

## Administración del Desempeño Digital

Hoy en día cada momento digital y cada punto de contacto resultan vitales para los negocios. Las personas (jóvenes y viejos) y las empresas (grandes y pequeñas) usan aplicaciones en línea como parte integral de la vida diaria y es un hecho que la experiencia del usuario final es la reina, por lo que es sumamente importante considerar que cualquier solución de Administración del Desempeño de Aplicaciones (APM), debe incluir un componente de experiencia de usuario final. La calidad de la experiencia del usuario influye directamente en el negocio, los ingresos, la reputación, la lealtad y la participación de mercado

## Consumidores digitales exigentes

Los consumidores digitales híper conectados de la actualidad utilizan múltiples dispositivos, están empoderados y exigen conveniencia. Tienen altas expectativas de su interacción en línea y tienen cero paciencia para una experiencia en línea lenta o peor aún una app móvil que se cae. Considerado de esta manera, se hace evidente que las organizaciones deben gestionar y proteger lo que se ha convertido hoy en día en activos clave, sus aplicaciones. La Administración del Desempeño de Aplicaciones (APM), ya no es opcional y para las organizaciones con amplias interacciones con los clientes y socios, el hecho de no tener una estrategia sólida de APM es simplemente una actitud irresponsable.

## El desempeño de las aplicaciones Sí importa

Cuando los sitios web se hacen mas lentos aunque sea un poco, las tasas de conversión de visitas a clientes disminuyen. Aunque todo lo demás funcione correctamente y tenga promociones espectaculares, es un hecho observado que las conversiones disminuyen drásticamente.



## Monitorear la experiencia del cliente

Las empresas líderes en e-commerce han desarrollado un estrategia para medir la experiencia del cliente a través de las siguientes prácticas de mejora:

- ✓ Obtener visibilidad de las interacciones completas de clientes individualmente
- ✓ Recopilar información para crear análisis de desempeño contextual en tiempo real para cada visita
- ✓ Entender las causas del desempeño de las aplicaciones a través de la web, la web móvil y las apps móviles.
- ✓ Obtener visibilidad en tiempo real en las contribuciones de terceros a la experiencia del cliente a través de canales y geografías.
- ✓ Utilizar benchmarks para mediciones de desempeño comparativas y basadas en industria.
- ✓ Incluir y Practicar la administración del desempeño de aplicaciones a lo largo del ciclo de vida de su desarrollo

