



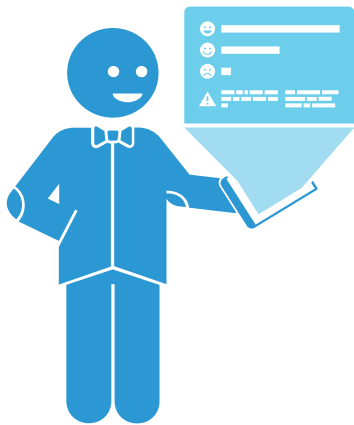
用户案例集

银行保险行业 应用性能管理案例



面向金融服务的应用性能监测

数字化技术的发展改变了金融服务行业，而数字化变革正是这些创新的核心。如今，数字化性能管理的重要性可谓前所未有。



改善客户体验是金融服务的首要任务

数字化使得全球的银行业和保险业重新洗牌。与此同时，金融服务组织还承受着增加功能、提升客户服务的压力。

在当今的数字化时代，客户体验是最优先的战略。那些通过提供便捷的数字化服务、及时响应客户需求来提升客户关系的公司，将会发现自己在竞争中名列前茅。

个性化是提升客户体验的关键所在

不仅要满足每一位客户的数字化预期，还要推出相关的产品和服务，这一切都离不开对用户的 Web 和移动行为的深入了解。要想在竞争中立于不败之地，以下几点至关重要：

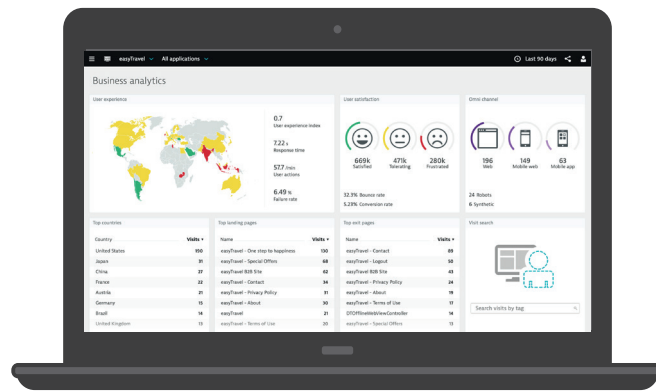
- 对每一个用户、每一个交易的监测能力，以便对业务和运营进行更深入的剖析
- 模拟监测技术，确保来自任何地点、任何浏览器或任何移动设备的访问者都能获得良好的数字化体验
- 快速、流畅的在线互动，能够发现响应迟缓和宕机



Dynatrace 是值得信赖的性能监测解决方案, 可满足您所有的数字化性能需求

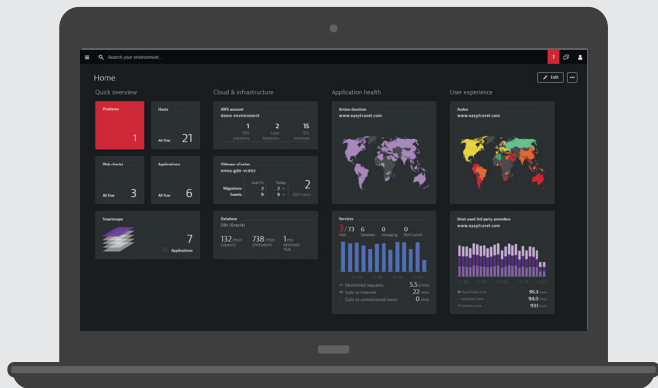
Dynatrace 有助于业务、运营及开发团队管理数字化时代的复杂性。

- 掌握哪些环节对性能影响最大
- 了解每一个客户历程及其与您应用的互动
- 自动发现响应时间迟缓和故障情况并报警
- 根据实际数字化业务成效确定性能优化的优先顺序
- 围绕以数字化体验为基础的共同语言与 IT 部门更紧密地协作



为您提供您各个渠道的客户满意度和业务成效的全貌。您是否为当今日新月异的环境所带来的复杂性做好了准备?

Dynatrace 通过无缝化数据、大数据分析以及人工智能技术为业务、运营及开发团队提供了用于管理数字化复杂性的工具, 并且所有这些功能都集中在同一个视图之中。



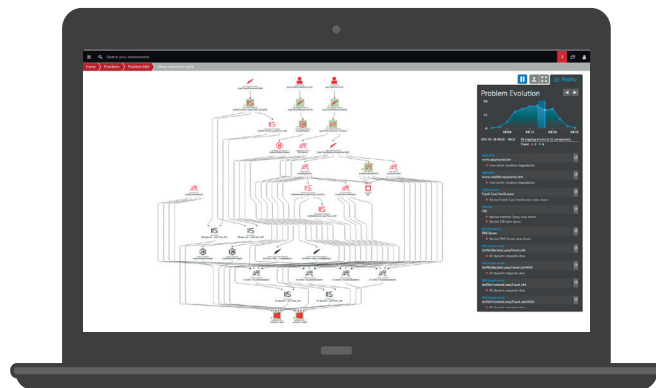
在分析应用性能时可贯穿您应用的全部层级、深入到单个交易, 涵盖所有的层面和技术。主动解决客户体验问题

Dynatrace 是唯一一家能从后台提取数据用于真正的商业智能的厂商。

- 从前台到后台的全层级监测
- 支持多代应用技术的和平共处、协同工作
- 涵盖所有层的全面可视化

Dynatrace 快速发现、解决各种问题的能力在同类产品中首屈一指, 并且能一直深入到代码级。

- Dynatrace 能掌握您应用环境的运行情况并主动发现异常
- 人工智能技术能让您得知应用出现故障的位置和原因, 消除相互指责
- 通过每天对数万亿的事件进行分析, Dynatrace 能够深入到单个代码行中找出问题
- 将您的时间投入到有着影响深远的机遇中——SDLC



自动化问题根源分析是 Dynatrace 所独有的功能, 它改变了运营团队的命运



挑战

Swiss Life Select 需要提高质量保障水平、为终端用户提供可靠的 IT 服务。

成果

- 服务水平及其检验标准以用户视角为着眼点
- 集成化解决方案仪表盘可始终确保 IT 服务质量一目了然
- 将 IT 资源用于系统监测, 通过提升质量能取得更显著的成效



如今, 一切是否运行顺畅是由客户体验确定的。此外, 现在我们实际上在初期就可以识别出各种问题, 因此大多数情况下无需再通过用户报告这些问题。”

— Nils Rubi, Swiss Life Select



挑战

West Bend Mutual Insurance 一向认为自己在对最关键的业务应用的性能管理上十拿九稳, 但终端用户告诉该公司的 IT 团队测量数据并不能准确描绘他们的期望和体验。

成果

- 借助问题警报实现了防患于未然, 抢在终端用户受到影响之前
- 可实时分析应用和网络性能, 在应用性能下降之前从历史角度发现不良趋势
- 利用业务关键型数据使 IT 价值量化



Dynatrace 的应用和网络性能监测方式为我们提供了一款在 IT 部门与业务部门之间进行沟通的、明确无误的工具。”

— Craig Walker,
企业架构师, West Bend Mutual Insurance



挑战

最近我们实施了一个极具挑战性的业务视图应用, 它有几个源自不同系统的接口和服务。对于这种复杂程度的应用, 要想确定在同一个运行过程中, 哪些终端用户的动作会让某一个用户遇到问题, 而其他用户却安然无事, 这的确困难重重。

成果

- 通过运用 PurePath® 技术, 我们只需极低的开销就可以采集到全部交易。而其他任何技术都做不到这一点。
- Dynatrace 不仅提供了触发动作的警报和事件规则, 还能让您与其他系统沟通、查看仪表盘、剖析问题并得出答案。



现在我们当中没有人再会浪费时间通过浏览日志来解决问题。我们只需观察仪表盘、对异常进行剖析就可以找到问题所在。”

