

15 conseils indispensables pour réussir votre migration vers Windows 10 avec un End User Experience Monitoring

Planification. Mise en œuvre. Contrôle. Action –
Le guide des responsables IT pour la gestion du changement

End User Experience Monitoring

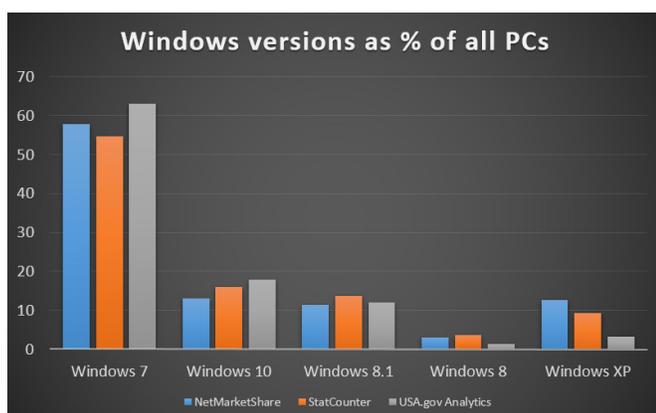
Le secret d'une migration réussie vers Windows 10

Un milliard de terminaux sous Windows 10 d'ici à 2018. C'est l'objectif de Microsoft. Et selon les derniers chiffres d'adoption, cet objectif est d'ores et déjà en vue. Fin 2016, l'entreprise annonçait déjà avoir dépassé la barre des 400 millions de terminaux équipés de son nouveau système d'exploitation. Dans le même temps, le taux d'adoption de Windows 10 augmentait plus rapidement que celui de Windows 7, OS le plus présent dans les entreprises.

En dépit de ces statistiques impressionnantes, bon nombre d'entreprises n'ont pas encore franchi le pas. C'est ce que confirme le site ZDNet dans un article qui compare les indicateurs d'adoption de Windows 10, 8, XP, et Windows 7 en entreprise. On y découvre que malgré le taux de pénétration à deux chiffres du dernier-né de Microsoft, la grande majorité des entreprises n'ont pas encore abandonné Windows 7.

Et comme la fin du support de ce dernier n'est pas prévue avant janvier 2020, les utilisateurs ont encore largement le temps de voir venir. Du moins c'est ce qu'ils pensent, car sachant qu'une migration de toute l'entreprise peut prendre de 12 à 18 mois, il ne faudrait tout de même pas trop tarder.

Pour le PDG de Microsoft, d'ici trois ans au maximum, un milliard de terminaux seront équipés de Windows 10. Un objectif aussi concret qu'ambitieux, qu'expliquent aussi les visées stratégiques du géant de Redmond. Pour Microsoft, Windows 10 se situe au cœur d'une initiative visant à assurer une expérience utilisateur unifiée sur tous les types de terminaux – des smartphones aux PC, en passant par les tablettes et les écrans de visioconférence.



Migration vers Windows 10 : opportunités et problématiques

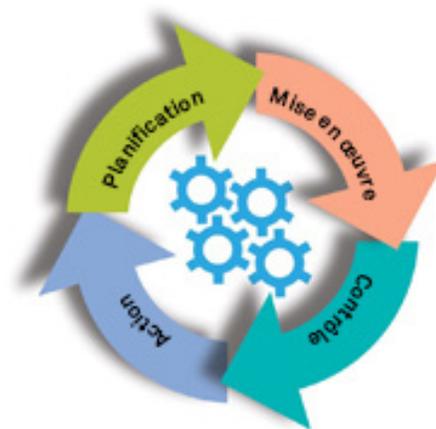
Vous envisagez de faire migrer votre entreprise vers Windows 10 dès cette année ? Ou peut-être attendez-vous d'avoir totalement récupéré du passage à Windows 7 ou Windows 8 ? Quel que soit le cas de figure, une migration Microsoft de grande envergure constitue une excellente occasion d'optimiser la prise en charge de services. Mais elle apporte aussi un certain nombre de challenges à relever.

La bonne nouvelle, c'est qu'il s'agirait apparemment de la dernière grande refonte de Windows. Après quoi Microsoft prévoit des mises à jour de moins grande ampleur et plus fréquentes. Cette migration peut aussi être l'occasion de réévaluer l'efficacité avec laquelle votre structure informatique se place au service d'utilisateurs de plus en plus techno-dépendants. Ce bilan pourra prendre la forme d'un inventaire de vos terminaux, d'une actualisation de votre politique BYOD, d'une rationalisation des applications utilisées, sous-utilisées ou non autorisées, mais aussi d'une évaluation de l'interopérabilité de tous ces éléments du point de vue des utilisateurs, des processus et des technologies – le but de la manœuvre étant de justifier des investissements à engager dans la gestion du changement.

Gestion du changement avec End User Experience Monitoring

End User Experience Monitoring (EUEM) a pour vocation première d'être déployé avant, pendant et après d'importantes initiatives informatiques. EUEM évalue les performances informatiques, valide et quantifie les retombées du changement, et apporte les preuves empiriques qui justifieront une meilleure approche : celle qui incitera l'utilisateur à s'approprier la nouveauté et à l'utiliser. End User Experience Monitoring vous permet de planifier et de préparer une importante migration de type Windows 10, tout en contrôlant les performances des applications en cours de migration. La solution vous aide également à suivre la courbe des performances pour évaluer en amont la nature et l'importance de problèmes potentiels, avant qu'ils n'impactent l'expérience utilisateur.

Une chose est sûre : le changement est une constante. À l'ère du digital, le lieu de travail n'est plus un environnement statique. D'où l'importance pour les équipes IT d'adopter une méthodologie efficace de gestion du changement. Dans ce domaine, ce guide propose d'utiliser la roue de Deming, un modèle de services informatiques en quatre points : planification, mise en œuvre, analyse et contrôle. L'objectif ? Offrir une expérience utilisateur irréprochable, en phase avec l'environnement dynamique qu'est devenue l'entreprise digitale.



L'objectif de ce guide

Nous avons élaboré ce guide pour vous livrer 15 conseils clés qui nous paraissent essentiels à la réussite d'une migration vers Windows 10 avec Riverbed [SteelCentral Aternity End User Experience Monitoring](#). Ce document s'articule autour de quatre grandes parties :

- 1. Planification** : 4 étapes clés pour bien planifier votre migration vers Windows 10
- 2. Mise en œuvre** : 4 indicateurs à suivre lors de la migration
- 3. Contrôle** : 3 moyens de mesurer l'impact de la migration
- 4. Action** : 4 cas d'utilisation pour intégrer End User Experience Monitoring au cœur de vos opérations au quotidien

Planification : 4 étapes clés pour bien planifier votre migration vers Windows 10

Riverbed® SteelCentral™ Aternity End User Experience Monitoring permet aux responsables informatiques de planifier leur migration vers Windows 10 en quatre étapes.

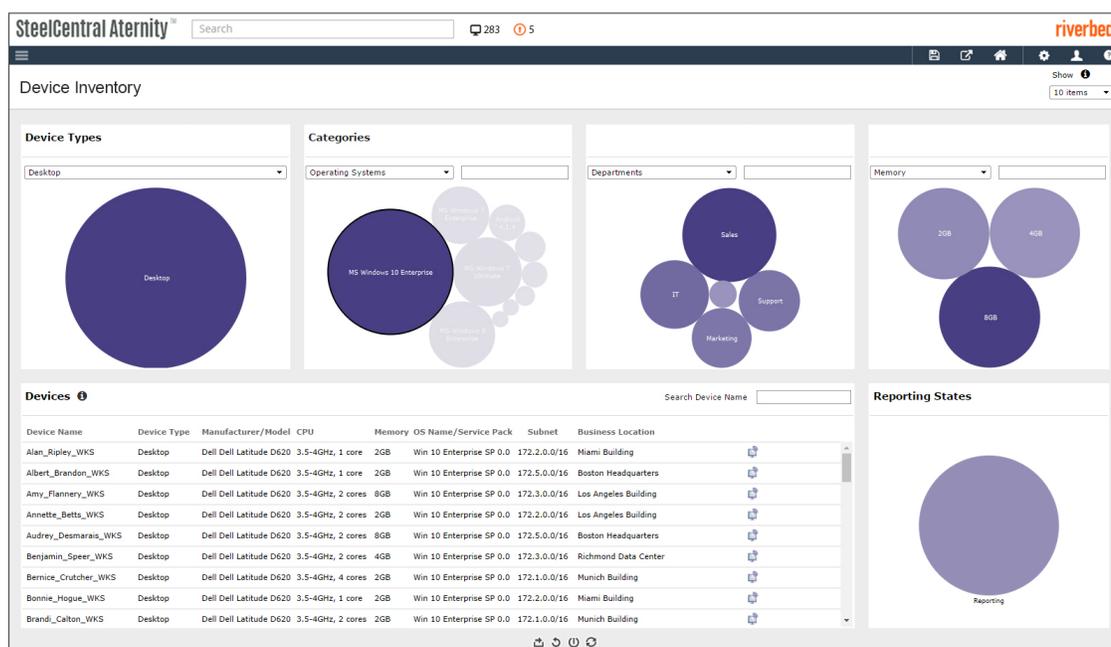
1. Inventoriez vos terminaux

L'une des difficultés que rencontrent les entreprises tient à la multitude de terminaux qu'utilisent leurs collaborateurs. Avec la solution **Windows Update for Business**, les équipes informatiques peuvent constituer des groupes de terminaux pour mieux contrôler le déploiement des mises à jour dans l'entreprise. Comme le souligne un article d'InformationWeek, les entreprises peuvent profiter du passage à Windows 10 pour mettre à niveau leur parc de terminaux. Avec l'allongement des cycles de remplacement ces dernières années, la première étape consiste donc à établir l'inventaire et la cartographie des terminaux existants en vue de planifier leur migration.

