

Por qué todos necesitan responsabilizarse por la experiencia del cliente en la economía de la aplicación

Democratizar la administración de la experiencia del usuario es el futuro de la administración del desempeño de las aplicaciones.

Tabla de contenidos

Resumen	3
<hr/>	
Sección 1:	4
El software es hoy la cara de su empresa	
<hr/>	
Sección 2:	7
La necesidad de democratizar la administración del desempeño de aplicaciones	
<hr/>	
Sección 3:	11
Qué involucra el éxito	
<hr/>	
Sección 4:	15
Conclusión	

Resumen

Desafío

En la actualidad, debido a que todas las interacciones son digitales, las experiencias con las aplicaciones que les brinda a sus clientes son, con frecuencia, las experiencias más importantes que estos tendrán al momento de hacer negocios con usted. La viabilidad de su marca depende en gran medida de la calidad de sus experiencias con su aplicación, ya sea en los equipos de escritorio, en los equipos portátiles, en las tabletas, en los teléfonos o, pronto, hasta en los dispositivos que se pueden vestir. Como resultado, los directores de informática y los jefes de tecnología necesitan saber cómo ofrecer la experiencia con la aplicación que sus clientes esperan.

Oportunidad

Al contar con las capacidades de administración de desempeño de aplicaciones adecuadas, los directores de informática podrán identificar y solucionar proactivamente posibles problemas antes de que surjan complicaciones del lado del cliente. Sin embargo, la oportunidad de brindar un desempeño y una experiencia con la aplicación superiores solo será posible para aquellos directores de informática que tengan la capacidad para encontrar y compartir los datos de desempeño de la aplicación correctos con los expertos internos adecuados que puedan actuar rápida y proactivamente.

Beneficios

Los directores de informática que puedan tomar las medidas necesarias para obtener la información de desempeño clave y compartirla (o democratizarla) con líderes empresariales, directores de informática, equipos de desarrollo, equipos de control de calidad, equipos de prueba y unidades operativas serán los directores de informática que lograrán destacar sus empresas al ofrecer las experiencias que brindan satisfacción al cliente, impulsan las ventas y generan lealtad.

Sección 1:

El software es hoy la cara de su empresa

Durante años hemos estado escuchando acerca de las promesas de la omnipresencia de la computación y del auge de la economía de la aplicación. Finalmente, con el veloz avance de la computación móvil, estamos a punto de lograr esa visión de una computación verdaderamente omnipresente y el acceso a las aplicaciones está dando sus frutos. Y cuando uno analiza las sólidas tendencias de la banda ancha universal, la computación móvil y el uso generalizado del desarrollo ágil y de los procesos de administración de TI, se da cuenta de por qué tantas organizaciones están implementando con éxito cada vez más aplicaciones en un ávido mercado como nunca antes fue posible.

¿Qué significa todo esto para los directores de informática a medida que ayudan a posicionar a sus empresas para que puedan competir mejor en una economía de la aplicación que se mueve rápidamente? Significa que la calidad y el desempeño de las aplicaciones que las empresas desarrollan son esenciales para la calidad de la experiencia digital de su cliente. Todas las empresas deben considerarse empresas de software. Esto se debe a que en la actualidad las empresas están sufriendo una rápida recodificación (una redefinición literal) debido al software. Actualmente, no hay ninguna industria que no se vea afectada por la economía de la aplicación. Basta nombrar la industria para que el software la transforme. *El analista de Gartner, Mark Raskino, lo expresó en forma clara y concisa: “En 2014, los directores ejecutivos se deben enfocar en lograr que sus organizaciones se transformen más en empresas ‘tecnológicas’ y piensen como tal, porque dentro de algunos años, las capacidades de las empresas digitales dominarán a todas las industrias. Se deben tomar medidas urgentes, ya que la ventaja del primero en actuar es común en el ámbito de las empresas digitales y los seguidores rápidos deben ser muy rápidos”.*¹

