

# Cuantificar el valor comercial del monitoreo de la experiencia del usuario final

Ahorros financieros basados en los resultados de los clientes de Riverbed Aternity



# Contenido

Resumen ejecutivo .....	3
Mayor demanda de monitoreo de la experiencia del usuario final .....	3
Descripción general del monitoreo de la experiencia del usuario final de Riverbed Aternity.....	5
Cuantificación del valor de negocio de la inversión en Riverbed Aternity EUEM .....	5
Driver 1: Reducir el volumen de tickets de la mesa de servicio.....	6
Cuatro pasos para reducir el volumen de tickets con Riverbed Aternity .....	8
Driver 2: Reducción del tiempo medio de reparación del incidente (MTTR).....	9
Cinco formas de reducir el tiempo medio de reparación con Riverbed Aternity EUEM.....	11
Driver 3: Ahorros adicionales más allá de la gestión de incidentes.....	13
Cuantificación del valor de EUEM para los equipos de aplicación.....	14
Uso de Riverbed Aternity para ofrecer valor cuantificado a los ejecutivos de negocios y de TI.....	14
La línea final----- .....	15

# Resumen ejecutivo

Este documento analiza el valor comercial cuantificable logrado por los clientes de Riverbed Aternity End-User Experience Monitoring (EUEM) para que pueda comprender mejor los ahorros potenciales en su entorno. Resume los resultados de una encuesta de terceros de 2019 de clientes de Riverbed Aternity realizada por TechValidate, en la que el 54% de los clientes de Riverbed Aternity informaron de un período de recuperación de la inversión de menos de doce meses. Este documento utiliza los resultados de la encuesta TechValidate, junto con otros datos de terceros para identificar y cuantificar las áreas específicas de valor financiero que impulsan estos retornos y es diseñado para líderes de TI que están considerando activamente invertir en herramientas de monitoreo de la experiencia del usuario final.

## Mayor demanda del Monitoreo de experiencia del usuario final

Las empresas están gastando millones para transformar sus negocios con el fin de servir mejor a los clientes, llegar al mercado más rápido y competir más eficazmente. Pero para garantizar que estas inversiones valgan la pena, las empresas deben medir la experiencia humana.

Necesitan una forma de garantizar que las iniciativas de transformación digital realmente mejoren las cosas. Ahí es donde End-User Experience Monitoring (EUEM) entra en juego. Las empresas están invirtiendo en EUEM no sólo para garantizar que TI ofrezca un nivel superior de experiencia digital y ayudar a identificar y resolver problemas rápidamente, pero también para verificar que las inversiones en transformación digital realmente mejoran las cosas. Esta dinámica del mercado ha llevado a una mayor demanda de productos como Riverbed Aternity.



# Riverbed Aternity monitoreo de experiencia del usuario final

## Descripción General

Riverbed Aternity adopta un enfoque único para EUEM. Riverbed Aternity automáticamente monitorea y correlaciona los tres flujos de datos que constituyen la verdadera experiencia del usuario: interacciones del usuario, estado del dispositivo y rendimiento de la aplicación, tal como lo ve el usuario final.

Riverbed Aternity monitorea el rendimiento de las aplicaciones tal como se muestran en las pantallas del dispositivo del usuario.

Además, Riverbed Aternity monitorea el desempeño de las actividades comerciales realizadas por el usuario final. Estas son interacciones de usuario definidas por la empresa con aplicaciones en el contexto de un proceso de negocio, como "buscar el registro de un paciente" o "procesar un reclamo" o "revisar el inventario".

Otros productos EUEM emulan, extrapolan o simulan la experiencia del usuario final. Riverbed Aternity permite monitorear la experiencia real que ven los usuarios mientras interactúan con cada aplicación de su portafolio.



A diferencia de los productos de monitoreo tradicional del rendimiento de las aplicaciones o del rendimiento del dispositivo, Riverbed Aternity monitorea y correlaciona automáticamente, reúne los tres flujos de datos que constituyen la verdadera experiencia del usuario.