« 45 % des projets informatiques échouent en raison d'une gestion inefficace du changement dans l'entreprise ».

Gartner (selon une enquête Forbes)
« Organizational Change Is Centric to IT Projects' Success »

Pour en savoir plus, consultez cet article : <http://www.forbes.com/sites/victorlipman/2013/09/04/new-study-explores-why-change-management-fails-and-how-to-perhaps-succeed/#595bca965219>.

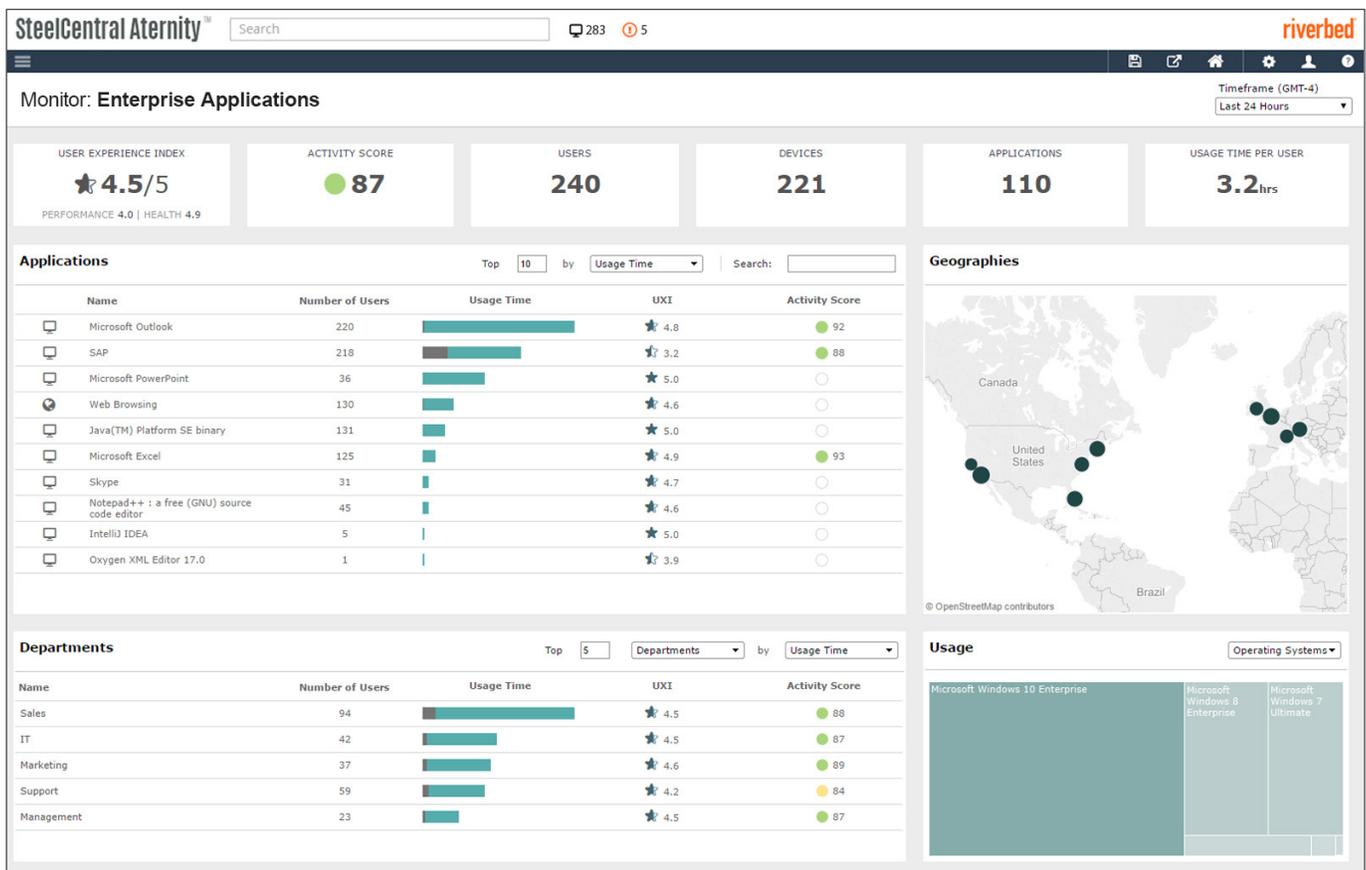


Le tableau d'inventaire de Riverbed SteelCentral Aternity répertorie les attributs des terminaux (système d'exploitation, nom du modèle, mémoire, processeur, etc.). Il indique également le département et le site auxquels est rattaché l'utilisateur.

2. Auditez et rationalisez vos applications

Windows 10 a pour avantage d'éviter toute désinstallation et réinstallation complète des applications après la mise à jour du système d'exploitation. Un gain de temps et des économies en perspective pour les entreprises. Selon un article publié sur le site [ITProPortal](#), la mise à jour sous-jacente du système d'exploitation n'a en effet aucune incidence sur les fichiers d'applications et des utilisateurs, ce grâce à l'architecture système commune entre Windows 7, 8 et 10.

Cela réduit prodigieusement la charge de travail des équipes informatiques, mais présente toutefois un inconvénient majeur : les entreprises n'auront aucune raison de faire le ménage parmi la pléthore d'applications installées, notamment les logiciels rarement utilisés ou ceux obtenus sans l'approbation du département informatique (on parle alors de « Shadow IT »). Avant de migrer vers Windows 10, il est donc essentiel de procéder à un audit des applications réellement utilisées dans votre entreprise, puis de rationaliser en conséquence.

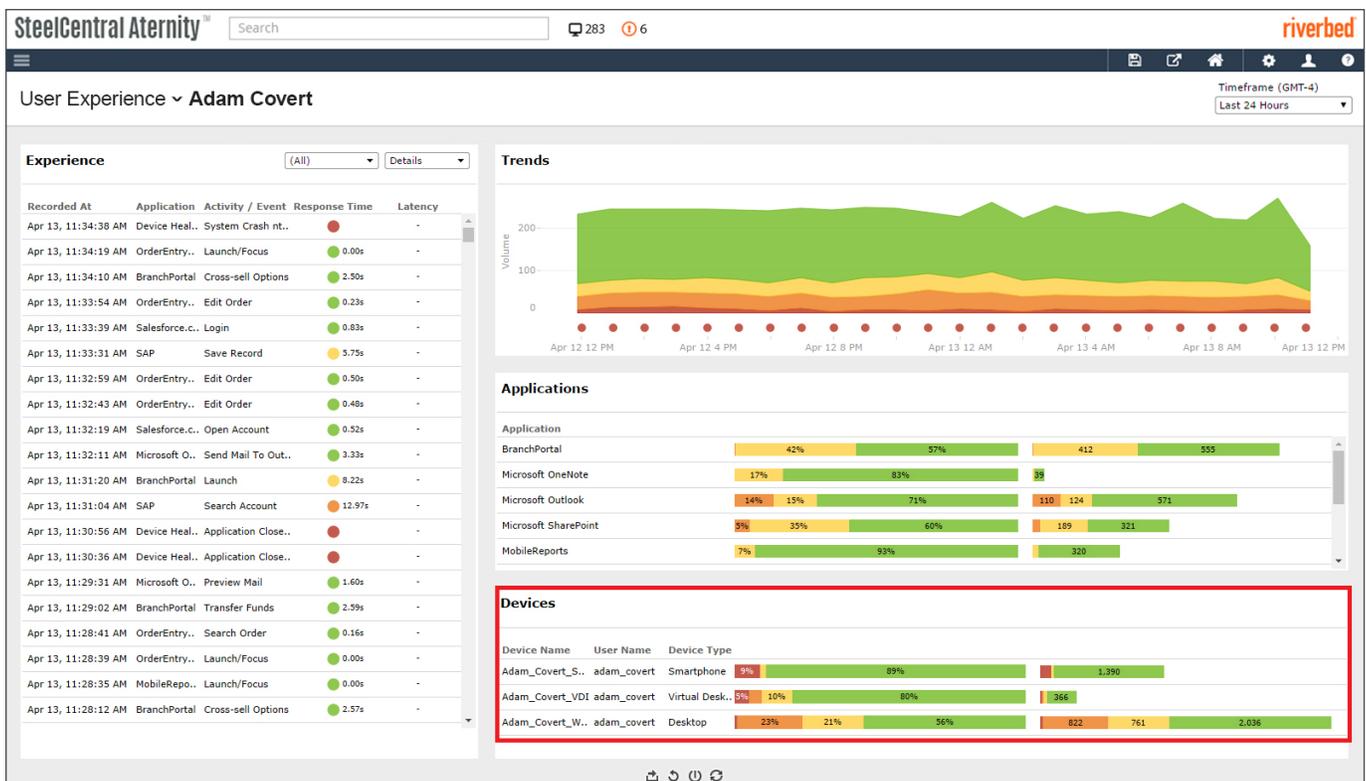


Le tableau de bord Riverbed SteelCentral Aternity de suivi des applications d'entreprise vous permet de découvrir chacune des applications réellement utilisées (sous Windows, sur le web ou dans le cloud). Il indique également le nombre d'utilisateurs actifs pour chacune d'elle.