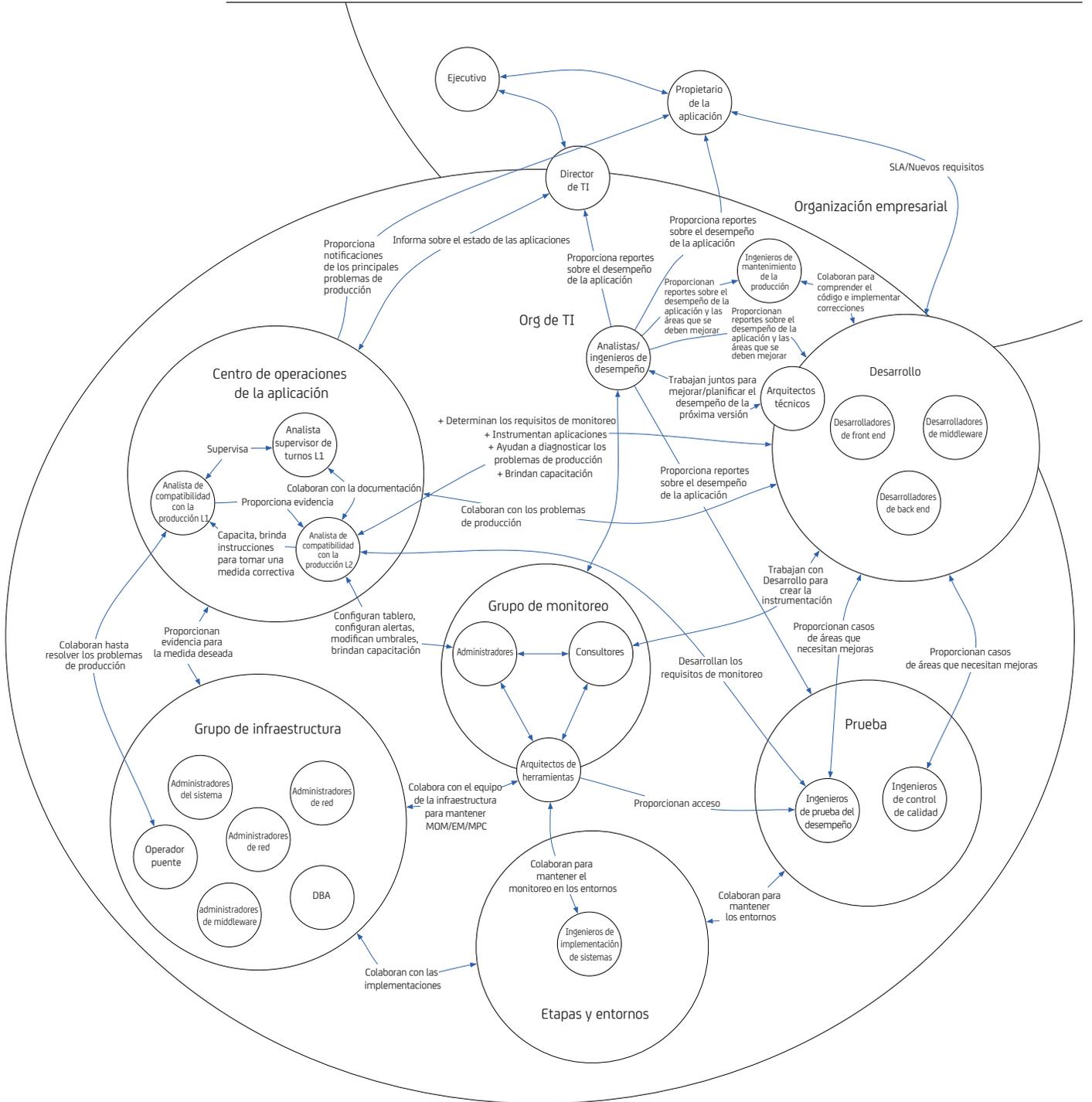
Esto es absolutamente cierto. Con esta mayor dependencia en las aplicaciones, es más importante que nunca que las empresas monitoreen y administren la experiencia del usuario final con la aplicación en todos los entornos: físico, virtual, en nube y mainframe. Quizás es por esto que la inversión en la tecnología de monitoreo del desempeño de las aplicaciones está en auge. Esto es absolutamente cierto. Quizás es por esto que la inversión en la tecnología de monitoreo del desempeño de las aplicaciones está en auge. *Según Enterprise Software Markets, Worldwide, 2011-2018, 2Q14 Update de Gartner, el mercado de software para las operaciones de TI crecerá de \$2,600 millones en 2014 a \$3,700 millones en 2018.*²

Desafortunadamente, a pesar de tales inversiones, la mayoría de las organizaciones no está obteniendo beneficios de sus esfuerzos por administrar el desempeño de las aplicaciones. Con demasiada frecuencia, las herramientas de administración del desempeño que se implementan, como también la información que contienen y la experiencia necesaria para utilizarlas, se ubican y se administran centralmente, y solo puede acceder a su vasto repositorio de datos sobre el desempeño un grupo selecto de “usuarios avanzados”.

Aún así, en la actualidad, con tantas aplicaciones que se desarrollan independientemente de TI, ese enfoque es obsoleto. A medida que aumenta la cantidad de aplicaciones en uso y estas aplicaciones se distribuyen ampliamente a dispositivos móviles, ese modelo centralizado para la administración del desempeño de aplicaciones se desintegra. Esto se debe a que, con el avance mucho más acelerado de los cambios en las aplicaciones que hace tan solo algunos años atrás, la complejidad es mayor y, aún así, las organizaciones no cuentan con la experiencia en el desempeño de las aplicaciones donde es necesaria.

La solución consiste en democratizar las herramientas, la experiencia y la información respecto de la administración del desempeño de las aplicaciones empresariales, de modo que la capacidad de ofrecer experiencias de alto desempeño conecte a los propietarios de las aplicaciones empresariales, a los equipos de soporte técnico, de desarrollo y de prueba, y a otras personas.

Ecosistema de administración del desempeño de aplicaciones



Los directores de informática de primera línea tienen la presión de dirigir la empresa y la experiencia del cliente, pero la mayoría de las organizaciones de TI no están listas.

¿Qué queremos decir cuando decimos que el software está redefiniendo a las empresas? Queremos decir que la calidad de la experiencia del cliente depende cada vez más de la calidad de la experiencia digital que se le ofrece. Esto hace que la mayoría de las empresas sean esencialmente empresas de software, ya sea que se especialicen en servicios, fabricación, venta minorista o restaurantes.

