

CIO考核关键

从用户服务保障提升生态竞争力



现在的市场竞争是生态之间的竞争



生态竞争

选择合适的合作伙伴，对生态竞争至关重要



用户是生态竞争的重要战场，如何留住用户



用户体验和行为的可视化



建立用户大数据管理体系



及时的用户使用故障定位



建立持续改进服务质量的
管理体系



保障用户服务质量，提升市场竞争力



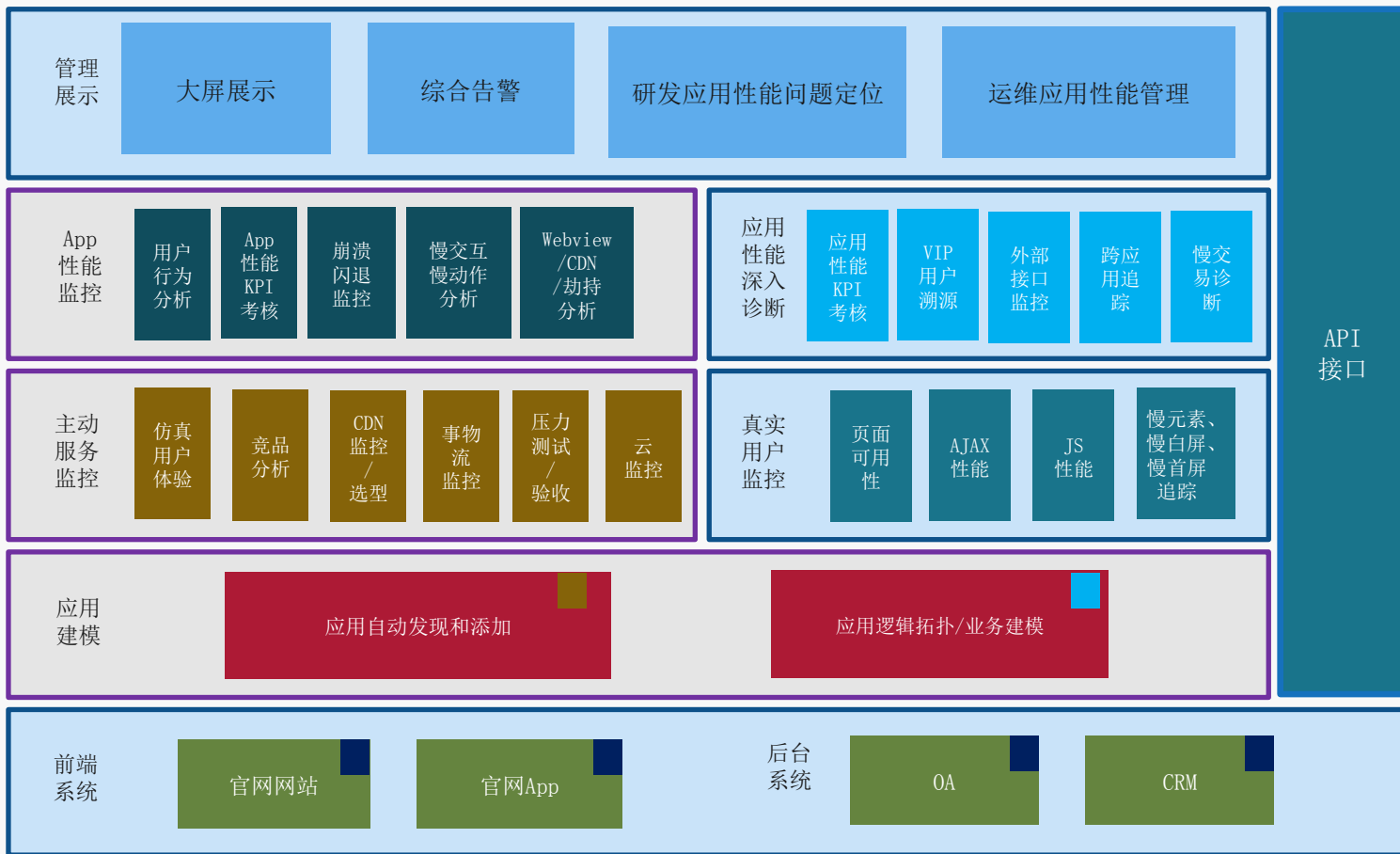
可视化



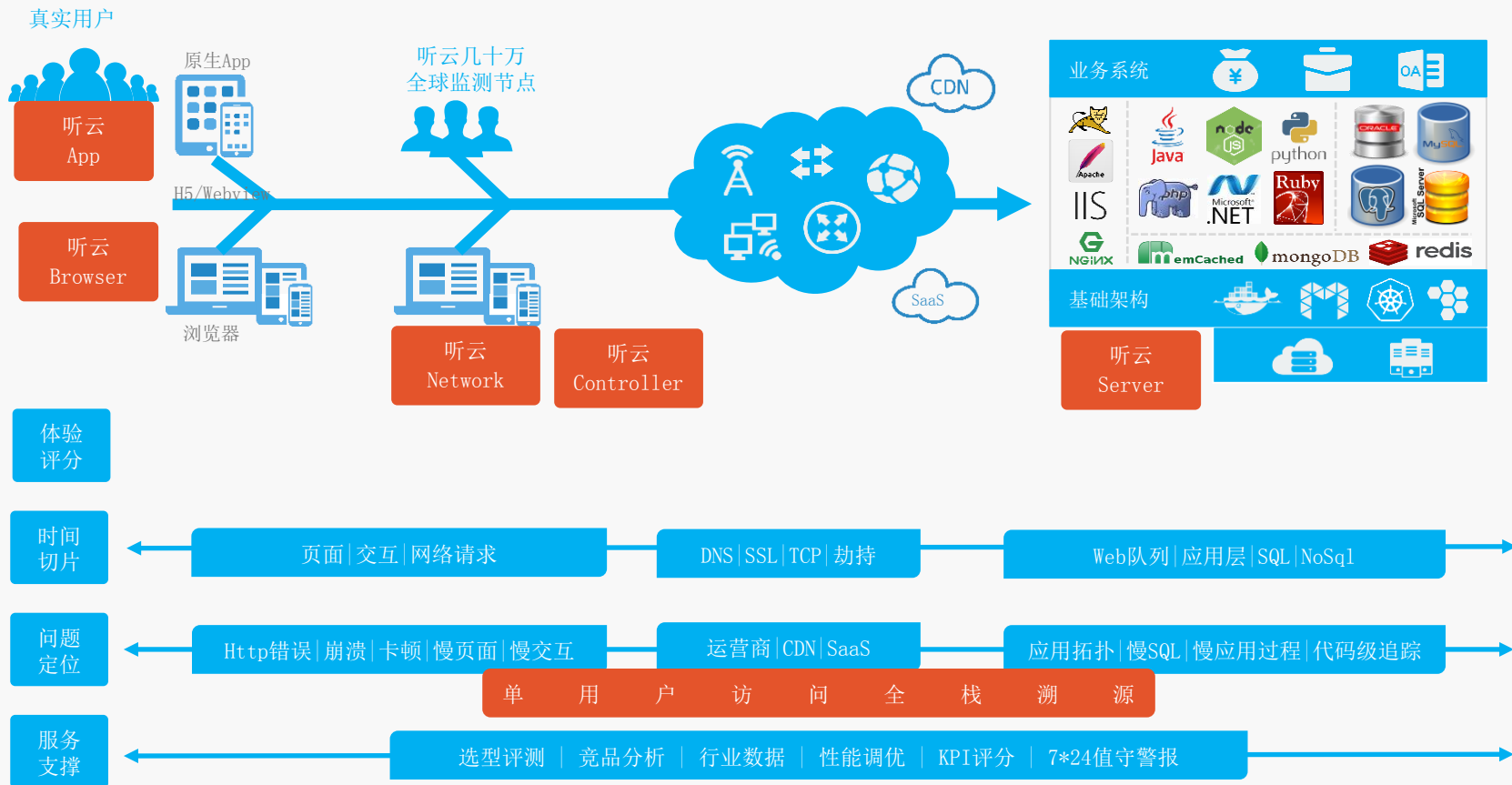
定位



优化



通过具有竞争力的产品服务，打造新生态的用户管理



用户服务保障的五大主要场景



使用场景一：关注用户应用使用，就是关注业务收益

□ 某金融集团公司通过监测系统，优化了一系列应用，使某APP应用崩溃率降低了50%，改善了手机应用的用户体验，相关投诉下降70%。