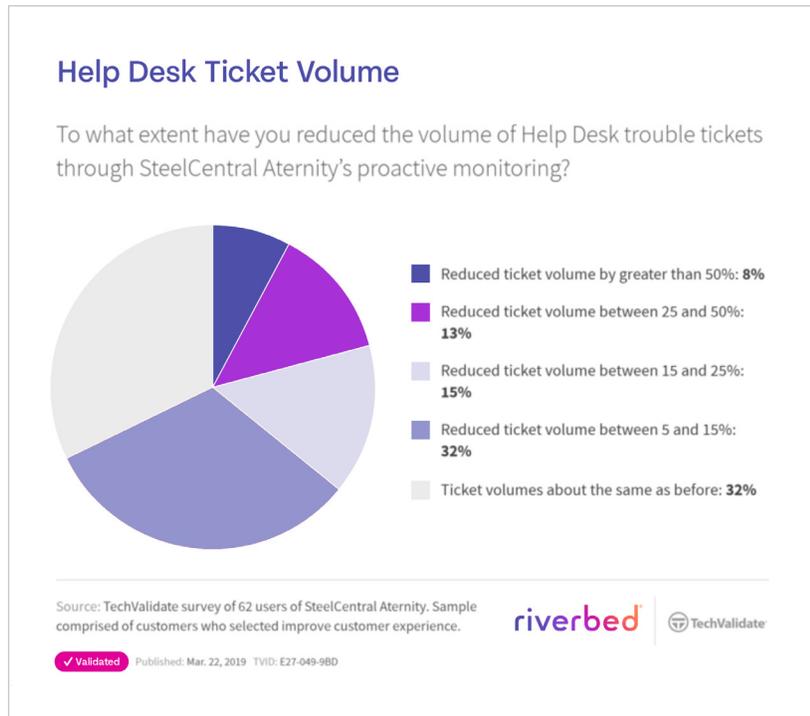
## Cuantificar el valor empresarial de invertir en Riverbed Aternity EUEM

TechValidate encuestó a más de 100 usuarios de Riverbed Aternity y les hizo preguntas sobre los principales casos de uso del producto y los resultados archivados. El análisis de las respuestas, junto con datos de otras fuentes de terceros, muestra que Riverbed Aternity ofrece beneficios en tres áreas clave:

- Reducir el volumen de tickets de la mesa de servicio
- Reducir el MTTR
- Ampliar los casos de uso más allá de las operaciones a los equipos de aplicaciones y las partes interesadas del negocio.

# Driver 1: Reducir el Volumen de tickets de la mesa de servicio

TechValidate preguntó a los clientes cómo el uso de Riverbed Aternity ha afectado el volumen de tickets de la mesa de servicio. El siguiente gráfico muestra un resultado promedio ponderado de una reducción del 15 % en las entradas, y el 36 % informó una reducción del 15 % o más.



Los encuestados informan una reducción del 15 % en el volumen de tickets de la mesa de ayuda (promedio ponderado).

## ¿Cómo explicar el porcentaje significativo de encuestados que informaron que el volumen de tickets era aproximadamente el mismo que antes?

Una explicación tiene que ver con las responsabilidades laborales de los usuarios de Riverbed Aternity. Como se analiza en la sección tres a continuación, más del 40 % de los encuestados confían en Riverbed Aternity para casos que pueden no tener nada que ver con tickets de problemas.

Los equipos de aplicaciones que optimizan el rendimiento de sus aplicaciones, o líderes de TI que validan el impacto del cambio de TI en el usuario final, es posible que no tengan información sobre el volumen de tickets de la mesa de servicio. No es una sorpresa que los encuestados de estos equipos no informara ningún cambio en el volumen de tickets.

Para cuantificar el beneficio de la inversión en Riverbed Aternity EUEM, combine estos resultados con el [coste por Ticket Servicio](#). Los datos a continuación provienen de HDI, a partir de una encuesta realizada en 2016 a los equipos de Service Desk de América del Norte.

## Métricas de costos de la mesa de servicio

Tipo de Métrica	Métricas de costos de la mesa de servicio	Estadísticas Norte Americanas		
		Promedio	Min	Max
Costo	Costo por Ticket	\$15.56	\$2.93	\$49.69
	Costo por Minuto de tiempo	\$1.60	\$0.76	\$2.50

El costo por ticket del Service Desk varía en más de un factor de 15 en Norteamérica.<sup>1</sup>

Por supuesto, algunos tickets se derivan a equipos de soporte de escritorio de nivel 2 más técnicos. Cuando lo hacen, el costo por ticket sube. Los datos de la encuesta de HDI de 2016 a los equipos de servicios de escritorio de América del Norte muestran el [costo del ticket soporte](#).

