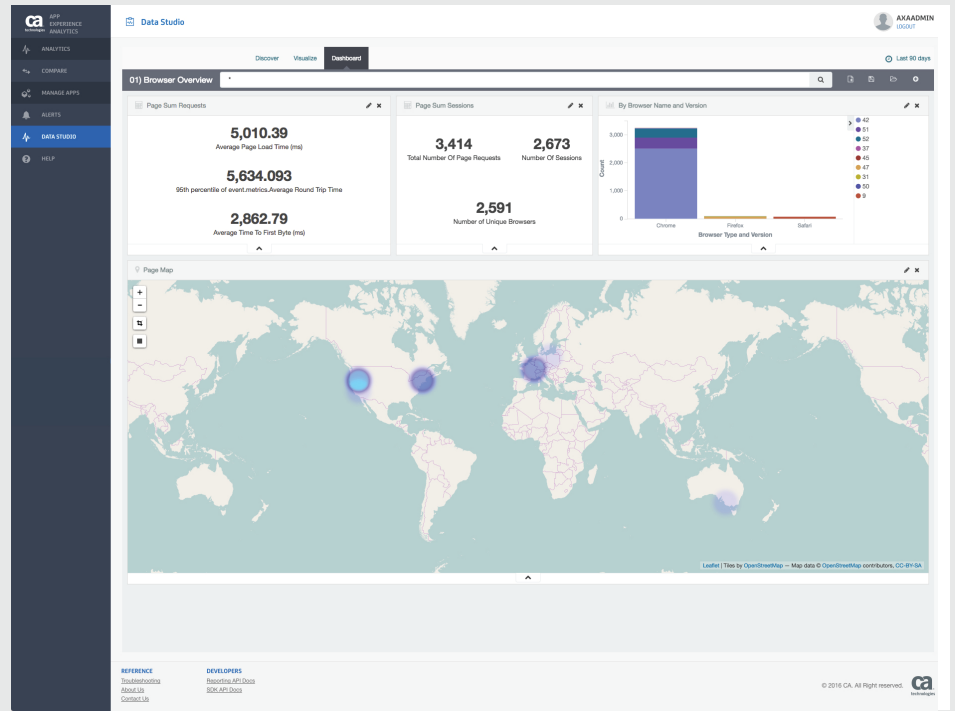
Consente di registrare gli arresti anomali dell'applicazione e i dettagli a livello di codice necessari per fornire una end-user experience ottimale.

- Riproduzione di sessioni video che consentono di vedere la user experience reale.
- Visibilità a livello di codice sulle problematiche, con tracce di stack simboliche e registri dettagliati delle attività.

Analisi personalizzabile basata su ruoli.

Dashboard personalizzabili progettati per ottenere informazioni più chiare.

Data Studio: dashboard personalizzabili per informazioni ottimali sulla digital experience



- Possibilità di iniziare rapidamente, con modelli facilmente personalizzabili in base a esigenze di business specifiche.
- Possibilità di comprendere l'intera digital user experience con dashboard contestuali dinamici.

Ambienti supportati

- Tutti i principali browser
- Tutte le applicazioni web (incluse quelle a pagina singola)
- Sistemi operativi mobile Android e iOS
- Sistema operativo Watch (Apple Watch)

CA App Experience Analytics supporta Appcelerator/Tinanium, Cordova, PhoneGap, Kony, IBM Worklight, Ionic e Xamarin.

Introduzione a CA App Experience Analytics

Sviluppatori: l'implementazione di **CA App Experience Analytics in prova gratuita** basata su SDK richiede meno di 5 minuti.

Proprietari di app e personale di operations IT: il **Test drive di CA App Experience Analytics** consente di esplorare l'ambiente della soluzione senza scaricare software.

Per ulteriori informazioni, visita il sito ca.com/axa

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software che promuove l'innovazione all'interno delle aziende, consentendo loro di cogliere le opportunità offerte dall'application economy. Il software rappresenta il cuore di qualsiasi business, in ogni settore. Dalla pianificazione allo sviluppo, fino alla gestione e alla sicurezza, CA Technologies collabora con le aziende di tutto il mondo per cambiare il nostro modo di vivere, interagire e comunicare, in ambienti mobile, cloud pubblici e privati, distribuiti e mainframe. Per ulteriori informazioni, visita il sito ca.com/it.

*CA Newsroom, "Uno studio di CA Technologies rivela che la fedeltà al brand si determina in sei secondi", marzo 2015