

ЗА КАЧЕСТВО IT-РЕШЕНИЙ



Отчет по результатам тестирования удовлетворенности
пользователей качеством работы Бизнес Приложения

Для тестирования удовлетворенности пользователей качеством работы Бизнес Приложения используется «тест субъективной оценки качества работы Бизнес Приложения», входящий в состав технологии 911 Service Desk компании ProLAN.

Паспорт теста

ID Компании: ProLAN

Начало проведения тестирования: 21.08.2006 0:00:00

Окончание проведения тестирования: 22.08.2006 23:45:00

Дата создания отчета: 23.08.2006 14:49:09

Интегральные показатели качества

SA-Index: 97,396%

SP-Index: 85,938%

Интегральная субъективная оценка качества работы Бизнес Приложения

Интегральная субъективная оценка качества работы Бизнес Приложения является результатом сравнения значений метрик SP-P и SA-P с пороговыми значениями. Пороговые значения устанавливаются тестером (специалист, проводящий тестирование) в настройках «теста субъективной оценки качества работы Бизнес Приложения». Каждому пороговому значению тестер ставит в соответствие определенный цвет ленточный диаграммы.

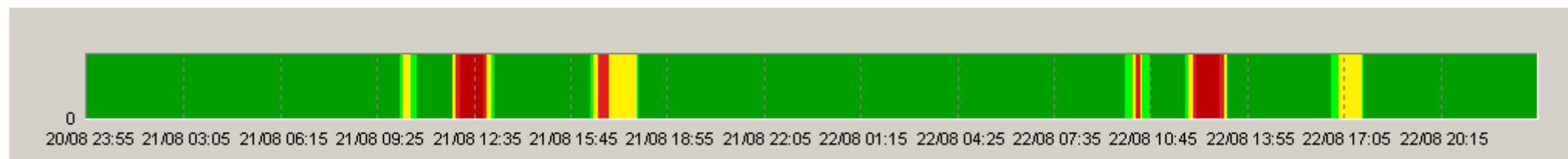


Рис. 1. Интегральная субъективная оценка качества работы Бизнес Приложения.

Группа метрик «Субъективная Оценка Доступности Сервиса»:

- SA-B** Subjective Availability-B - это метрика, принимающая значение 1 в том случае, если в течение данного интервала времени (по умолчанию - 1 минута) хотя бы один пользователь находился в состоянии простоя из-за невозможности пользоваться ИТ-Сервисом в результате возникновения какой-либо критической ошибки.
- SA-N** Subjective Availability-N - это метрика, характеризующая число пользователей ИТ-Сервиса, которые в течение данного интервала времени (по умолчанию - 1 минута) не могли пользоваться ИТ-Сервисом в результате возникновения какой-либо критической ошибки.
- SA-P** Subjective Availability-P - это метрика, характеризующая процент пользователей (от общего числа пользователей сервиса), которые в течение данного интервала времени (по умолчанию - 1 минута) не могли пользоваться ИТ-Сервисом в результате возникновения какой-либо критической ошибки.
- SA-Index** Subjective Availability-Index - это доля рабочего времени, выраженная в процентах, в течение которого ни один пользователь ИТ-Сервиса не находился в состоянии простоя из-за невозможности пользоваться ИТ-Сервисом в результате возникновения какой-либо критической ошибки. Например, если в сети один пользователь и в 14.30 он сообщил службе технической поддержки, что он не может послать электронное письмо из-за возникновения критической ошибки, а в 15.30 дефект был устранен, то SA-Index составит: $100\% - 1/8 * 100\% = 87.5\%$

Группа метрик: «Субъективная Оценка Производительности Сервиса»:

- SP-B** Subjective Performance-B - это метрика, принимающая значение 1 в том случае, если в течение данного интервала времени (по умолчанию - 1 минута) хотя бы один пользователь ИТ-Сервиса зафиксировал «зависание» ИТ-Сервиса, длившееся время, превышающее психологически приемлемый порог, соответствующий комфортной работе.
- SP-N** Subjective Performance-N - это метрика, характеризующая число пользователей ИТ-Сервиса, которые в течение заданного интервала времени (по умолчанию - 1 минута) зафиксировали «зависание» ИТ-Сервиса, длившееся время, превышающее психологически приемлемый порог, соответствующий комфортной работе.
- SP-P** Subjective Performance-P - это метрика, характеризующая процент пользователей (от общего числа пользователей сервиса), которые в течение заданного интервала времени (по умолчанию - 1 минута) зафиксировали «зависание» ИТ-Сервиса, длившееся время, превышающее психологически приемлемый порог, соответствующий комфортной работе.
- SP-Index** Subjective Performance-Index - это доля интервалов рабочего времени фиксированной длительности (по умолчанию - 1 минута), выраженная в процентах, в течение которых ни один пользователь ИТ-Сервиса не фиксировал «зависание» ИТ-Сервиса, длившееся время, превышающее психологически приемлемый порог, соответствующий комфортной работе.

В приведенной ниже таблице приводятся результаты статистической обработки выбранных метрик.

Метрика	Мин.	Макс.	Среднее	Перцентиль 75 (<)	Перцентиль 90 (<)	Перцентиль 75 (>)	Перцентиль 90 (>)
[ServiceDesk.BusinessApp] Active Users Count	0,00	25,00	8,02	20,00	25,00	0,00	0,00
[ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - B (SA-B)	0,00	1,00	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00
[ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - N (SA-N)	0,00	21,00	0,36	0,00	0,00	0,00	0,00
[ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - P (SA-P)	0,00	100,00	1,61	0,00	0,00	0,00	0,00
[ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - B (SP-B)	0,00	1,00	0,14	0,00	1,00	0,00	0,00
[ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - N (SP-N)	0,00	21,00	0,82	0,00	1,00	0,00	0,00
[ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - P (SP-P)	0,00	95,00	3,81	0,00	10,53	0,00	0,00

Описание статистических оценок:

- Мин. -** Минимальное значение характеристики, которое было зафиксировано во время тестирования.
- Макс. -** Максимальное значение характеристики, которое было зафиксировано во время тестирования.
- Среднее -** Среднее арифметическое значение измеренной характеристики.
- Перцентиль 75 (>)** - 75% значений характеристики было больше данного значения.
- Перцентиль 75 (<)** - 75% значений характеристики было меньше данного значения.
- Перцентиль 90 (>)** - 90% значений характеристики было больше данного значения.
- Перцентиль 90 (<)** - 90% значений характеристики было меньше данного значения.

График характеристики Subjective Availability - B (SA-B)