3. Actualisez votre politique BYOD

Avec Windows 10, Microsoft affiche clairement sa volonté d'offrir une expérience utilisateur homogène entre terminaux mobiles et périphériques physiques. En conséquence, les responsables informatiques doivent s'attendre à un afflux de terminaux mobiles après la migration. D'où l'intérêt de revoir votre politique BYOD pour mettre en place des directives très claires en matière de traitement des informations d'entreprise sur les terminaux personnels.

Une expérience utilisateur homogène sur l'ensemble des terminaux passe d'abord par un suivi tout aussi homogène de cette expérience à mesure que les utilisateurs passent d'un terminal à un autre au cours d'une même journée.

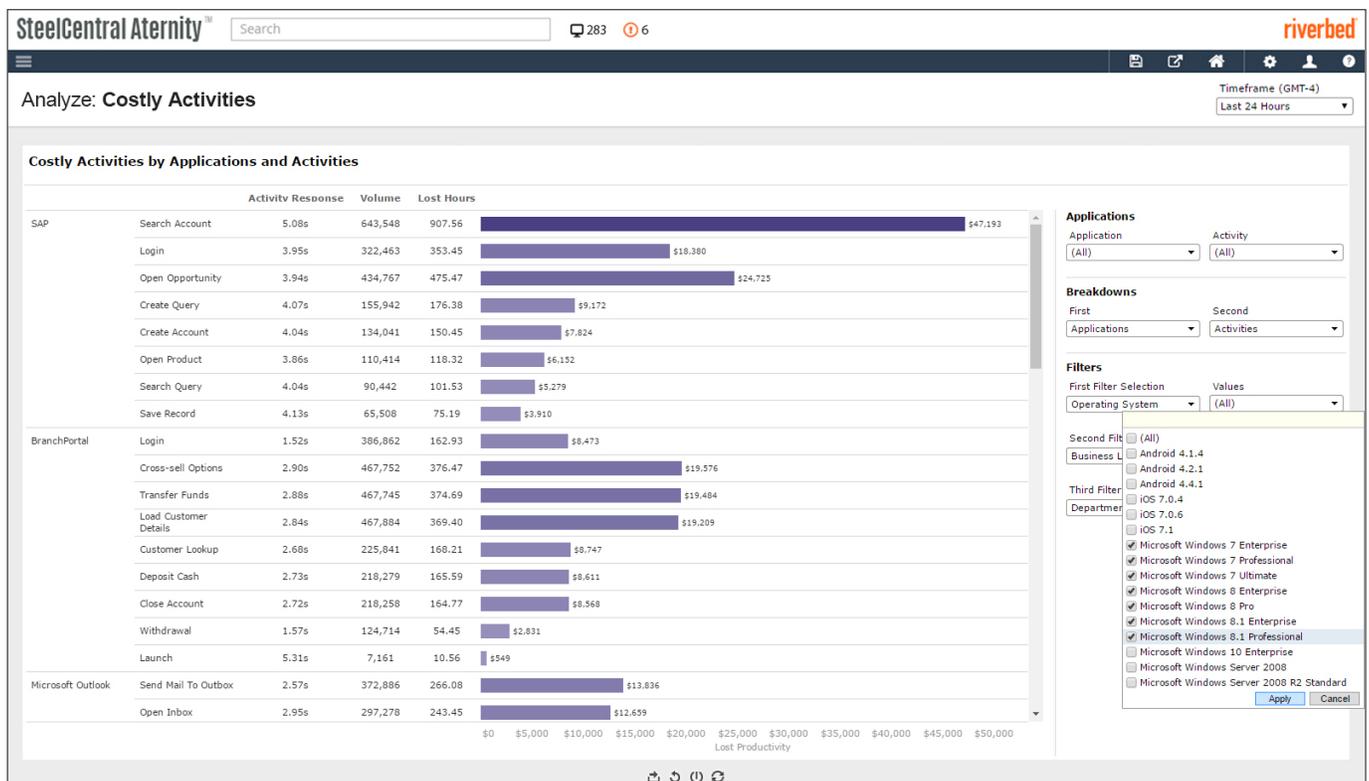


Le tableau de bord Riverbed SteelCentral Aternity dédié à l'expérience utilisateur présente un workflow unique et homogène. Il vous permet de suivre l'expérience utilisateur sur toutes les applications et tous les types de terminaux (mobiles, physiques ou virtuels).

4. Calculez le coût de la sous-performance pour justifier financièrement la mise à niveau

Bien que Microsoft ait tout fait pour simplifier le processus de migration, celle-ci a néanmoins un coût. Sachant que la fin de support de Windows 7 n'interviendra pas avant 2020, nombreuses sont les entreprises qui ne voient aucune raison de se presser. Pour appuyer votre décision de passer à Windows 10 sans plus attendre, vous devrez donc avancer l'argument d'un environnement informatique actuellement sous-performant.

Qui dit lenteur des applications métiers critiques dit en effet perte de productivité des effectifs. Il s'agit donc de quantifier son impact financier pour permettre aux responsables informatiques de décider du moment d'enclencher la mise à niveau.



Le tableau d'analyse des activités coûteuses vous permet de quantifier l'impact financier des applications sous-performantes et synonymes de sous-productivité. Différents filtres vous permettent de trier les données, notamment par système d'exploitation : vous pouvez ainsi justifier une mise à niveau vers Windows 10.

Mise en œuvre : 4 indicateurs à suivre lors de la migration vers Windows 10

La fonctionnalité EUEM de Riverbed® SteelCentral™ Aternity vous permet de garder un œil sur des indicateurs clés pour maintenir votre migration vers Windows 10 sur la bonne voie.

1. Surveillez les performances de vos applications pendant la migration

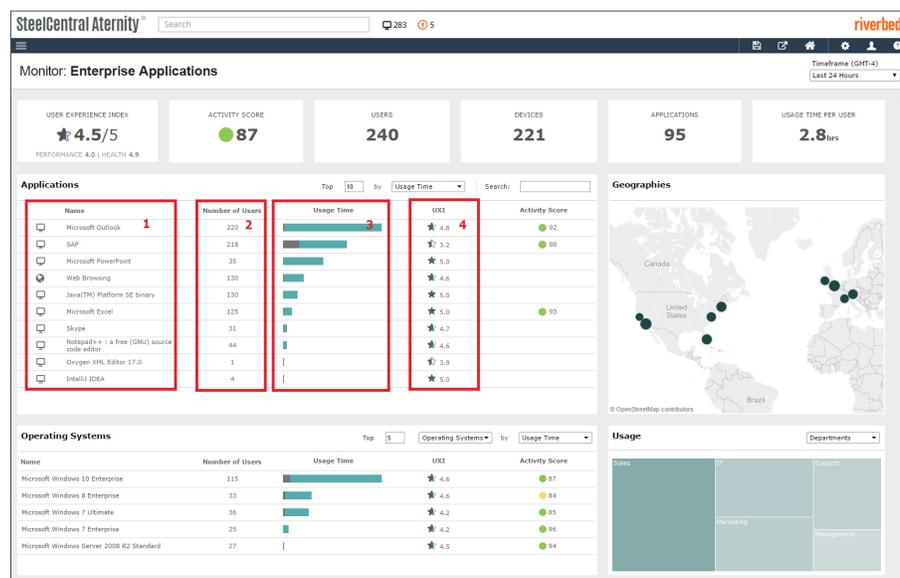
Comme tout changement informatique majeur, une migration vers Windows 10 n'est pas exempte de risques. En l'occurrence, la migration peut perturber les performances d'applications métiers critiques dont dépend le travail des salariés. Avec Aternity, vous pouvez 1) découvrir la moindre application installée (en local, sur le cloud ou sur smartphone), qu'elle soit ou non autorisée par le département informatique ; 2) effectuer le suivi des applications utilisées pour détecter les utilisations non autorisées, lutter contre le Shadow IT et identifier les dépenses logicielles non planifiées ; 3) connaître le nombre d'utilisateurs actifs pour identifier d'éventuelles économies sur les achats de licence ou au contraire acheter de nouvelles licences ; et 4) effectuer le suivi de

l'utilisation, des temps d'attente et des problèmes d'intégrité pour évaluer leurs répercussions sur la productivité de l'entreprise dans son ensemble.

« 72 % de cadres dirigeants ignorent le nombre d'applications non autorisées (Shadow IT) utilisées dans leur entreprise. Seuls 8 % affirment connaître ce chiffre ».