— Oscar Garcia,
资深系统测试工程师, Woodmen of the World



挑战

当终端用户体验受到下滑威胁时能主动加以应对。

成果

- 服务台的来电数量从 5,000 个降至数百个
- 保单签发从见面 2-3 次、历时 22 天缩减至一次见面、只需约 22 分钟
- 过去只会被动应对的 IT 团队变身为业务团队无所不能、值得信赖的顾问



如今，借助这些解决方案我们可以对一切了如指掌。作为信息系统部主管，我关心的是我们的硬件和设备是否确实足以胜任对业务的处理和采集工作，我们的带宽是否够用，用户在访问我们的应用时是否确实对体验感到满意。而且我们有能力实现这些目标。一旦发现问题时，我们能够在代理人向 IT 团队反馈之前向他们提供相关信息。所有这些都让我们赢得了我们分销合作伙伴和我们代理人的信任。令人吃惊的是，当出现此类情况和信息时，管理者利用 Dynatrace 解决方案可以让制定决策变得轻而易举。”

— Yosie Iroth,
高级副总裁兼信息服务部主管, Manulife Indonesia



挑战

遇到终端用户体验变差的情况，需要一种能在高度分布式的环境中快速进行筛查、隔离问题根源的解决方案。

成果

- 完成理赔所需的时间缩短几乎一半
- 排查工作从需要设立委员会缩减到几个人
- 响应时间缩短使保单核准速度提升四倍以上



Dynatrace 缩短了我们的响应时间，核准保单的速度是以前的四倍以上。”

— Brian Bemiller,
面向服务架构团队主管, Westfield Insurance



挑战

识别内部和外部应用的性能问题的起因。

成果

- 直观地了解可能会影响用户体验的众多因素
- 记录与应用有关的各种功能之中，哪些使用得最频繁、哪些在历史上性能最差
- 如果某个具体功能不能迅速完成随即就会被发现，并且可以立刻进行干预



一家银行不可能依靠利率脱颖而出，但可以凭借良好的服务与众不同。”

— Bart Calders



挑战

为五百多万手机银行客户确保 MIB (手机与互联网银行) 的可用性并实现卓越运营

成果

- Web 性能在速度上提升 3 倍
- 增强了在进入生产环境之前排除性能问题的能力
- 缩短了平均解决时间, IT 基础设施团队能够迅速找到问题根源所在
- 运营与开发团队使用同一个仪表盘



在TMB, 我们坚定地致力于永远追求卓越。我们一直在想方设法提升我们的业务运营水平, 以便增强竞争力, 确保我们的客户对银行的每一个接触点都更加满意。Dynatrace应用监测解决方案有助于确保我们能够提供最优质的服务, 并且改进了我们为客户提供服务的方式。”

— Khun Somsak



挑战

友邦保险 (AIA) 需要一套完整的可以覆盖整个应用系统生命周期的性能分析、管理解决方案, 帮助其从真实用户体验角度考量和提升监测应用服务质量的能力。

成果

- 了解所有用户的真实感受
- 达到代码级的性能诊断和分析水平
- 极大地减少了产品测试上线时间, 提高了故障定位、排障的效率



自从采用了Dynatrace APM解决方案, 我们现在的监测不再局限于CPU、Memory利用率等传统指标, 也不再局限于平均用户体验, 而是从广度上拓展至所有用户的真实感受, 深度上深入至APP内部, 达到代码级的性能诊断和分析水平。”

— 友邦保险控股有限公司



挑战

随着各个分中心规模的不断扩大, 中国银行内部系统的开发任务也变得愈发艰巨, 其中各项金融产品不但越来越复杂, 数量也呈快速上升状态。同时, 产品在开发方式上的多样性, 以及来自业界的竞争压力, 都促使中国银行急需找到一个强有力的指导方法与解决方案来共同应对来自内部系统性能表现的挑战, 能够做到在开发阶段就提前识别性能问题, 防止生产过程中的性能缺陷。此前, 尽管中国银行遇到了一些IT系统开发、管理中共性的问题。这其中便包括: 一些性能问题已经表现出来, 但难以找到问题的根源; 同时, 有一些产品的运行看起来流畅完美, 但实际存在着潜在的性能隐患; 此外, 在开发、测试、维护的各个阶段都存在性能错误排查困难的情况。

成果

- 帮助中国银行软件中心实现与测试人员的紧密配合
- 收集不同压力情况下的数据变化, 使得开发人员之间可以实时进行交流
- 快速发现一些性能的瓶颈点。进而, 针对这些瓶颈点着手进行优化和处理
- 很大程度上提前预防性能的缺陷。



对于一些重要的业务交易进行管理, 通过对大数据分析为运营决策提供支持; 同时, 实现对重要交易的可视化和精细化管理, 从中分析整个业务流程的分支, 以及它的焦点, 进而优化整体的业务流程, 提高用户的体验。”

— 蒋梦霞
中国银行软件中心测试工程师

Dynatrace携手中国银行软件中心 实时解决性能问题 高效掌控开发全程

客户案例

客户



行业

金融业

挑战

在互联网+时代竞争激烈的市场环境中，伴随互联网金融产品在数量及复杂程度上的提高，中国银行这样的百年老店需要高效打造更多、更全面、更完善的互联网金融产品，实现实时响应的数字化性能管理，为企业的产品质量和性能表现提供有力支撑

解决方案

Dynatrace 应用监测在软件开发测试环节中的应用

客户价值

- 对业务实现精细化、可视化管理，大数据分析为运营决策提供了支持
- 提高了开发人员对程序的把握和分析能力，大大促进了开发效率的提升
- 快速定位到性能瓶颈点，做到在开发阶段提前识别性能问题，提前预防生产过程中的性能缺陷



中国银行软件中心目前的应用性能管理水平还处于起步阶段，今后我们希望在软件开发的全生命周期中都推广Dynatrace APM方案，进行一整套全面的监控管理，实现自身的数字化转型。”

— 蒋梦霞

中国银行软件中心测试工程师

业务挑战

中国银行软件中心主要负责中国银行应用产品的开发、测试、维护管理和实施工作。近年来，传统的银行业务开始纷纷+上互联网，各家银行都在着力打造更加智能、移动的电子银行系统。而中行软件中心也逐步发展了5地1中心的架构，通过涵盖北京、深圳、上海、西安和合肥的五大分中心，力图成为中国银行在互联网金融产品方面的“创新工厂”。

但随着各分中心规模的不断扩大，中国银行内部系统的开发任务也变得越来越艰巨，其中各项金融产品不但越来越复杂，其数量也呈快速上升的状态。尽管中国银行针对这些挑战已经开展了一系列卓有成效的实践，但仍然会遇到一些IT开发、管理中共性的问题，诸如：一些性能问题虽然已经表现出来，但难以找到问题出现的根源；一些产品的运行虽然看起来流畅完美，但实际存在着潜在的性能隐患；在开发、测试、维护的各个阶段都存在着性能错误排查困难的情况。

解决方案

产品开发的多样性，以及来自业界的竞争压力都促使中国银行需要一种强有力的指导方法与解决方案来应对内部系统性能表现的挑战。因此，中国银行开始在开发阶段积极引入Dynatrace Application Monitoring，对重点产品进行性能检测，进行22个指标的检查，打造《性能诊断报告》模板。同时，通过对操作系统、数据库、中间件、应用系统全面完善的整体监控，对后续的故障分析和性能调优提供支持与可靠的参考依据，并参考国际标准和建立产品性能基线标准，建立适用于自身系统的中国银行产品性能基线。

目前，中国银行软件中心已经在11个产品中推广了Dynatrace的应用性能管理工具，其中基础类产品3个，金融类产品2个，渠道类产品1个，共计部署探针54个探针（2个Web服务探针，其余为Java探针），用以优化系统多方面的性能问题。

