

HP OpenView Web Transaction Observer

краткое описание
продукта

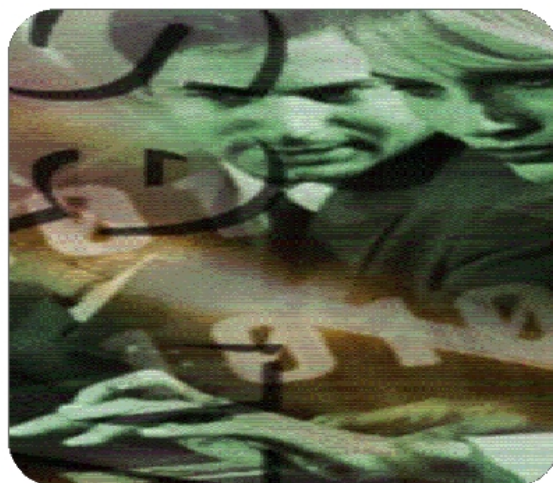


Расширение круга постоянных клиентов вашего электронного бизнеса

Web-сайт вашего электронного бизнеса является своего рода виртуальной визитной карточкой, по которой клиенты судят о том, насколько вы цените их время и заинтересованность в ваших услугах.

Сбои при соединении с web-сервером, длительные задержки при загрузке информации, перепутанные страницы – все это негативно сказывается на бизнесе. Сбой в работе web-приложения в электронной среде равносителен прерванному телефонному звонку, а медленный отклик ключевых услуг – долгому ожиданию в очереди у кассы супермаркета.

Таким образом, прямым следствием плохого функционирования web-сайта является потеря прибылей и клиентов. Компания Zona Research подсчитала, что потери в этой отрасли из-за недопустимо большого времени отклика в 1998 году составили 4,35 млрд. долларов. Клиенты будут вынуждены вести с вами дела в традиционной дорогостоящей манере – через центр обработки заказов или местное торговое представительство компании, если вообще не откажутся от ваших услуг.



Программные продукты семейства HP OpenView нацелены на решение насущных задач в области управления информационными технологиями. Каждый из продуктов дает быстрые результаты в своей области, а из всего многообразия программных продуктов HP Openview, как из кирпичиков, получается полное, законченное решение для задач управления ИТ. Программные решения HP OpenView позволяют быстро достичь высокой эффективности в управлении бизнес-транзакциями электронного предприятия.

Актуальные задачи управления

До настоящего времени все средства управления в области информационных технологий были ориентированы на обеспечение работы *компонентов*, таких как сеть, базы данных, приложения, которые, собственно, и составляют суть услуг электронного бизнеса. Но нормальное функционирование всех компонентов вовсе не является показателем того, что фактически испытывает клиент. Благодаря развитию электронных услуг появилась возможность определения, что могут испытывать клиенты, находясь в определенной географической зоне или пользуясь услугами определенного поставщика Интернет-услуг. Однако до сегодняшнего дня не существовало такой методики или инструмента, которые могли бы точно определить фактическое восприятие услуги отдельными клиентами.

Новаторский подход

Программное обеспечение HP OpenView Web Transaction Observer предоставляет вам возможность понять, что реально испытывают клиенты, что им мешает в работе, и как они на это реагируют.

Используя OV Web Transaction Observer, вы получаете инструмент, необходимый для управления изменениями инфраструктуры ИТ и содержанием web-сайта, а также взаимоотношениями с поставщиками Интернет-услуг. Результатом становится рост доверия к вам ваших клиентов и снижение эксплуатационных расходов.

Соответствие требованиям клиентов

Имея возможность взглянуть на себя глазами клиента, вы гораздо лучше поймете свое реальное положение. OV Web Transaction Observer позволяет отслеживать времена отклика и сбои в транзакциях. Более того, вы получаете возможность классификации значений времени отклика по различным критериям, таким как географическое местоположение, скорость модема или поставщик Интернет-услуг. Все это повышает информативность измеренных параметров и помогает выявить устойчивые тенденции. Для контроля времени отклика, сбоев, прерываний сеансов связи и других характеристик работы, близких или превышающих согласованные с клиентом параметры, могут использоваться пороговые значения и механизмы внешнего оповещения.

В поисках причин длительного времени отклика

Web Transaction Observer не только предупреждает о проблеме, но и помогает установить источник ее возникновения. Продукт OV Web Transaction Observer способен проанализировать показатели разных Интернет-провайдеров, услуги которых использует клиент, а также времена загрузки ваших web-страниц. Более того, информация о времени ожидания, сопоставленная со статистикой производительности, прерываний и сбоев, может быть представлена в виде функции от времени, а ее анализ может осуществляться другими средствами HP OpenView, такими как Performance.

Доступен ли ваш web-сайт?

