

Website de Classificados Automotivos



Website investe em solução da Dimension Data para assegurar qualidade do atendimento

Indústria

E-commerce

País

Brasil

Desafio

Antecipar possíveis falhas de estabilidade

Solução

Webfeel

Sumario Executivo

Um site de classificados automotivos que está entre os maiores e-commerces do Brasil contratou o *webfeel*, um portfólio de serviços que mede e monitora a disponibilidade e a performance das aplicações web e oferece serviços de pesquisa para posicionamento do e-business perante concorrentes, desenvolvido pela Dimension Data Brasil - líder mundial no fornecimento e gerenciamento de serviços e soluções para infra-estruturas de TI -, para simular continuamente o processo de navegação do usuário, antecipando possíveis falhas de estabilidade que afetem a visitação às paginas e as operações de compra e venda pelo site.

O Desafio

Antecipar possíveis falhas de estabilidade

A Empresa registra hoje uma média de 3,2 milhões de visitantes únicos aos cerca de 65 mil anúncios ativos. Com o número de anúncios crescendo nos últimos anos, a empresa se deparou com o desafio de zelar pela qualidade dos serviços prestados. Contrataram então o serviço do *webfeel*, para simular continuamente o processo de navegação do usuário, antecipando possíveis falhas de estabilidade que afetem a visitação às paginas e as operações de compra e venda pelo site.

Resultados

- ▲ Identificação antecipada de possíveis falhas
- ▲ Ampliação do número de servidores em períodos de picos de visitação
- ▲ Monitoração do tamanho das páginas e do conteúdo
- ▲ O tempo de resposta aos problemas caiu de até 24 horas para uma média de quatro horas

Solução Fornecida

Simular a navegação do usuário e assegurar qualidade do atendimento

Com o uso do serviço Webfeel, a Empresa passou a monitorar todo o processo de navegação, assim como faz um internauta comum, simulando continuamente a experiência do usuário. Dessa forma, é possível acompanhar o tempo de resposta no sistema de busca ou na transação de comércio eletrônico.

Entre as ações realizadas, através dos relatórios do webfeel, está desde a criação de páginas mais leves até a ampliação do número de servidores em períodos de picos de visitação, como o evento anual produzido pela empresa que oferece promoções especiais aos internautas. Com um volume de 220 páginas no site e um volume de 40 GB de dados, o Webmotors também vigia o tamanho de suas páginas pela monitoração contínua. “Uma variação brusca no peso da página indica algum problema. Se uma página de 100 Kb cai rapidamente para 20 Kb há um alerta que é emitido prontamente”, explica o gerente de tecnologia do site.

Os Benefícios

O tempo de resposta aos problemas caiu de até 24 horas para uma média de quatro horas

“Buscamos esse tipo de serviço porque monitorar apenas a infra-estrutura e checar o funcionamento dos servidores não garante que o site esteja operando normalmente. Hoje, identificamos possíveis falhas antes de nossos clientes e podemos agir rapidamente na correção. O tempo de resposta aos problemas caiu de até 24 horas para uma média de quatro horas”, afirma o gerente. Além de alcançar os objetivos planejados inicialmente, a empresa passou a definir procedimentos pró-ativos, a partir das informações fornecidas pelo webfeel. “É possível antecipar as necessidades de manutenção, mudança de processos ou da infra-estrutura. Agora temos a precisão matemática do sistema para detectar previamente as ocorrências e agirmos com mais rapidez em cada ocorrência”, afirma o gerente. O próximo passo do trabalho é monitorar não só a estabilidade, mas todo o conteúdo. “Já monitoramos os textos e fotos hoje manualmente, mas o serviço automatizado vai trazer mais rigidez no controle porque é mais preciso, o que vai elevar ainda mais a qualidade de atendimento ao cliente”, adianta.