

STRUMENTI PER LA MISURAZIONE DELLE CAPACITÀ

IL WEB: UN NUOVO STRUMENTO PER FARE

Per un cliente è importante avere un'esperienza positiva in rete, durante la fruizione di un servizio on-line o durante l'uso di un sito web. L'era della vecchia cara navigazione su internet è finita cedendo il passo ad un'interazione attiva utente-sito web. Ormai il web è uno strumento per "fare", e i siti aziendali si usano per fornire una gamma sempre più vasta di servizi. Quando un utente si collega al portale di un'azienda vuole poter conoscere il suo catalogo prezzi, l'orario delle corse se si tratta di un'azienda di trasporti, l'estratto conto o le quotazioni di borsa se si tratta di una banca, lo stato delle spedizioni per quanto riguarda un corriere espresso e così via, sempre alla ricerca di informazioni: veloci, chiare e precise. Lo chiamereste ancora navigare? Il vostro sito non è solo vetrina, è anche strumento di lavoro, e il vostro cliente avvertirà un'esperienza positiva solo se riuscirà ad arrivare allo scopo velocemente e senza intoppi. Verificare in ogni momento i tempi e l'efficienza del vostro sito web significa non solo disporre costantemente della visione del cliente e della sua soddisfazione, ma anche essere in grado di offrire sempre le migliori condizioni di utilizzo dei vostri servizi on-line.

MISURARE COME FAREBBE UN UTENTE

Web Measure di INRETE è il servizio che permette di verificare sempre la funzionalità dei vostri servizi on-line, in termini di operatività e di tempi d'attesa. Web Measure opera come un cliente virtuale simulando passo dopo passo tutte le operazioni che un utente reale svolgerebbe per ottenere un determinato servizio, misurando sia l'operatività, sia il tempo che trascorre dal momento della richiesta al momento dell'effettiva erogazione del servizio. Un'attesa oltre misura può infastidire e allontanare definitivamente un cliente, per questo è importante verificare che i tempi di attesa non superino mai certe soglie.

Web Measure è in grado di:

- garantire una consultazione diretta ed immediata di tutti gli elementi della misura
- lanciare una serie di allarmi qualora i parametri operativi scendano al di sotto di un certo livello, consentendo, se è il caso, un pronto intervento correttivo
- conservare tutti i risultati delle misurazioni in database storici
- fornire una chiara visualizzazione dei trend attraverso grafici settimanali, mensili e annuali facilmente interpretabili.

Web Measure ripercorre i tipici "copioni d'uso" di un cliente reale, copioni che sono identificati grazie a una fase preparatoria di consulenza svolta da parte del personale INRETE in collaborazione con il cliente.

SI MIGLIORA SOLO QUELLO CHE SI MISURA

Web Measure è il servizio che misura la qualità del servizio percepita da diverse tipologie di utenza, in funzione delle sue sonde distribuite presso differenti carrier di provenienza e siti aziendali. È possibile personalizzare la misura scegliendo quali operatori considerare e la frequenza con cui effettuare le verifiche.

Grazie ai risultati forniti da Web Measure e, nello specifico, misurando la velocità di scaricamento di ogni singolo elemento definito nel copione d'uso, Web Measure consente di migliorare costantemente il servizio erogato. La rete diventa un affidabile strumento di lavoro solo se siamo in grado di misurarne le effettive capacità, in ogni momento: Web Measure può farlo per voi.