## Métricas de soporte de escritorio

Tipo de Métrica	KPIs de Soporte de Escritorio	Estadísticas Norte Americanas		
		Promedio	Min	Max
Costo	Costo por Ticket	\$109.15	\$21.06	\$258.60
	Costo por Incidente	\$73.62	\$22.82	\$181.45
	Costo por Requerimiento de Servicio	\$173.49	\$18.51	\$404.04

El costo de soporte de escritorio por incidente varía en un factor de nueve en América del Norte.<sup>2</sup>

A continuación se incluye una tabla que le ayudará a cuantificar el valor de la reducción de los tickets en su organización:

## Calcular el valor de la reducción del Ticket

Numero de Tickets por año	Costo por Ticket	Total Costo Ticket	(%) Reducción Riverbed Aternity	Beneficio
L1	C1	L1 x C1	15%	15% x L1 x C1
L2	C2	L2 x C2	15%	15% x L2 x C2

1. Métrica del mes: Costo por ticket de la mesa de servicio, Jeff Rumberg, HDI, mayo de 2017.

2. Métrica del mes: Costo por ticket de soporte de escritorio, Jeff Rumberg, HDI, octubre de 2017.

# Cuatro pasos para reducir el volumen de Tickets con Riverbed Aternity

Sin visibilidad de lo que los usuarios realmente ven cuando usan sus aplicaciones, su Service Desk sólo puede esperar que TI ofrezca una excelente experiencia de usuario o esperar a que los usuarios se quejen cuando no es así, esa no es manera de entregar una excelente experiencia digital. Riverbed Aternity proporciona a los clientes las capacidades clave que permiten a TI identificar y resolver problemas de forma proactiva, remota y no invasiva.

## Paso 1: Mida la experiencia REAL del usuario final

Riverbed Aternity monitorea la experiencia del usuario a medida que las aplicaciones se muestran en la pantalla del dispositivo. Riverbed Aternity hace esto para:

- CUALQUIER tipo de dispositivo: portátiles, PC, escritorios virtuales o dispositivos móviles.
- CUALQUIER tipo de aplicación: local, web, en la nube o móvil.

## Paso 2: Utilice líneas de base para identificar cuándo el desempeño se desvía de los niveles esperados

Cuando los usuarios informan de problemas, no lo hacen en términos técnicos. No dicen: "Estoy experimentando un consumo de memoria excesivamente alta". O "Tengo demasiados bloques defectuosos en mi disco duro". Informan de problemas en términos comerciales. Los representantes de Servicio al Cliente se quejarán de que lleva demasiado tiempo obtener un registro de cliente en la aplicación CRM. Los agentes de servicio de campo informarán que lleva demasiado tiempo enviar un reclamo en su tableta cuando están en el sitio del cliente.

Riverbed Aternity permite a TI monitorear las interacciones de los usuarios con aplicaciones en el contexto de flujos de trabajo comerciales como estos, rastreando cada instancia de cada actividad comercial monitoreada y establece automáticamente líneas de base para el rendimiento normal. Debido a la correlación descrita anteriormente, estas líneas de base pueden variar según el tipo de dispositivo, la ubicación de la oficina, etc. Esto tiene sentido porque una variedad de factores afecta el rendimiento normal. Tiempos de respuesta en el edificio de su sede atendido por alta velocidad, los datos deberían ser mucho más rápidos que en una oficina doméstica remota con ancho de banda limitado.

## Paso 3: Identifique los problemas de forma proactiva, antes de que los usuarios se quejen

Riverbed Aternity genera automáticamente una alerta cuando el rendimiento excede una línea base o un nivel de umbral establecido manualmente, para múltiples usuarios de la misma aplicación. Esto permite que TI identifique problemas de rendimiento antes de que los usuarios se quejen.