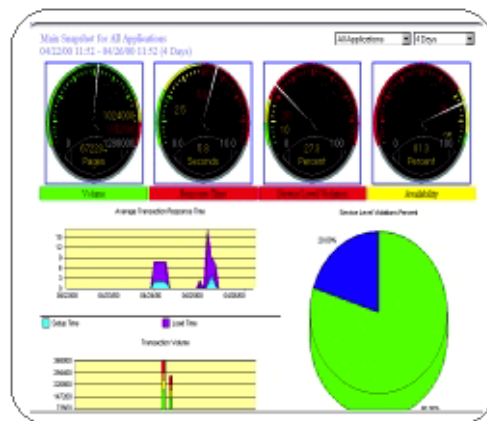
OV Web Transaction Observer позволяет отслеживать и протоколировать данные о пользователях, сумевших подключиться к вашему web-сайту с первого раза, а также обо всех сбоях, произошедших в ходе выполнения транзакций. Кроме того, OV Web Transaction Observer может проанализировать структуру времени отклика, чтобы определить, где именно произошел сбой: на DNS сервере клиента, в Интернете или где-то в компонентах вашей ИТ инфраструктуры.

Определение моментов отключения клиента от вашего web-сайта

Отслеживая различные сигнальные сообщения о прерывании для транзакций с характерными адресами URL, OV Web Transaction Observer позволяет точно определить, в каком месте клиенты прерывают выполнение процесса или покидают web-сайт.

Рейтинг популярности содержимого вашего web-сайта

OV Web Transaction Observer иллюстрирует популярность web-сайта путем измерения интенсивности посещения отдельных клиентов или групп клиентов из заданных сегментов сети. Это позволяет оценить как эффективность использования специальных рекламных мероприятий, так и общую значимость оформления web-сайта.



Анализируя содержание web-сайта

Собирая значения «времени на раздумье», затрачиваемое клиентом на определенные формы или процессы, OV Web Transaction Observer позволяет достичь более глубокого понимания того, что в материалах web-сайта является избыточным, а что – запутывает или отталкивает клиента.

Как функционирует OV Web Transaction Observer

Эффективное развертывание на системах клиента

OV Web Transaction Observer использует уникальную, сертифицированную технологию "мягких" программных модулей расширений plug-in, встраиваемых в web-браузер пользователя. Браузеры пользователя должны находиться вне постоянного контроля компании с точки зрения изменений и конфигурации. Таким образом, компания размещает соответствующие программные модули расширения и свои версии конфигурационных файлов на своем web-сайте в месте, определенном администратором сети - например, на странице регистрации или входа в систему.

Простота конфигурирования

По окончании процедуры внедрения OV Web Transaction Observer настраивается для мониторинга специальных бизнес-операций: сетевых адресов URL и связанных с ними компонентов, таких как ASP (Active Server Pages) и CGI (Common Gate Interfaces). Когда конечный пользователь обращается к web-сайту, программный модуль OV Web Transaction Observer определяет, должен ли данный адрес клиента подвергаться мониторингу. С определенной периодичностью на протяжении всего подключения клиента программный модуль передает в центральную систему сбора информации компании такие данные, как время отклика, время на раздумье, прерывания и сбои по каждой прослеживаемой операции. Полученные данные суммируются в стандартном формате ARM (Application Response Measurement) и сохраняются в любой базе данных, совместимой с ODBC.

Мощные функции сравнения с прототипом

OV Web Transaction Observer автоматически сравнивает собранную информацию с параметрами прототипа для определения степени загрузки системы и ее производительности за недельные циклы. Эта информация очень полезна для определения реальных параметров качества предоставления услуг, пороговых значений и отклонений от них.

Суммирование данных и презентация

Перед представлением в наглядном виде информация может быть классифицирована по разнообразным пользовательским параметрам, включая скорость модема, тип подключения, поставщик Интернет-услуг, географическое положение, IP-адрес, тип браузера и ОС. Это позволяет глубже анализировать наметившиеся тенденции и группировать клиентов-пользователей по типам: например, учет клиентов, использующих модемы со скоростью 14,4 кб/с или медленнее, значительно занижает средние показатели. Интерфейс инструментальной панели OV Web Transaction Observer предоставляет информацию в наглядном виде – в виде различных измерителей и графиков, а также многоуровневых отчетов для более детального анализа.

В чем сила HP OpenView

Решение OV Web Transaction Observer, дополненное комплексом продуктов HP OpenView может быть эффективно интегрировано в полное сквозное решение по управлению качеством сервиса и всей инфраструктурой ИТ.

Преимущества продуктов HP

Фактические параметры работы

OV Web Transaction Observer измеряет реальные параметры работы клиентов, а не получает данные в результате моделирования или сложных расчетов.

Минимум вмешательства

OV Web Transaction Observer представляет собой не требующее значительных ресурсов, неагрессивное решение, которое практически не влияет на:

- *Работу системы настольного ПК вашего клиента.* Никто не управляет, не конфигурирует и не изменяет системную среду настольного ПК пользователя. Это позволяет отслеживать параметры работы с точки зрения конечного пользователя, но без прямого контроля с его стороны.
- *Объем занятого дискового пространства на вашем web-сайте.* Конечные пользователи загружают программное расширение всего один раз в отличие от интерактивных приложений, подгружаемых при нажатии каждой клавиши.
- *Производительность вашего web-сервера.* OV Web Transaction Observer направляет информацию о параметрах работы клиента на независимый сервер сбора информации, а на нем, в свою очередь, используются альтернативные решения для анализа и возврата отчетных данных по измерениям на web-сервер, на котором физически размещается web-сайт.
 - *Исходные тексты ваших приложений.* Ваши приложения не подвергаются никаким изменениям.