金融用户体验第一的根本原因

提升用户体验

→ 提高月活

→ 提高客单值

→ 提高利润

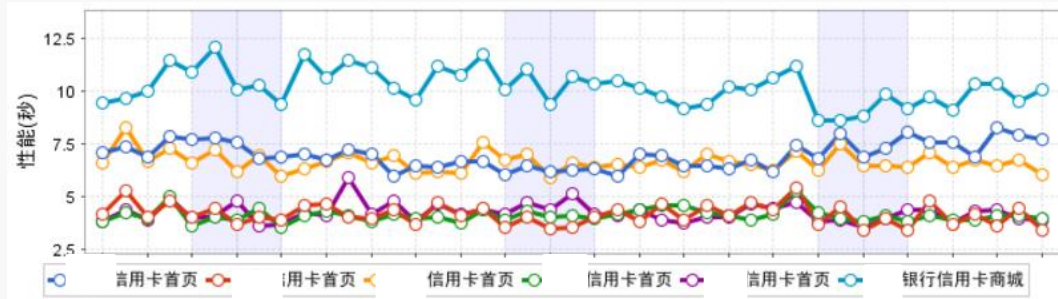
提升用户体验

→ 提高转化率

→ 降低成本

使用场景二：注重行业竞争力，优化应用性能，提高业务收益

■ 某银行做各大行监测期间页面打开性能情况，进行同行对标，优化网络层面不足之处，协助成为银行行业用户体验先驱大行



监测任务	监测点数	性能(秒)						可用性(%)					
		均值	最好		最差			均值	最好		最差		
首页	50635	6.933	11月30日 12:00	5.939	12月14日 00:00	8.250	99.603	12月01日 12:00	99.87	12月12日 00:00	99.18		
首页	50622	4.032	12月12日 00:00	3.348	12月09日 12:00	5.399	99.542	11月30日 12:00	100.00	11月28日 12:00	98.09		
首页	50671	6.545	12月04日 00:00	5.895	11月24日 12:00	8.277	99.881	11月27日 12:00	100.00	11月30日 12:00	99.62		
首页	50653	4.042	11月28日 00:00	3.530	12月09日 12:00	5.244	99.631	11月28日 00:00	99.87	11月26日 12:00	98.99		
首页	50715	4.162	12月11日 00:00	3.542	11月29日 12:00	5.873	99.265	12月05日 12:00	100.00	12月13日 00:00	94.98		
卡商城	50678	10.083	12月10日 12:00	8.576	11月26日 12:00	12.110	99.408	12月01日 12:00	100.00	11月25日 00:00	96.47		

