



# ***NexTReT***

## *Internet Status Monitor (ISM)*

### *Whitepaper*

# Índice

<b>1</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Detectar necesidades.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Soluciones del mercado .....</b>	<b>4</b>
3.1	Consolas de monitorización de sistemas	4
3.2	Sniffer cliente	4
3.3	Sniffer servidor	4
3.4	Cliente virtual	5
<b>4</b>	<b>¿Cuál es la mejor elección?.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>NexTReT ISM .....</b>	<b>6</b>

# 1 Introducción

Un web eficaz y de calidad debe tener como característica ser rápida y ofrecer un funcionamiento correcto. Un estudio realizado por Compuware demuestra que el 46% de los usuarios abandonan las páginas ante una demora igual o superior a los veinte segundos y el 9% decide abandonar cualquier servicio de compra en la red si su experiencia no es satisfactoria.

NexTReT ISM ayuda a mejorar la percepción de los clientes y por ende la fidelización de los mismos. Además permite de una forma proactiva hacer mejoras al sistema, al poder medir la calidad de servicio de nuestros competidores y obtener una información comparable con la de nuestros servicios.

Su empresa necesita por lo tanto gestionar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a través de Internet.

# 2 Detectar necesidades

Una de las principales razones de insatisfacción de los usuarios de Internet son los altos tiempos de respuesta y la falta de disponibilidad.



## 3 Soluciones del mercado

### 3.1 Consolas de monitorización de sistemas

Indican los sistemas disponibles y gestionan su nivel de calidad (SLA) en base a estos informes. Dichos sistemas no ofrecen una información sobre la experiencia real del usuario. La disponibilidad de los sistemas no implica la disponibilidad de las transacciones. Por ejemplo errores debidos al código incorrecto de la página web o a la red externa (ISP) no serían detectados por estas consolas.

### 3.2 Sniffer cliente

Su localización física está en cada cliente remoto. Tienen la funcionalidad añadida sobre las consolas de monitorización de poder comprobar el buen funcionamiento de las transacciones. Al instalarse el producto en cada PC, consumen CPU y ancho de banda. Los problemas transaccionales se detectan cuando un usuario ejecuta la transacción con errores, no existe un motor que los busque automáticamente. Las mediciones que se realizan sobre las páginas web no corresponden exactamente a las que se visualizarían mediante un Internet Explorer. Los datos de funcionamiento serán función del uso del sistema y pueden no ser comparables de un periodo a otro.

### 3.3 Sniffer servidor

Su localización física se encuentra en la entrada del servidor web. Evalúa todas las transacciones vía web reales que tienen lugar en el sistema y en base a los datos grabados en los ficheros log se realizan estadísticas reales de tiempos, transacciones fallidas, etc.. De la misma manera como sucede con el sniffer cliente, las transacciones evaluadas son las reales y no existe un robot que las provoque para poder hallar los errores antes que los clientes. No obstante presenta las ventajas frente a éste último de no consumir ancho de banda y poder detectar todos los accesos al servidor web, tanto los internos como los externos a la empresa.

Sus principales deficiencias radican en la imposibilidad de monitorizar los servicios suministrados por terceros y la imposibilidad de monitorizar la competencia de un modo comparable.

## 3.4 Cliente virtual

A través de varios proveedores de servicios de Internet se mide la calidad de servicio, utilizando para ello un navegador. Gracias a esta manera de funcionar NexTReT ISM nos muestra estadísticas de acceso reales sobre los tiempos que perciben nuestros clientes. Asimismo esta funcionalidad se puede aprovechar para evaluar el nivel de calidad de las páginas web transaccionales de la competencia.

## 4 ¿Cuál es la mejor elección?

Mediante las consolas de monitorización de sistemas, incluso con todos los servicios funcionando perfectamente, el usuario puede percibir un mal funcionamiento. El problema puede residir en el malfuncionamiento de la aplicación web, eventualidad que resolverían los sniffers, tanto clientes como servidor, pero también podemos encontrarlo en la red externa, y es aquí dónde surge la necesidad de los sistemas que evalúan el funcionamiento a través de un acceso externo para poder detectar cualquier anomalía existente.

Las soluciones de productos que evalúan la calidad de las páginas transaccionales desde la perspectiva del usuario final actúan de modo sistemático como si fuesen un obediente usuario de la web ejecutando las mismas transacciones que los usuarios reales y con los medios más usados por ellos, pero avisan de las dificultades al instante.