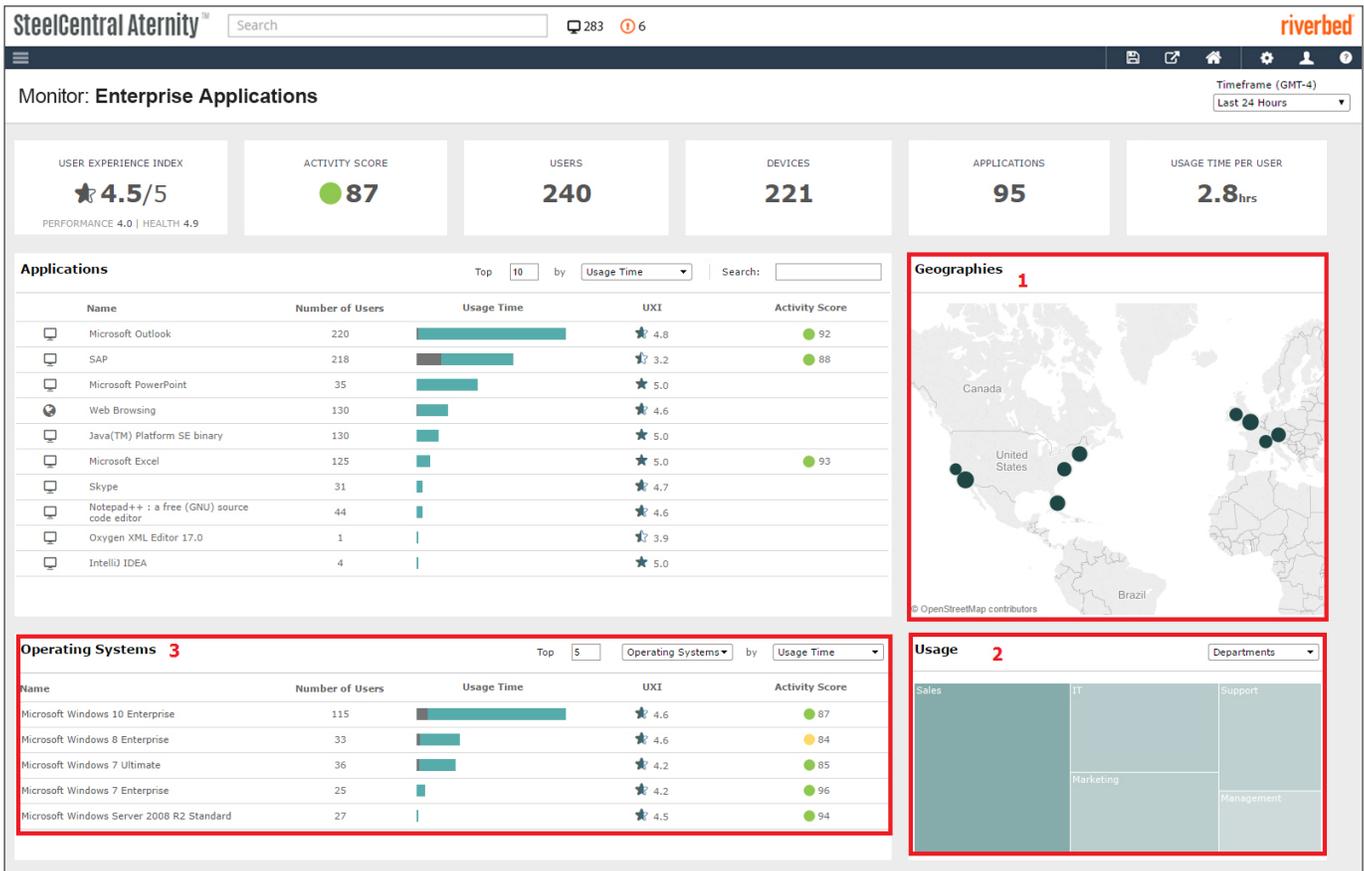
Cloud Security Alliance (CSA),
« Cloud Adoption Practices & Priorities Survey Report »

Pour en savoir plus, consultez le rapport en ligne : <https://cloudsecurityalliance.org/download/cloud-adoption-practices-priorities-survey-report/>.



2. Analysez les performances des applications par département, site, système d'exploitation ou type de terminal

Lors de la migration de votre parc de terminaux, identifiez les facteurs susceptibles d'affecter les performances de vos applications. Avec Riverbed SteelCentral Aternity, vous connaissez les utilisateurs sous toutes leurs coutures : identité, fonction, département et site de rattachement. Vous êtes ainsi en mesure d'analyser les performances des applications exécutées sur des terminaux Windows 10 de différentes manières pour en identifier les tendances.

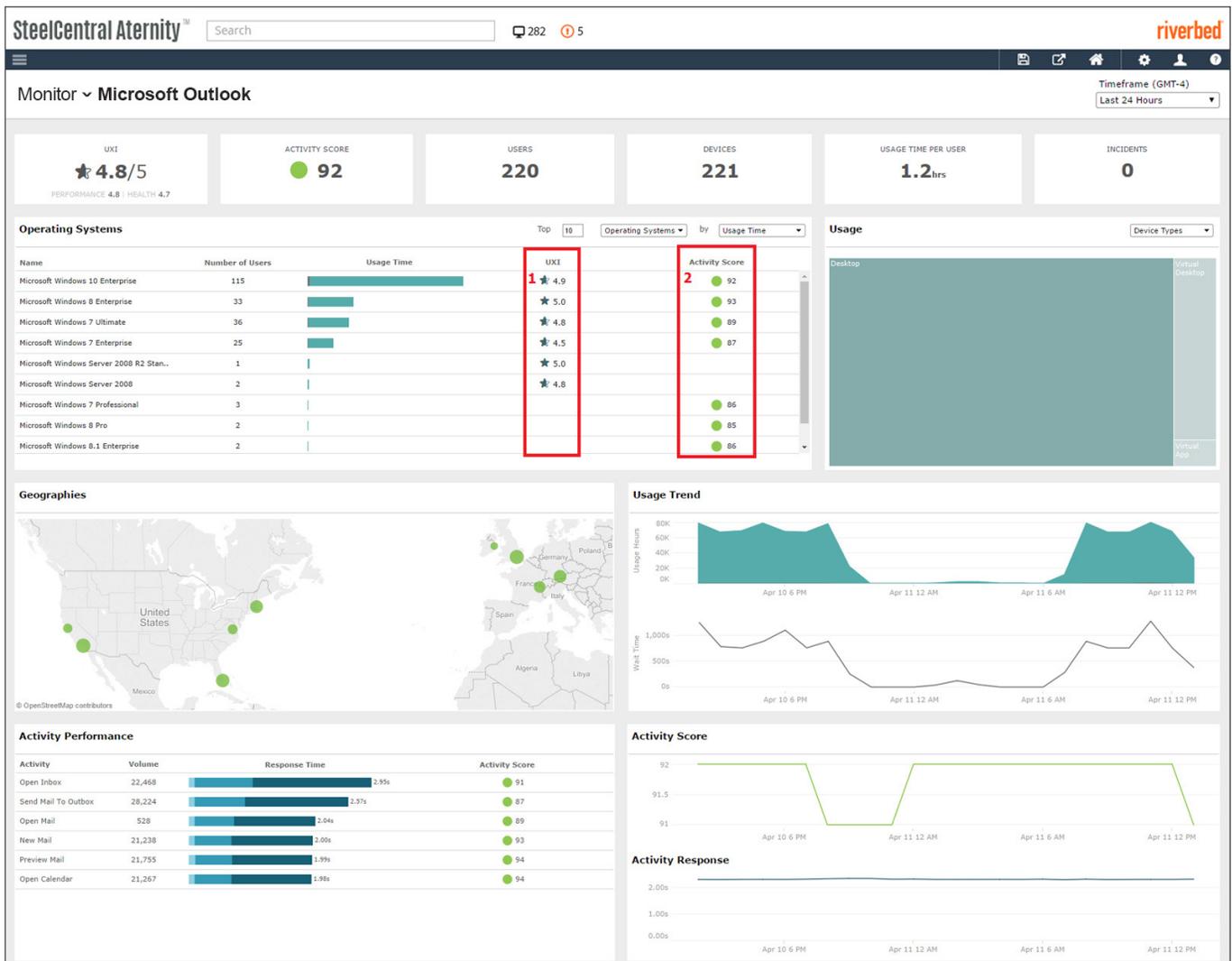


Riverbed SteelCentral Aternity vous permet d'analyser les performances 1) par site, 2) par département, 3) par système d'exploitation, sans oublier d'autres paramètres, tels que le type de terminal.

3. Effectuez une analyse détaillée des performances de chaque application

Les responsables d'application éprouvent généralement des inquiétudes quant à l'impact de la migration Windows 10 sur les performances. C'est là qu'End User Experience Monitoring intervient pour identifier d'éventuels problèmes de sous-performance, ainsi que le nombre d'utilisateurs et de sites concernés, avec en prime une comparaison avant/après pour faire le point sur la situation.

Dans ce tableau de bord, l'indice UXI (User Experience Index) sert d'indicateur de performance clé (KPI). UXI est une valeur (comprise entre zéro et cinq), qui permet d'évaluer les performances et l'intégrité globales d'une application. Elle se base pour cela sur le nombre de plantages par heure, ainsi que les temps moyens de blocage et d'attente par rapport au temps total d'utilisation. Dans le cas d'applications web, UXI évalue le pourcentage d'erreurs par rapport à l'ensemble des pages chargées, mais aussi le temps moyen de chargement de la page. Une fois cumulés, tous ces éléments dressent un bilan de l'expérience utilisateur globale.

