SMART Закупка

12 ноября 2022

Прикладная наблюдаемость — преобразование производительности системы в эффективность бизнеса

По мере того как организации запускают новые цифровые продукты и услуги, потребность в подробной информации об использовании продуктов важна не только для оперативной поддержки, но и для успеха клиентов, управления продуктами и отделов продаж. Создание наблюдаемых систем помогает заинтересованным сторонам из бизнеса и ИТ понять, какие функции больше всего интересуют клиентов, с чем они сталкиваются и как они могут улучшить обслуживание.

Наблюдаемость также предлагает новый подход к управлению бизнес-изменениями в организациях. Вместо мониторинга бизнес-приложений и процессов, который по своей сути является реактивным, наблюдаемость опирается на инструментальное обеспечение процессов необходимыми данными и механизмами контроля для обеспечения проактивных и упреждающих действий. Applied Observability объединяет данные телеметрии, полученные из нескольких систем, для принятия бизнес- и ИТ-решений на основе данных. ИТ-руководители должны выйти за рамки использования наблюдаемости для обеспечения надежности системы и построить наблюдаемый цифровой бизнес.

Примеры включают:

Принятие клиентами новых и существующих функций — это может указывать на причины оттока клиентов.

Демография активных и неактивных пользователей

Анализ тенденций удовлетворенности клиентов и ее корреляции с уровнями обслуживания и производительностью

Способность обеспечить детальную информацию о бизнес-системах и рабочих процессах, поскольку наблюдаемость является «встроенной»

Контекст

Наблюдаемость обеспечивает меру того, насколько хорошо внутреннее состояние системы может быть выведено из ее внешнего вывода. Прикладная наблюдаемость расширяет этот принцип и обеспечивает детализированную видимость в нескольких технологических областях, таких как приложения, инфраструктура, данные, сеть и безопасность, а также бизнес-процессы, чтобы обеспечить ценную информацию о бизнесе. Эта способность использовать наблюдаемые данные обеспечивает расширение инноваций, повышение отказоустойчивости и повышение уровня принятия, вовлечения и опыта клиентов.

Исторически сложилось так, что организациям было трудно либо планировать, либо учиться на прошлых ошибках из-за недостатка данных. Однако сегодня у нас есть прямо противоположная проблема — не отсутствие, а переизбыток данных затрудняет извлечение правильных сигналов из зашумленных данных. Прикладная наблюдаемость заключается в

агрегировании, сопоставлении и анализе данных наблюдаемости по нескольким технологическим уровням и областям, а также в предоставлении этих данных как бизнес-, так и техническим ролям для обоснования ручных и автономных решений.

Распространите преимущества наблюдаемости на несколько ролей

Прикладная наблюдаемость включает в себя использование ценности данных наблюдаемости для удовлетворения потребностей различных ролей в бизнесе и ИТ. Например, команды приложений, отвечающие за взаимодействие с клиентами, получат пользу от данных о клиентах. Аналогичным образом группам ввода-вывода, отвечающим за управление уровнями обслуживания, потребуются данные для наблюдения за ИТ, такие как события, журналы, метрики и трассировки. Аналогичным образом финансовые отделы, управляющие операционными расходами, могут захотеть узнать причину увеличения расходов на облачные технологии и получить дополнительные данные для принятия обоснованных решений.

Данные наблюдаемости полезны ровно настолько, насколько они способны преобразовывать знания о работоспособности и производительности отдельных систем в общую работоспособность и производительность бизнеса. Соединение отдельных частей с помощью телеметрии на всех уровнях топологии бизнеса и ИТ-систем является ключом к реализации всех преимуществ наблюдаемости. Основные области наблюдаемости, лежащие в основе этой тенденции, включают:

Наблюдаемость данных

Наблюдаемость за инфраструктурой, включая сети, конечные точки, вычислительные ресурсы, хранилища, устройства связи и т. д.

Наблюдаемость за приложениями, включая службы, АРІ, базы данных, зависимости с открытым исходным кодом и сторонние зависимости

Наблюдаемость безопасности

Принятие бизнес-решений, связанных с решениями о продуктах

Прикладная наблюдаемость расширяет возможности наблюдения для решения задач бизнесаналитики. Например, отслеживание принятия клиентами и устойчивого использования недавно выпущенной функции требует постоянного наблюдения за пользовательским опытом и моделями использования. Возможность получать ответы на исследовательские вопросы, используя данные наблюдаемости, помогает создавать новые знания и устранять пробелы в знаниях как для инженеров, так и для заинтересованных сторон бизнеса в организации.

Прикладная наблюдаемость делает наблюдаемость общей ответственностью и общей практикой внутри организации.

Использование наблюдаемости в стратегически важных точках

Данные наблюдаемости сами по себе не имеют никакой ценности, если только они не дополняют процесс принятия решений в различных « точках ценности ». Ценности можно рассматривать как критические узлы бизнес-процессов, влияющие на уровни обслуживания, взаимодействие с пользователем и бизнес-решения. Поэтому крайне важно обеспечить простоту использования данных для наблюдения в разных командах — как тех, кто инициирует изменения, так и тех, на кого эти изменения влияют.

Применение наблюдаемости помогает обнаружить несоответствия между тем, как мы думаем, как ведут себя системы, и тем, как они ведут себя на самом деле.

Повышенная сложность распределенных системных архитектур требует сквозного наблюдения для обеспечения надежности и отказоустойчивости систем. Распределенные системы характеризуются множеством точек отказа, сложной сетью взаимодействий и невозможностью предсказать влияние сбоев компонентов на систему (в целом). Поскольку

потребители используют цифровые услуги в качестве первой и во многих случаях единственной точки соприкосновения для удовлетворения своих потребностей, потребность в цифровой устойчивости резко возрастает. Оптимизация показателей устойчивости, таких как МТТR и RTO, требует точных данных о наблюдаемости для устранения неполадок и анализа первопричин.

Рекомендации

Внедрите наблюдаемость в качестве основного компонента дизайна приложения в дополнение к таким методам, как разработка, основанная на наблюдаемости. Как и в случае с безопасностью, интегрируйте наблюдаемость в полный жизненный цикл разработки программного обеспечения.

Улучшите взаимодействие с пользователями цифровых продуктов и услуг, оснастив бизнеспроцессы инструментами и применяя наблюдаемость к каждому уровню в технологическом стеке, чтобы обнаруживать, изучать и улучшать использование ИТ-услуг.

Повышайте квалификацию и предоставляйте командам возможности для проектирования и проектирования с целью обеспечения наблюдаемости с целью преобразования производительности системы в эффективность бизнеса.

Ссылка на статью: Прикладная наблюдаемость — преобразование производительности системы в эффективность бизнеса