Un cliente virtual con una alta prestación debe acceder a páginas dinámicas, mantener sesiones, ejecutar transacciones y superar la seguridad de acceso introduciendo los logins y passwords necesarios. Cuando se detecta una anomalía en el sitio Web, el sistema debe enviar varias señales de alarma. Por último es imprescindible obtener históricos para generar un cuadro de mando que resulte ser una herramienta muy práctica de gestión técnica y estratégica.

## 5 NexTReT ISM

Con ISM conseguimos una visión de la disponibilidad de las transacciones vía web en los accesos tanto internos como externos a la empresa. ISM puede llegar hasta cualquier página a la que un usuario pueda acceder navegando. Gracias a su módulo de seguridad es posible el acceso a cualquier página segura aunque ésta requiera la introducción de un password dinámico.

ISM navega a través de las páginas mediante el navegador Internet Explorer. Este hecho garantiza que las mediciones corresponden justamente a la percepción que tendría el usuario final. Cada página web solicitada no se considerará completamente visualizada mientras no se hayan visualizado todos los recursos asociados a ella: imágenes, elementos multimedia, etc. y no se haya ejecutado el código script correspondiente. Esta característica hace a ISM realmente único.

ISM se ejecuta cíclicamente de forma automática. Una vez hayamos programado el calendario de ejecución, aunque la página web sufra cambios, ISM será insensible a éstos. De esta manera solucionamos uno de los grandes inconvenientes que poseen la mayoría de programas similares. Ya no es necesario que un técnico revise semanalmente las modificaciones que han sufrido las páginas web que se desean evaluar, cualquier variación en los elementos asociados es detectada por ISM. Un buscador hallará los nuevos enlaces que se hayan modificado, primeramente guiándose por el texto del enlace que visualiza el usuario, y por lo tanto si ha habido un cambio en la

URL no afecta a la navegación preseleccionada y en un segundo plano, teniendo en cuenta la URL por si es ésta quien ha variado.

Mediante alarmas (e-mail o sms) se notifica en tiempo real los problemas de rendimiento y/o seguridad del sistema.



Mediante el Panel de Estado se puede tener una vista rápida y sencilla del estado de los tests en ejecución, esta misma información se puede recibir mediante un report que se envía por correo electrónico.

## Panel de estado

### Última actividad de Robot

Robot	Test	Última Ejecución
RobotISM1	Google - RobotISM1	27-03-2012 12:34:52
RobotISM2	Google - RobotISM2	27-03-2012 12:42:13

Test	Estado	Última Ejecución	Tiempo Respuesta	Disponibilidad Última hora	Disponibilidad Hoy	Disponibilidad Mes
Google - RobotISM1	✓	27-03-2012 12:34:52	2.58 →	100%	100%	100%
Google - RobotISM2	✓	27-03-2012 12:42:13	2.50 ↓	100%	100%	99,97%

Los datos de NexTReT ISM se pueden visualizar tanto en formato tabla cómo en gráficos, permitiéndole medir el rendimiento de su Web y compararlo fácilmente con el de la competencia.

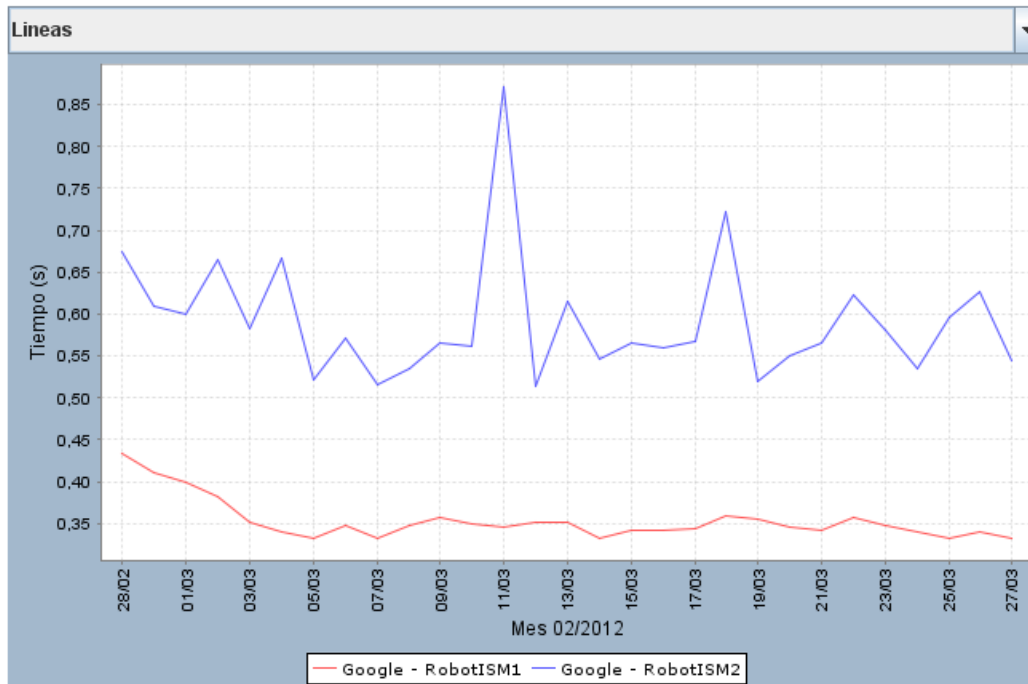
Gráfico inicial:  Intervalo: Últimos 30 días

