

As Três Dimensões de Monitoramento da Experiência Digital do Consumidor

Entendendo os elementos relacionados ao monitoramento da experiência digital que você entrega ao consumidor.

À medida que as empresas transferem uma quantidade cada vez maior de suas interações com o cliente para a web e dispositivos móveis, a experiência digital do consumidor torna-se cada vez mais a principal maneira de interagir com seus clientes atuais e em potencial. Mas para realmente entender a importância de entregar uma excelente experiência digital, você precisa saber exatamente o que o termo significa, quais dimensões compõem uma experiência digital e quais Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) devem ser rastreados para determinar a qualidade do serviço que você está fornecendo.

O que significa experiência digital do consumidor (DCX) mesmo?

Cada interação que um cliente tem com seu website, aplicativo para dispositivos móveis ou outro ponto de contato digital deixa uma impressão. Quando você associa essas diferentes impressões, este mosaico coletivo representa sua experiência digital generalizada com o consumidor.

Por que é importante monitorar a minha DCX?

Caso você esteja pronto ou não, o universo digital é atualmente o principal ponto de contato que muitos clientes têm com o seu negócio. Seus websites e aplicativos para dispositivos móveis agora são seus canais de marketing/serviço, experiências de marca e, muitas vezes, importantes fontes de receita. Questões de DCX podem gerar impactos comerciais tangíveis no resultado, na satisfação do cliente e na reputação da marca.

Experiências digitais negativas – como seu website sair do ar ou seu aplicativo móvel travar – não afetam somente as equipes de engenharia que administram seus canais digitais, mas podem também determinar significativamente o sucesso do seu negócio como um todo.

Dimensões de Qualidade de Serviço para uma Excelente Experiência Digital

Como a qualidade da experiência digital de seus clientes pode ter um impacto expressivo no seu negócio, é essencial avaliar adequadamente o nível de qualidade das experiências digitais que você entrega, considerando três dimensões principais:

- 1. Acessibilidade:** Está funcionando?
- 2. Funcionalidade:** Está funcionando direito?
- 3. Velocidade:** Está funcionando rápido o suficiente?

Essa ordem ajuda na categorização de qualquer problema que você encontrar. Se a sua página não estiver ativa, a funcionalidade e a velocidade não importam. Se a sua página apresentar erros e não for funcional, a velocidade não será tão importante. Mas mesmo quando o site está funcionando corretamente, a lentidão crônica corrói a experiência do usuário e causa frustração.



Aplicando as Três Dimensões de DCX

Para uma visão mais compreensiva, vamos aplicar essas dimensões a alguns contextos de exemplo para analisar o nível de qualidade de diferentes experiências digitais, identificar os KPIs mais relevantes para o seu negócio e a experiência digital que você está proporcionando.

STREAMING DE VÍDEO EM UM WEBSITE

- 1. Acessibilidade:** O site carrega? Está travando? Os serviços de backend de entrega de vídeo estão funcionando?
- 2. Funcionalidade:** O site travou quando o usuário tentou efetuar o login para visualizar o vídeo? O reprodutor de mídia carregou? O vídeo está carregando? Os anúncios estão carregando?
- 3. Velocidade:** O vídeo trepidou? Quanto tempo demorou para os anúncios serem carregados?

APLICATIVO MÓVEL NATIVO DE PEDIDO DE COMIDA PARA BUSCAR NA LOJA:

- 1. Acessibilidade:** O aplicativo está sendo lançado? Com que frequência o aplicativo trava? A impressora da loja está funcionando?
- 2. Funcionalidade:** O usuário conseguiu concluir a comprar? O pedido foi criado corretamente? Foi encaminhado através da impressora corretamente?
- 3. Velocidade:** O aplicativo móvel funcionou sem problemas na confirmação do pedido? A comida estava pronta quando o cliente chegou para buscá-la?

EMPRESA DE TECNOLOGIA CORPORATIVA OFERECENDO UM APLICATIVO RICH WEB COMO SERVIÇO:

- 1. Acessibilidade:** O aplicativo da web está ativo? Ele atende ao tempo de atividade SLA contratual?
- 2. Funcionalidade:** Os usuários conseguem efetuar o login? Conseguem chegar ao Painel de Controle? Conseguem completar suas atividades mais importantes?

- 3. Velocidade:** O aplicativo da web funciona sem problemas? Ele fica mais lento para clientes VIP com muitos dados no serviço? Os usuários estão desistindo prematuramente por frustração?

Como era de se esperar, aplicativos diferentes para propósitos específicos contam com fatores críticos singulares. Iniciar o processo com essas métricas direcionadas aos usuários e aos negócios pode ajudar você a entender a experiência digital proporcionada pelas suas equipes de tecnologia.