实施效果

在使用Dynatrace解决方案之后，通过实时绘制的业务流程图、系统架构、以及一键生成的调用关系图等，中行软件中心得以从大局上把握整个业务的流程是否和当初设计的一致，同时也可以监测业务的调用次数是否在正常的范围内，明确查看是哪些节点或业务流程出现了问题，在很大程度上提高了开发人员对整体程序的把握和分析能力，并提高了整个软件中心的开发效率。

同时，在交易信息散落在不同时间，不同地点的情况下，如果交易或产品出现异常，需要从大量的信息中寻找蛛丝马迹的话，对于本身业务量庞大的内部开发团队来说，排查工作会相当的费时费力。而运用Dynatrace之后，APM监测工具能够在这种情况下对各种问题进行归纳总结，包括HTTP问题，运行异常等等，让开发人员不再需要对散落在各个日志文件中的信息进行手工的统计和逐条确认，而是依据已经记录的运行结果和统计信息有效地开展排查，从而更好地掌控应用性能。

此外，鉴于中国银行网上银行产品的特殊性，以及开发环境等综合的原因，以往开发人员在定位、解决问题的过程中沟通成本非常大。在应用Dynatrace解决方案之后，中国银行可以对用户的ID进行分组和排序，将所有的日志信息串联起来，这样开发人员可以从用户ID入手去分析用户的每一项请求，以及每一次的用户行为，包括日志信息、抛出的一些异常等等。因而很大程度的解决了中行软件中心在功能测试过程中问题排查困难，以及开发人员对功能测试人员和测试行为关联困难的问题。

在中国银行一些新开发模式的尝试中，Dynatrace解决方案也帮助中国银行软件中心实现了测试人员之前的紧密配合，以及数据库之间的交互，并收集到不同压力情况下的数据变化，从而快速定位性能的瓶颈点，进而针对这些瓶颈点进行优化和处理，很大程度上做到提前预防性能的缺陷。

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台，Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

更多内容, 请访问www.dynatrace.com

Dynatrace是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者，该平台能为业务部门和IT部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过8,000+组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性，并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯，请发送电子邮件至marketing.cn@dynatrace.com与我们联系

03.0617 2109_CS_ww

Dynatrace 及其遍布全球的网络通过数据中心诊断和强化技术助力医疗保健提供商

客户案例

客户



行业

金融服务

挑战

Swiss Life Select 需要提高质量保障水平、为终端用户提供可靠的 IT 服务

解决方案

Dynatrace 数据中心真实用户监测

客户价值

- 服务水平及其检验标准以用户视角为着眼点
- 集成化仪表盘可始终确保 IT 服务质量一目了然
- 将 IT 资源用于系统监测, 通过提升质量能取得更显著的成效

Swiss Life Select Group 是欧洲领先的金融服务提供商之一, 在过去的二十年里以综合性、个性化咨询与金融规划见长, 侧重于私人养老金计划。Swiss Life Select Deutschland GmbH 总部设在德国汉诺威, 是 Swiss Life Select Group 最大的业务群组, 下设 300 多个金融分支。

业务挑战

将 IT 应用的可用性和性能保持在水准是 IT 提供商的核心任务。为与 Swiss Life Select 的目标保持一致, IT 部门必须重视从客户的视角来了解自身, 因此必须将精力集中在从客户到数据中心再返回的这条路径上。快速可靠、面向业务群组的信息对达成这一目的至关重要。

为使 IT 部门确保做到这一点, Swiss Life Select 寻求一种既能保障 IT 服务质量、又能了解端到端全貌的应用监测解决方案。IT 部门需要能够查看、分析终端用户 (即在客户现场的财务顾问) 所遇到的 IT 应用中存在的问题。IT 部门应根据所提供的信息非常迅速地掌握错误情况, 并从 IT 和业务部门的角度加以印证。

解决方案

在与 Dynatrace 专家服务团队进行简短的咨询后, Swiss Life Select 决定今后将一直使用 Dynatrace。选择该解决方案的重要因素是其拥有的强大功能, 例如真实用户监测、通过仪表盘自动报告。这意味着在任何时间不仅能保障终端用户的眼中的 IT 服务质量, 还能以可靠的方式提供 IT 服务。

实施效果

Swiss Life Select 信息系统总监 Jürgen Rössler 表示: “对 Swiss Life Select 来说, IT 是让我们立于不败之地的关键要素之一。” Dynatrace 解决方案使 IT 的方方面面都可以通过仪表盘“一目了然”, 并且是从终端用户的角度。

以前, 由于与应用的可用性和性能有关的透明性不足, 修复出现的故障经常会导致占用大量的资源和时间。





Juergen Lalla, IT 技术经理; Nils Rubi, IT 服务管理专业人员; Juergen Roessler, IT 信息系统总监 (从左至右)

如今,对于可能出现的各种 IT 问题,能够在其对终端用户造成负面影响之前主动进行修复。根据对业务的影响可迅速将这些错误划分优先级并加以解决。Rössler 解释说:“这里面的重点是,专业化部门和 IT 部门为每一个应用的性能确定关键性能指标和阈值。”专业化部门与 IT 部门之间的这种透明化协作确保了服务水平协议不再含混不清,并且意味着在多个领域采取的措施可迅速、客观地显现出来。

此外,“性能靠感觉”已经成为历史。专业化部门不仅能查看交付的服务质量,还能对透明性进行评估,这给 Swiss Life Select 内部的 IT 部门带来了好名声。Dynatrace 还可以测量每一个终端用户在各个地点的所有交易的实际响应时间。这意味着 IT 部门现在能够对可用性不佳和响应时间严重迟缓进行评估,以判断是否超出了服务水平协议中共同确定的阈值。

Swiss Life Select 内部负责 Dynatrace 运行的 Nils Rubi 说:“在采用 Dynatrace 之前,我们只能通过数据中心的视角来了解服务质量。如果所有的组件运行无误,则一切正常。但通过打给我们服务台的电话可以看出,绝不能将这种表象当作终端用户认为服务质量还不错的佐证。如今,一切是否运行顺畅是由客户体验确定的。此外,现在我们实际上在初期就可以识别出各种问题,因此大多数情况下无需再通过用户报告这些问题。”

Rubi 补充说:“仪表盘已成为 IT 服务管理的重要工具,能让我们随时得知应用的状态。Dynatrace 的仪表盘能整合各种系统管理解决方案,加之超出定义的阈值时的报警功能,因此无需增加员工就能将质量提升到所要求的水准。”

“如今,一切是否运行顺畅是由客户体验确定的。此外,现在我们实际上在初期就可以识别出各种问题,因此大多数情况下无需再通过用户报告这些问题。”

— Nils Rubi, Swiss Life Select

现在,在汉诺威的每一个 Swiss Life Select 员工都能对 IT 服务质量一目了然。Dynatrace 仪表盘在 IT 部门前的大型监视器中一刻不停地显示着 IT 系统的工作状态是否处于“绿色区域”。这样不仅 Swiss Life Select 对自己的性能提出的高质量要求在 IT 部门内部有据可查,而且也有助于改善 Swiss Life Select 在客户心目中的形象。”

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的世界上最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台, Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

更多内容,请访问www.dynatrace.com

Dynatrace 是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者,该平台能为业务部门和 IT 部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace 帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过 8,000+ 组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性,并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯,请发送电子邮件至 marketing.cn@dynatrace.com 与我们联系

03.01.17 182_CS_A4_CHN_ww

让信息更完整：网络、应用及终端用户状况的一体化视图

客户案例

客户



行业

保险

挑战

West Bend Mutual Insurance 一向认为自己在对最关键的业务应用的性能管理上十拿九稳，但终端用户告诉该公司的 IT 团队测量数据并不能准确描绘他们的期望和体验

解决方案

Dynatrace 数据中心真实用户监测

客户价值

- 借助问题警报实现了防患于未然，抢在终端用户受到影响之前
- 可实时分析应用和网络性能，在应用性能下降之前从历史角度发现不良趋势
- 利用业务关键型数据使 IT 价值量化