Esto coloca al director de informática a cargo de la captación de clientes. Como resultado, el director de informática y los equipos de TI necesitan las herramientas adecuadas para ofrecerle al cliente experiencias óptimas, aquellas que generarán una gran satisfacción en el cliente, aumentarán las ventas y reforzarán la lealtad a largo plazo. Se trata de reaccionar más rápidamente ante los problemas con las aplicaciones, de obtener una mejor perspectiva acerca de lo que impulsa la calidad de las aplicaciones y de contar con la habilidad para mejorar continuamente la experiencia con las aplicaciones desde la perspectiva del cliente.

Además, la administración del desempeño de las aplicaciones se ha tornado más compleja que nunca. Hoy en día, la computación móvil y en la nube y las complejas aplicaciones creadas a través de las API (interfaces de programación de aplicaciones) y las SOA (arquitecturas orientadas al servicio) han cambiado la forma en que se monitorea y se administra el desempeño de las aplicaciones. Al hablar con las empresas acerca de los esfuerzos para administrar el desempeño de las aplicaciones, se hace evidente que muchas empresas están tratando de asumir el desafío, pero la amplia mayoría aún no lo está logrando. Según un estudio reciente llevado a cabo por IDG Research Services (contratada por CA), únicamente el 25 por ciento de las empresas encuestadas tenía mucha confianza en su capacidad para satisfacer las expectativas del usuario. Una postura no envidiable en un mundo en donde las empresas funcionan gracias al software.

Esta información respalda firmemente nuestro argumento anterior: la tecnología está avanzando demasiado rápido y las metodologías de desarrollo de aplicaciones y los marcos de administración de TI están evolucionando con una rapidez tal que a estos equipos centralizados se les dificulta ir a la par.

Uno de los desafíos más grandes es que al liderazgo empresarial y de TI se les dificulta entender la visión sobre la compleja experiencia del cliente de que necesitan impulsar experiencias óptimas para el cliente. Desafortunadamente, en muchos casos, el equipo de TI informa que todo está bien, cuando la visión desde la perspectiva del cliente es, con frecuencia, bastante diferente.

Esto no significa que el personal de TI se comporte deliberadamente de manera engañosa, por que no es así. Sino que, a menudo, miden las cosas incorrectas. Miden las cargas de trabajo del sistema y los tiempos de respuesta del servidor y de la base de datos. Está bien para lo que puede lograr, pero también lamentablemente inadecuado en la actualidad. Las empresas no pueden simplemente enfocarse en tales “velocidades y avances” y obtener una visión precisa de la experiencia del cliente.

Todas las áreas de la empresa, no solo los usuarios avanzados de TI, deben conocer las experiencias de los clientes y de los segmentos de usuarios específicos, como también las experiencias de los clientes individuales. Las experiencias digitales deben superar, no tan solo satisfacer, las expectativas del cliente. Y, contrario a los enfoques populares para la administración del desempeño de aplicaciones, la medida comienza con la experiencia del cliente y se profundiza en la aplicación y la infraestructura de respaldo a partir de ese momento.

Cuando se trata de la experiencia del usuario, los directores de informática y sus equipos deben poder convertir la administración del desempeño de la aplicación en una ventaja estratégica, una que incentive los ingresos máximos a través de la información obtenida de los análisis de la aplicación por parte de los usuarios adecuados, los cuales se basan en una visualización precisa de la experiencia del cliente.

Sección 2:

La necesidad de democratizar la administración del desempeño de aplicaciones

¿Por qué es tan importante enfocarse primero en la experiencia del usuario? Si bien es cierto que la experiencia del usuario es una combinación de las aplicaciones empresariales, los servicios y la infraestructura subyacentes, uno no puede medir estos componentes individuales y esperar obtener una visión precisa de la experiencia del usuario final. Según el refrán, el todo es más que la suma de sus partes.

Por ejemplo, es bastante posible que el mainframe, la base de datos, la red y el servidor web informen cada uno un desempeño del 100 por ciento y, a pesar de eso, el desempeño de algunas solicitudes de usuario específicas sea bastante deficiente. El motivo puede ser un servicio dentro del servidor que no responda, una consulta específica de la base de datos o cualquier otro componente que no esté funcionando bien.

La única forma de identificar dichos problemas es evaluar el desempeño del servicio empresarial y esa, a su vez, es la única forma de entender completamente el impacto que tiene en la empresa el desempeño deficiente del software y del sistema.

Al contar con las capacidades de administración de desempeño de aplicaciones adecuadas, las empresas pueden identificar aquellas personas que han interactuado con un sitio o una aplicación y han tenido una interacción ideal, y aquellas que han tenido experiencias negativas. Con esas medidas a mano, los administradores de TI pueden profundizar en los detalles técnicos y comprender exactamente por qué algunos usuarios tuvieron una experiencia óptima y qué provocó que otros tuvieran una experiencia totalmente opuesta.

Desafortunadamente, la mayoría de las empresas no han consolidado estas capacidades. Responden a aplicaciones caídas o al rendimiento deficiente de una transacción luego de que dichos problemas ya han afectado negativamente a sus usuarios. Y después de resolver un problema, de la misma manera surge otro. Y así sucesivamente. No se posee la capacidad para identificar los indicadores iniciales de estos tipos de fallas y resolverlas antes de que se tornen en un inconveniente para el usuario.