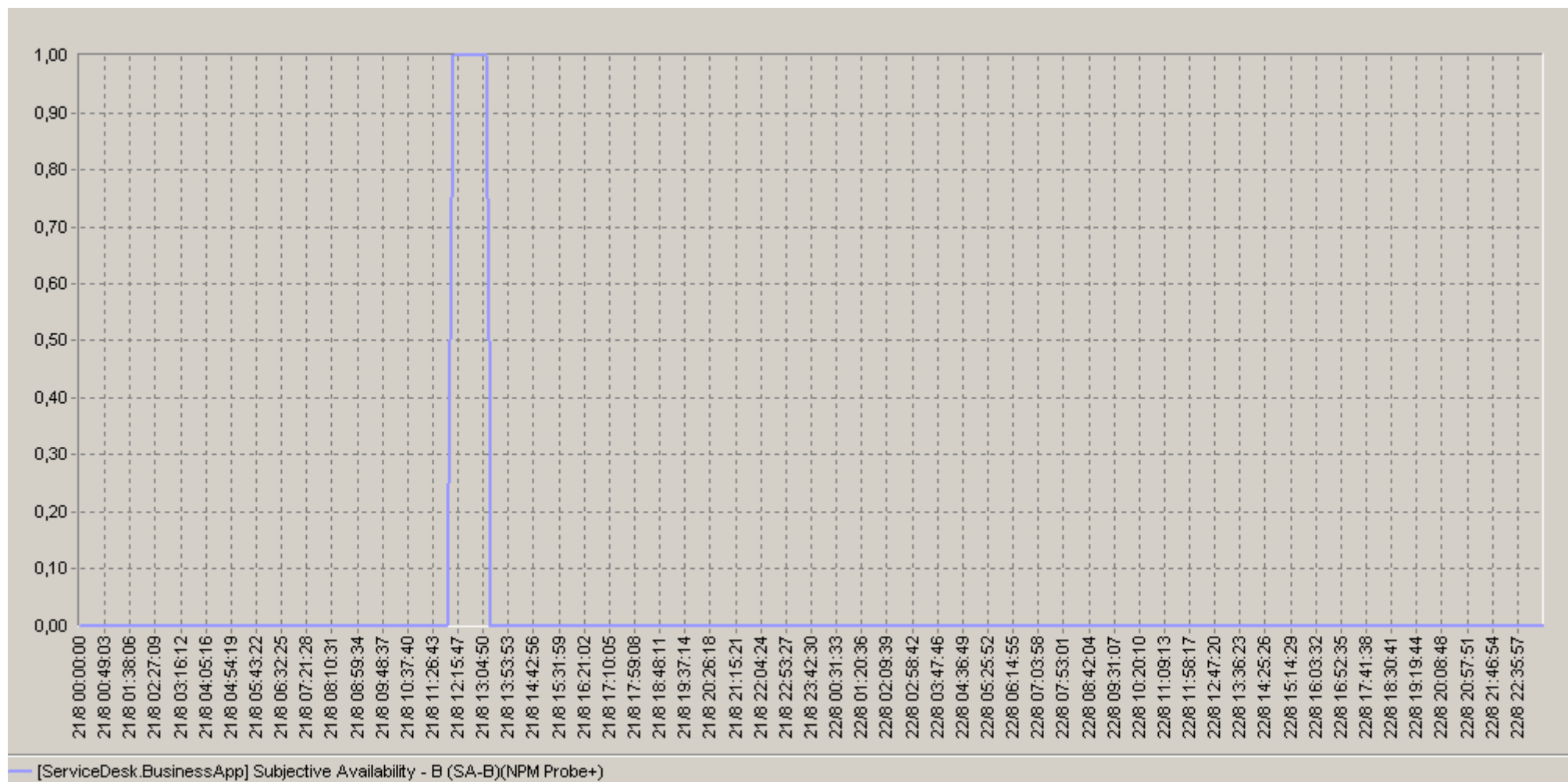


Рисунок 2. График характеристики Subjective Availability - B (SA-B)

График характеристики Subjective Availability - N (SA-N)

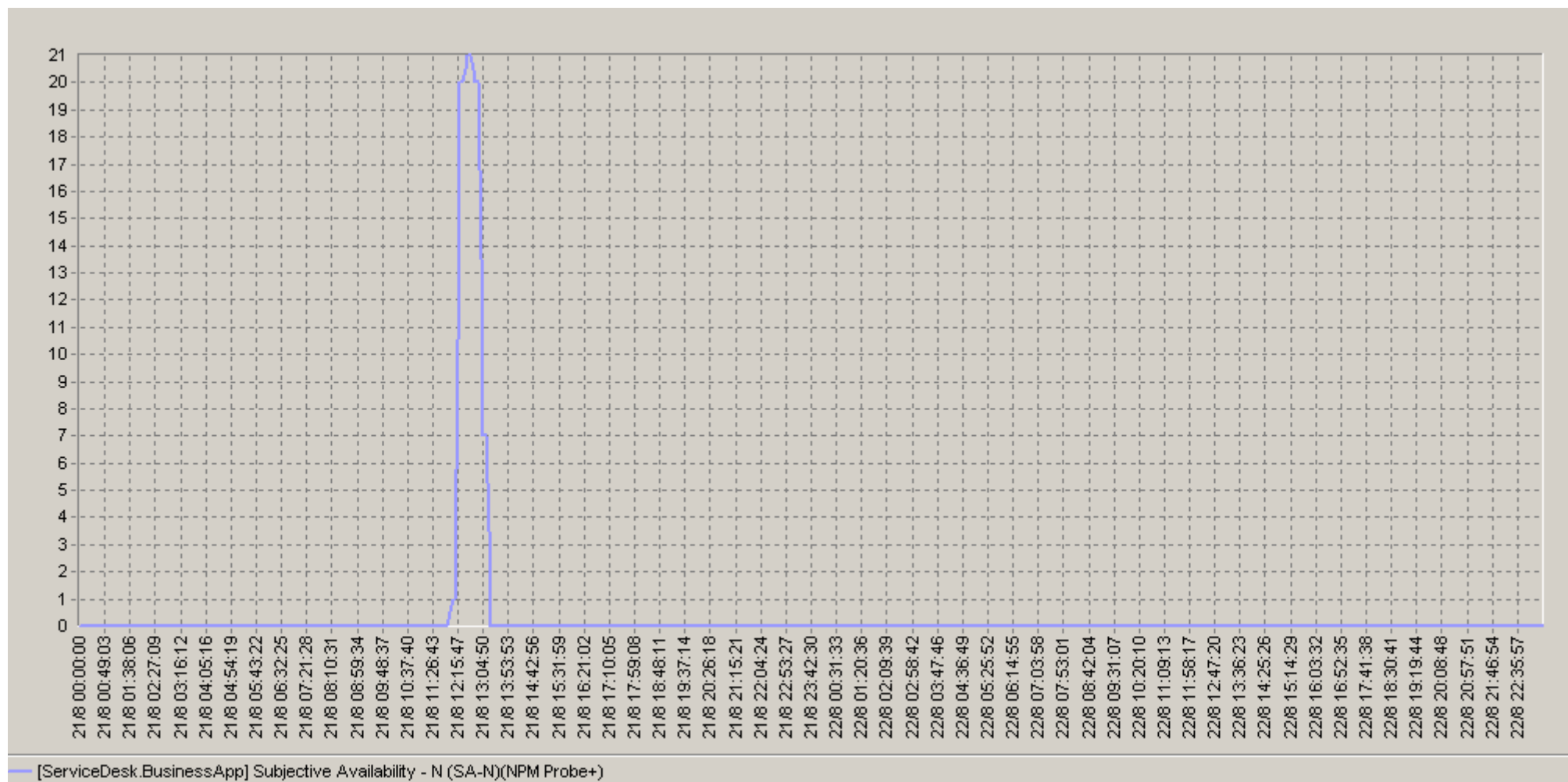


Рисунок 3. График характеристики Subjective Availability - N (SA-N)

График характеристики Subjective Availability - P (SA-P)