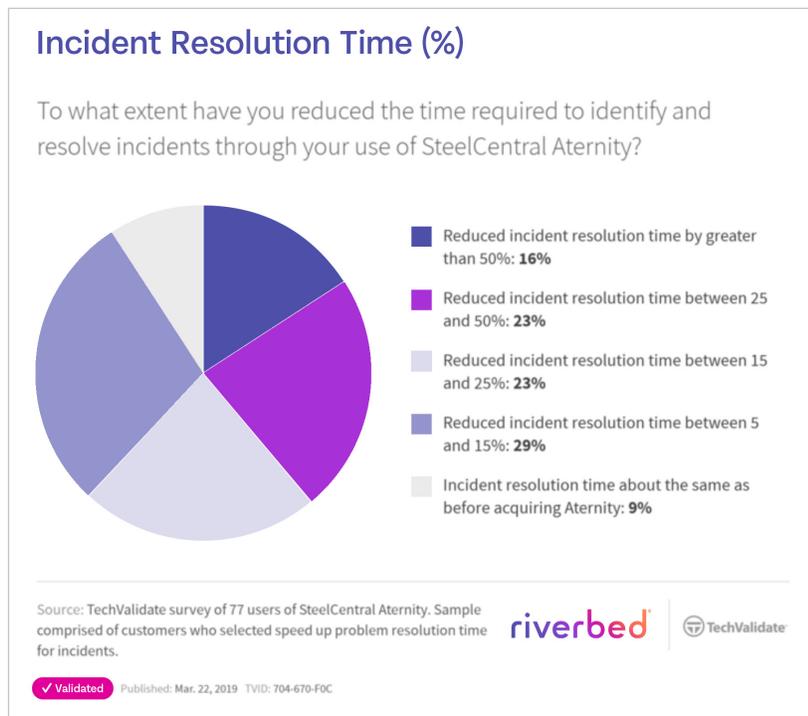
Riverbed Aternity activa una alerta de la mesa de servicio cuando ocurre el mismo problema de aplicación, hardware o sistema dentro de un período de tiempo especificado. Con estas alertas, su mesa de servicio puede tomar medidas antes de que los usuarios generen tickets de problemas. La [integración bidireccional entre Riverbed Aternity y ServiceNow](#) es otra forma de abordar los problemas antes de que afecten a sus usuarios.

## Paso 4: Utilice la corrección automatizada para reducir las llamadas al servicio de atención al cliente

Con Riverbed Aternity, TI puede crear una biblioteca de [acciones correctivas](#), que el sistema puede ejecutar automáticamente sin que el usuario llame al Service Desk para solicitar soporte. Cuando hay problemas recurrentes como fallas en el disco duro, fallas de aplicaciones o del sistema, poco espacio en disco, etc. Que ocurren varias veces en el mismo dispositivo dentro de un período de tiempo determinado, TI puede especificar la acción correctiva a realizar. A discreción de TI, el sistema puede ejecutar estas acciones con o sin notificación al usuario final.

# Driver 2: Reducir la media de Tiempo de reparación de incidentes (MTTR)

TechValidate preguntó a los clientes hasta qué punto el uso de Riverbed Aternity ha acelerado su capacidad para identificar y resolver incidentes. El siguiente gráfico muestra un resultado promedio ponderado de una reducción del 24 % en el tiempo medio de reparación (MTTR).



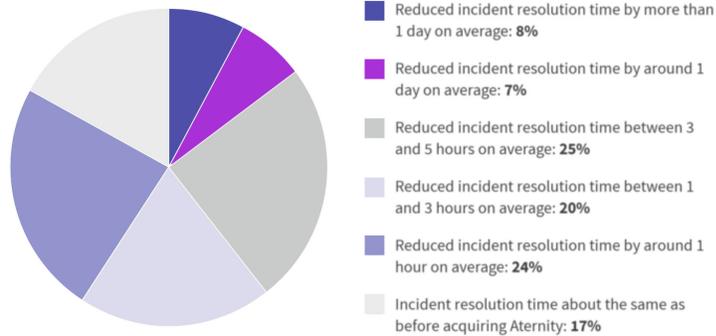
Las empresas redujeron el MTTR en un promedio ponderado del 24 % con Riverbed Aternity.

TechValidate también hizo a los clientes la misma pregunta, en términos de tiempo real. El siguiente gráfico muestra un promedio ponderado de reducción de 3,2 horas. Curiosamente, esta reducción se alinea con los resultados de una encuesta de 2017 de 2500 tiendas de TI publicada por la Revista de empresa digital (DEJ)<sup>3</sup>. Según la encuesta de DEJ, el 20% de las organizaciones con mejor desempeño reportaron un MTTR por incidente 206 minutos más corto que el de las organizaciones promedio.

<sup>3</sup>Digital Enterprise Journal: 17 áreas que darán forma al mercado de operaciones de TI en 2018, Bojan Simic, 2018, página 7.

## Incident Resolution Time

What does the percentage reduction in incident resolution time in the previous question translate to, in terms of hours?



Source: TechValidate survey of 76 users of SteelCentral Aternity. Sample comprised of customers who selected speed up problem resolution time for incidents.



Validated Published: Mar. 22, 2019 TVID: C06-E76-117

Las empresas lograron una reducción promedio ponderada de 3,2 horas en el tiempo medio de reparación con Riverbed Aternity.