En esta nueva economía de la aplicación, los datos de administración del desempeño de la aplicación y la información sobre la experiencia del cliente que proporcionan no son solo para los usuarios avanzados de TI. Los líderes empresariales deben tener acceso a esta información para saber de qué manera están funcionando los servicios empresariales y qué aspectos de la experiencia es necesario mejorar. Cuando las empresas funcionan gracias al software, también es necesario que los administradores empresariales y los propietarios de las aplicaciones trabajen de manera más estrecha con los desarrolladores para definir la calidad que desean en las transacciones.

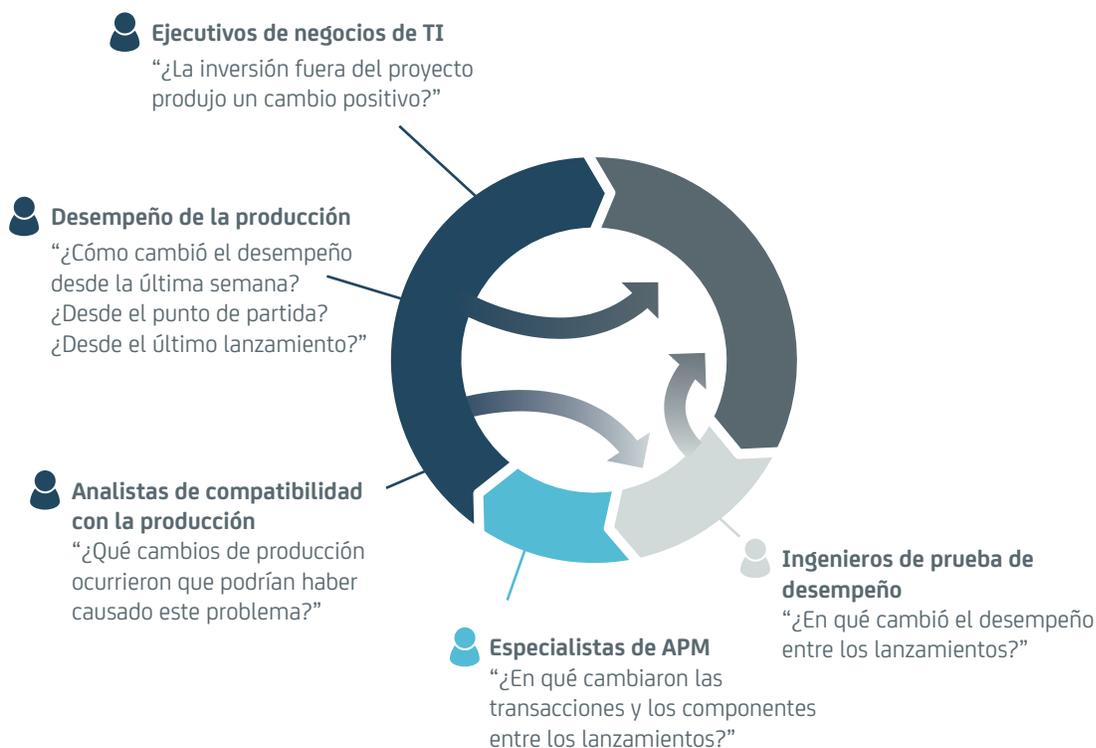
Afortunadamente, a través de nuestras relaciones con los clientes, hemos descubierto qué hace que los directores de informática sean capaces de medir, mejorar y hacerse cargo con éxito de la satisfacción del cliente en la economía de la aplicación actual:

Las organizaciones exitosas adoptan el monitoreo continuo.

En la actualidad, son cada vez más las organizaciones que adoptan el desarrollo continuo, el monitoreo continuo y las metodologías de DevOps, y por una buena razón: aumenta la agilidad de las empresas y las vuelve más competitivas. La administración del desempeño de las aplicaciones es aún más importante, ya que las empresas siguen adoptando metodologías de desarrollo y marcos organizativos más ágiles, como DevOps.

Si bien es posible que al final del ciclo de cascada las pruebas de TI para detectar defectos, problemas de seguridad y calidad de desempeño hayan funcionado (de alguna manera) cuando las aplicaciones pocas veces cambian, hoy en día, incluso las aplicaciones de nivel 1 evolucionan más rápidamente de lo que lo hacían algunos años atrás, y constantemente se actualizan nuevas aplicaciones con mejoras iterativas. Por lo tanto, a medida que los equipos de desarrollo y operaciones evolucionan y adoptan estas estructuras más ágiles, los esfuerzos de monitoreo y desempeño deben seguir el mismo ritmo.

Seis maneras en que los diferentes roles en el ciclo de vida del desarrollo del software deben comprender el cambio



Una de las principales inquietudes con el traslado a DevOps, así como con la mejora y la implementación continuas, es que las empresas que aún deben desarrollar su enfoque hacia la administración del desempeño de aplicaciones deben incrementar exitosamente la frecuencia con la que actualizan las aplicaciones. Desafortunadamente, muchas fracasarán al momento de mejorar verdaderamente el desempeño de la aplicación y, de hecho, incrementarán los incidentes de desempeño deficiente y reducirán rápidamente la utilidad de la aplicación. En estos casos, un incremento de la automatización se convierte en realidad en una fuerza que multiplica los resultados de desempeño deficientes. Y esto no es bueno.

