

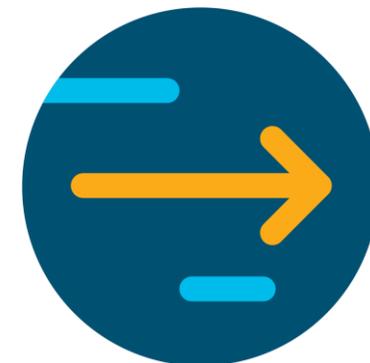


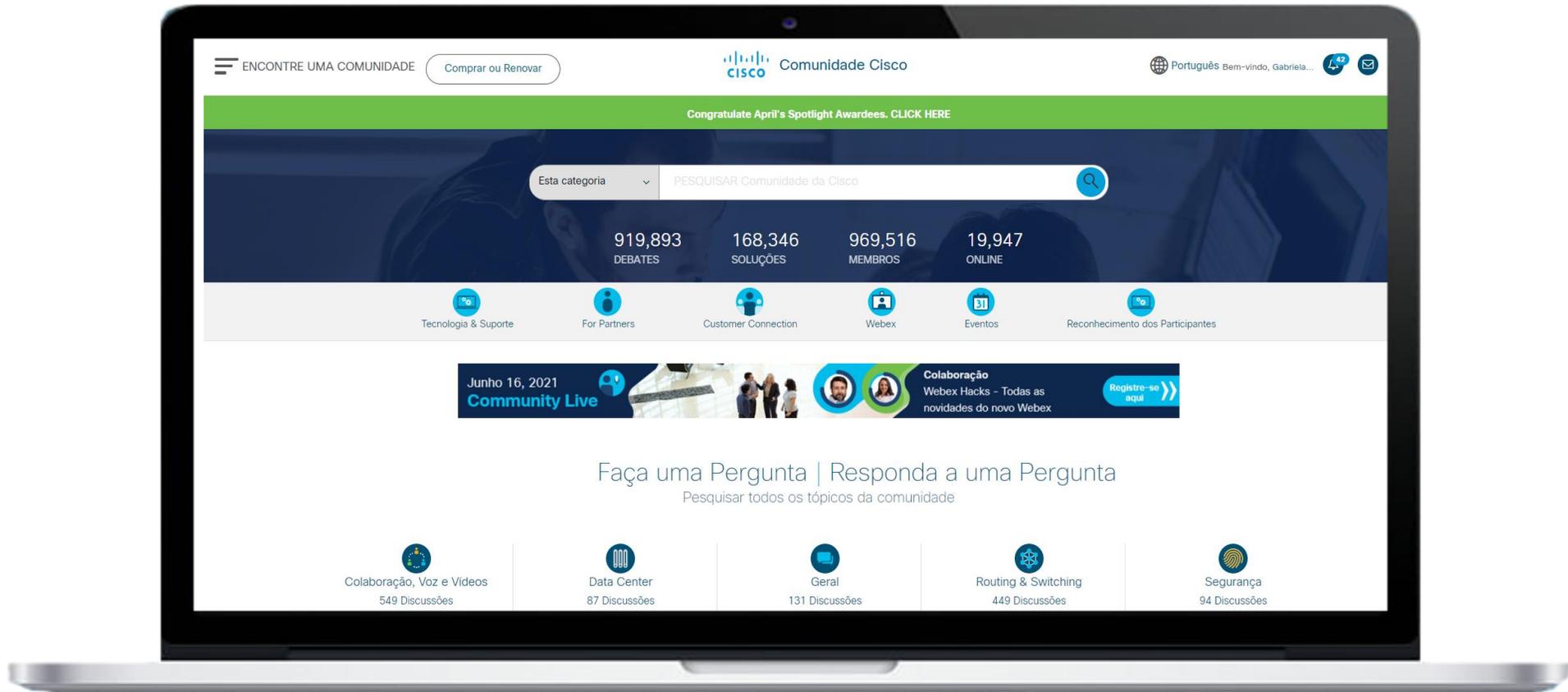
Saiba como alavancar o seu negócio com AppDynamics

Leandro de Oliveira & Raphael Gomes

Sales Engineer na Cisco/AppDynamics

Novidades





Bem-vindos à Comunidade Webex em Português

Comunidade Webex em Português!