La reducción del tiempo medio de reparación proporciona otra base para cuantificar el beneficio de Riverbed Aternity EUEM. El costo variará según la complejidad del incidente, el número de personas involucradas y su experiencia técnica.

Cuantificar el beneficio empresarial de Riverbed Aternity EUEM para su organización, busque el número de incidentes que su organización tuvo en el último año. Luego use la tarifa cargada de su personal de TI de nivel superior para calcular el costo de las operaciones de TI de esos incidentes. Un ahorro potencial de 3 horas, o 24% de ese momento, proporciona una recompensa convincente. Y eso no incluye el impacto de los incidentes en su negocio, la interrupción de su fuerza laboral y/o de sus clientes.

El 37% de las interrupciones requieren 6 o más tiempos TI completos equivalentes para resolver y un promedio el MTTR fue de 4,2 horas<sup>4</sup>.

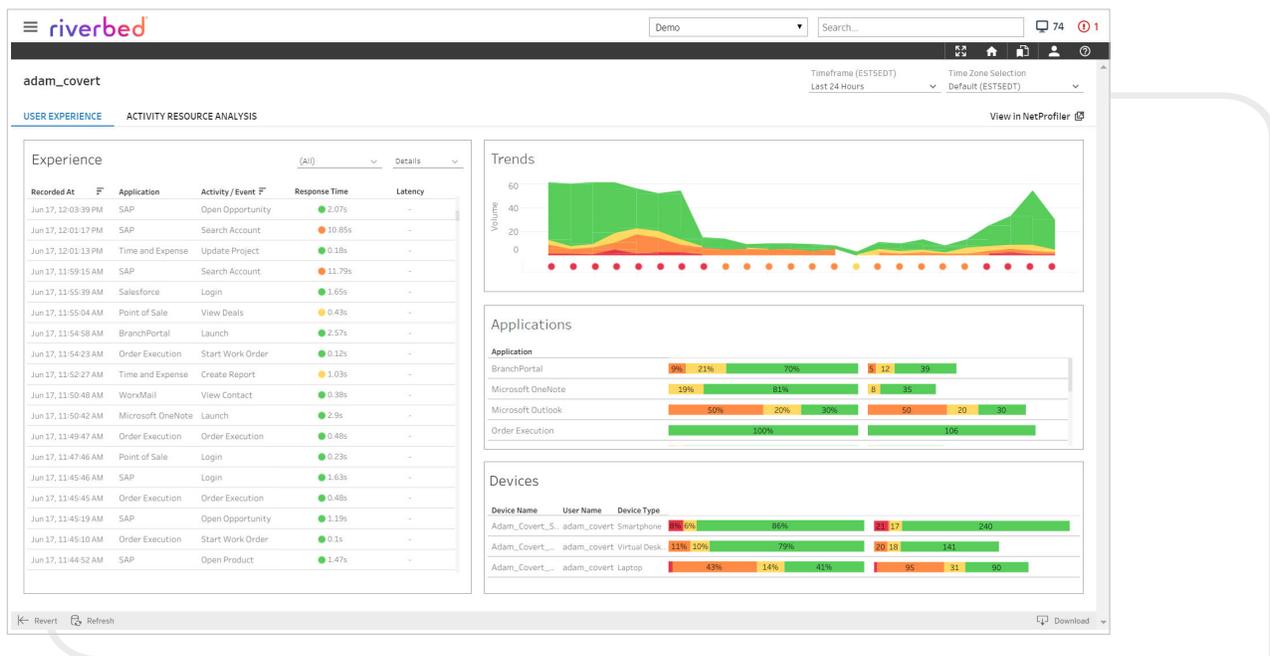
### Calculando el ahorro de MTTR

Número de incidentes	Número de L2/L3 personal por incidente	Tasa de Carga del Personal de Nivel L2/L3	Actual MTTR de Incidentes	Costo Incidentes	Reducción Riverbed Aternity	Beneficio
I	S	\$ / horas	T (horas)	$I \times S \times \$ \times T$	24% or 3 horas	$24\% \times I \times S \times \$ \times T$ or $I \times S \times \$ \times (T-3)$

<sup>4</sup> Digital Enterprise Journal: 17 áreas que darán forma al mercado de operaciones de TI en 2018, Bojan Simic, 2018, págs.7, 10.

# Cinco maneras de reducir el tiempo medio de Reparación con Riverbed Aternity EUEM

Riverbed Aternity ayuda a nuestros clientes empresariales y proveedores de servicios a reducir el MTTR midiendo la experiencia real del usuario final. El siguiente panel ilustra cómo Riverbed Aternity monitorea la experiencia real del usuario final.