Para tener éxito en este aspecto, es importante que la empresa establezca los KPI (indicadores clave de desempeño). Y luego esos KPI basados en la experiencia se refuerzan mediante las pruebas automatizadas y el monitoreo continuo del desempeño. En general, sin ese aporte de los administradores empresariales, la organización de TI opera en un espacio vacío. Cuenta con mucha información, pero no tiene realmente los criterios de calidad necesarios para ayudar a comprender cómo esa información encaja en el contexto del usuario final. Los KPI correctos y basados en la experiencia del usuario resuelven este desafío.

Los principales directores de informática van más allá de los requisitos funcionales.

Es posible que la experiencia del usuario sea un “requisito no funcional”, pero no por eso es menos importante. Mientras que los requisitos funcionales se prueban para garantizar que la aplicación cuente con todas las funcionalidades con las que debe contar, esto raras veces sucede en el caso del desempeño y la experiencia del usuario. Pero debería darse.

Si las empresas desean competir, administrar de manera rentable su cartera de aplicaciones y garantizar que sus empleados sean tan productivos como sea posible, la mentalidad enfocada en el desempeño y en la experiencia del usuario debe estar presente desde la etapa de diseño.

De hecho, si se tienen en cuenta estos atributos durante el diseño de la aplicación, se mejora el desempeño; luego, si surgen problemas durante la fase de prueba, estos serán fáciles de solucionar en ese momento.

Las empresas innovadoras buscan KPI centrados en el usuario.

Como mencionamos anteriormente, es vital elegir KPI que sean importantes para el usuario, así como también para el contexto de lo que el usuario está tratando de lograr. Los equipos de TI tienden a monitorear lo que ellos creen que será importante, no siempre lo que es realmente importante para la empresa. El truco está en identificar los componentes que tienen un mayor impacto en el usuario y la calidad de la experiencia del usuario aumenta.

Normalmente, esto significa que el foco de los KPI pasa del sistema y la actividad informática al usuario real y la actividad empresarial, y se prioriza a partir de allí.

Por ejemplo, en el caso simple de una tienda en línea, muchos indicadores estarán relacionados con las compras. Las preguntas: “¿Cuánto tarda en actualizarse el carro de la compra?” y “¿cuánto tiempo nos lleva procesarlo una vez que el cliente selecciona ‘Comprar’?” son parte de una carga de trabajo muy específica del dominio y son los aspectos que realmente les interesan a sus usuarios y clientes.

Un proveedor de transporte internacional aprendió esta lección sin siquiera intentarlo. En vez de analizar las cargas de trabajo del sistema y otros indicadores de TI, descubrió que era realmente necesario analizar la generación de etiquetas de envío. El transportador descubrió esto al analizar el porcentaje de números de seguimiento nuevos que se generaban, esto había aumentado minuto a minuto las demandas de desempeño de su centro durante el día.

Si el volumen de impresión de etiquetas de envío disminuye repentinamente, entonces el transportador busca otros indicadores para tener una idea de qué parte del proceso pudo haber sufrido una interrupción y, posteriormente, restaurar rápidamente el servicio. Por el contrario, si el volumen de impresión de etiquetas aumenta repentinamente, el transportador puede tomar medidas para incrementar la capacidad.

Cómo democratizar el acceso a las medidas de KPI importantes.

Es crucial incorporar las visiones de la empresa, de las operaciones y del desarrollador a los KPI. Las tres funciones necesitan tener acceso a los datos cruciales sobre el desempeño de la aplicación y la experiencia de cliente. Esto se debe a que TI no se encuentra realmente en una posición como para entender todos estos aspectos de un aplicación y su contexto específico para el usuario. Precisamente, este es el motivo por el cual TI con mucha frecuencia se refugia en aspectos como el CPU, el consumo de memoria, el espacio en disco y el recuento de subprocesos, que no tienen nada que ver con la visión del usuario sobre la aplicación. Al democratizar el acceso a los datos de desempeño, no solo TI accede a la información sino que también lo harán los desarrolladores y los propietarios de la empresa, que son dos piezas cruciales a la hora de impulsar la experiencia del cliente y el crecimiento de la empresa.

