



2 Ekara XLAs

Elaborer vos contrats de services
Réaliser votre météo des services
Assister la définition de vos KPIs / XLAs
Organiser votre Direction Qualité Digitale



Piloter la performance de l'entreprise par la qualité d'expérience utilisateur avec les fournisseurs IT (SLAs => XLAs)

Passer des SLAs au XLAs et mesurer la performance de votre système d'information délivrée à vos utilisateurs.

Vos enjeux et besoins

- Vos SLAs mesurent le bon fonctionnement de votre SI mais ne reflètent pas la vision de vos utilisateurs (clients / collaborateurs / partenaires) ?
- Vous avez des plaintes utilisateurs alors que vos indicateurs de supervision IT sont au vert ?
- Vous ne disposez pas d'indicateurs simples et synthétiques à communiquer aux métiers sur l'IT ?
- Vous n'avez pas les mêmes indicateurs pour toutes les applications (Legacy, SaaS, Cloud...)?
- Vos indicateurs de qualité ne sont pas segmentés entre les différents personas (VIP, Clients Gold et leurs localisations à travers le monde...)?
- Vous n'avez pas d'indicateurs orientés business ?

Les livrables



Météo des services



Contrats de service



Assistance définition KPI



Structuration de votre Direction Qualité Digitale

Les bénéfices d'Ekara XLAs

Aligner la mesure de l'expérience utilisateur avec les enjeux de l'entreprise

Accroître l'image de marque

Réduire l'impact des incidents IT sur les revenus et la productivité de l'entreprise

Assurer une meilleure communication entre les métiers et l'IT

Orienter le SI de KPI technique (CPU, RAM...) vers la satisfaction utilisateur / perception utilisateur

Piloter la relation contractuelle (SLAs / XLAs)

Faire appel à un tiers de confiance

Cas client : secteur industriel



Le contexte

La direction technique d'un grand groupe industriel dispose d'un parc applicatif conséquent et d'un grand nombre de sites importants (applications legacy et applications sur le cloud en mode SaaS). Les utilisateurs subissent fréquemment des lenteurs et le sujet remonte au niveau de la Direction. Les équipes ont peu de visibilité sur le fonctionnement des applications. Il y a des frictions internes entre les différentes équipes (notamment réseau et applications).



Notre accompagnement

Le déploiement d'une solution de métrologie sur internet et sur les différents « types » de site de l'industriel. La définition de scénarii utilisateurs représentatifs. La mise en place d'une météo des services. L'analyse des résultats et des recommandations avec les équipes du client. La présentation au Codir de l'industriel et la validation du plan d'action.



Origine du problème

Le manque de visibilité : certains sites étaient sous-dimensionnés en termes de bandes passantes (problématiques réseau). Deux applications ont été retravaillées (un patch correctif a été apporté).

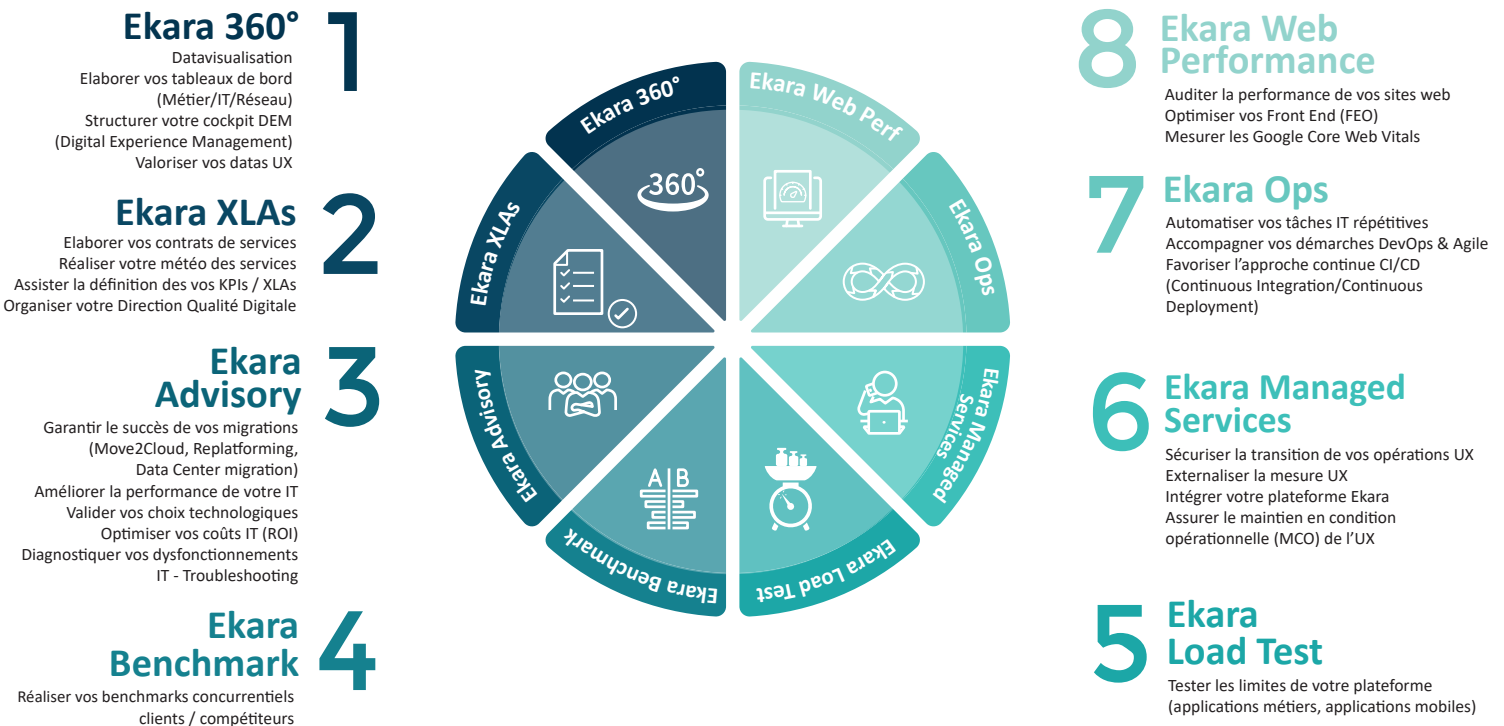


Les bénéfices

La visibilité sur la perception utilisateur. Une meilleure communication entre les métiers. La mise en place d'un plan d'amélioration de la qualité.

Notre portefeuille d'offres d'accompagnement

Nous disposons d'un large portefeuille d'offres d'accompagnement pour répondre à vos enjeux de Digital Experience Management.



Ekara by ip-label : 1000 clients à travers le monde. Présents dans + 25 pays. 10 milliards de données analysées par jour. Un réseau de mesures mondial. Certification ISO 9001:2015.
Un réseau de partenaires certifiés. Tiers de confiance.