Riverbed Aternity monitorea la experiencia real del usuario final para 1) cada aplicación, 2) que se ejecuta en cada dispositivo y 3) muestra el tiempo de respuesta de las actividades comerciales en relación con umbrales de rendimiento.

Estas capacidades del producto ayudan a los clientes a reducir el MTTR de cinco maneras

## 1. Identifique los problemas de forma proactiva, antes de que los usuarios se quejen

Los clientes utilizan Riverbed Aternity para identificar problemas que afectan la experiencia del usuario final ANTES de que los usuarios llamen para quejarse.

Riverbed Aternity genera automáticamente una alerta cuando el rendimiento excede una línea base o un umbral establecido manualmente, para múltiples usuarios de la misma aplicación.

## 2. Validar las quejas de los usuarios de forma remota y no invasiva

Incluso cuando los usuarios finales se quejan de problemas, Riverbed Aternity permite a su equipo de Service Desk validar el problema.

Sin Riverbed Aternity, el Service Desk pierde tiempo interrogando al usuario final para determinar el alcance y gravedad del problema. El estado codificado por colores del tablero proporciona a TI toda la información necesaria, sin tener que preguntar al usuario u obtener acceso remoto al dispositivo del usuario.

### 3. Aislar la fuente del retraso

Riverbed Aternity desglosa el tiempo de respuesta general de una actividad empresarial para mostrar la contribución por back end, red y dispositivo cliente. Esto permite al agente de Service Desk identificar la causa del rendimiento lento para enviar rápidamente el ticket al equipo adecuado para su resolución.

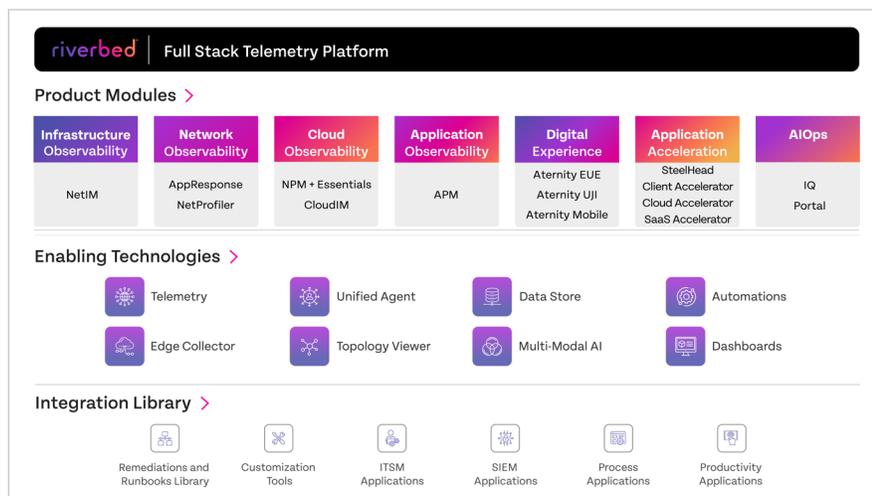
### 4. Automatizar las acciones de recuperación

Con Riverbed Aternity, TI puede crear una biblioteca de acciones de [remediación automatizadas](#), que pueden ser ejecutadas por el sistema o por TI, en respuesta a problemas recurrentes del dispositivo, como fallas en el disco duro, fallas de aplicaciones o sistemas, poco espacio en disco, etc. Cuando estos problemas ocurren varias veces en el mismo dispositivo dentro de un tiempo determinado, TI puede especificar la acción a realizar. Esto acelera la resolución de problemas o los elimina por completo.

### 5. Obtenga visibilidad entre dominios

El 32 % de las organizaciones informaron que la consolidación de las herramientas de monitoreo es un objetivo clave para la gestión de operaciones de TI en 2018 <sup>5</sup>.

A diferencia de los proveedores independientes de monitoreo del rendimiento del dispositivo, Alluvio Aternity es parte del sistema digital integrado de Riverbed. Experimente [la solución de gestión de experiencias digitales](#). Una solución integrada de EUEM, Application Performance Monitoring (APM), el monitoreo del rendimiento de la red (NPM) y el monitoreo de la infraestructura de TI (ITIM) proporcionan a los clientes visibilidad y análisis en toda la cadena de prestación de servicios de TI.



Riverbed Digital Experience Management proporciona visibilidad y análisis integrados en todos los dispositivos, aplicaciones y aplicaciones del usuario final, redes e infraestructura.