行业对标值数据的价值

发现改进方向

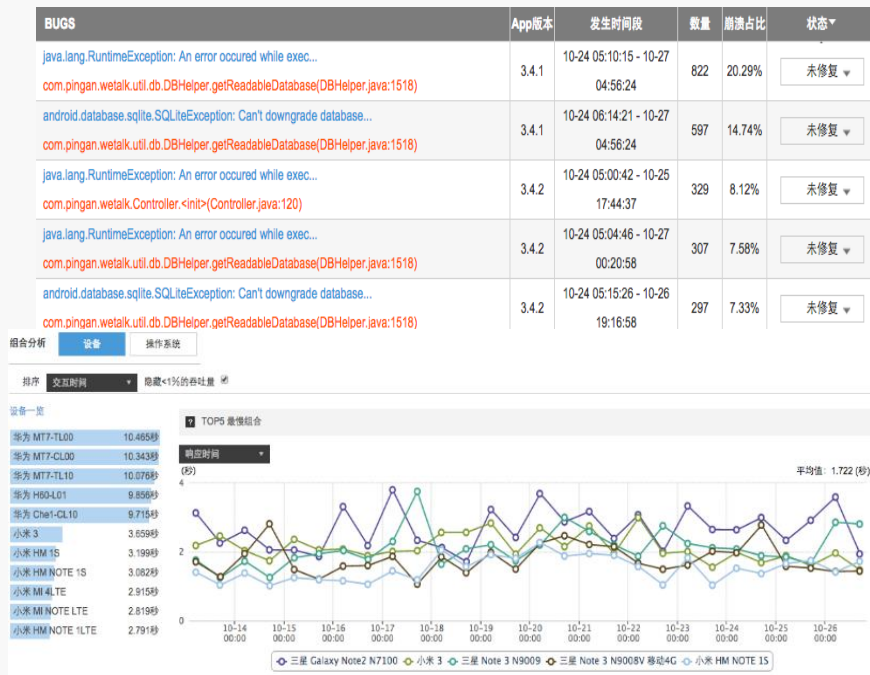
→ 优化应用

→ 提高客户体验

→ 提高利润

使用场景三：降低系统升级给用户的风险，加快上线时间

某金融公司通过崩溃轨迹回放发现在用户注册过程中的最后一步会产生崩溃的问题，发现到定位不到2个小时，相比原有测试方式解放出4个测试工程师近一周的工作量，并降低了17%的新用户注册失败率。