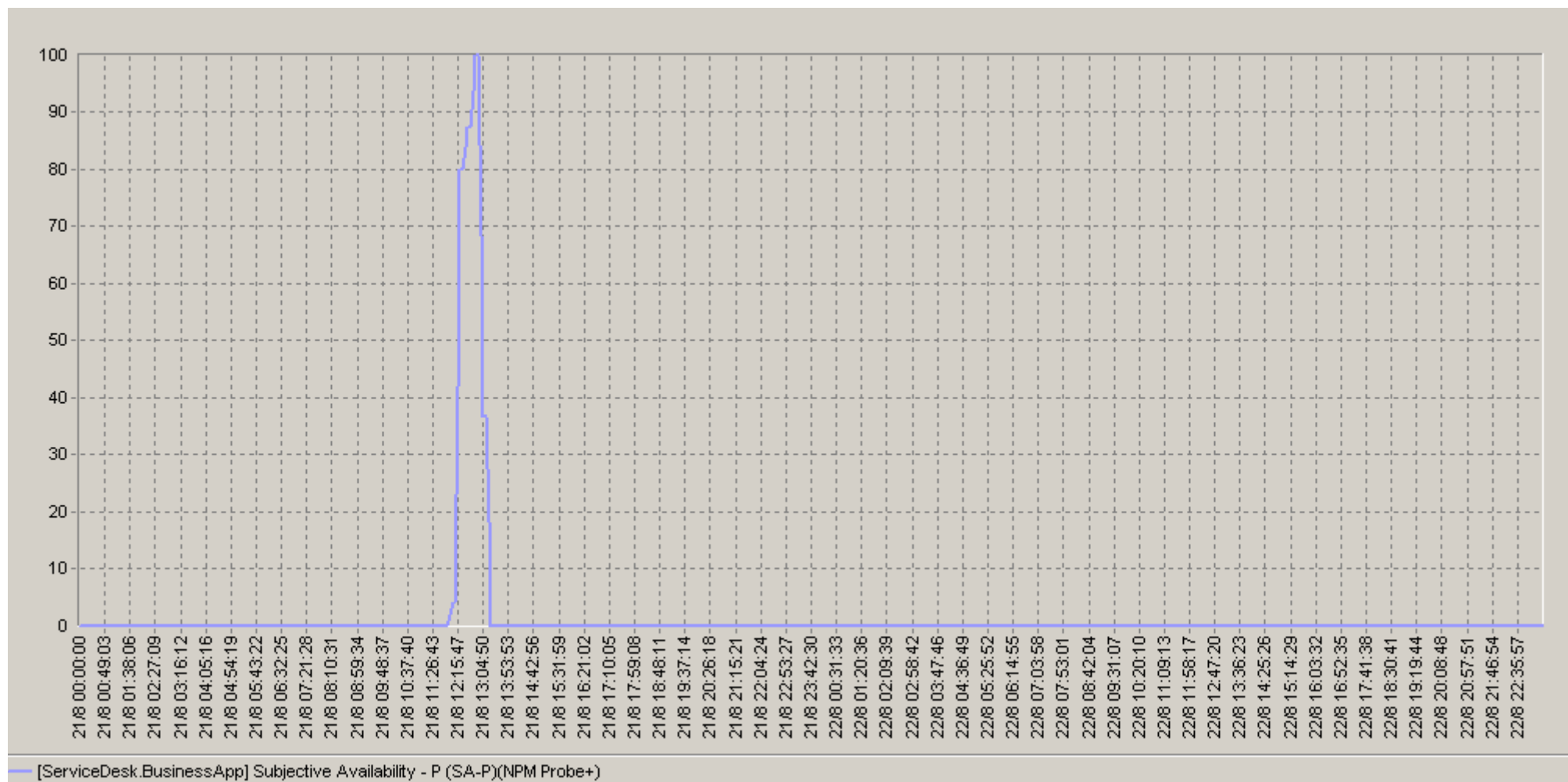


Рисунок 4. График характеристики Subjective Availability - P (SA-P)

График характеристики Subjective Performance - B (SP-B)

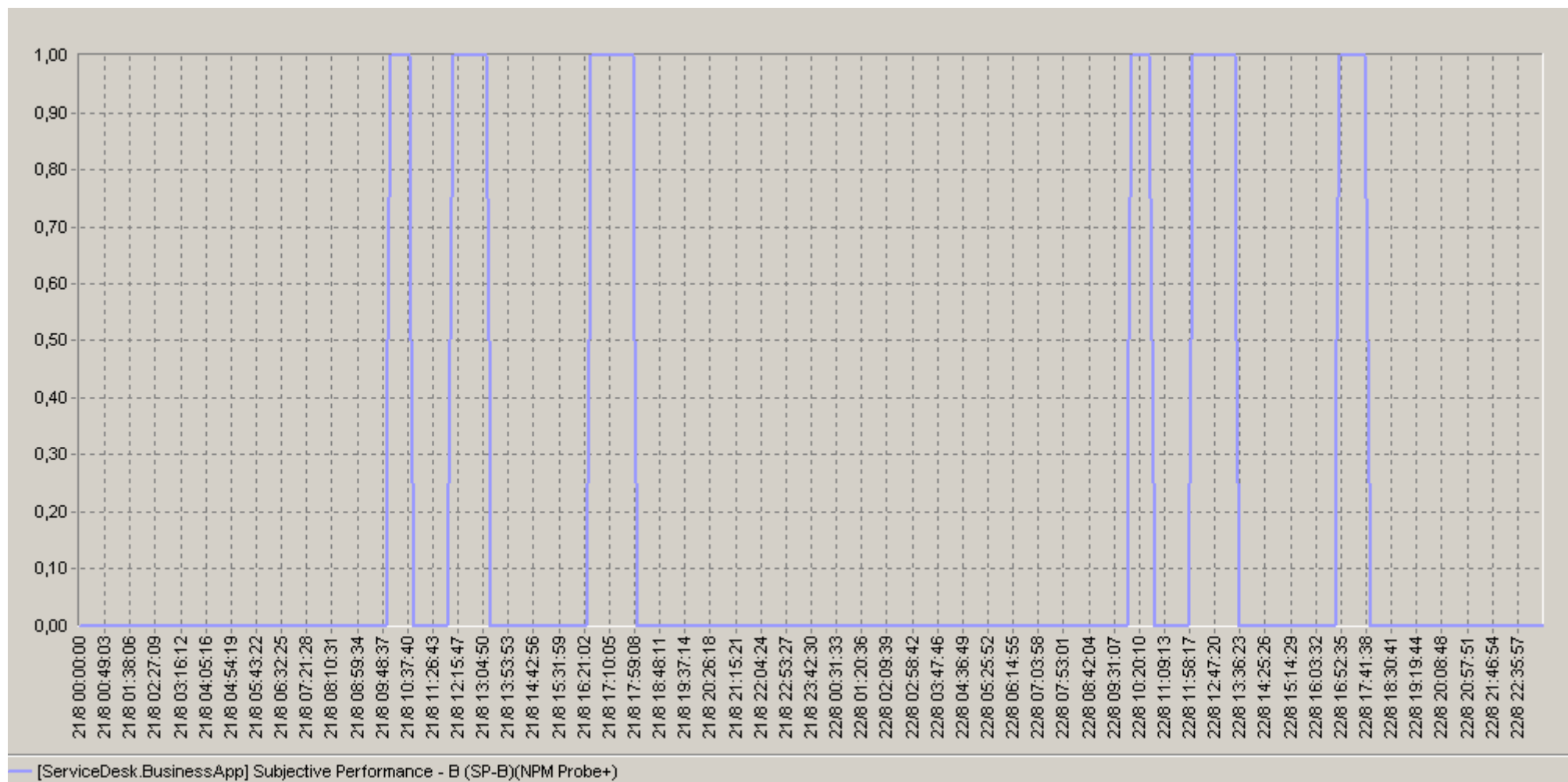


Рисунок 5. График характеристики Subjective Performance - B (SP-B)

График характеристики Subjective Performance - N (SP-N)