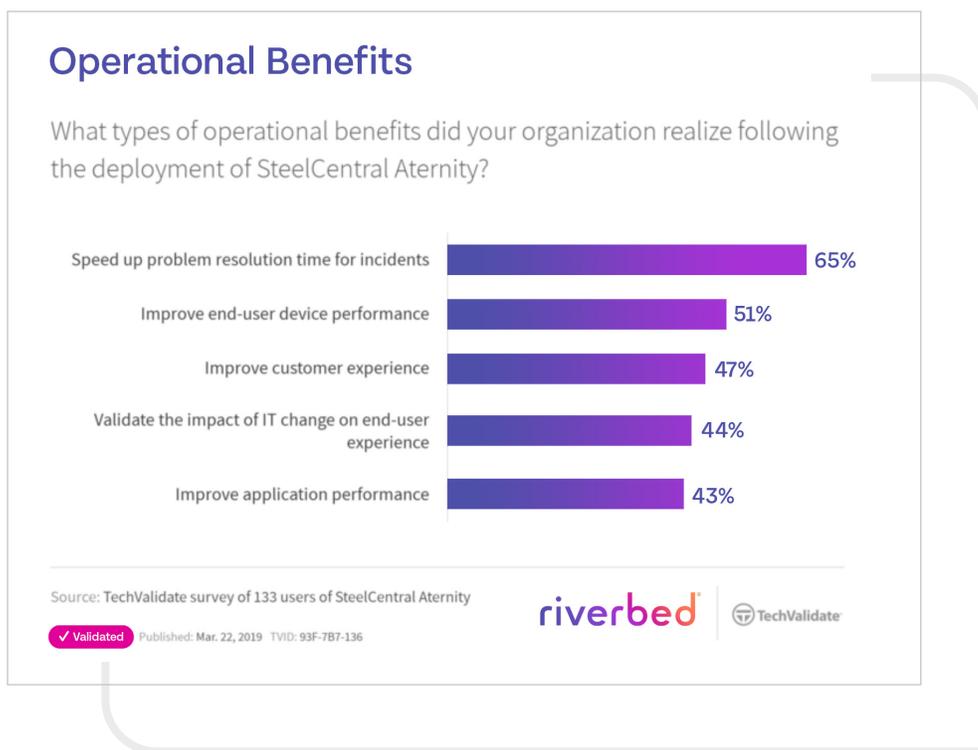
Con una solución DEM integrada, los equipos de TI pueden reducir aún más el MTTR una vez que hayan aislado el origen del problema. Por ejemplo, si el problema está en la aplicación, la integración con un [solo clic entre EUEM y APM](#) significa que el equipo puede hacerse cargo del problema y resolverlo rápidamente.

MTTR a veces sufre debido al “[juego de culpas](#)” entre el [equipo de Servicios al Usuario Final](#) y el [equipo de Red](#). La integración bidireccional entre EUEM y NPM proporciona una visión completa entre estos dos dominios. Los equipos pueden determinar rápidamente si un problema del usuario final se debe a la congestión de la red, a una clasificación errónea del tráfico o a un dispositivo cliente con pocos recursos. Para ver esta integración en acción, mire el [breve vídeo](#) sobre la integración con el MNP.

<sup>5</sup> Digital Enterprise Journal: 17 áreas que darán forma al mercado de operaciones de TI en 2018, Bojan Simic, 2018, página 15

# driver 3: Ahorros adicionales más allá de la administración de incidentes

TechValidate also asked Riverbed AternityTechValidate también preguntó a los clientes de Riverbed Aternity sobre los beneficios operativos que están logrando customers about the operational benefits they're achieving.



Equipos como Service Desk y Desktop Support representan grupos de usuarios clave para Riverbed Aternity. Así, los tres primeros beneficios operativos no son una sorpresa, ya que están asociados con la resolución de incidentes y problemas. Lo que destaca en los datos de la encuesta son la prevalencia de dos casos de uso clave que brindan beneficios fuera de estos equipos. Alrededor del 40% de los encuestados utilizan Riverbed Aternity para validar el impacto del cambio de TI y mejorar el rendimiento de las aplicaciones.

La amplia gama de casos de uso que aborda Riverbed Aternity es uno de los puntos clave de diferenciación en relación con los proveedores de DPM.

A diferencia de los proveedores de DPM que se centran principalmente en casos de uso de Service Desk y Desktop Support, Riverbed Aternity también aborda una gama más amplia de casos de uso para otros equipos de TI y del negocio.