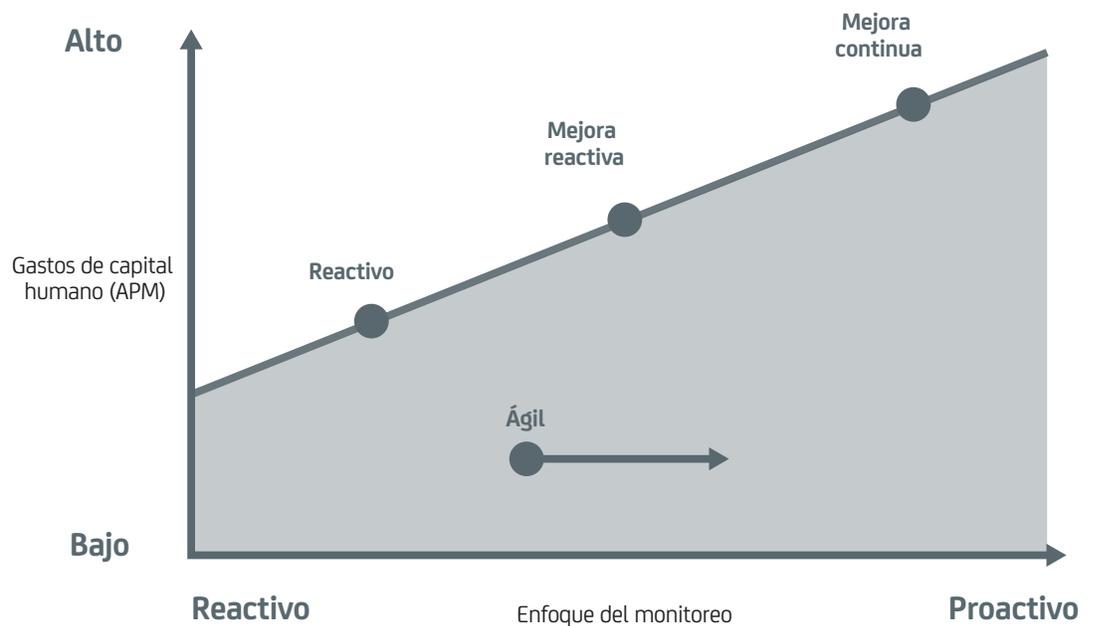


La experiencia del cliente en sí se mide directamente en términos de transacciones empresariales. Esto ayuda a que la empresa priorice las áreas en las cuales desea enfocarse, como también qué aspectos de la aplicación muestran grandes problemas de desempeño y el mayor impacto posible. Al monitorear, medir y mejorar continuamente la experiencia con la aplicación, los principales directores de informática están impulsando el éxito de la empresa en la economía de la aplicación.

Sección 3:

Qué involucra el éxito

Cuatro tipos de organizaciones en el modelo de madurez centrado en el usuario



En pocas palabras, el éxito involucra abordar proactivamente los problemas de la aplicación, en vez de reaccionar de manera constante ante estos y, por lo tanto, mantener una experiencia del usuario óptima. En estas empresas, se confía en el monitoreo del desempeño de las aplicaciones para lograr una mejora continua del desempeño de las aplicaciones. Y este esfuerzo es una responsabilidad compartida entre las operaciones, los desarrolladores, el equipo de QA (control de calidad) y los propietarios de las aplicaciones.

Al relacionarnos con miles de empresas, descubrimos que los siguientes atributos están presentes en empresas que han logrado con éxito dejar de reaccionar ante los problemas de desempeño de las aplicaciones y han aprendido a mejorar continuamente las experiencias de sus usuarios.

Esto es exactamente lo que el éxito involucra.

1. La gobernanza se implementa para crear una cultura del desempeño.

Contrario a lo que muchos asumen, los servicios y las aplicaciones empresariales existen en un ciclo de vida continuo. A menudo, la idea de la aplicación surge en la empresa, se la entrega a los desarrolladores, se prueba y se implementa a producción, momento en el cual los equipos de operaciones pasan a hacerse cargo. Tradicionalmente, las pruebas de desempeño se realizan (si se realizan) al final de la fase de prueba de la aplicación. La mayoría de las veces, no hay disponible información sobre el desempeño hasta que la aplicación se implementa y es funcional.

Lo que se necesita es la capacidad para desarrollar aplicaciones y servicios de software teniendo en cuenta desde el comienzo los indicadores de desempeño y, luego, disponer de un marco que refuerce dichos objetivos durante todo el ciclo de vida.

De esta forma, las organizaciones diseñan aplicaciones teniendo en cuenta el desempeño desde el comienzo, lo que hace que estas directrices sean más manejables a medida que las aplicaciones y los servicios entran en producción. Cuando se le agregan nuevas características al servicio de software, los problemas de desempeño se identifican durante las continuas evaluaciones de desempeño, antes de que la aplicación llegue a manos del usuario.

Las empresas que establecen sus directrices de desempeño y democratizan los datos de desempeño son las que ganan. Saben que la calidad del desempeño y la experiencia del usuario están en manos de los líderes empresariales, los directores de informática, los equipos de desarrollo, de control de calidad y de prueba, y las unidades operativas. De esta forma, los resultados del desempeño no constituyen un obstáculo según la percepción del empleado, el socio y el cliente. De hecho, dichas experiencias tienen como resultado un aumento de la productividad y los ingresos máximos.

2. Generación de una cultura de mejora continua del desempeño.

Gracias al monitoreo continuo, incluida la experiencia del usuario como un requisito crucial de la aplicación, alineado con los KPI centrados en el usuario y la disponibilidad de dichos datos para todas las partes involucradas, las empresas pueden generar una cultura de mejora continua del desempeño. Las organizaciones que cuentan con las bases adecuadas son capaces de mejorar continuamente los resultados de desempeño, aún cuando no existen problemas que podrían ser visibles para el usuario final.

Una vez que se establecen los KPI para el desempeño de la aplicación, a partir de allí es posible generar una responsabilidad interna para la mejora continua. Aquellas personas responsables del diseño, el desarrollo y las operaciones de la aplicación son evaluadas por cómo han mejorado los servicios mes a mes, semana a semana, y por cómo documentan, comparten y democratizan en general la información que ayudará a afinar la experiencia del usuario.