West Bend Mutual Insurance 提供的保险业务覆盖家庭、汽车及企业主。1,200 多名独立保险代理人依托该公司帮助其制定一揽子保险计划、销售保单，其中的大部分保单采用该公司主要的 B2B 应用 WestBendConnect 进行联机处理。

挑战

West Bend Mutual Insurance 一向认为自己在对最关键的业务应用的性能管理上十拿九稳，而终端用户的预期和反馈则与他们的想法大相径庭。

业务挑战

WestBendConnect 是该公司的一个关键收入来源，对其性能的监测工作是重中之重。尽管该公司的团队在应用性能监测上全力以赴似乎做到了完美无缺，但他们突然意识到其中的某些数据并不能反映真实情况。

West Bend 的 IT 管理总监 Scott Grinna 表示：“我们的目标是确定我们使用资源的优先级，但结果是我们所做的假定与终端用户的感受并不一致。我们提出的优先级存在缺陷。这种情况在我们与我们的终端用户坐下来交换意见时更为明显，我们会说：‘我们认为我们应该这么做，并且我们认为可用性是这个样子的’；而他们的回答则是：‘你们的数字并不能准确地说明我们所经历的一切，你们确定的优先级与我们认为你们应该做的不一样’。”

这就是缺失的环节：测量数据与终端用户体验不匹配。直到这时他们才真正开始采取以终端用户为中心的方式来解决这一问题。

解决方案

该公司的团队部署了 Dynatrace 数据中心真实用户监测，这是一种基于网络的解决方案，能以他们所需的角度来直观地了解终端用户体验。借助这种网络角度，他们现在能够从更加宽广的视角来了解应用传输链中最大的组成部分：网络。如今，他们可以主动地查看有可能影响终端用户体验的潜在性能下降点，并迅速进行修复。

Grinna 解释说：“我们曾经与终端用户坐在一起，确定哪些应用和交易对他们来说是最重要的。那个过程的确让我们对业务需求有了更深入的了解。现在我们将和终端用户使用相同的术语来描述‘性能’的具体情况，这让我们的应用性能改进工作取得了事半功倍的效果。”

随着终端用户期望成为关注的焦点，West Bend 的 IT 团队为包括 WestBendConnect 在内的 10 个关键业务应用的可接受性能设定了阈值。

借助 Dynatrace 数据中心真实用户监测中详尽的交易解码功能，他们能够直观地了解从数据中心到终端用户全程的应用所有层面。Dynatrace 通过被动方式监听网络上的应用流量，可根据 IT 团队定义的阈值来监测性能。

一旦某个交易突破了阈值使性能不可接受，Dynatrace 会向服务台报警，服务台对应用或网络中的问题进行识别后将其升级到相应的 IT 团队。内置的故障域隔离分析功能可识别问题根源。

实施效果

West Bend 企业架构师 Craig Walker 表示：“实施 Dynatrace 解决方案后，我们能在服务台尚未接到我们终端用户的电话之前就开启服务工单，这样我们就可以为解决延迟问题、服务故障争取时间，甚至能抢在用户遇到这些情况之前将其处理完毕。”

Grinna 说：“我们可以将问题过程回放并且说：‘好吧，看看是什么引发了这个问题？’我们还可以查看贯穿 Web 与应用服务器、中间件与数据库的各种交易，涵盖整个应用传输链，从而快速找到问题的根源。”

Walker 补充说：“Dynatrace 的交易报告还可用来规划未来的升级和应用部署。它使我们能够将我们的 IT 资源优先用于对业务最有价值的方面以及最需要这些资源的交易上。Dynatrace 的应用和网络性能监测解决方案为我们提供了一款在 IT 部门与业务部门之间进行沟通的、明确无误的工具。”

West Bend 的 IT 部门还发现，对其关键业务应用性能的可视化和深入分析的能力越强，越有助于展现、维护 IT 在企业中的地位。由于向其他高管介绍 IT 工作时使用了量化的业务关键数据，这使该公司的首席信息官从中受益匪浅。West Bend 高级副总裁兼首席信息官 Tom Lindell 指出：“我们从每个部门挑选了五个任务关键型应用，然后对它们定期进行监测。我们每月都与各个部门分享报告，因此他们能够看到我们当前提供服务的情况。”



Dynatrace 的应用和网络性能监测方式为我们提供了一款在 IT 部门与业务部门之间进行沟通的、明确无误的工具。”

— Craig Walker

企业架构师，企业架构师，
West Bend Mutual Insurance

Grinna 表示：“如果您在参加管理层会议时展示 CPU 使用情况图表，就无异于让自己与其他组织拉开距离。但如果您在会上说：‘业务交易下降了 20%，我们知道问题出在什么地方，而且我们希望应当如此这般’，这时的谈话将会截然不同。”

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台，Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

更多内容，请访问 www.dynatrace.com

Dynatrace 是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者，该平台能为业务部门和 IT 部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace 帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过 8,000+ 组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性，并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯，请发送电子邮件至 marketing.cn@dynatrace.com 与我们联系

03.01.17 264_CS_A4_CHN_ww

Dynatrace APM 解决方案巩固了 Manulife Indonesia 的领军地位

客户案例

客户



行业

金融服务

挑战

当终端用户体验受到下滑威胁时能主动加以应对

解决方案

Dynatrace

客户价值

- 服务台的来电数量从 5,000 个降至数百个
- 保单签单从见面 2-3 次、历时 22 天缩减至一次见面、只需约 22 分钟
- 过去只会被动应对的 IT 团队变身为业务团队无所不能、值得信赖的顾问

业务挑战

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) 是加拿大金融服务集团 Manulife Financial Corporation Group 旗下的公司, 业务遍及亚洲、加拿大及美国。Manulife Indonesia 提供各种金融服务, 其中包括为印度尼西亚的个人和集团客户提供人寿保险、意外与健康保险、投资与养老金计划服务。Manulife Indonesia 依托覆盖 25 座城市、拥有 11,000 名员工和专业代理人的网络为印度尼西亚的 200 万客户提供服务。

由于业务大幅扩张, 销售代理人数量从 4,000 人增至 10,000 人, 并且仍在不断增加。该公司 Web 应用的服务对象既有这些代理人和投保人, 又有其内部的运营人员和分销合作伙伴, 其中包括来自印度尼西亚各大主要银行的 600 多位金融顾问。

对 Manulife Indonesia 而言, 从采集客户信息到提交保单, 从后台处理到保单和投资的结算, 其用户在很大程度上都要依赖于这些应用, 出现任何瓶颈和宕机都会令其损失巨额的潜在成本。

Manulife Indonesia 高级副总裁兼信息服务部主管 Yosie Iroth 说: “Manulife Indonesia 的客户服务做到了第一流的访问性、准确性、产品控制及周到服务, 因此连续三年赢得服务质量奖。我们需要确保我们的员工和我们的分销渠道合作伙伴也能获得同样的感受, 让他们也能从我们这里享受到优质的服务。为提高生产率, 我们需要一个以客户为中心、以技术为依托的宏大计划。其中的一个关键创新是, 通过转变让用户体会到与 Manulife Indonesia 做生意是多么的轻松自如。”

识别问题根源

目前, 在 Manulife Indonesia 每月产生的 8,000 多份新保单中, 大约有 50% 的新保单只能在月末进行处理。

近年来用户数量大幅增加, 加之高峰期间用户流量飙升, 而该公司以前的门户网站并不具备处理如此大流量访客的能力, 使得压力骤增。

Iroth 感慨道: “由于我们对应用层面的情况一无所知, 我们只能等着被投诉。”

其结果是, 每月会接到 5,000 个投诉电话, 涉及从页面加载速度缓慢到网页不响应等各种问题。为尽快识别、解决这些问题, 该公司的团队必须分秒必争。不仅业务受到影响, IT 团队信心也一落千丈。