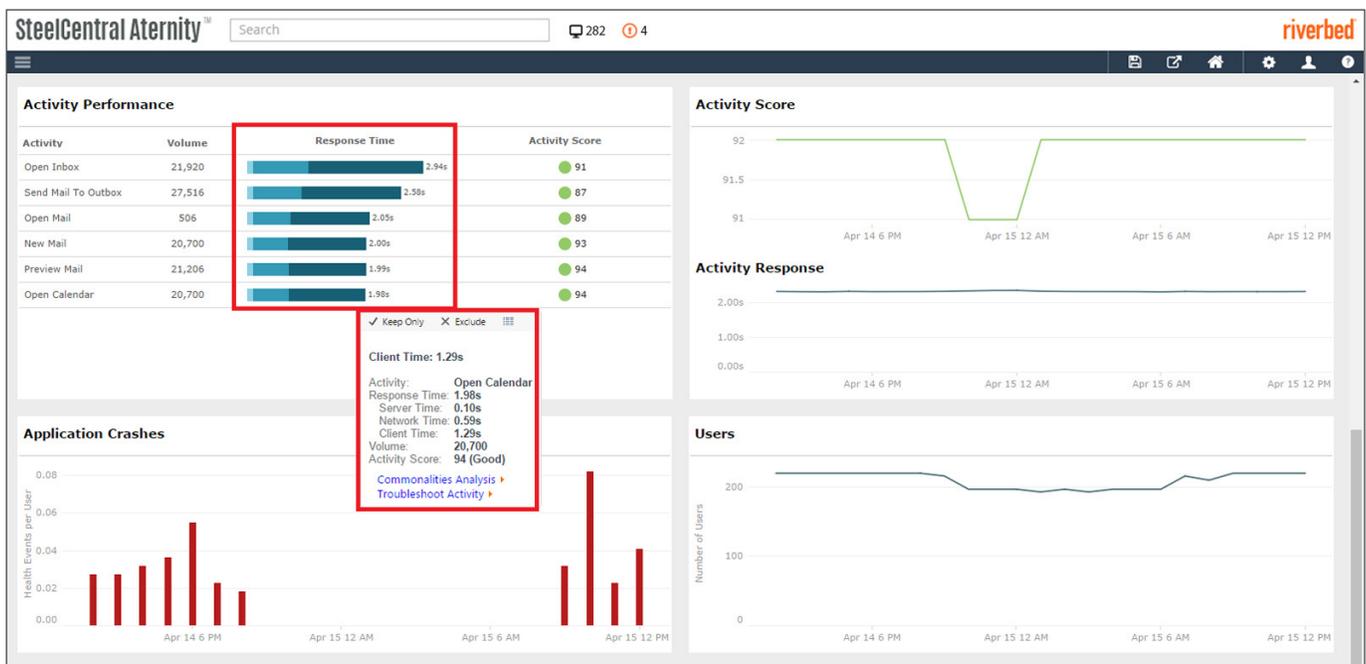


Lorsque des applications sont associées à des activités métier, l'indicateur Activity Score (2) (ou score d'activité) permet d'obtenir une autre évaluation des performances applicatives. Les valeurs d'Activity Score sont comprises entre zéro et 100 (exprimées par un code couleur). Elles agrègent les temps de réponse des différentes activités métiers par rapport aux objectifs de performance fixés. La formule de calcul se base sur le standard [Apdex](#).

4. Identifiez la source des temps de réponse excessifs : terminal, réseau ou serveur

Après une migration vers Windows 10, la question incontournable est bien sûr de savoir si les performances sont au niveau du système d'exploitation précédent. Aternity vous permet d'analyser son impact sur les temps de réponse globaux du terminal, du réseau et du serveur.

Dans le tableau de bord ci-dessous, nous voyons que le point de ralentissement se situe au niveau du terminal client. Rien de bien encourageant pour une migration vers Windows 10. Pour connaître la cause exacte du problème, une analyse plus poussée sera nécessaire, mais un tel indicateur doit susciter votre vigilance quant à un futur déploiement.



Contrôle : 3 moyens de mesurer l'impact de votre migration vers Windows 10

Le moment est maintenant venu de vérifier les retombées de ces changements informatiques sur l'expérience utilisateur. Comme nous l'avons déjà évoqué, Windows 10 incarne le dernier cycle de mise à niveau complète de l'OS. Après quoi Microsoft prévoit des mises à jour incrémentielles plus fréquentes. Les trois méthodes que nous allons aborder ici s'avèreront donc utiles, non seulement pour les montées de version Windows, mais aussi pour tout type de changement informatique.

1. Comparez l'expérience utilisateur avant et après le changement

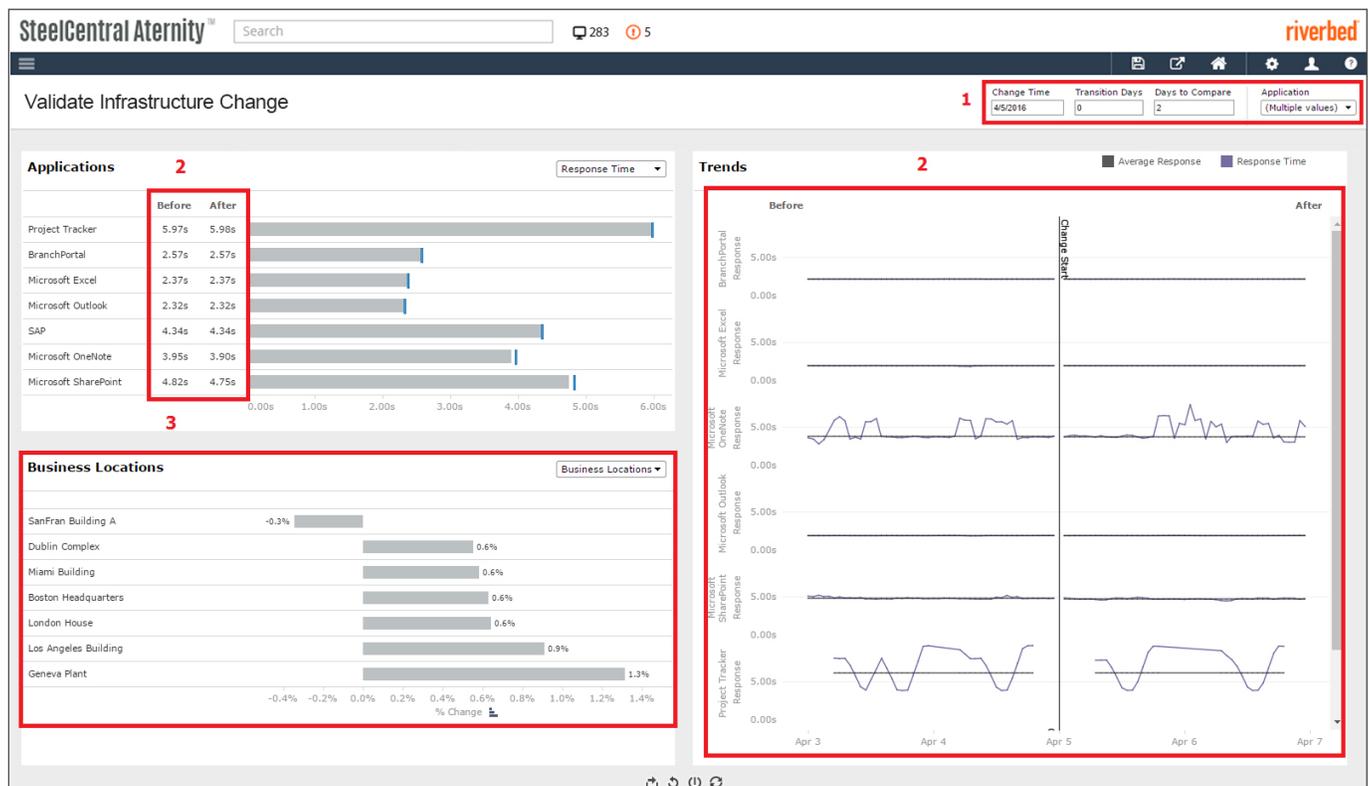
Riverbed SteelCentral Aternity EUEM vous permet de comparer les performances de différentes applications avant et après un changement de type migration Windows 10 ou autre. Ces changements peuvent aller de réglages ciblés (modification des paramètres d'un pare-feu ou d'un routeur) à des opérations de plus grande envergure comme la consolidation de data centers multi-sites. La fonctionnalité **EUEM de Riverbed SteelCentral Aternity** vous permet de vérifier les retombées de ces changements sur les performances des utilisateurs pour un grand nombre d'applications, sur un site comme sur plusieurs.

« Selon une récente enquête, 20 % des personnes interrogées affirment qu'il faut plus de 4 heures pour redémarrer après un incident, tandis que 60 % des sondés déclarent qu'il faut plus de 5 heures pour résoudre un problème de performance applicative ».

Site CIO Insight,
« When Apps Fall Short of User Expectations »

Pour en savoir plus, consultez cet article : <http://www.cioinsight.com/it-strategy/application-development/when-apps-fall-short-of-user-expectations.html>.

Pour découvrir l'apport concret d'Aternity dans la validation du changement, regardez cette courte vidéo : <https://youtu.be/8qbwRtiXClw?list=PL18B4C1339C54900A>.