Estabelecendo Métricas de Qualidade Subjacentes

Embora essas dimensões ajudem a responder perguntas de alto nível e relevantes para os negócios, também queremos detalhar as métricas de tecnologia subjacentes que fazem parte dessas dimensões. Essas métricas de nível inferior abordam de forma granular os níveis concretos de tecnologia nas quais as equipes podem trabalhar. Alguns exemplos incluem:

Acessibilidade

- Tráfego do Usuário
- Tempo de Atividade de Serviço Global
- Tempo de Atividade da Interface
- Tempo de Atividade do Backend
- Lançamentos de Aplicativos Móveis
- Percentuais de Falhas de Aplicativos Móveis
- Tempo de Atividade API
- Tempo de Atividade de Serviços de Terceiros
- Tempo de Atividade do Servidor

Funcionalidade

- Percentual de Erro de Interface
- Percentual de Erro do Backend
- Percentual de Erro API
- Percentual de Erro de Terceiros
- Principais Erros de Transação
- Erros de Gestão de Containers
- Erros de Infraestrutura



Velocidade

- Tempo de Resposta da Interface
- Tempo de Resposta do Backend
- Tempo de Resposta API
- Tempos de Transação dos Aplicativos
- Tempo de Execução do JavaScript
- Tempo de Consulta do Banco de Dados
- Utilização de Recursos
- Saúde do Container
- Lentidão de RAM, CPU e de Rede
- Tempos de Resposta de Serviços Terceirizados

A ampla variedade dessas métricas de integridade reflete o aumento da complexidade das arquiteturas dos aplicativos modernos e do seu acervo de tecnologias subjacentes. A deterioração da experiência digital do seu consumidor pode ser resultado de diversas causas básicas, provenientes de diferentes níveis do seu acervo de tecnologia, da interface ao backend/banco de dados, até a infraestrutura de suporte.

- **Exemplo de Interface:** AJAX desnecessário abre um aplicativo de página única. Uma interação específica do usuário no aplicativo de página única aciona várias solicitações duplicadas de AJAX para um serviço de backend, prolongando o tempo de carregamento para usuários de um site de desktop.
- **Exemplo de Backend/Banco de Dados:** Uma consulta de banco de dados inválida gera uma instrução de seleção completa. Isso desacelera o serviço API de backend, o que faz com que ele não responda ao aplicativo móvel nativo que está solicitando os dados. A solicitação expira, resultando em uma falha intermitente do aplicativo móvel.
- **Exemplo de Infraestrutura:** A configuração incorreta do serviço de container leva ao sub-provisionamento de serviços de infraestrutura. Como não há recursos suficientes, as solicitações não podem ser abordadas prontamente, sobrecarregando o equilíbrio de carga e derrubando o sistema – a acervo inteiro fica inativo.

Administrando esse Mundo de Dados

Com KPIs em todo o acervo de tecnologia, surge o desafio de identificar aqueles mais importantes. Semelhante à hierarquia de acessibilidade, funcionalidade e desempenho, podemos identificar as métricas subjacentes mais significativas para separar o sinal do ruído.

As métricas mais próximas do usuário e do negócio são aquelas que melhor representam o que realmente está acontecendo. É um teste mais autoritário do resultado final fornecido pelo seu acervo de tecnologia. Se algo não der certo para um cliente, isso substitui quaisquer indicadores positivos. Geralmente, significa começar com o tempo real de carregamento das páginas, lançamento de aplicativos móveis ou rastreadores com script de ação do usuário para entender como um aplicativo está funcionando.

Por outro lado, métricas mais influentes do acervo de tecnologia podem servir como indicadores de alertas antecipados. São mais barulhentos e menos explícitos, mas podem sugerir possíveis problemas antes que eles cheguem aos seus clientes. Além disso, essas métricas mais detalhadas podem solucionar a causa raiz de questões que afetam o cliente. Use-os para encontrar aqueles micros serviços de funil ou recursos de infraestrutura desconfigurados antes que esses erros cheguem ao seu consumidor.

Próximos passos

As equipes de tecnologia não podem mais se limitar a apenas construir e gerenciar seus próprios silos; agora, elas devem assumir a responsabilidade pelo impacto de seu trabalho nos clientes e negócios. O monitoramento da experiência digital do cliente ajuda as equipes de desenvolvimento e operações a encontrar e resolver problemas em qualquer lugar.

Agora que você entende as dimensões e os KPIs que deseja monitorar, é hora de começar a agir. Confira nosso guia técnico sobre [Práticas recomendadas para o monitoramento da experiência digital do cliente](#), que ajudará você a otimizar seus silos de tecnologia e integrar o monitoramento DCX aos seus fluxos de trabalho. Assim, você estará pronto para demonstrar o impacto dessas melhorias em operações maiores.