除了 Web 应用可伸缩性问题会明显影响效率和用户体验以外, 该团队面临的另一个严峻挑战是, 急需当时欠缺的对应用性能和用户性能进行深入分析的能力, 只有这样他们才能防患于未然。

为实现卓越运营，Manulife Indonesia 必须提高生产率、采取主动方式监测用户体验、了解用户行为和趋势以及获取具有可操作性的深入分析，这样无论何时出现问题都能迅速及时、胸有成竹地加以应对。

解决方案

Manulife Indonesia 选择整体应用性能诊断解决方案的行业领军企业 Dynatrace 来帮助其克服所面临的种种挑战。Dynatrace 建议使用用户体验监测工具来采集终端用户体验信息，同时采用其应用监测工具及时发现应用性能问题、识别问题根源。

实施效果

实施上述解决方案后，应用性能得以成功提升，有力支持了代理人数量的增长，月末期间的性能也稳定下来。

此次改进还采用了用户体验和响应时间可视化仪表盘，用简明的方式为该团队提供颇具价值的用户和性能深入分析，使他们能够在用户遇到服务中断或不佳时及时加以应对。

这样又使得挫败感降至最低，极大地改善了用户体验，服务台来电从 5,000 个骤降至数百个。

通过 Dynatrace 提取的数据还可以让 Manulife Indonesia 发现任何由非应用性能原因引发的瓶颈并向用户发出警报。例如有一家较为特殊的分销合作伙伴，过去总是误以为页面加载速度缓慢而责怪应用性能不佳。后来发现，实际上是他们的用户在访问应用时一直在用每秒 70kb 的带宽。

随着应用性能的提升，生产率也有了新的推动力。过去，保单的签单周期一般为 22 天，销售代理人与其客户平均见面四次，而 Manulife Indonesia 现在只需 22 分钟、经过一次见面就可以做到这一点。

最为重要的是，Dynatrace 的人工智能技术能让过去只会被动应对的 IT 团队变身为业务部门无所不能、值得信赖的顾问。

Iroth 充分肯定了 Dynatrace 的作用并总结道：“如今，借助这些解决方案我们可以对一切了如指掌。作为信息系统部主管，我关心的是我们的硬件和设备是否确实足以胜任对业务的处理和采集工作，我们的带宽是否够用，用户在访问我们的应用时是否确实对体验感到满意。而且我们有能力实现这些目标。”

“一旦发现问题时，我们能够在代理人向 IT 团队反馈之前向他们提供相关信息。所有这些都让我们赢得了我们分销合作伙伴和我们代理人的信任。”

“令人吃惊的是，当出现此类情况和信息时，管理者利用 Dynatrace 解决方案可以让制定决策变得轻而易举。”

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台，Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

更多内容，请访问www.dynatrace.com

Dynatrace 是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者，该平台能为业务部门和 IT 部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace 帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过 8,000+ 组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性，并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯，请发送电子邮件至 marketing.cn@dynatrace.com 与我们联系

03.01.17 395_CS_A4_CHN_ww

Nagelmackers 为获得可靠的性能 重金购买 Dynatrace 产品

客户案例

客户



行业

金融服务

挑战

识别内部和外部应用的性能问题的起因

解决方案

Dynatrace

客户价值

- 直观地了解可能会影响用户体验的众多因素
- 记录与应用有关的各种功能中, 哪些使用得最频繁、哪些在历史上性能最差
- 如果某个具体功能不能迅速完成随即就会被发现, 并且可以立刻进行干预

Nagelmackers 的前身是 Delta Lloyd Bank Belgium (中国安邦保险集团旗下公司), 是一家在比利时提供个人与私人银行服务的领先提供商。该银行以能够提供与众不同的优质客户体验服务为荣。其核心是经由其网上和手机银行应用不断交付创新的产品服务, 并通过定期更新为用户提供增强功能。

Nagelmackers 还严重依赖于公司的 SharePoint 内网和内部的浏览器应用, 这两个系统由其 114 个分支机构客户服务操作人员所使用。这些系统使员工能够为客户提供建议、处理银行转账、开立长期订单、申请信用卡以及开设新账户。Financial Routeplanner 是一个内部应用, 用于详述客户的投资组合及目标, 并且在向 Nagelmackers 的客户提供理财计划建议时有着重要作用。

2012 年, Nagelmackers 开始将客户向新的网上银行应用迁移, 为他们提供改进的功能。但是, 客户使用新应用后开始投诉运行迟缓, 其 IT 部门逐渐意识到性能问题的严重性。起初, 这些问题只是偶尔出现, 但随着越来越多的客户迁移到新应用中, 问题的出现越来越频繁, 影响的客户也越来越多。

Nagelmackers 前台部门 ICT 开发经理 Bart Calders 说: “2012 年 12 月, 我们用两天的时间将迁移到新的网上银行平台的用户数量从 8,500 人增加到 12,300 人。在那段时间里, 客户使用该应用查看其付款时间表的平均响应时间增加了一倍有余, 从 0.9 秒延长到 2.2 秒。这是个非常严重的问题。更不用说我电子邮件签名上的 ‘我的梦想是提供优质服务’! 一家银行不可能依靠利率脱颖而出, 但可以凭借良好的服务与众不同。”

识别问题根源

Nagelmackers 需要一种解决方案, 不仅能让他们识别内部和外部应用的性能问题出现的原因, 还能让他们知道如何尽快解决。只有借助这样的解决方案, 才能让那些迁移到新应用的客户既能从增强的功能中受益, 又能继续享受优质服务。但是, 在内部和外部系统中可能存在多个导致偶发性性能问题的潜在因素, 就像 Nagelmackers 所遇到的。

因此, 他们意识到需要一种端到端的新一代应用性能管理 (APM) 解决方案, 让他们能够快速追踪这些问题的根源。



Bart Calders, Front Office ICT Development Manager at Nagelmackers

Nagelmackers 以前部署过 Dynatrace 的数据中心真实用户监测 (DCRUM) 解决方案, 曾经给他们留下了深刻印象。因此, 他们又一次求助于这家数字化性能公司, 了解如何帮助其解决客户在网上银行应用中遇到的问题。Nagelmackers 随即启动了一个采用 Dynatrace 应用监测与用户体验管理 (UEM) 的试点项目。

Calders 继续说: “Dynatrace 解决方案在一周之内完成了实施, 此后就像是开启了一个新世界。我们能够在各种颗粒度层面直观地了解我们网上银行应用的用户体验, 并且找到了一些引发我们所遇到的问题的根源所在。Dynatrace 团队与我们的密切协作也令人满意。还根据我们客户经理的建议构建了一个新的仪表盘, 用来显示私人与企业客户的用户体验差异。”

“这使我们能够看出网上银行对企业客户而言略显迟缓, 这是因为他们运行了较多的账户。例如, 我们发现有个客户拥有 100 多个账户, 只要在同一时间处理大量的转账, 或者请求其所有账户余额的汇总, 就会导致资源紧张。这些深入分析为我们确定如何解决性能问题、改进所有客户的用户体验提供了帮助。”

在更多的颗粒化层次上实现深入分析

Nagelmackers 很快将 Dynatrace 推广到整个 IT 部门, 并于 2015 年 7 月升级到 Dynatrace 6.2 版。这使得 Nagelmackers 具备了更强大的可视化能力, 能够更深入地了解那些可能会影响用户体验的众多因素。例如, 他们现在可以查看客户在使用其网上银行应用时运行的是哪些 Web 浏览器, 因而能够主动提醒客户通过浏览器升级能让他们享受到更出色的体验。Nagelmackers 还记录了与应用有关的各种功能之中, 哪些使用得最频繁、哪些在历史上性能最差。如果某个具体功能不能迅速完成随即就会被发现, 并且可以立刻进行干预。