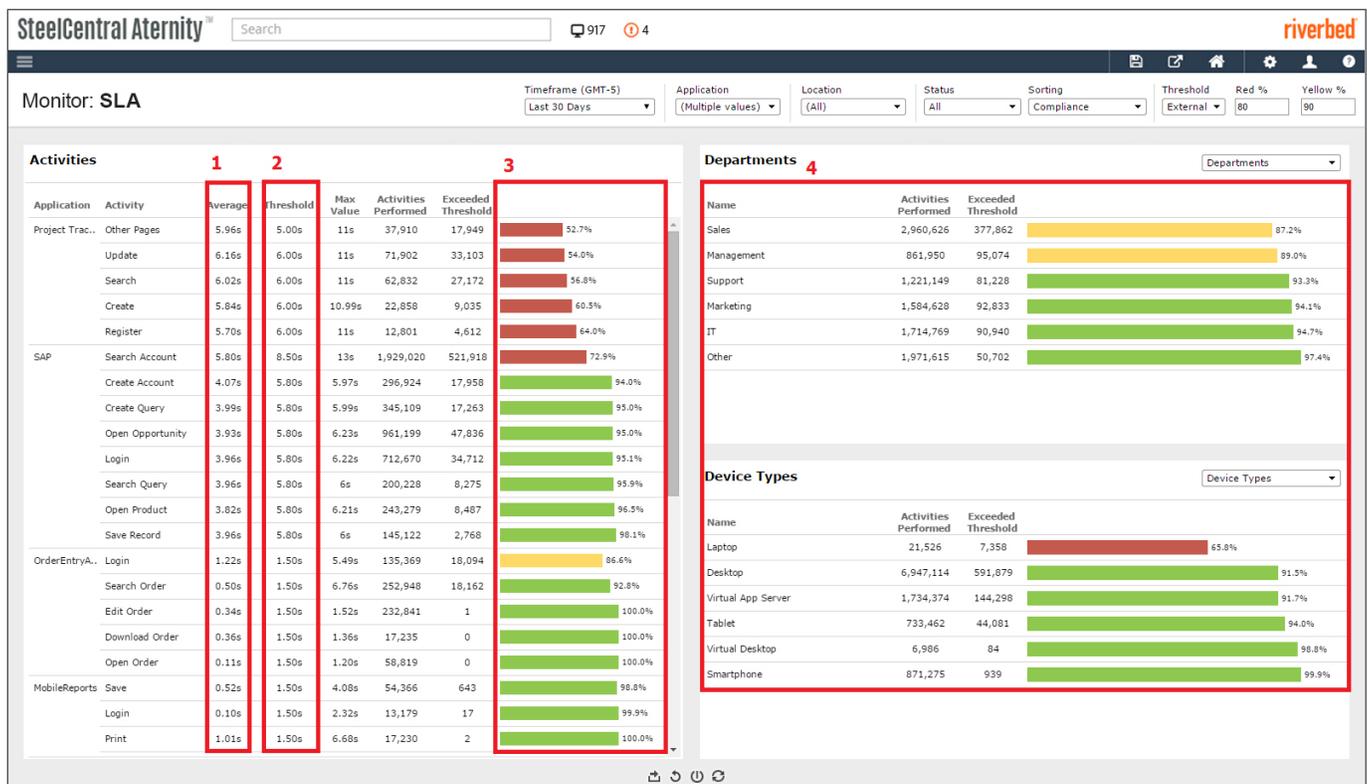
Grâce au tableau de bord de validation des changements apportés à l'infrastructure, 1) vous identifiez la période du changement et définissez la fenêtre d'analyse ; 2) vous effectuez une comparaison avant/après des temps de réponse des applications par rapport aux accords SLA définis ; et 3) vous appuyez sur les temps de réponse tels que ressentis par l'utilisateur pour quantifier l'impact du changement par site, par serveur ou par type de terminal.

2. Vérifiez que vos applications répondent aux exigences de performance de l'entreprise

L'entreprise ne mesure pas les performances applicatives en termes de paramètres techniques tels que le temps de disponibilité du serveur, la latence ou les erreurs. Elle les mesure en termes beaucoup plus simples : les salariés peuvent-ils ou non faire leur travail ? En d'autres termes, ce qui importe, c'est la qualité de l'expérience utilisateur en conditions réelles. Dans Aternity, cette fonctionnalité porte un nom : Business Activity Analytics (analyse des activités métiers). Elle vous permet de vérifier qu'après le passage à Windows 10, vos applications continuent de répondre aux niveaux de performance attendus.

Le tableau de bord de suivi des SLA vous signale les cas où les performances des applications descendent sous les seuils négociés avec les métiers. Ce tableau de bord vous permet 1) d'établir des niveaux de performances normales des applications par groupes d'utilisateurs ; 2) de définir les accords SLA des principales activités métiers en fonction des attentes des utilisateurs ; 3) de comparer aux SLA chaque instance d'exécution de ces activités pour chaque utilisateur ; et 4) d'afficher le niveau de conformité aux accords SLA par département, par site ou par type de terminal.

Pour en savoir plus sur la définition d'accords SLA en fonction des processus métiers, regardez cette courte vidéo : https://youtu.be/_WJhxw2lu44?list=PL18B4C1339C54900A.



3. Analysez les performances de n'importe quelle application dans ses moindres détails

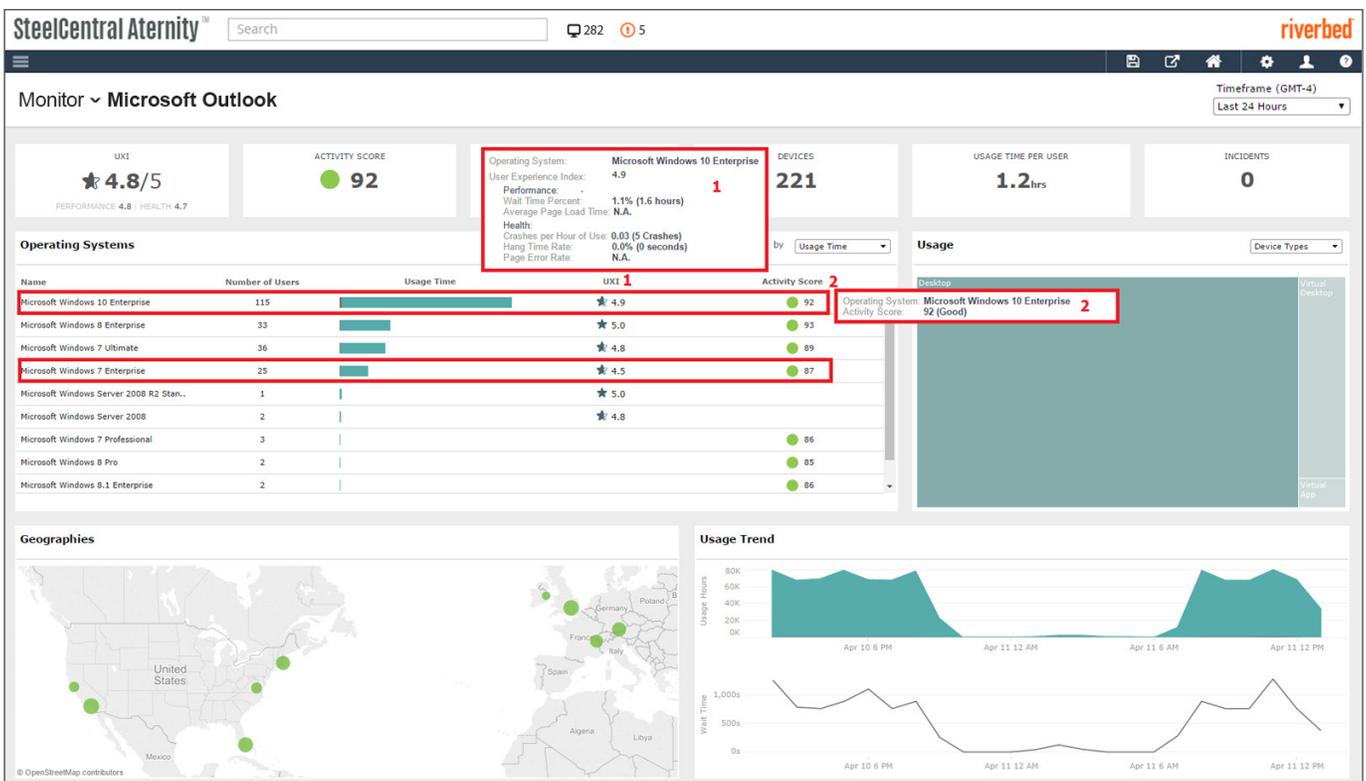
Avant de déployer Windows 10 dans toute l'entreprise, les responsables d'application devront d'abord comparer les performances de leur application sous différents systèmes d'exploitation. Cet exercice préalable leur permettra d'établir des points de référence pour valider l'impact du changement. Pour évaluer les performances applicatives et analyser leurs tendances sur la durée, Riverbed SteelCentral Aternity EUEM s'appuie sur deux indices différents.

Le premier est UXI (User Experience Index, ou indice de l'expérience client) (1). Exprimé par une valeur comprise entre zéro et cinq, il mesure les performances et l'intégrité globales d'une application en fonction du nombre de plantages par heure, ainsi que les temps moyens de blocage et d'attente par rapport au temps total d'utilisation. Dans le cas d'applications web, UXI évalue le pourcentage d'erreurs par rapport à

l'ensemble des pages chargées, mais aussi le temps moyen de chargement de la page. Sans nécessiter aucune configuration, Riverbed SteelCentral Aternity calcule automatiquement l'indice UXI pour chacune des applications de l'entreprise.

Le second indice, Activity Score (2) (ou score d'activité), intervient lorsque des applications sont associées à des activités métiers spécifiques. Exprimé par un code couleur sur une échelle de zéro à 100, il se calcule par une formule basée sur le standard Apdex. Cet indice agrège les temps de réponse de chaque activité métier par rapport aux objectifs de performance. La solution Aternity étant déjà paramétrée pour l'évaluation des activités métiers associées aux principales applications de productivité Microsoft, le calcul de l'indice Activity Score pour ces applications ne nécessite absolument aucune configuration.

Pour en savoir plus sur la prise en charge intégrée des applications de productivité Microsoft, regardez cette courte vidéo : <https://youtu.be/uUnbOI8JEaU?list=PL18B4C1339C54900A>.



Action : 4 cas d'utilisation pour intégrer End User Experience Monitoring au cœur de vos opérations au quotidien

Une fois votre migration vers Windows 10 terminée, vous pouvez exploiter Riverbed® SteelCentral™ Aternity EUEM dans vos processus opérationnels, avec à la clé une expérience utilisateur irréprochable sur vos applications métiers critiques. Voici quatre pistes à explorer.