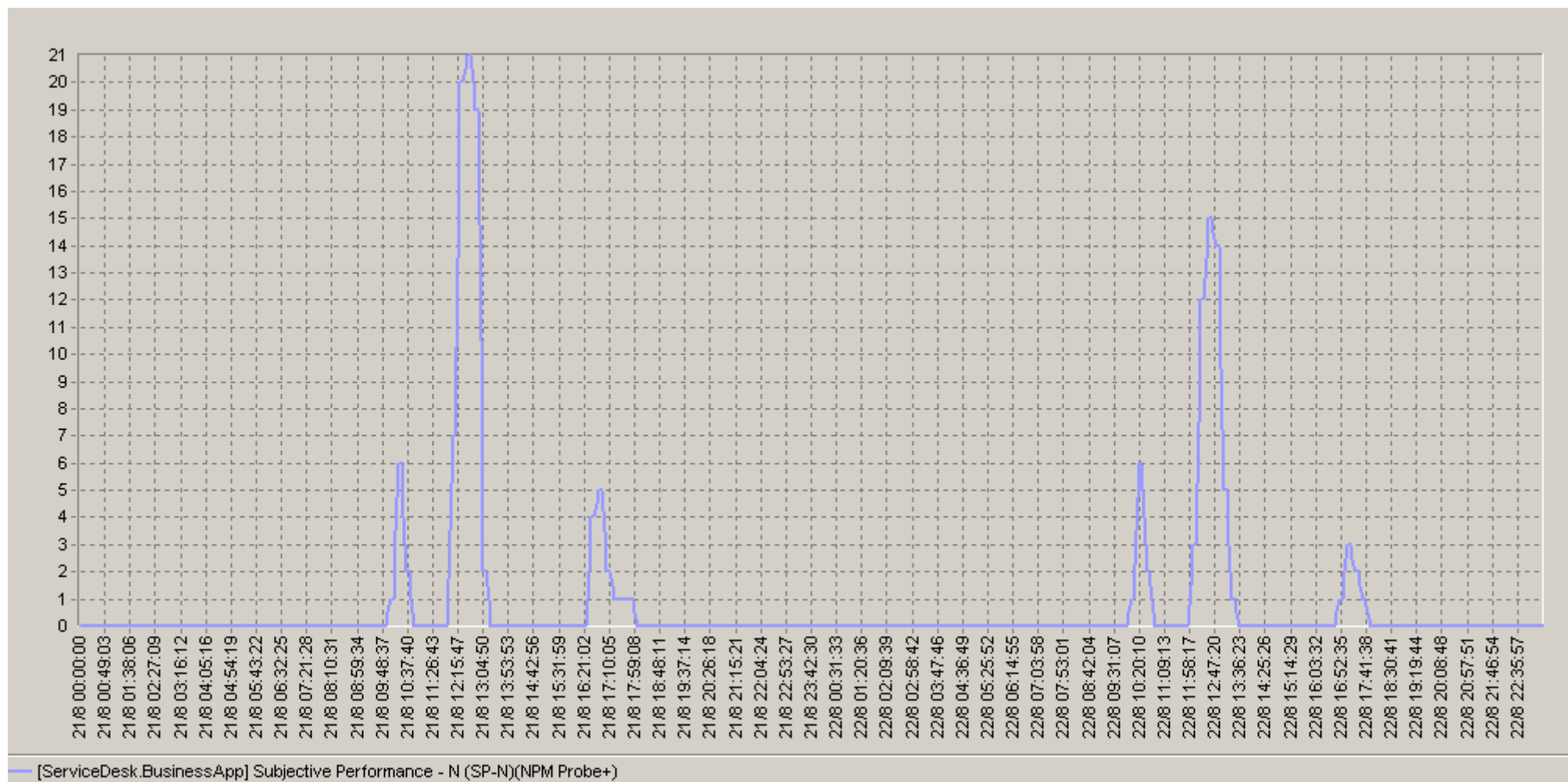


Рисунок 6. График характеристики Subjective Performance - N (SP-N)

График характеристики Subjective Performance - P (SP-P)

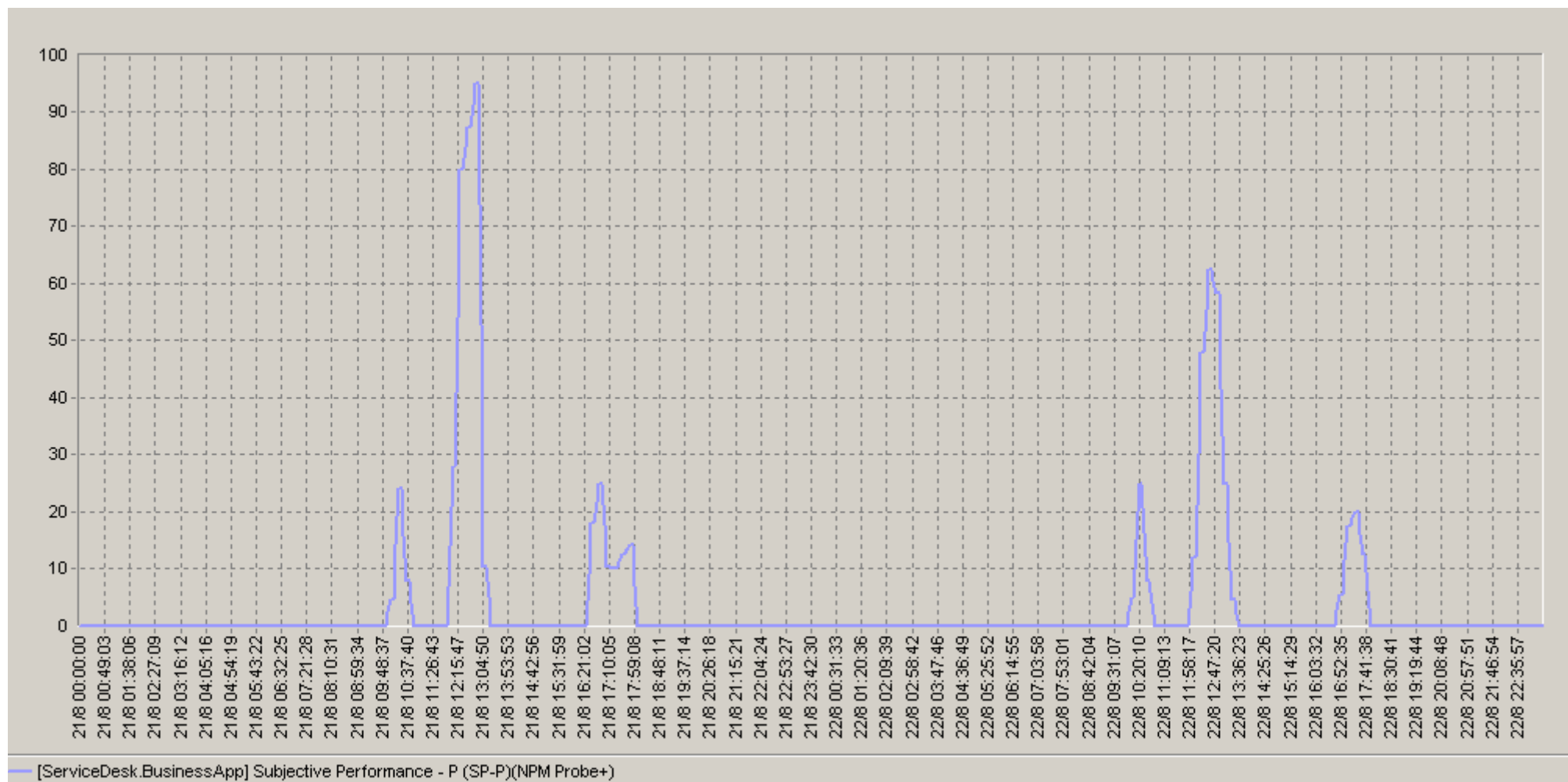


Рисунок 7. График характеристики Subjective Performance - P (SP-P)

График характеристики Active Users Count (Число работающих пользователей)