Calders 评论道: “我们决定, 应用页面必须在两秒之内在客户或员工的屏幕上显示出来。在个别情况下这个过程可以延长到八秒, 但如果时间再长就会令人失望。有了 Dynatrace, 我们就为确保这一速度水准打下了非常好的基础。绿色、黄色及红色指示灯为我们显示当前客户或员工是否在享受畅快的用户体验。如果他们的体验不佳, 我们会立即解决这一问题。”



一家银行不可能依靠利率脱颖而出, 但可以凭借良好的服务与众不同。”

— Bart Calders

Calders 解释说: “这在我们开始使用 Dynatrace 之前是绝对不敢想象的。以前, 一旦出现错误紧急会议和作战室就会接踵而至, 来自 IT 和电子银行的员工就会为潜在成因争论不休、相互推诿责任。这不仅占用了大量的宝贵时间, 而且往往会使问题升级到管理团队。知识就是力量, 这正是 Dynatrace 给予我们的。我们不必再浪费时间试图猜测哪些原因引发了问题, 我们只要点击按钮就可以立刻找到。”

投资未来的流畅性能

经过一段时间与 Dynatrace 的合作, Nagelmackers 已经从单纯的解决问题转变为防患于未然。现在他们将 Dynatrace 解决方案嵌入到开发和测试环境中, 以确保只有当新应用的运行状况达到预期时它们才能进入生产环境。这让 Nagelmackers 认识到节省了大量资金, 因为通过回溯方式解决问题的代价要高得多。

Calders 总结道: “有了 Dynatrace, 我们不再是乘客, 而是坐在了驾驶座位上。在使用 Dynatrace 的过程中得到的回报显然不会让人失望。仅从它不仅能消除盲目猜测、毫无意义的讨论还能追踪问题起因的角度来说, 所节省的时间就足以令这个软件物超所值。我们现在随时都能改进性能、防范问题, 并且得到了我们客户自发的肯定。我们确实已经实现了我们提供优质服务的梦想!”

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的世界上最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台, Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

更多内容, 请访问 www.dynatrace.com

Dynatrace 是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者, 该平台能为业务部门和 IT 部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace 帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过 8,000+ 组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性, 并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯, 请发送电子邮件至 marketing.cn@dynatrace.com 与我们联系

03.01.17 534_CS_A4_CHN_ww

TMB 涉足手机银行——为500多万手机银行客户提供便捷的用户体验

客户案例

客户



行业

金融

挑战

为500多万手机银行客户确保 MIB (手机与互联网银行) 的可用性并实现卓越运营

解决方案

Dynatrace 方案

客户价值

- Web 性能在速度上提升 3 倍
- 增强了在进入生产环境之前排除性能问题的能力
- 缩短了平均解决时间, IT 基础设施团队能够迅速找到问题根源所在
- 运营与开发团队使用同一个仪表盘

业务挑战

TMB Bank PLC 的使命和愿景是成为泰国银行业的领军企业, 提供世界一流的金融产品与服务。其目标是建立涵盖所有分支机构和 ATM 的全国网络, 为500多万客户提供服务, 而以客户为中心则是实现这一目标的关键环节。

为能一如既往地以最贴心的方式服务于客户, TMB 引入了新版本的互联网银行业务平台以及 MIB (手机与互联网银行) 应用。该应用专门依据客户需求而设计, 在访问性、安全性及功能性方面均有所提升。

该应用首先要做到方便、简单, 让客户能够在任意时间、任意地点自由地使用在线交易银行服务。

提供出色的用户体验摆在了最优先的位置。业务部门和 IT 相关方开始了物色市场上最优秀的数字化性能监测解决方案的历程。最终他们选择了 Dynatrace。

解决方案

借助 Dynatrace 数字化性能平台解决方案, TMB Bank 现在强化了其 IT 团队的能力, 能够确保任务关键型应用和银行服务的质量。Dynatrace 缩短了他们的发布周期, 帮助他们在生产阶段之前排除性能问题, 通过快速找到问题根源还能减少平均解决时间。

由于每一个团队成员都能轻而易举地获得正确的信息、立即采取行动, 因此相关团队的协作也得以改进。这样就不会在猜测、指责及查找问题根源上浪费数小时乃至数天的时间。

为进一步提升该银行对其客户的用户体验的可视化能力, TMB 还部署了 Dynatrace 数据中心真实用户监测, 从而有助于其了解受影响的用户和交易给业务带来的冲击。

实施效果

Dynatrace 的 APM 组合产品解决方案为该银行备战 MIB (手机与互联网银行) 应用的推出提供了帮助, 涵盖了从测试环境到生产环境的整个过程。TMB 在使用 Dynatrace 时认识到, 他们需要将其 Web 服务器从 2 台增至 8 台, 以便更好地为 20多万客户推出 MIB 应用。

Dynatrace 还使其具备了可视化能力, 发现了由缺省配置引发的网站响应迟缓, 从而降低了 WebSphere 服务器的开销。

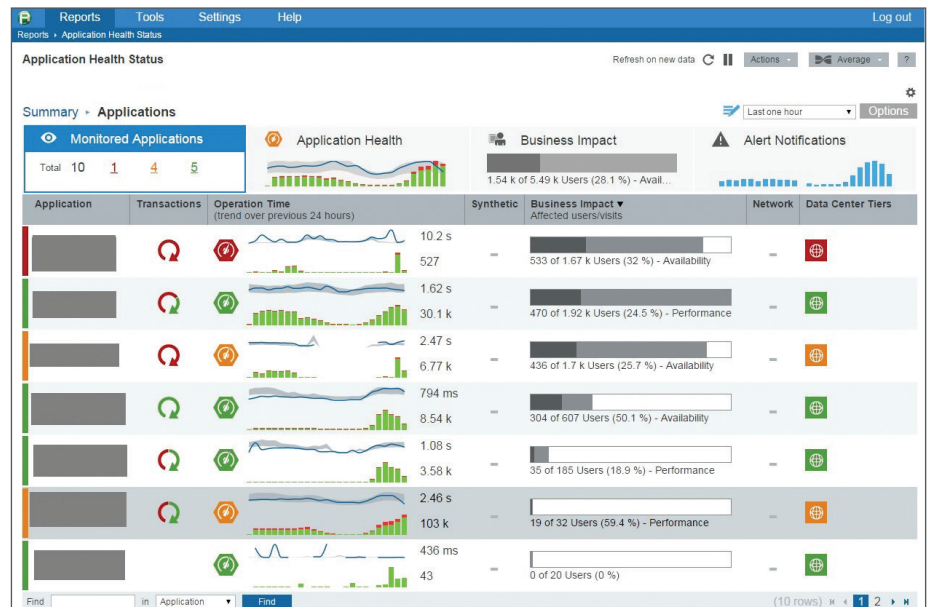
通过此类深入分析, TMB 的在线性能在新版本推出后提升了三倍。Dynatrace 还有助于应用优化, 例如能在减少用于日常运行的 Web 服务器数量的同时, 保证其任务关键型应用的性能。

高级副总裁 Somsak Phokhawannakorn 指出：“在像泰国这样一个瞬息万变、竞争激烈的市场里，无论是手机、互联网银行的信用卡服务，还是现金附加服务，我们都要确保我们的客户能够平稳顺畅地执行他们的交易。如今，我们的业务和 IT 团队能够了解共同的目标——用户体验——并且通力合作以实现优异的业务成效。Dynatrace 不仅在仪表板上汇集了各种业务指标，为我们提供了高层次的概览，还可以剖析运行细节，使运维开发团队能够迅速采取措施。”



在 TMB，我们坚定地致力于永远追求卓越。我们一直在想方设法提升我们的业务运营水平，以便增强竞争力，确保我们的客户对银行的每一个接触点都更加满意。Dynatrace 应用监测解决方案有助于确保我们能够提供世界一流的服务和用户体验，并且改进了我们为客户提供服务的方式。”