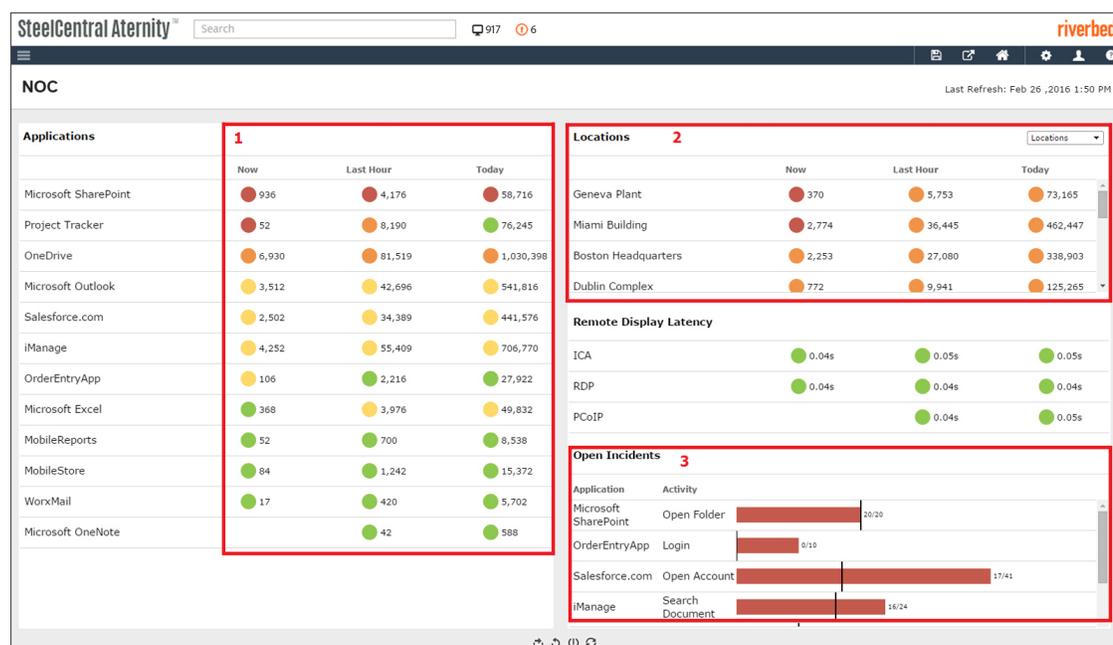
1. Priorisez la résolution des problèmes en fonction de leur gravité et de leur impact

La solution Aternity vous permet 1) de suivre les performances récentes de n'importe quelle application ; 2) de mesurer la gravité et l'impact des problèmes d'applications sur les différents sites ou départements ; et 3) d'identifier les tickets d'incidents ouverts en fonction de leur gravité et du nombre d'utilisateurs touchés. Cette démarche vous permettra d'axer votre intervention sur les problèmes les plus urgents.

Pour en savoir plus, consultez cet article : <https://www.riverbed.com/products/steelcentral/end-user-experience-monitoring/improve-workforce-productivity-and-customer-service.html>.

Grâce à Aternity, une grande compagnie d'assurances (19 Mds \$ de CA annuel) a pu s'assurer de la réussite de sa migration d'un système Exchange sur site vers Office 365 dans le cloud, notamment en termes de respect des accords SLA.

Riverbed SteelCentral Aternity



2. Identifiez et résolvez les problèmes en amont

Les équipes informatiques opérationnelles peuvent exploiter Aternity pour 1) recevoir des alertes automatiques classées par ordre de gravité ; 2) analyser leur impact par site, par bureau, par département ou par sous-réseau ; et 3) identifier les utilisateurs touchés et traiter leurs problèmes avant qu'ils n'appellent le support technique.

Pour en savoir plus sur l'identification et la résolution proactives des problèmes, regardez cette courte vidéo : <http://www.riverbed.com/products/steelcentral/end-user-experience-monitoring/troubleshoot-end-user-issues-quickly.html>.

Incident Impact

Impact **Major 1** ID 91633 Application BranchPortal Activity Login
 Events C. 12:59pm Severity increase

Group All Impacted EPs 4 Start 06/11/2015 12:51pm
 Classification > Max Impacted EPs 7 Last Update 06/11/2015 01:14pm

End Points Status

Legend: Normal (Green), Minor (Yellow), Major (Orange), Critical (Red)

Top Impacted End Points at 01:12pm

Grouped by Location

Location	Count
Philade~1	1
Miami B~2	13
Boston ~3	9
Dublin ~4	5
Geneva ~5	4

End Point List (78) at 01:12pm

View 25 << 1 of 4 >>

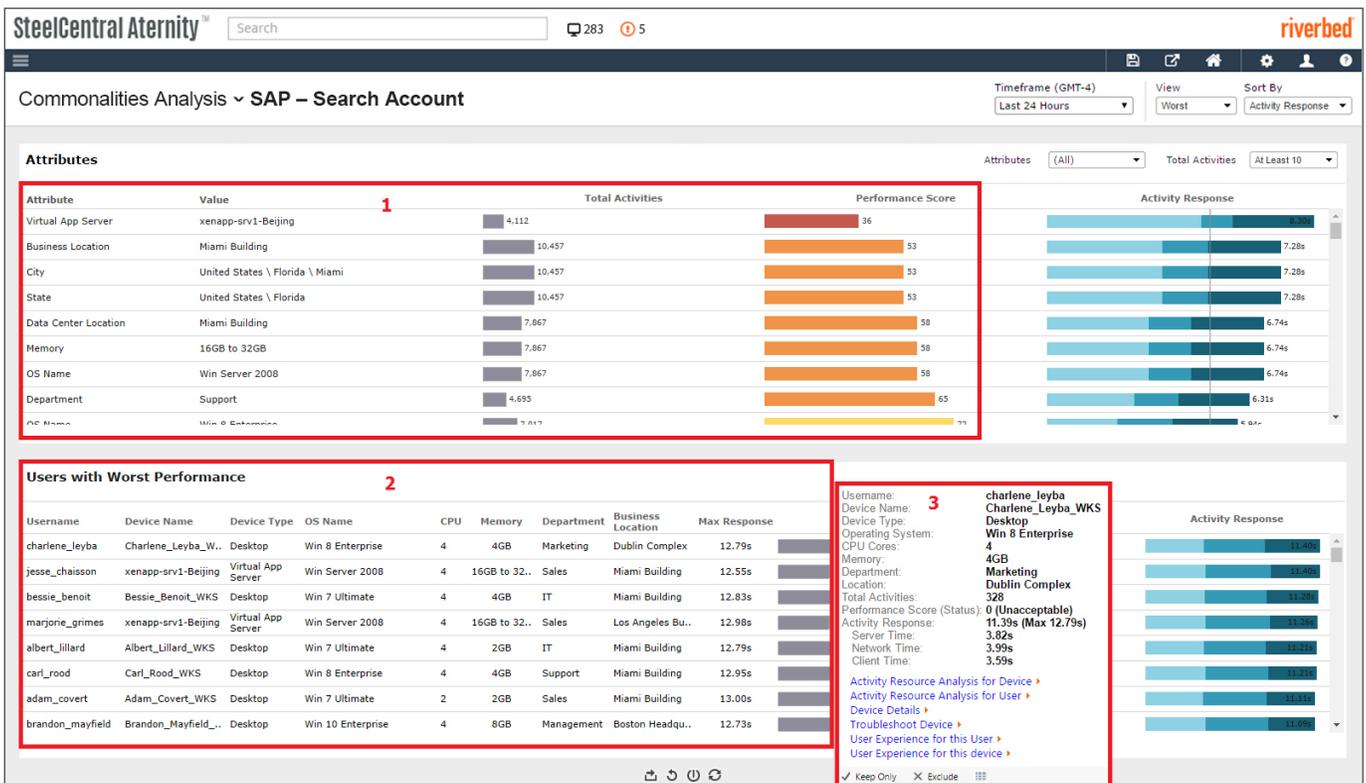
Status	Username	Hostname	Operating System	Location	IP Address	Type
Major	jessie_bosh	Jessie_Bosh_WKS		Philadelphia Building	198.1.0.15	Remote (Jessie...
Major	tanisha_farabee	Tanisha_Farabee_WKS		Philadelphia Building	198.1.0.13	Remote (Tanis...
Minor	loraine_gosser	Lorraine_Gosser_WKS		Philadelphia Building	198.1.0.2	Remote (Lorai...
Minor	alan_ripley	Alan_Ripley_WKS	Microsoft Windows 7 64 bit	Miami Building	193.1.0.77	Local
Minor	kurt_viveiros	Kurt_Viveiros_WKS		Philadelphia Building	198.1.0.19	Remote (Kurt...
Normal	louise_mangan	Louise_Mangan_WKS	Microsoft Windows 7 64 bit	Los Angeles Building	190.1.0.7	Local
Normal	howard_huynh	Howard_Huynh_WKS	Microsoft Windows 7 64 bit	Miami Building	193.1.0.14	Local
Normal	Priv_gKiZWLXurWsjrwpKOllMw==	Priv_V+y2atFSpVWSkloEFxcgKj1HQdk37LQ...	Microsoft Windows 7 64 bit	Munich Building	Priv_4Kok/4xc2i...	Local
Normal	Priv_7h5vrvou21msi4p2un6AXnk5xso8DhV2..	Priv_jh311aSIMIKfoNVXnwT8lel/Z89jBSWzB..	Microsoft Windows 7 64 bit	Munich Building	Priv_lumAdmIsj..	Local
Normal	Priv_3zCeXSTG2+LcM6l/2r61Gg==	Priv_9T6ZM4q27qaQxsNrh1OArzVHIP/cWIq...	Microsoft Windows 7 64 bit	Munich Building	Priv_PSB5YNuH...	Local

3. Identifiez rapidement la cause probable d'un problème

Dans le contexte actuel de convergence des infrastructures IT, la résolution de problèmes peut vite devenir un processus complexe. La solution Aternity vous aide à relever ce défi. Pour ce faire, elle met en corrélation les trois flux de données révélatrices de l'expérience utilisateur, à savoir l'intégrité et le rendement du terminal, les performances applicatives telles que ressenties par l'utilisateur, et les interactions de l'utilisateur.