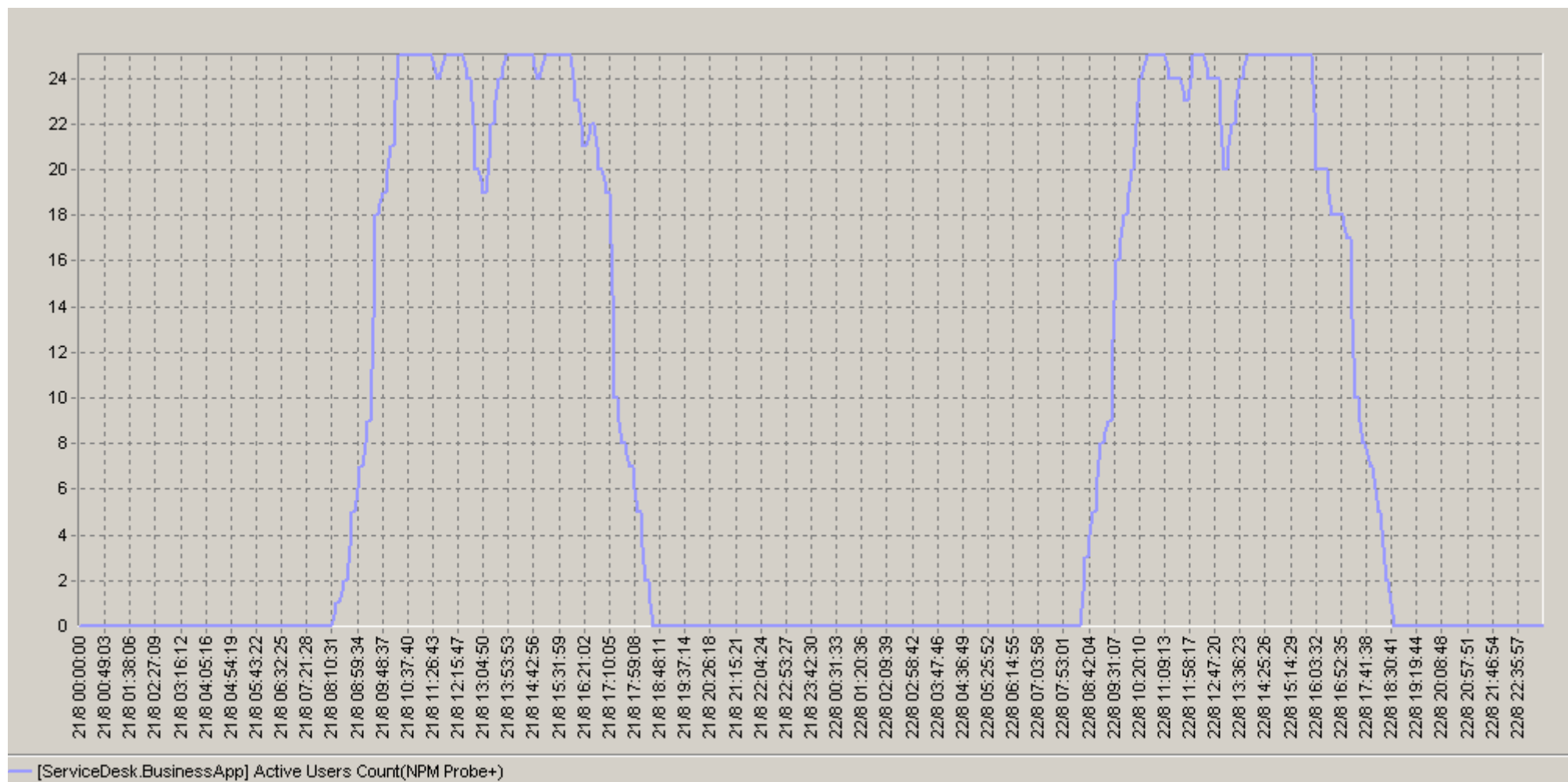
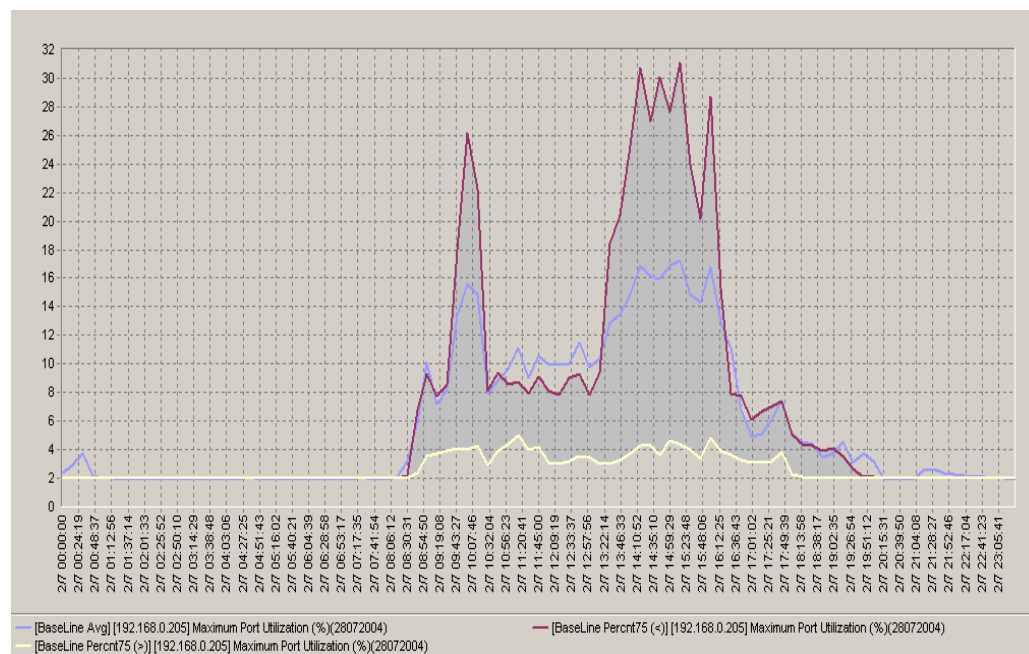


Рисунок 8. График характеристики Active Users Count

Приложение А - Базовая Линия (Base Line)

В Приложении А приводятся Базовые Линии характеристик «здоровья» IT-Инфраструктуры, измеренных во время проведения тестирования.

Базовая Линия - это результат статистической обработки измеренных значений характеристики, выраженный в виде графика. Базовая Линия вычисляется на основе данных, собранных в течение длительного периода времени, приведенных к более короткому отрезку времени. В данном отчете вычисляется базовая линия, приведенная к 24 часовому отрезку времени. Для вычисления достоверной Базовой Линии, исходные данные должны собираться в течение более длительного (чем 24 часа) периода времени (желательно не менее 5 суток). Чем больше период времени, в течение которого собираются данные, тем больше достоверность вычисляемой Базовой Линии.



В данном отчете Базовая Линия представлена тремя графиками: «среднее» (среднее арифметическое значение), «перцентиль 75 >» (75% значений характеристики было больше данного значения), «перцентиль 75 <» (75% значений характеристики было меньше данного значения). Интервал усреднения данных – 15 минут. Примеры графиков показаны на приведенном ниже рисунке.

Каждое значение на графике является результатом статистической обработки данных, собранных за 15 минут в одно и то же время в течение всего периода измерений. Например, если измерения проводились с понедельника по пятницу, то «среднее» с 10.45 до 11.00 - это среднее арифметическое значение, вычисленное на основе данных, измеренных с 10.45 до 11.00 в течение каждого дня измерений (понедельник, вторник, среда, четверг, пятница).

Как видно из рисунка, «перцентиль 75 >» и «перцентиль 75 <» образуют «трубу», наглядно показывающую, как изменяется значение измеряемой характеристики в течение суток. Базовая Линия используется при проведении технического аудита «здоровья» IT-инфраструктуры, а также является удобным индикатором при решении задач планирования (capacity planning и т.п.)

Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - B (SA-B)

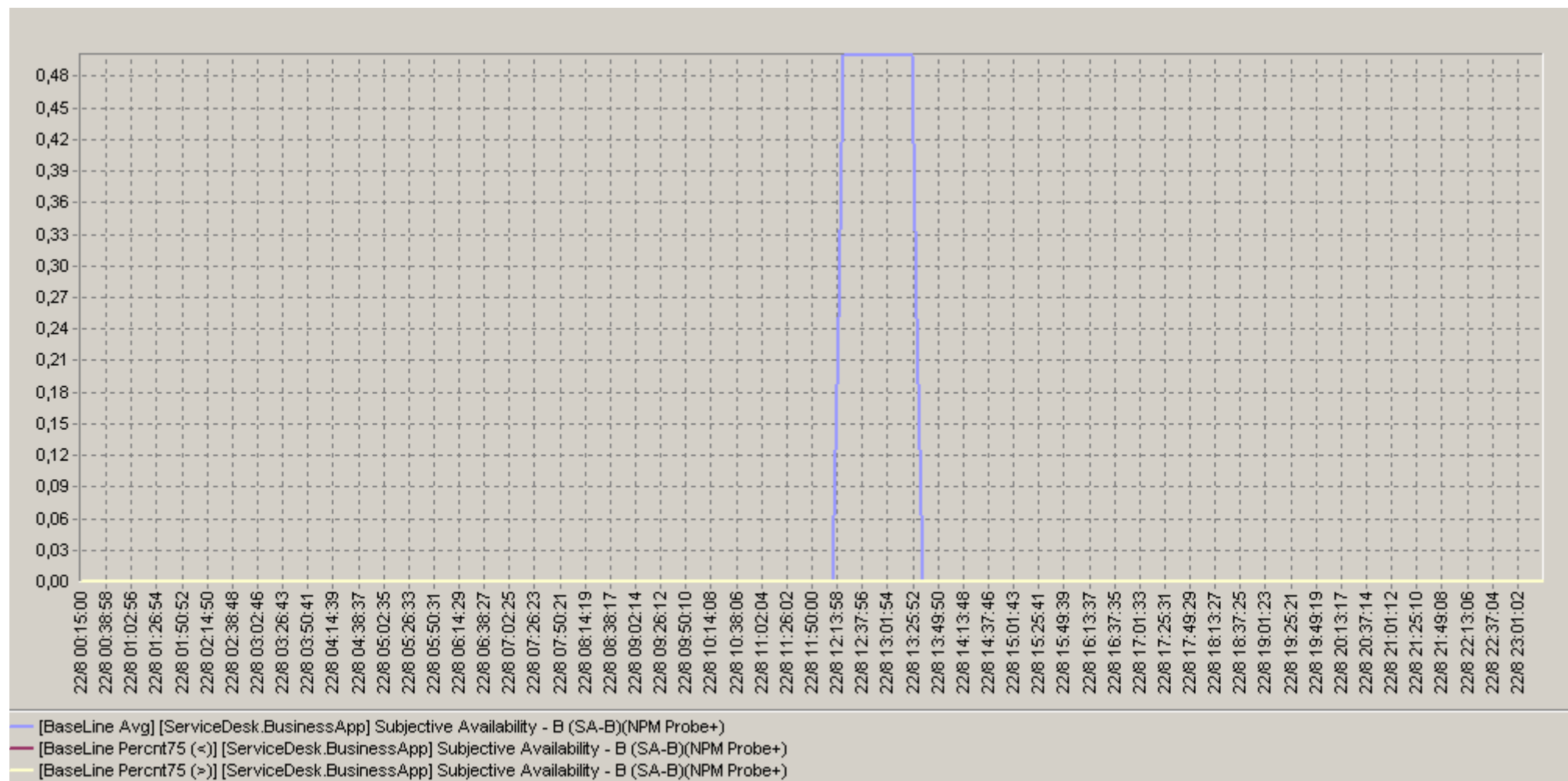


Рисунок А1. Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - B (SA-B)

Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - N (SA-N)

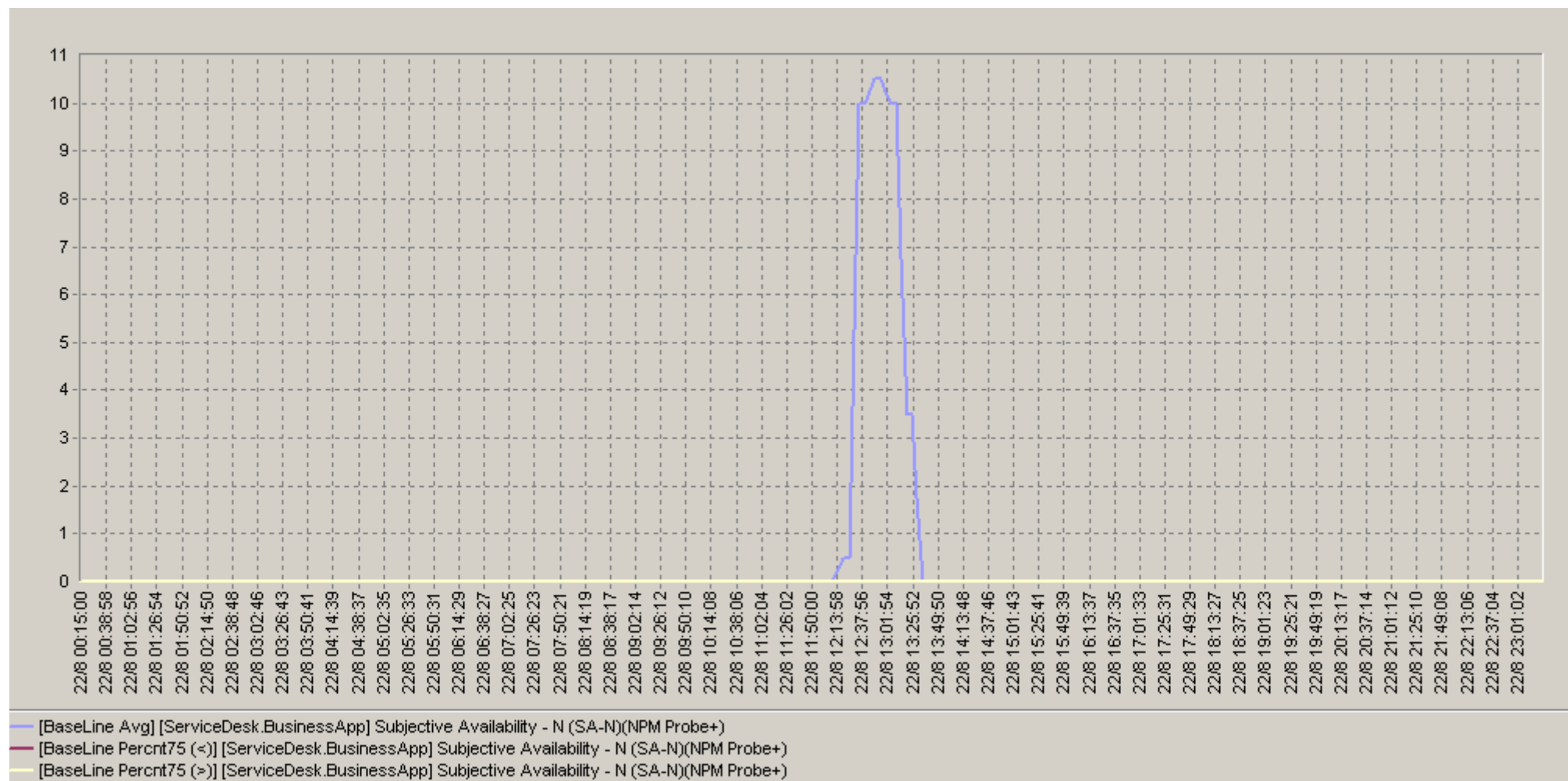


Рисунок А2. Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - N (SA-N)

Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - P (SA-P)

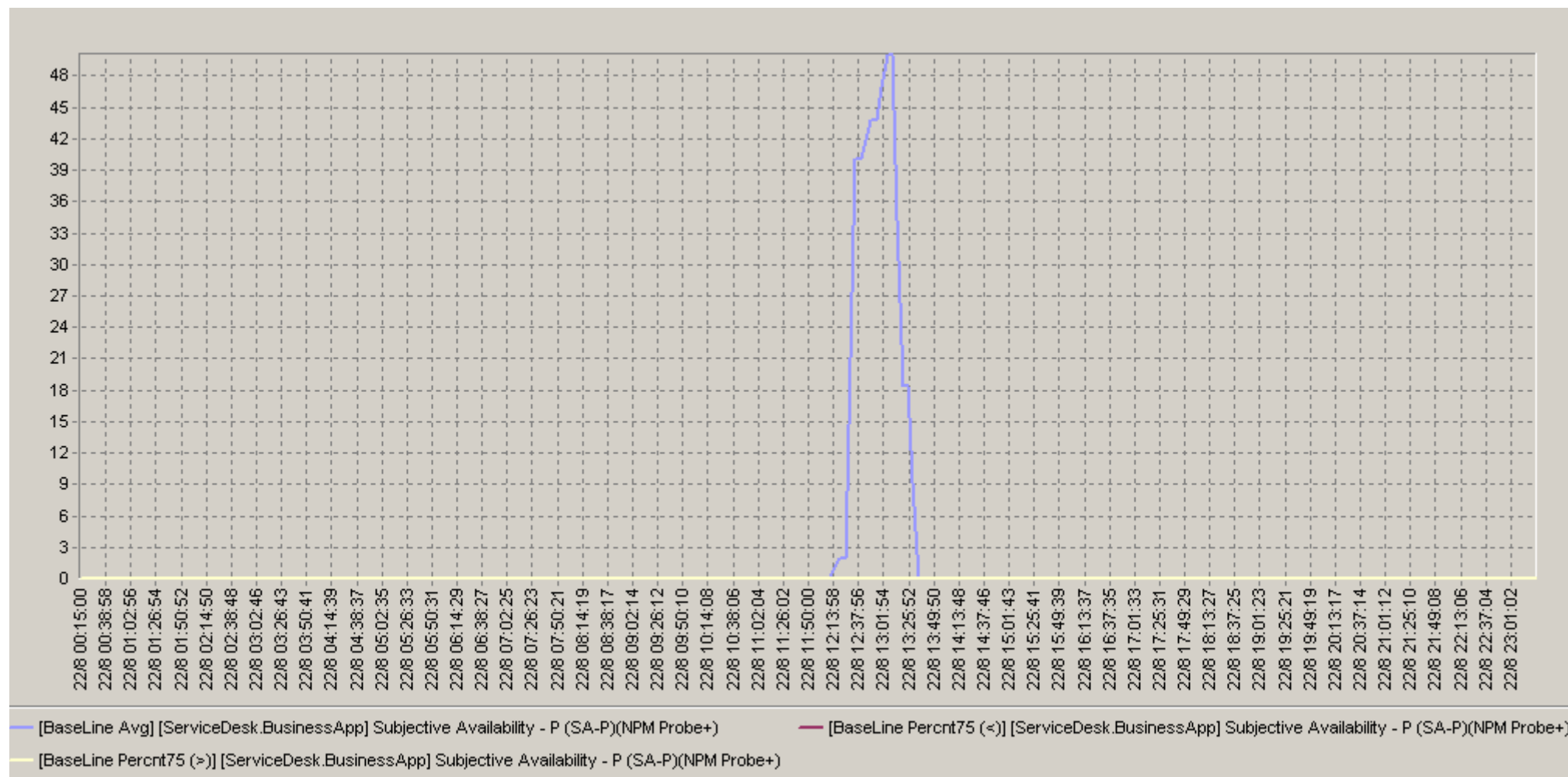


Рисунок А3. Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Availability - P (SA-P)

Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - B (SP-B)

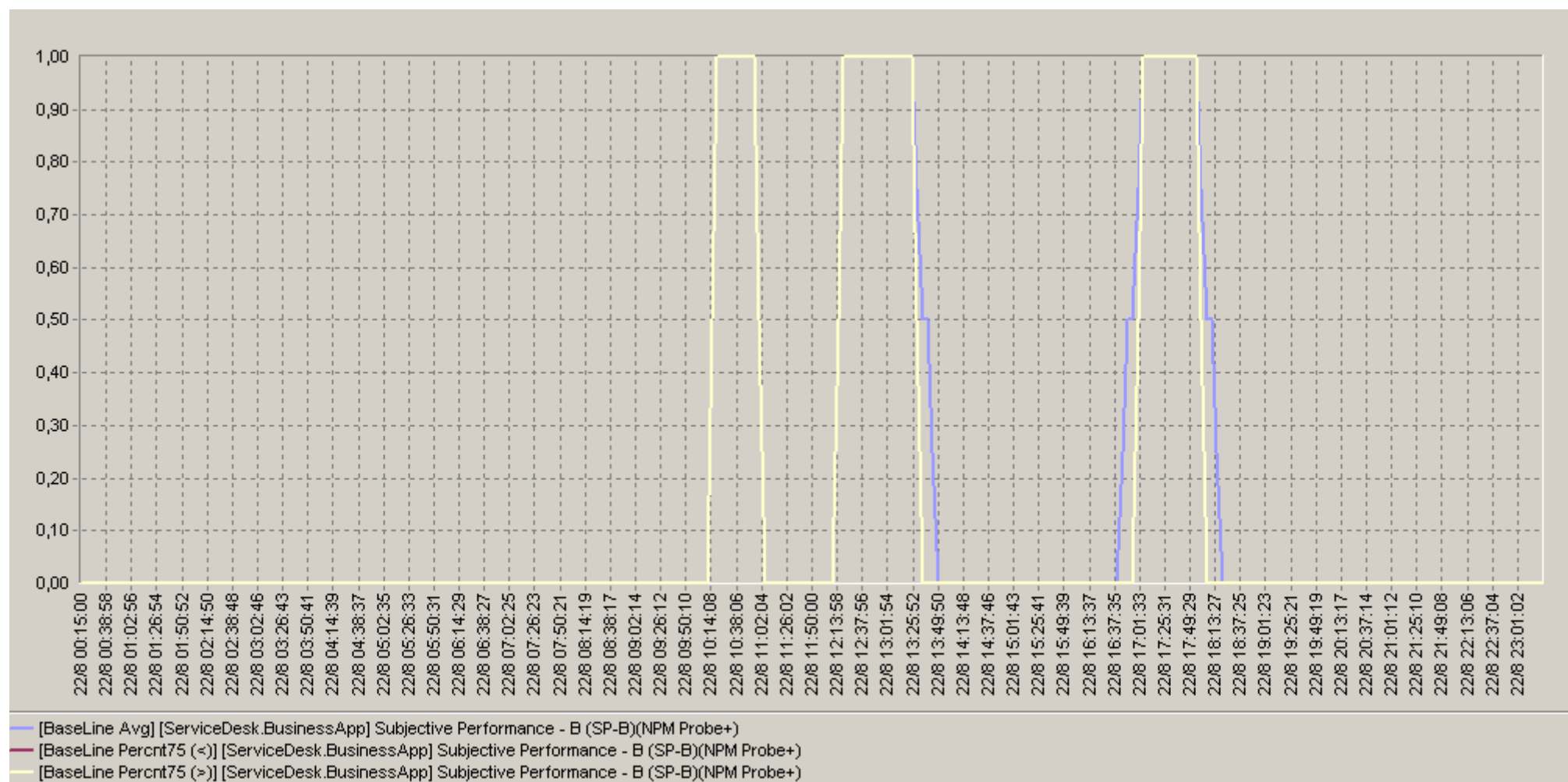


Рисунок А4. Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - B (SP-B)

Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - N (SP-N)

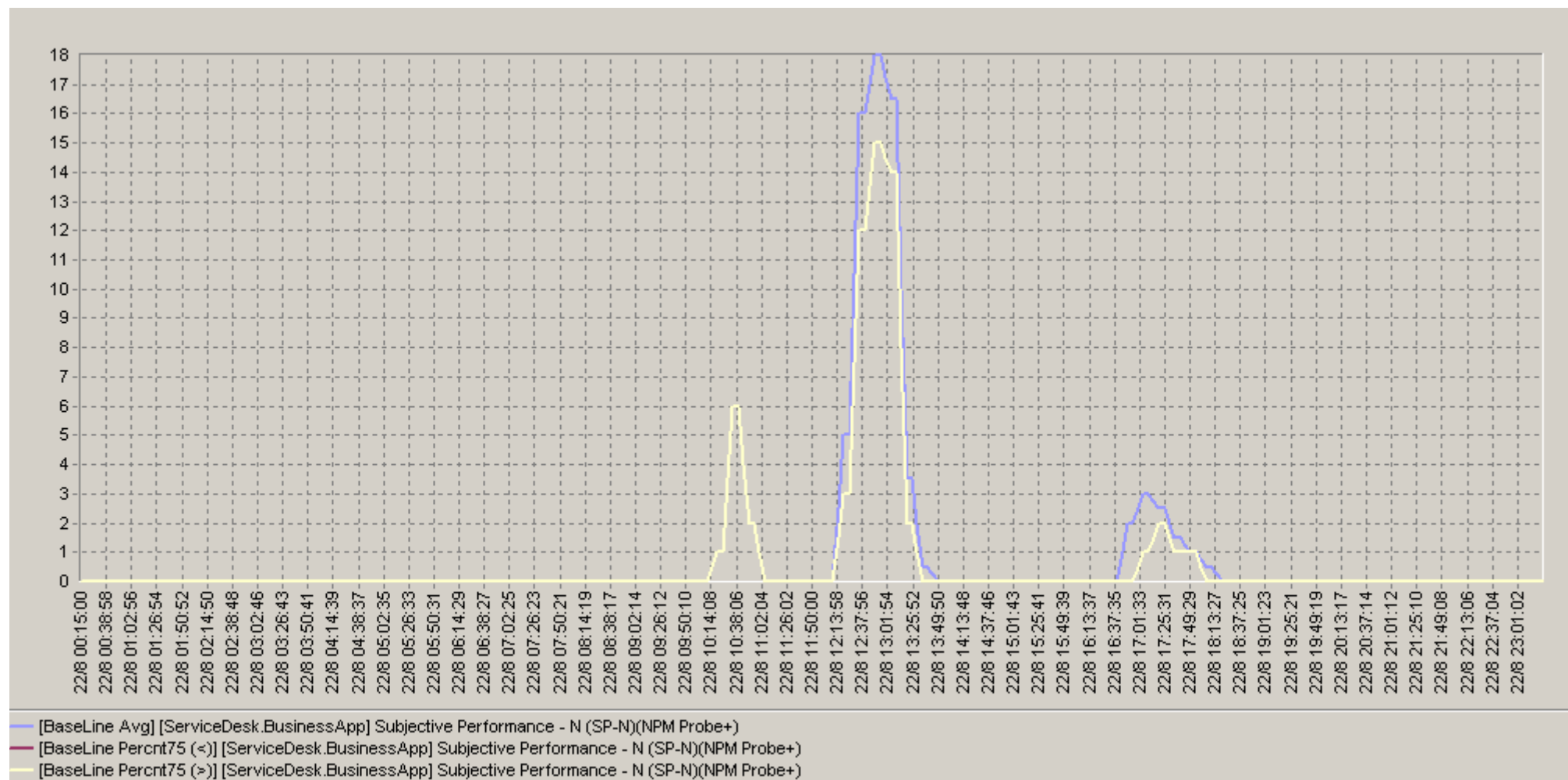


Рисунок А5. Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - N (SP-N)

Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - P (SP-P)

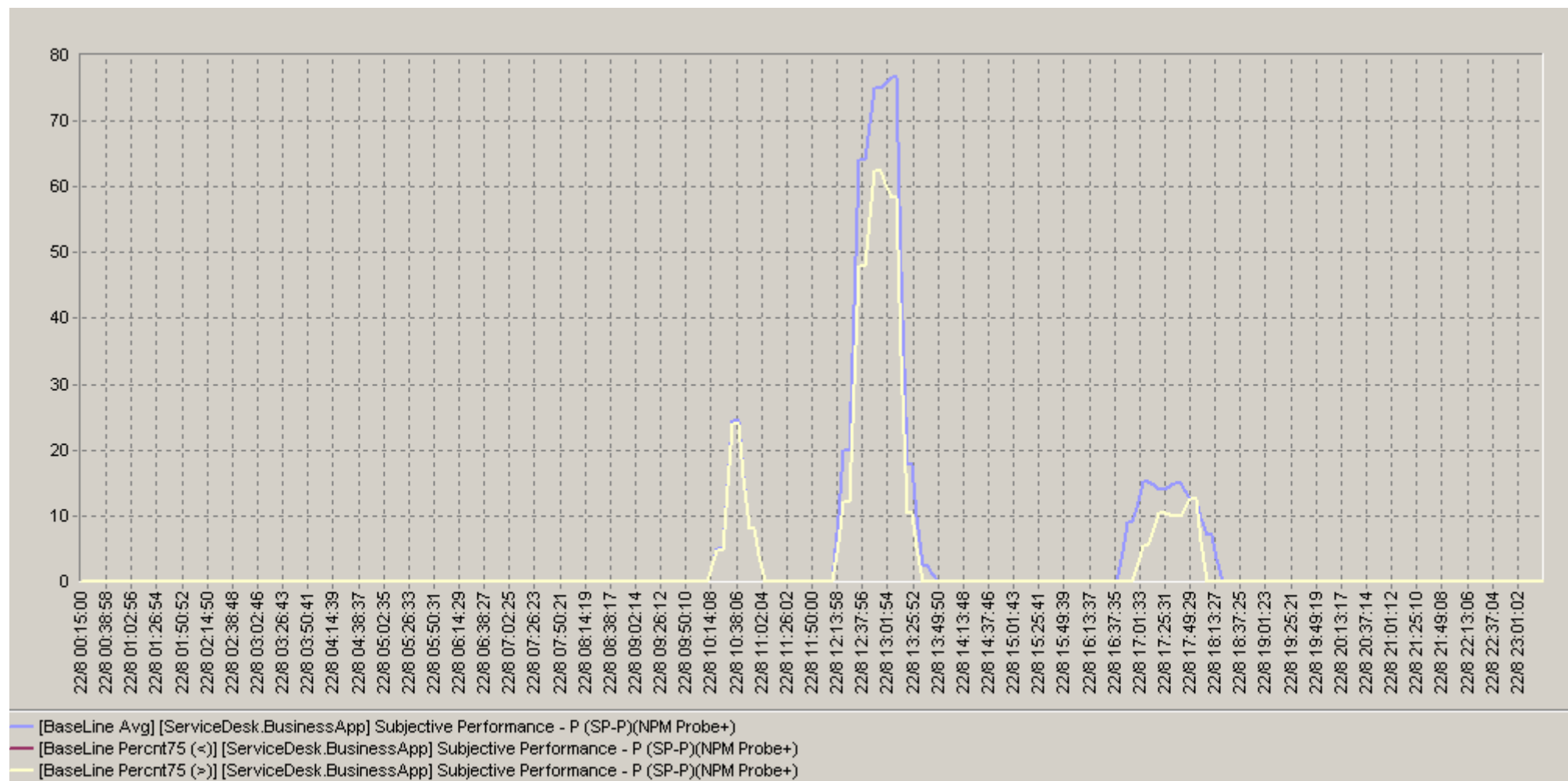


Рисунок А6. Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Subjective Performance - P (SP-P)

Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Active Users Count

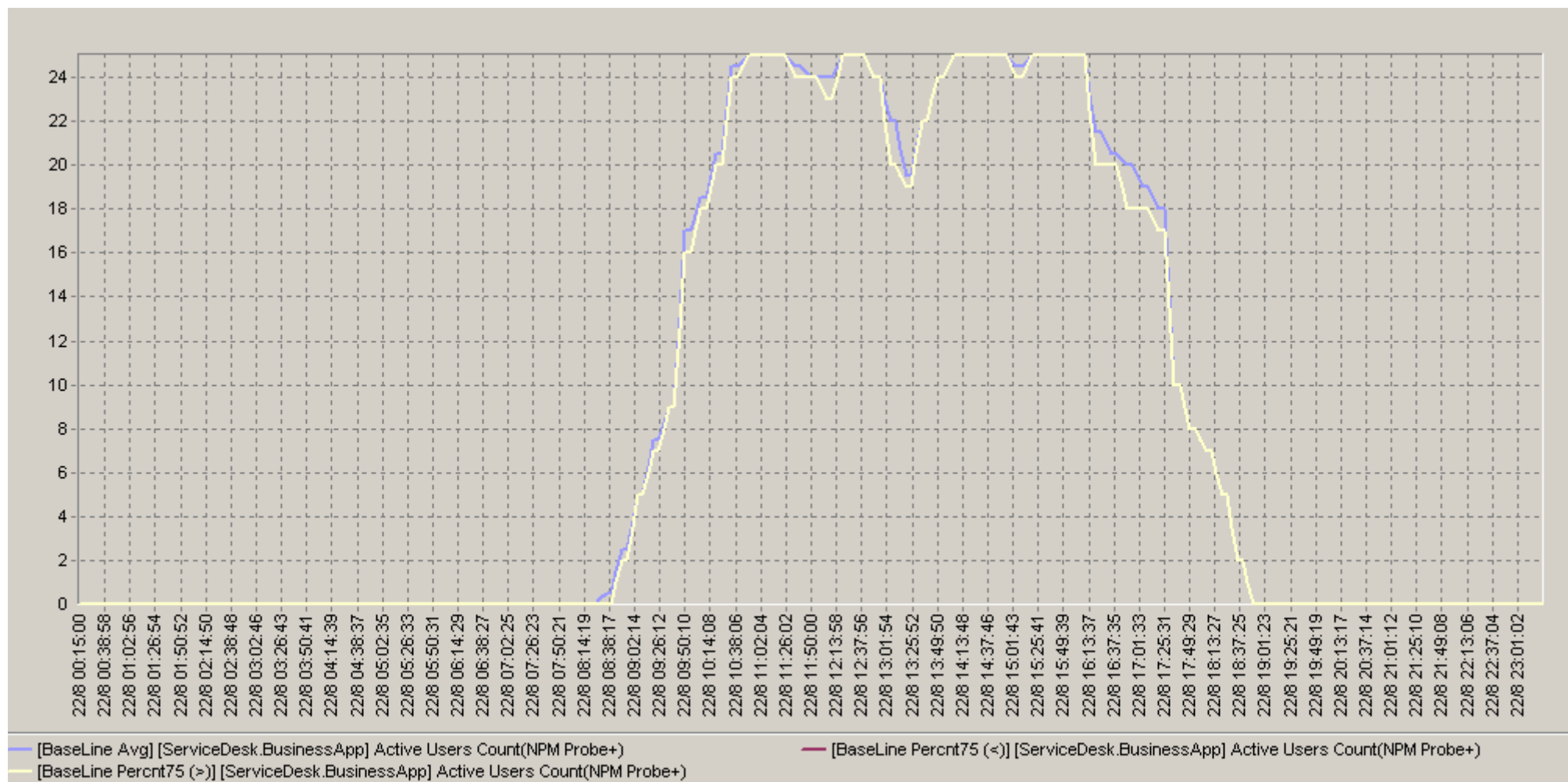


Рисунок А7. Базовая линия характеристики: [ServiceDesk.BusinessApp] Active Users Count