— Khun Somsak



任务关键型应用的高层次应用健康状况仪表盘

Khun Somsak 总结道：“在 TMB，我们坚定地致力于永远追求卓越。我们一直在想方设法提升我们的业务运营水平，以便增强竞争力，确保我们的客户对银行的每一个接触点都更加满意。Dynatrace 应用监测解决方案有助于为我们提供世界一流的服务和用户体验保驾护航。我们将不断地改进我们为客户提供服务的方式。”

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台，Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

更多内容，请访问 www.dynatrace.com

Dynatrace 是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者，该平台能为业务部门和 IT 部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace 帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过 8,000+ 组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性，并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯，请发送电子邮件至 marketing.cn@dynatrace.com 与我们联系

03.01.17 582_CS_A4_CHN_ww

Dynatrace 助力 AIA 增加营收， 提升客户关怀

客户案例

客户



行业

金融保险

挑战

友邦保险 (AIA) 需要一套完整的可以覆盖整个应用系统生命周期的性能分析、管理解决方案，帮助其从真实用户体验角度考量和提升监测应用服务质量的能力

解决方案

Dynatrace 方案

客户价值

- 了解所有用户的真实感受
- 达到代码级的性能诊断和分析水平
- 极大地减少了产品测试上线时间，提高了故障定位、排障的效率

业务挑战

目前各保险公司网上业务规模越来越大，在项目建设过程中，陆续引进了不少监控、分析应用系统的监控工具。但是，在日常运营中，AIA 发现，传统的资源型监控工具并不能很好地实现故障的主动预警和快速定位，尤其是在用户体验受到影响时没有发出告警的任何指标，很难复现问题发生的现场，需要大量的测试和研究才能确定问题原因和解决办法，费时费力。各个监控系统是相互隔离的信息孤岛，相互之间以及同业务之间缺乏必要的关联，不仅造成应用系统发展和 IT 管理存在盲目性，同时也没有发挥多系统整合的综合效能。

Dynatrace 作为业界唯一覆盖整个应用交付链的应用性能管理解决方案，部署简易方便，处理能力强大，功能灵活丰富，报表深入多样，可以协助用户全面监测真实终端用户使用感知并有效进行故障诊断分析。Dynatrace 通过业内独一无二、真正的端对端完整应用交付链覆盖的一体化视图，消除了从“First Mile”（数据中心）到“Last Mile”（最终用户）之间的盲点，更拥有深入至代码级别的细节分析能力，捕获业务系统内部所有交易的端到端代码执行路径、执行上下文和执行时间信息。



自从采用了 Dynatrace APM 解决方案，我们现在的监测不再局限于 CPU、Memory 利用率等传统指标，也不再局限于平均用户体验，而是从广度上拓展至所有用户的真实感受，深度上深入至 APP 内部，达到代码级的性能诊断和分析水平。”

— 友邦保险控股有限公司

解决方案

目前 AIA 网上在线业务量越来越大，包括互联网端服务和移动端服务，随着业务的爆发式增长，AIA 发现，越来越缺乏一种有效的监控真实用户体验的管理工具，能帮助 AIA 快速定位故障域、分析用户性能；同时，受限于原有监控工具的技术原理，性能分析、故障定位的最细颗粒度还是页面级，未达到元素级，更不能做到代码级别的故障定位，比如深入至 APP 内部，定位到 Method、API、Class 一级。在应用系统的日常管理中，包括上线前的开发、测试阶段、上线后的运营阶段，缺乏一套完整的覆盖整个应用系统生命周期的性能分析、管理解决方案。

因此，AIA 希望从深度和广度上，提高从用户体验角度考量和提升监测应用服务质量的能力，建立一整套宏观上能整体分析并展现应用系统整体性能，微观上能深入系统底层诊断的性能分析工具，既能做到可视化、数量化应用整体性能，又能快速故障域定位，深入诊断至 APP 内部，从而提高运维/开发/测试人员排障效率和运营质量。

实施效果

经过严格的评估和筛选, AIA 最终选定 Dynatrace 作为其 APM 的整体解决方案服务提供商。

- 在应用系统上线前的开发、测试阶段, 采用 Dynatrace 360 度压力测试方案, 从云端调用高并发的基于真实用户的压力源, 模拟真实用户进行下保单、续保单等操作, 进行压力测试; 同时, 在后端 APP 上采用 dynaTrace 方案, 实时捕获压力测试期间 Java 底层的性能数据, 颗粒度细至代码级, 从而定位在高负载情况下, Method、API、Class 一级的性能表现。
- 在应用系统上线后的运营阶段, 采用 Dynatrace DCRUM 产品, 实时展现整个应用系统的整体性能情况, 包括系统应用性能、可用率、页面加载时间、访问量、用户数、错误量等 KPI, 还能从页面、地区、服务器等多角度展现应用性能; 同时, 在后端 APP 上采用 dynaTrace 产品, 实时分析关键业务性能细节, 包括 GC 利用率、JDBC 性能、SQL 执行效率、数据库连接池等信息。

通过 Dynatrace 解决方案, AIA 的工作方式从被动响应转换为主动服务, 其监控方式从资源导向转换为业务导向, 大大提升了 IT 管理的业务价值。

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台, Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

更多内容, 请访问 www.dynatrace.com

Dynatrace 是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者, 该平台能为业务部门和 IT 部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace 帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过 8,000+ 组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性, 并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯, 请发送电子邮件至 marketing.cn@dynatrace.com 与我们联系

03.01.17 700_CS_A4_CHN_ww

响应时间缩短使保单核准速度提升四倍以上

客户案例

客户



行业

保险

挑战

遇到终端用户体验变差的情况，需要一种能在高度分布式的环境中快速进行筛查、隔离问题根源的解决方案

解决方案

Dynatrace 应用监测

客户价值

- 完成理赔所需的时间缩短几乎一半
- 排查工作从需要设立委员会缩减到房间里的几个人
- 响应时间缩短使保单核准速度提升四倍以上

Westfield Group 旗下的 Westfield Insurance 是一家商业保险和银行集团，总部设在美国的俄亥俄州 Westfield Center，已有 166 年的历史。该公司拥有 37 亿美元的组合资产，每年保费收入达 14 亿美元。Westfield 在 21 个州提供商业保险、10 个州提供个人保险，保险服务覆盖 31 个州的客户。作为美国 50 家最大的财产险和意外险保险集团之一，该组织打造了一个由 1,000 多名独立保险代理人组成的网络。

作为保险提供商的 Westfield 依托一套极其复杂的 IT 基础设施，其中生产环境中运行的企业 Web 服务有 200 多种，这些 Web 服务与一系列中间件工具协同工作。在保单维护和理赔流程中的每一个步骤都包含了许多独立的交易组件，这些组件都必须高效协同工作，才能确保最快速、最出色的终端用户体验。

挑战

在这一年里，由该公司独立代理人网络所使用、基于 Web 的保单报价和保险系统中任何一处出现任何轻微的速度下降都会导致响应时间变长，这给 IT 团队带来了严峻挑战。这不仅要花费大量的时间，还要由众多来自若干不同团队的人员进行检查。

Bemiller 说：“以前如果出现问题，我们会接到代理人的电话，告诉我们报价应用运行迟缓。为排查故障，我们最后可能会叫来四到六个人，有时还会更多。”

由于在各个流程中涉及到许多组件，因此我们并不清楚这些问题是由应用中的不良代码所致，还是服务或中间件的性能问题；也可能是保险处理系统延迟，或者是基础设施、内存、CPU 问题。”

他继续说：“所以我们将很多人召集到房间里，从头到尾进行筛查，直至我们将这些问题全部解决。然后就是我们所说的 IMPACT。”

Bemiller 说：“IMPACT 是一项历时多年、投资数百万美元的 IT 计划，其中包括至少 10 个独立的项目。这个计划的主要目的是用一整套新应用来取代我们遗留的理赔管理系统。为能保留我们理赔部门所需的功能，不仅要进行相当多的集成工作，还要实施许多其他的新系统。这些系统要么自行开发，要么另行购买。”