Agrupar por: Transacción

Tipo Gráfica: Tiempo Carga

28 / 02 / 2012  
27 / 03 / 2012

Mostrar



➔ Tabla de datos:

Fecha	Google - RobotISM1		Google - RobotISM2	
	Tiempo	Errores / Total	Tiempo	Errores / Total
28/02/20...	0.433	0 / 86	0.674	0 / 115
29/02/20...	0.410	0 / 84	0.609	0 / 109
01/03/20...	0.400	0 / 89	0.600	0 / 117
02/03/20...	0.382	0 / 87	0.665	0 / 117
03/03/20...	0.351	0 / 88	0.583	0 / 126
04/03/20...	0.340	0 / 90	0.667	0 / 110
05/03/20...	0.332	0 / 86	0.521	0 / 116
06/03/20...	0.347	0 / 90	0.572	0 / 119
07/03/20...	0.333	0 / 87	0.516	0 / 114
08/03/20...	0.348	0 / 84	0.534	0 / 112
09/03/20...	0.358	0 / 88	0.566	0 / 114
10/03/20...	0.350	0 / 90	0.561	0 / 119
11/03/20...	0.345	0 / 89	0.872	0 / 114
12/03/20...	0.351	0 / 98	0.514	0 / 120
13/03/20...	0.351	0 / 90	0.615	1 / 110
14/03/20...	0.333	0 / 87	0.546	0 / 119
15/03/20...	0.342	0 / 88	0.565	0 / 123
16/03/20...	0.341	0 / 90	0.560	0 / 122
17/03/20...	0.343	0 / 94	0.567	0 / 118
18/03/20...	0.359	0 / 92	0.722	0 / 106
19/03/20...	0.355	0 / 90	0.519	0 / 117
20/03/20...	0.346	0 / 92	0.550	0 / 122
21/03/20...	0.342	0 / 88	0.565	0 / 119
22/03/20...	0.358	0 / 91	0.623	0 / 115
23/03/20...	0.348	0 / 88	0.580	0 / 122
24/03/20...	0.340	0 / 91	0.534	0 / 122
25/03/20...	0.332	0 / 91	0.596	0 / 109
26/03/20...	0.340	0 / 94	0.626	0 / 114
27/03/20...	0.332	0 / 46	0.545	0 / 59
Promedio	0.353		0.591	



## Acerca de NexTReT

Optimizamos el área TIC de nuestros clientes con servicios gestionados y proyectos de infraestructuras TIC, aplicaciones y soluciones de calidad de servicio.

### Cómo lo hacemos:

- Reduciendo y flexibilizando costes
- Mejorando la calidad de su servicio
- Haciendo más ágil y adaptable el área TIC
- **Con compromiso y vocación de servicio**

### Datos de interés

- **Desde 1993**
- Más de 5.000 proyectos con éxito
- Más de 200 profesionales
- Más de 100 certificados de fabricantes
- Oficinas en Barcelona y Madrid

### NexTReT

Rambla Catalunya, 33 08007 Barcelona Teléfono: 932 541 530

C/ Fortuny, 3 28010 Madrid

Teléfono: 917 021 645

[www.nextret.net](http://www.nextret.net)

[ism@nextret.net](mailto:ism@nextret.net)