Historia de éxito: Un proveedor de seguros dispensa datos de APM y minimiza el tiempo de inactividad

El costo de un desempeño deficiente de la aplicación no era hipotético para este proveedor nacional de seguros patrimoniales y por accidente. Esta empresa de seguros se apresuraba constantemente para resolver problemas urgentes de desempeño, lo que le estaba costando clientes. La situación se tenía que resolver rápidamente.

La empresa realizó una importante búsqueda interna en el área de TI para descubrir por qué estaba sufriendo tales problemas respecto del desempeño de las aplicaciones y para descubrir las principales causas organizativas y tecnológicas.

La respuesta reveló que no solo era necesario mejorar el monitoreo, sino que también era necesario descentralizar los datos sobre el desempeño de las aplicaciones y generar una cultura de responsabilidad respecto de la mejora del desempeño de las aplicaciones.

Una parte fundamental de dichos esfuerzos incluyó la implementación de los recursos y la tecnología necesarios para distribuir de la mejor manera la información sobre el desempeño de las aplicaciones en toda la empresa: propietarios de aplicaciones, desarrolladores y equipos de operaciones. El resultado permitió que la organización pasara de implementar constantemente soluciones de emergencia a adoptar una postura de mejora continua del entorno de producción y a incrementar la cantidad de transacciones posibles de manejar y, al mismo tiempo, reducir la cantidad de recursos necesarios para hacerlo.

3. Las organizaciones exitosas planifican y destinan un presupuesto para la mejora del desempeño.

Como puede ver, contar con las personas adecuadas con acceso a la información adecuada es fundamental para desarrollar y ejecutar la visión de la organización respecto de un alto desempeño. Hacer las inversiones adecuadas tiene la misma importancia, probablemente más, que contar con herramientas y tableros de lujo. Esto incluye invertir en la implementación de procesos coherentes para la administración de las expectativas de desempeño, la capacitación de las personas, el establecimiento de las directrices adecuadas para el desempeño de aplicaciones (desde la perspectiva del usuario), la disponibilidad de los datos de desempeño para todos los integrantes y, luego, la prueba constante de esos umbrales y su mejora donde sea necesario.

4. Las organizaciones exitosas estandarizan los KPI importantes.

Los KPI del desempeño de aplicaciones y servicios de software se deben incorporar a lo largo de todo el ciclo de vida de la aplicación. A medida que las aplicaciones y los servicios empresariales continúan creciendo, cambiando y adaptándose, esta automatización y administración inteligente de los KPI es crucial para lograr el éxito.

No obstante, es fundamental que estos KPI estén enfocados en los aspectos importantes: la experiencia del usuario y los resultados empresariales de calidad. Los KPI que se basan exclusivamente en la disponibilidad del sistema y en el desempeño a nivel de los componentes posiblemente no sean relevantes a largo plazo con dicho objetivo. Para lograr mejoras sostenibles y a largo plazo, los KPI deben enfocarse más en los indicadores empresariales que las aplicaciones y los sistemas habilitan.

Historia de éxito: La democratización de los datos de APM impulsa el desempeño de la aplicación

Esta empresa de entretenimientos y medios de comunicación globales necesita asegurarse de que les brinda la mejor experiencia posible a los compradores que visitan sus sitios web y móviles. Cuanto mejor sea el funcionamiento de las aplicaciones y los sitios, mayor será el tiempo que las personas permanezcan allí y mayor será la cantidad de compras que realicen.

Para asegurarse de que sus clientes reciban la mejor experiencia posible, esta empresa desbloqueó el acceso a los datos de administración de desempeño de sus aplicaciones de modo que, en vez de que solo unos cuantos expertos internos tuvieran acceso a la información crucial de desempeño, los datos se liberaran para que los propietarios de las aplicaciones, los equipos de operaciones, los desarrolladores y otras personas pudieran ver y responder de inmediato ante problemas de desempeño.

Para avanzar aún más con estos esfuerzos para la administración del desempeño de aplicaciones, esta empresa de nombre familiar creó tableros de desempeño de aplicaciones para que los equipos pudieran ver el impacto inmediato que los cambios en las aplicaciones tenían en el desempeño. La clave de su éxito residió en el hecho de que se proporcionó toda la información relevante sobre el desempeño de las aplicaciones a los equipos de operaciones, equipos de desarrollo y empresarios propietarios de aplicaciones en un formato lógico para las necesidades específicas de sus trabajos.

5. Las organizaciones exitosas se enfocan en el sólido ROI (retorno de la inversión) del control de calidad y las aplicaciones de alto desempeño.

¿Qué sucede cuando los usuarios finales tienen malas experiencias, ya sea en la Web, en el teléfono o en la tableta? Por lo general, lo que sucede no es bueno. Los clientes no son pacientes y pueden ser bastante elocuentes. Quizás experimentará la angustia que usuarios de redes sociales como WhatsApp, Adobe® Creative Cloud, Facebook y otras recientemente experimentaron durante las interrupciones de los servicios. O bien, algunos usuarios pueden reaccionar de manera silenciosa. Estos usuarios y clientes no se quejan. Simplemente siguen con su vida. Sucede prácticamente lo mismo con los clientes existentes: luego de tener una mala experiencia o dos con una aplicación, buscarán a la competencia y nunca sabrá los motivos. Simplemente desaparecieron.