解决方案

Bemiller 说：“我很清楚，我们需要一种能够在我们的分布式环境中快速进行问题筛查、问题根源隔离的应用性能管理 (APM) 解决方案。”尽管过去也有一些性能统计数据，但 Westfield 需要对每一个交易实现更深层次的分析、问题检测及报警，以确保服务水平能够支撑起其整个业务。Bemiller 接着说：“正如 Gartner 所描述的 APM 五个维度那样，Dynatrace 给出了解决之道。它为我们提供了深度组件监测；运行时应用架构发现、建模及显示；终端用户体验监测；业务交易管理；分析与报告。”

- **深度组件监测:** Bemiller 说:“深度组件监测采用了‘PurePath’技术,是 Dynatrace 中最有价值的部分,而且它的作用也远不止是监测。在我们生产环境中发生的每一个交易都被记录下来,提供了大量的数据。您可以查看 SQL 语句和查询值;您可以查看往返传递的 XML 消息;您可以查看调用过程中发生的每一个方法的执行时间。通过几次点击您就可以获得更深入的细节。”
- **运行时应用架构发现、建模及显示:** 他说:“Dynatrace 完全做到了开箱即用,仅凭借 PurePath 技术就能直观地显示信息流经整个架构的情况。无需对我们的系统进行任何配置,就可以显示在整个过程中的每一个跳点处您的关键指标。”
- **终端用户体验监测:** Dynatrace 的终端用户监测为 Bemiller 的团队提供了真实用户在其系统中点击情况的详细信息。根据这些信息,他们可以快速地对浏览器用、JavaScript 性能、用户地点以及其他统计数据进行深入分析。Bemiller 说:“它能为我们显示哪些人实际上已登录、他们在做什么。如果我们接到终端用户的电话,但他们无法说清楚遇到问题时正在做什么,这时这些信息就非常有用。只需点击下拉框上的按钮,我们就能剖析那个层面, PurePath 提供了那里的详细信息。”
- **业务交易管理:** Dynatrace 中的交易管理功能让 Bemiller 能够选取多个系统交易并将它们合并到同一个有意义的流程中,供业务或技术支持团队进行分析。Dynatrace 不仅能显示该流程每天完成的次数,还能为团队提供深入分析的手段,以便了解成功次数、失败次数、响应情况、所需时间以及哪些交易花费的时间最长。他补充说:“这是一款可以用来查找、改进并优化任何流程瓶颈的完美工具。它能让我们遇到的所有问题都真相大白。”
- **分析与报告:** Bemiller 说:“Dynatrace 的分析报告不仅为我们提供了历史数据,还让我们能够创建各种仪表板,我们每天都用这些仪表板对我们的企业进行主动监测。例如,我们对中间件组件使用了仪表板,可以快速发现运行迟缓的组件、准确找出是哪些因素导致延迟,以便我们将其消除。在使用 Dynatrace 之前我们从未具备过这种可视化能力。”

实施效果

借助 Dynatrace, Westfield 将完成理赔的时间缩短了将近一半——只需要数周。

Bemiller 说:“现在我们可以查看正在运行的查询,了解它们花费了多长时间、运行了多少次。由于可以看到所有此类信息,因此您可以修复瓶颈、让每一个人满意。”

通过依托 Dynatrace, Westfield 在最近实施理赔管理系统时,用指挥中心流程取代了其所谓的“委员会故障排查”。他继续说:“起初,我们组织了一些来自各个团队的成员以作战室的形式对各种问题严阵以待。如今,我们只有四、五个人在一个房间里协助排查问题。有一台监视器上始终显示着 Dynatrace,我们一直通过它来不断地进行改进。”

Dynatrace 数字化性能平台 — 实现数字化业务 ... 转型。

让您能够成功地改善客户体验、胸有成竹地推出新举措、降低运营复杂性、先于您的竞争对手面市。借助这一专为当今数字化企业打造的最全面、最强大、最灵活的数字化性能平台, Dynatrace 能为您的数字化业务保驾护航。

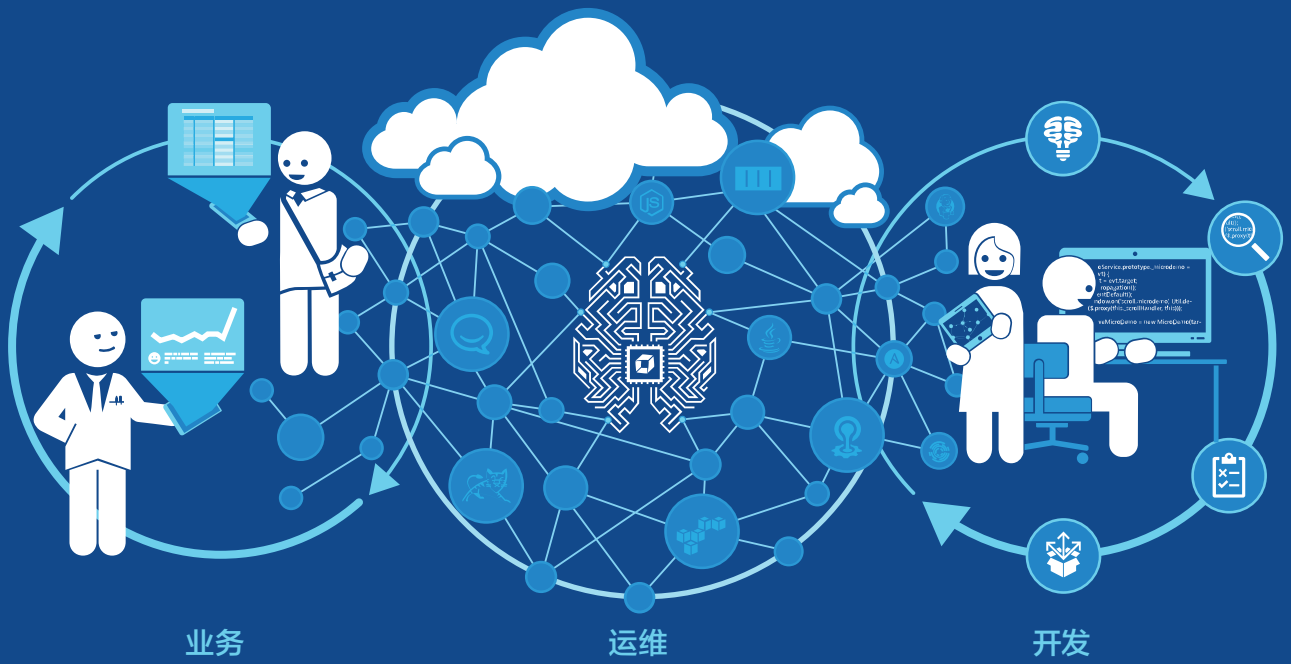
更多内容, 请访问 www.dynatrace.com

Dynatrace 是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者,该平台能为业务部门和 IT 部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace 帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过 8,000+ 组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性,并通过提供出色的客户体验增加收入。

如需资讯,请发送电子邮件至 marketing.cn@dynatrace.com 与我们联系

03.01.17 746_CS_A4_CHN_ww





更多内容，请访问 dynatrace.com

Dynatrace是业界前所未有的数字化性能平台的幕后开创者，该平台能为业务部门和IT部门的每一个员工提供具备可视化和可操作性的数字化性能实时信息。Dynatrace帮助各种规模的企业客户了解在其终端用户眼中他们的应用和数字化渠道的表现。超过8,000+组织运用这些深入分析驾驭复杂性、打造运营灵活性，并通过提供出色的客户体验增加收入。如需资讯，请发送电子邮件至marketing.cn@dynatrace.com与我们联系

03.16.17 2080_BRO_A4_CHN_ww