Le tableau de bord Commonalities Analysis (analyse des points communs) identifie les points communs d'un problème sur une activité donnée pour réaliser un diagnostic automatique et intelligent. Il analyse ainsi des centaines de causes possibles (site, heure de la journée, modèle d'ordinateur portable, etc.) et affiche uniquement les éléments continuellement sous-performants pour cette activité.

Le tableau de bord Commonalities Analysis vous permet 1) d'analyser les caractéristiques communes aux utilisateurs concernés ; 2) d'identifier les utilisateurs les plus touchés par le problème ; et 3) d'analyser en profondeur l'application ou le terminal concerné pour résoudre les problèmes de chaque utilisateur.



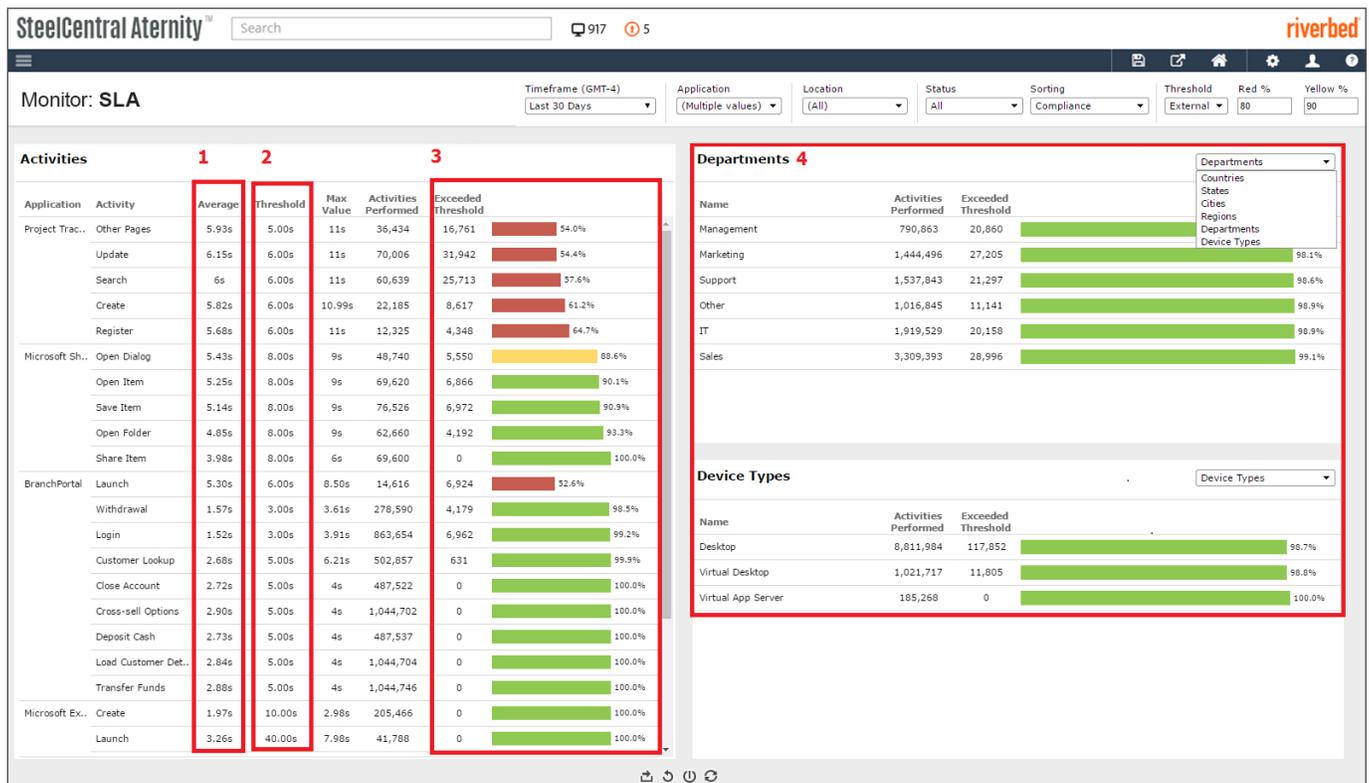
4. Responsabilisez les fournisseurs cloud en leur imposant VOS conditions

Que vous ayez opté pour Office 365 ou pour une autre application hébergée, les accords SLA des fournisseurs cloud ne garantiront pas l'excellence des performances de vos applications. Certes, ces fournisseurs s'engagent sur des critères comme la disponibilité de l'infrastructure, les délais de réponse en cas d'incident et les éventuelles pénalités, mais on reste encore loin du compte en termes d'expérience utilisateur. Les outils de gestion informatique classiques (produits APM, de suivi synthétique et de suivi IPM orienté applications) ne parviennent pas à mesurer avec précision l'expérience utilisateur réelle.

Avec Business Activity Analytics, la solution Aternity agit en complément des statistiques de disponibilité

globales des fournisseurs de services cloud. Elle mesure ainsi les performances des applications cloud sur la base de l'expérience utilisateur réelle – c'est-à-dire telles qu'elles sont restituées sur les terminaux des utilisateurs.

Les départements informatiques peuvent s'appuyer sur le tableau de bord SLA pour 1) établir des niveaux de performances normales des applications par groupes d'utilisateurs ; 2) définir les accords SLA des principales activités métiers en fonction des attentes des utilisateurs ; 3) comparer aux SLA chaque instance d'exécution de ces activités pour chaque utilisateur ; et 4) afficher le niveau de conformité aux accords SLA par département, par site ou par type de terminal. Dans le tableau de bord ci-dessous, nous voyons que les activités métiers associées à Project Tracker, SharePoint et BranchPortal ne remplissent pas les objectifs SLA fixés.



Conclusion

Mise à niveau vers Windows 10, migration vers Microsoft Office 2016 et Office 365, déploiement de nouvelles tablettes Surface... ces évolutions IT majeures n'ont de sens que si elles se traduisent par des gains de productivité pour vos collaborateurs. Pour vous en assurer, il vous faut une meilleure visibilité sur l'expérience utilisateur réelle. Riverbed SteelCentral Aternity vous livre rapidement les informations exploitables dont vos équipes informatiques et votre entreprise ont besoin pour rester dans la course. Notre solution s'inscrit dans le prolongement de Microsoft System Center Operations Manager et de ses fonctionnalités de contrôle des terminaux et de l'infrastructure. Pour ce faire, elle assure le suivi et la mise en corrélation automatiques des trois flux de données révélatrices de l'expérience réelle côté utilisateur : productivité des effectifs, intégrité et rendement des terminaux, et performances des applications. Vous pouvez même suivre l'expérience utilisateur ressentie pour des activités métiers courantes sur les principaux logiciels de productivité Microsoft.

Autres ressources consacrées à End User Experience Monitoring

Fonctionnalités de contrôle de Microsoft Productivity Suite® : Riverbed SteelCentral Aternity assure un suivi dynamique de n'importe quelle interaction utilisateur sur les applications de productivité Microsoft (notamment Outlook, SharePoint et Office), et ce quels que soient sa complexité et le type de terminal Windows utilisé (physique, virtuel ou tablette). Mais ce n'est pas tout : Aternity est également compatible avec un large éventail de technologies applicatives : applications web, clients lourds, Internet riche, Java, .NET, Android et iOS. Pour en savoir plus, consultez ce lien : <https://youtu.be/uUnbOl8JEaU?list=PL18B4C1339C54900A>.

Riverbed® SteelCentral™ Aternity pour applications et terminaux Microsoft : Avec cette fonctionnalité, Aternity offre aux utilisateurs d'applications Microsoft une vue immédiate et détaillée sur l'intégrité de leurs applications et de leurs terminaux. Ils ont ainsi tous les éléments en main pour résoudre d'éventuels problèmes et garantir le succès des changements concernant Office, Windows et les tablettes Surface. Plus d'informations ici : https://www.riverbed.com/document/fpo/Products/SteelCentral/SteelCentral_Aternity_MSFT_SB.pdf.

Pour en savoir plus, visitez notre site web : <http://www.riverbed.com/products/steelcentral/end-user-experience-monitoring/steelcentral-aternity.html>.

À propos de Riverbed

Riverbed Technology est le leader de l'infrastructure orientée performances applicatives. Conçue pour les entreprises hybrides, sa plateforme est la plus complète du marché. Elle assure ainsi la fiabilité des performances applicatives, la disponibilité non-stop des données, la détection proactive des baisses de performances et leur résolution avant tout impact sur l'entreprise. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site riverbed.com.

The Riverbed logo consists of the word "riverbed" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are a vibrant orange color. The 'i' in "river" has a small dot, and the 'd' in "bed" has a small tail. The overall style is modern and professional.