# Cuantificar el valor de EUEM para equipos de aplicación

Los equipos de aplicaciones utilizan Riverbed Aternity para optimizar el rendimiento de sus aplicaciones y responsabilizar a los [proveedores de SaaS respecto de los SLA](#). En función de lo que ven los usuarios, [monitorear el rendimiento de las aplicaciones móviles](#) e identificar si el rendimiento deficiente del dispositivo está afectando el rendimiento de la aplicación.

A diferencia de los proveedores de DPM independientes, Riverbed Aternity ha unificado EUEM y Application Performance Monitoring (APM). Con Riverbed Aternity, TI puede monitorear la experiencia del usuario final de TODAS las aplicaciones críticas para el negocio en las que

el usuario confía. Riverbed Aternity notifica de forma proactiva a los equipos de aplicaciones sobre problemas de respuesta lenta. Luego muestra el tiempo de respuesta aportado por el dispositivo cliente, la red y el servidor backend. Los equipos de aplicaciones pueden luego profundizar en Riverbed Aternity APM con un solo clic para investigar transacciones de aplicaciones específicas para aislar y resolver el problema.

Para ver Riverbed Aternity en acción, [mire este breve vídeo](#) sobre EUEM y APM unificados

## Utilizando Riverbed Aternity para entregar valor cuantificado para TI y ejecutivos de negocios

Los líderes empresariales y de TI invierten millones en proyectos de TI para transformar sus negocios. La migración a Windows 10 puede costar entre 220 y 450 dólares por usuario, según analistas como Forrester<sup>6</sup> y Gartner<sup>7</sup>. Migrar a Office 365 puede costar \$150-\$250 por buzón<sup>8</sup>. Sin medir realmente el impacto de estos cambios de TI en la experiencia del usuario final, TI y los líderes empresariales sólo pueden adivinar si estas inversiones están dando sus frutos o no.

Los clientes utilizan Riverbed Aternity para [validar el impacto del cambio de TI](#). No sólo para cambios de dispositivo y sistema operativo, sino también para cambios estratégicos y tácticos en las aplicaciones, como migraciones a aplicaciones móviles y en la nube, o actualizaciones rutinarias de aplicaciones. Ellos usan Riverbed Aternity para validar el impacto de los cambios en la infraestructura, como la consolidación del centro de datos o la aceleración de WAN.

Este vídeo muestra cómo [validar el cambio](#).

<sup>6</sup> Forrester, The Total Economic Impact™ Of Microsoft Windows 10, December 2016.

<https://query.prod.cms.rt.microsoft.com/cms/api/am/binary/RWrHjm>

<sup>7</sup> Gartner, Optimize Your Cost to Migrate to Windows 10 Using Gartner's Cost Model, October 2016.

<https://www.gartner.com/en/documents/3464832>

<sup>8</sup> Reddit discussion board.

[https://www.reddit.com/r/msp/comments/8npx85/whats\\_the\\_on\\_going\\_rate\\_for\\_a\\_office\\_365\\_migration/](https://www.reddit.com/r/msp/comments/8npx85/whats_the_on_going_rate_for_a_office_365_migration/)

# La línea final

Las matemáticas son claras. Los clientes redujeron el volumen de tickets de la mesa de servicio en un 15% en promedio. han bajado tiempo medio de reparación del incidente en 3 horas, o 24%. El valor comercial de Riverbed Aternity es aún mayor si se tiene en cuenta casos de uso adicionales fuera de las operaciones, como mejorar el rendimiento de la aplicación y validar el impacto de cambio de TI.

Regístrese para obtener [acceso instantáneo](#) al entorno Riverbed Aternity SaaS para comprender los casos de uso clave para el usuario final.

Conozca el enfoque único de Riverbed Aternity en in [Not All End-User Experience Monitoring Solutions Are Created Equal](#).



## Riverbed – Empower the Experience

Riverbed is the only company with the collective richness of telemetry from network to app to end user that illuminates and then accelerates every interaction so that users get the flawless digital experience they expect across the entire digital ecosystem. Riverbed provides two industry-leading solutions: the Riverbed Unified Observability portfolio, which integrates data, insights, and actions across IT to enable customers to deliver seamless digital experiences; and Riverbed Acceleration, which offers fast, agile, and secure acceleration of any application over any network to users, whether they are mobile, remote, or on-premises. Together with our thousands of partners, and market-leading customers across the world, we empower every click, every digital experience. Learn more at [riverbed.com](https://riverbed.com).