减少升级风险原因

真实用户视角

→ 关注用户体验

→ 定位应用瓶颈

→ 开发优化应用

提升用户体验

→ 加快上线时间

→ 提高转化率

→ 降低成本

使用场景四：VIP用户溯源分析，VIP用户体验警报

某运营商通过监控VIP用户的每一次访问情况，跟踪其访问路径。当出现访问缓慢或访问出错时，自动定位应用错误，并发送告警信息。



服务核心用户

真实行为数据

→ 真实体验数据

→ 业务瓶颈第一时间知道

→ 缩短MTTR时间

提升服务质量

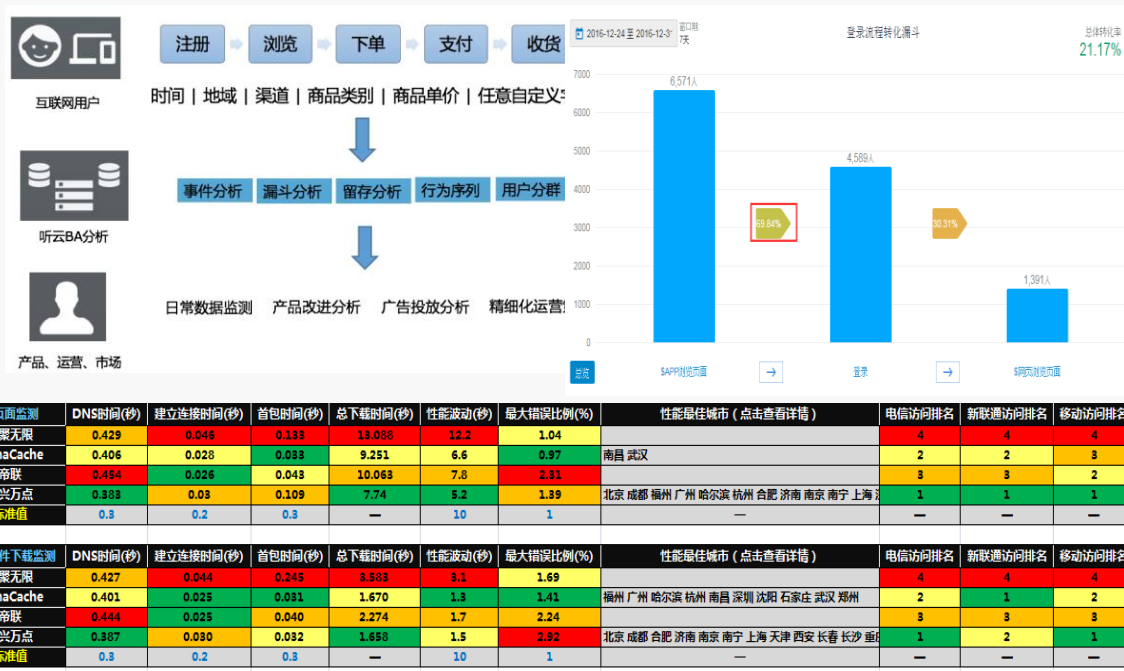
→ 建立竞争优势

→ 提高客户满意度

→ 提升应用价值

使用场景五：让用户管理数据驱动应用业务价值最大化

- 某银行通过对用户行为数据、用户体验数据和CDN监控数据，让由于性能数据对应业务数据，将应用性能对业务的影响直观展现。反向驱动应用业务服务质量。



驱动业务价值最大化

真实行为数据

→ 真实体验数据

→ 外部服务影响

→ 应用服务考核

提升服务质量

→ 建立竞争优势

→ 提高客户满意度

→ 提升应用价值

听云11年技术积累，是您的最佳合作伙伴

服务先进

国际化产品+本地化服务，中国**唯一**入选Gartner的APM厂商

技术领先

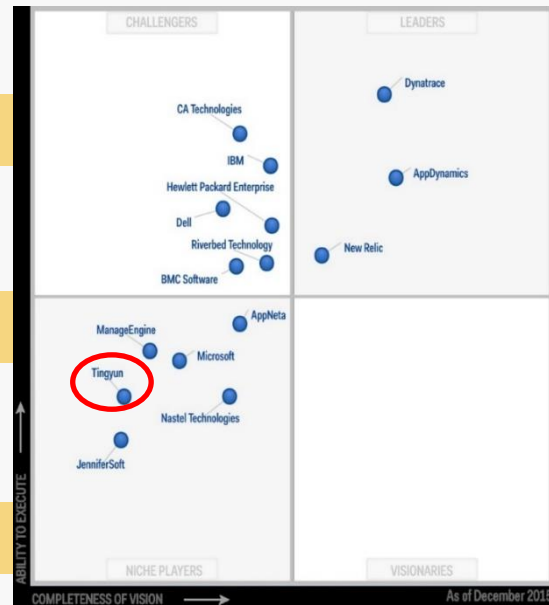
中国**唯一**进入W3C的APM厂商，是APM行业技术规范的**制定者**

配置灵活

国内**最全**的端到端APM服务商，拥有中国**最大**的第三方应用性能监测平台

平台稳定

全国**3000+**App使用，支持**5亿**月活，已**万级**的探针部署量，支持银行系统持续发展



听云智能应用管理服务，为提升生态竞争力提供有力保证

“快慢”数字化

- 用户体验可量化
- 用户体验的KPI体系
- 竞品行业标准对比

切片可视化

- 由端到云的全过程时间切片，后端架构自动识别
- 快速发现和定位问题代码级别定位，有效降低MTTR

主动服务

- 7x24人工监控体系
- 重大事件现场服务
- 主动压测，在大压力前发现问题
- 行业专家分析交流，云服务选型和质量评估

实现目标

- 在用户投诉前发现和定位问题，并提出快速解决问题的方法，自动化运维
- 平台加服务的方式，降低生态的运营成本，提升IT运营效率

众多的行业用户选择听云保障用户服务，建立生态合作

运营商及服务提供商：



银行金融：



旅游：



电子商务：



汽车行业：



综合：



新媒体：



感谢聆听！