Повышение эффективности капиталовложений в платформу HP OpenView

Продукт OV Web Transaction Observer может быть установлен и запущен в качестве автономного решения для обработки Интернет-операций в течение 90 минут. Однако он также может работать в тандеме с другими инструментальными средствами HP OpenView, что позволяет решать проблемы, приводящие к низкому качеству фактической работы клиента:

- OV Web Transaction Observer успешно работает совместно с HP OpenView Internet Services (IS) и интегрированными службами Keynote (по выбору), что позволяет выделять те проблемы, которые связаны непосредственно со средой настольного ПК или с Интернет-провайдерами клиента.
- Для мониторинга работы и выявления проблем используется сбор и анализ параметров производительности и доступности Интернет-сервера, сетей, баз данных и приложений как функций времени.
- Возможна корреляция данных о низкой эффективности работы пользователя как функций времени, полученных с помощью OV Web Transaction Observer, с показателями производительности отдельных web-серверов и дополнительных приложений, предоставляемыми HP OpenView Performance.
- Используются механизмы корреляции событий и внешнего оповещения через HP OpenView Operations.
- Нарушения пороговых значений OV Web Transaction Observer связывается с текущим состоянием услуг электронного бизнеса, представленных в рамках HP OpenView Service Navigator.
- С помощью HP OpenView Performance прогнозируется дальнейшее расширение отдельных бизнес-процессов и рост их влияние на рабочую загрузку сервера.
- С помощью HP OpenView Reporter составляются настроенные пользователем отчеты на основе данных OV Web Transaction Observer и реализуются расширенные функции классификации данных.
- С помощью HP OpenView PolicyXpert данные сетевого обмена на базе информации OV Web Transaction Observer распределяются в приоритетном порядке.

На основании информации, собранной OV Web Transaction Observer, с помощью решения HP WebQoS оптимальным образом перераспределяются системные ресурсы (процессорное время, память, дисковое пространство, система ввода/вывода и т.д.).

Спецификации

Средства защиты для компании и конечного пользователя

- Кодирование загруженных данных измерений благодаря поддержке протокола HTTPS
- Аутентификация производителя программного расширения с помощью сертификата Verisign
- Аутентификация источника измеряемых данных с помощью конфиденциального алгоритма

Поддерживаемые платформы

Web-серверы:

- Любые web-серверы с поддержкой HTTP

Web-браузеры:

- Internet Explorer 4.x, 5.x
- Netscape 4.x

Требования к системе

- Сервер Windows NT 4.x, на котором установлено ПО Microsoft IIS (Примечание: это отдельный сервер, независимый от web-сервера, на котором физически размещен сайт)
- 60 Мб свободного дискового пространства
- 128 Мб оперативной памяти

Информация для заказа

Стоимость программного обеспечения HP OpenView Web Transaction Observer зависит от количества транзакций.

B7417WA – лицензия на использование HP OpenView Web Transaction Observer

B7493WA – среда HP OpenView Web Transaction Observer и руководство по эксплуатации

Дополнительная информация

За дополнительной информацией обращайтесь к партнерам HP, авторизованным по решениям HP OpenView.

<http://www.openview.hp.ru/partners>

Посетите веб-сайт HP OpenView!

<http://www.openview.hp.ru>

<http://www.software.hp.ru>

<http://www.openview.hp.com>

Для получения более подробной информации о решении IT Service Management посетите раздел web-сайта OpenView, посвященный ITSM, по адресу: www.openview.hp.com/products/vantagepointIIS

Представительства Хьюлетт-Паккард в России и СНГ:

113054 Москва, Космодамианская наб., 52, стр. 1
Тел.: +7 (095) 797 3500, факс: +7 (095) 797 3501
191104 Санкт-Петербург, ул. Артиллерийская, 1
Тел.: +7 (812) 346-7474
Факс: +7 (812) 346-7475

HP Азербайджан

370014 Баку
ул. Физули, 65
Тел: 810-99412 973561, 973562
Факс: 810-99412 974042, 973562/1

HP Казахстан

480091 Алматы
Проспект Аблай Хана, 135
Тел: 8 3272 608824/26/27
Факс: 8-3272 608825

HP Узбекистан

700007 Ташкент
Паркентская ул., 23
Тел: 810-99871 1691488/89
Факс: 810-99871 1691419

HP Украина

04053 Киев
Бехтеревский пер., 14, корпус Е, 4 этаж
Тел: 810-38044 4906120
Факс: 810-38044 4906621
Hewlett-Packard Company. Все права защищены
Техническая информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления.
Напечатано в России 07/2001



HP OPENVIEW

Works | Right | Now