En un artículo del The New York Times, investigadores de Microsoft® descubrieron que es muy probable que las personas eviten un sitio web, aun cuando este sea más lento que un competidor cercano por más de 250 milésimas de segundo. “Doscientas cincuenta milésimas de segundo, en lentitud o rapidez, se acerca al número mágico de ventaja competitiva actual en la Web”, aseguró Harry Shum, un especialista en informática y velocidad de Microsoft®.

6. Las organizaciones exitosas adoptan la automatización y la administración inteligente de los KPI.

Al identificar de manera automática los problemas con los KPI adecuados, los equipos de operaciones pueden detectar rápidamente el origen del problema y, con la misma rapidez, restaurar los umbrales aceptables de desempeño. Gracias a la administración automatizada del desempeño de aplicaciones y a la administración inteligente de los KPI, las empresas pueden implementar mecanismos sostenibles. Pueden establecer flujos de comentarios entre el equipo de monitoreo, el equipo de operaciones, los desarrolladores, el equipo de QA (control de calidad) y los ejecutivos empresariales. Con estas bases, los problemas de desempeño se resolverán rápidamente mediante soluciones especialmente diseñadas para abordar los problemas exactos en cuestión.

Sección 4:

Conclusión

En la economía de la aplicación de hoy en día, las empresas deben enfocarse en la experiencia con la aplicación que les están brindando a sus usuarios y clientes en entornos físicos, virtuales y de nube. Debido a que la gran mayoría de los encuentros con los clientes se dan a través de las interacciones con la aplicación en la Web o en dispositivos móviles, los directores de informática deben ser capaces de asumir la responsabilidad por la experiencia con la aplicación y tomar las medidas necesarias para obtener la información de desempeño clave necesaria y compartir, o democratizar, dichos datos con los líderes empresariales, los directores de informática, los equipos de desarrollo, los equipos de control de calidad y de prueba, y las unidades operativas para obtener una rápida solución. Estos directores de informática entienden que un excelente desempeño se logra cuando todos estos equipos comprenden qué necesitan saber para actuar.

Este es precisamente el motivo por el cual cada vez más empresas están invirtiendo mucho en los modernos sistemas de administración de desempeño de aplicaciones que pueden manejar las aplicaciones móviles y ampliamente distribuidas de hoy en día. Gracias a esas herramientas, las empresas pueden localizar rápidamente a aquellos clientes que tuvieron una interacción ideal y a aquellos que no. Y con los conocimientos adquiridos gracias a la administración adecuada del desempeño de aplicaciones, los administradores de TI pueden profundizar en los detalles técnicos para comprender los motivos precisos por los cuales las experiencias de algunos fueron deficientes. Luego, los directores de informática podrán ofrecer experiencias que le brinden al cliente una mayor satisfacción, aumenten las ventas y refuercen la lealtad a largo plazo.



Comuníquese con CA Technologies en ca.com/ar



La ventaja de CA Technologies

CA Technologies (NASDAQ: CA) ofrece soluciones de administración de TI que ayudan a los clientes a administrar y proteger los entornos de TI complejos para permitir la provisión de servicios de negocio ágiles. Las organizaciones aprovechan el software de CA Technologies y las soluciones de SaaS (software como servicio) para acelerar la innovación, transformar la infraestructura y proteger los datos y las identidades, desde el centro de datos hasta la nube. CA Technologies asume el compromiso de garantizar que los clientes obtengan los resultados deseados y el valor de negocio previsto, gracias a la utilización de nuestra tecnología. Para obtener más información sobre los programas para el éxito del cliente, visite ca.com/ar/customer-success. Para obtener más información sobre CA Technologies, visite ca.com/ar.

- 1 Gartner: "CEO Resolutions for 2014 — Time to Act on Digital Business" (Resoluciones del CEO para 2014: Hora de tomar medidas sobre el negocio digital), Mark Raskino, 5 de marzo de 2014
- 2 Gartner "Enterprise Software Markets, Worldwide, 2011-2018, 2Q14 Update" (Mercados mundiales de software empresarial, 2011-2018, actualización del segundo trimestre de 2014), Matthew Cheung et al, 17 de junio de 2014
- 3 The New York Times, "For Impatient Web Users, an Eye Blink Is Just Too Long to Wait" (Para los impacientes usuarios web, un parpadeo es demasiado tiempo), Steve Lohr, 29 de febrero de 2012

Copyright © 2014 CA. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas, los nombres comerciales, las marcas de servicios y los logotipos mencionados en este documento pertenecen a sus respectivas empresas. El propósito de este documento es meramente informativo. CA no se responsabiliza de la exactitud e integridad de la información. En la medida de lo permitido por la ley vigente, CA proporciona esta documentación "tal cual", sin garantía de ningún tipo, incluidas, a título enunciativo y no taxativo, las garantías implícitas de comercialidad, adecuación a un fin específico o no incumplimiento. CA no responderá en ningún caso en los supuestos de demandas por pérdidas o daños, directos o indirectos, que se deriven del uso de esta documentación, incluidas, a título enunciativo y no taxativo, la pérdida de beneficios, la interrupción empresarial, la pérdida del fondo de comercio o la fuga de datos, incluso cuando CA hubiera podido ser advertida con antelación y expresamente de la posibilidad de dichos daños.