ENCONTRE UMA COMUNIDADE [Comprar ou Renovar](#) Comunidade Cisco Português Bem-vindo, Gabriela...

Congratulate April's Spotlight Awardees. [CLICK HERE](#)

Esta categoria

919,893 DEBATES | 168,346 SOLUÇÕES | 969,516 MEMBROS | 19,947 ONLINE

Tecnologia & Suporte | For Partners | Customer Connection | **Webex** | Eventos | Reconhecimento dos Participantes

Junho 16, 2021 **Community Live** [Registre-se aqui](#)

Colaboração Webex Hacks - Todas as novidades do novo Webex

Faça uma Pergunta | Responda a uma Pergunta
Pesquisar todos os tópicos da comunidade

Colaboração, Voz e Vídeos
549 Discussões

Data Center
87 Discussões

Geral
131 Discussões

Routing & Switching
449 Discussões

Segurança
94 Discussões

- Fórum
- Documentos
- Vídeos
- Eventos

Com temas relacionados ao Webex, agora em Português!

Link: <https://community.cisco.com/t5/webex/ct-p/pt-webex>

Mostre que a sua dúvida foi resolvida!

Aceitar como solução



0 Útil



5 Útil

3 >

Bruno Rangel 04-29-2021 08:26 AM

Fala Thiago

Esse tipo de "diferença" pode ser causada por diversas questões, tais como: Tipo de Chamada (ACD, Non ACD, Dequeued, Abandoned), Roteamento da Chamada, etc

Veja o seguinte cenário de exemplo:

Cliente/Supervisor reclama que a quantidade de chamadas mostrado no Relatório "Abandoned Call Detail Activity Report" e o número de chamadas mostrado no Relatório "Contact Service Queue Activity Report" não são iguais
O UCCX tem como exemplo o seguinte CallFlow/Script de uma determinada fila:
Start -> Accept -> Prompt_1 -> Select Resource -> Connect/Queue -> Prompt_2 - Dequeue Goto -> Prompt_3 -/-> End

Note, se uma chamada for abandonada durante o Prompt_2 ou Prompt_3, o registro "Contact Queue Detail Report" indicará a chamada como DEQUEUED e não abandonada em nenhuma fila e em contrapartida o registro "Contact Call Detail" marcará a chamada como ABANDONED.

Assim, o Relatório "Contact Service Queue Activity Report" mostrará a chamada como retirada de todas as filas ou CSQs para as quais a chamada foi roteada. E nesse caso o Relatório "Call Detail Activity Report" mostrará a chamada como abandonada em todas as filas dos CSQs envolvidos ou para as quais a chamada foi roteada.

Outras variações e diferenças podem mudar de acordo com a versão utilizada.
Caso queira conhecer um pouco mais desse e outros comportamentos, recomendo os seguintes Links:

End-User Guides
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>

Understanding the Data Discrepancy between Different Cisco Unified CCX Reports
<https://docplayer.net/14952678-Understanding-the-data-discrepancy-between-different-cisco-unified-ccx-reports.html>

Espero ter ajudado, se sim lembre-se de avaliar como útil e marcar a discussão como resolvida escolhendo a resposta correta (ou mais perto dela)

Cheers
Bruno Rangel

Ver solução na publicação original

Adicionar marcas

★ 5 Útil Responder

Agradeça as pessoas que compartilham generosamente seus conhecimentos dentro da Comunidade dando um Kudo, ou seja, (clikando sobre a estrelinha).

Especialistas Convidado



Leandro de Oliveira



Raphael Gomes

Obrigado por
estar com a gente
hoje!



<https://bit.ly/cl-appd-slides>

Publique as suas perguntas desde agora!

Use o painel de:
Perguntas & Respostas (Q&A) para
enviá-las.

Essas serão respondidas ao vivo
no final da apresentação pelo
especialista convidado.





SETTING THE PACE IN

Business Observability

Raphael Gomes – Sales Engineer

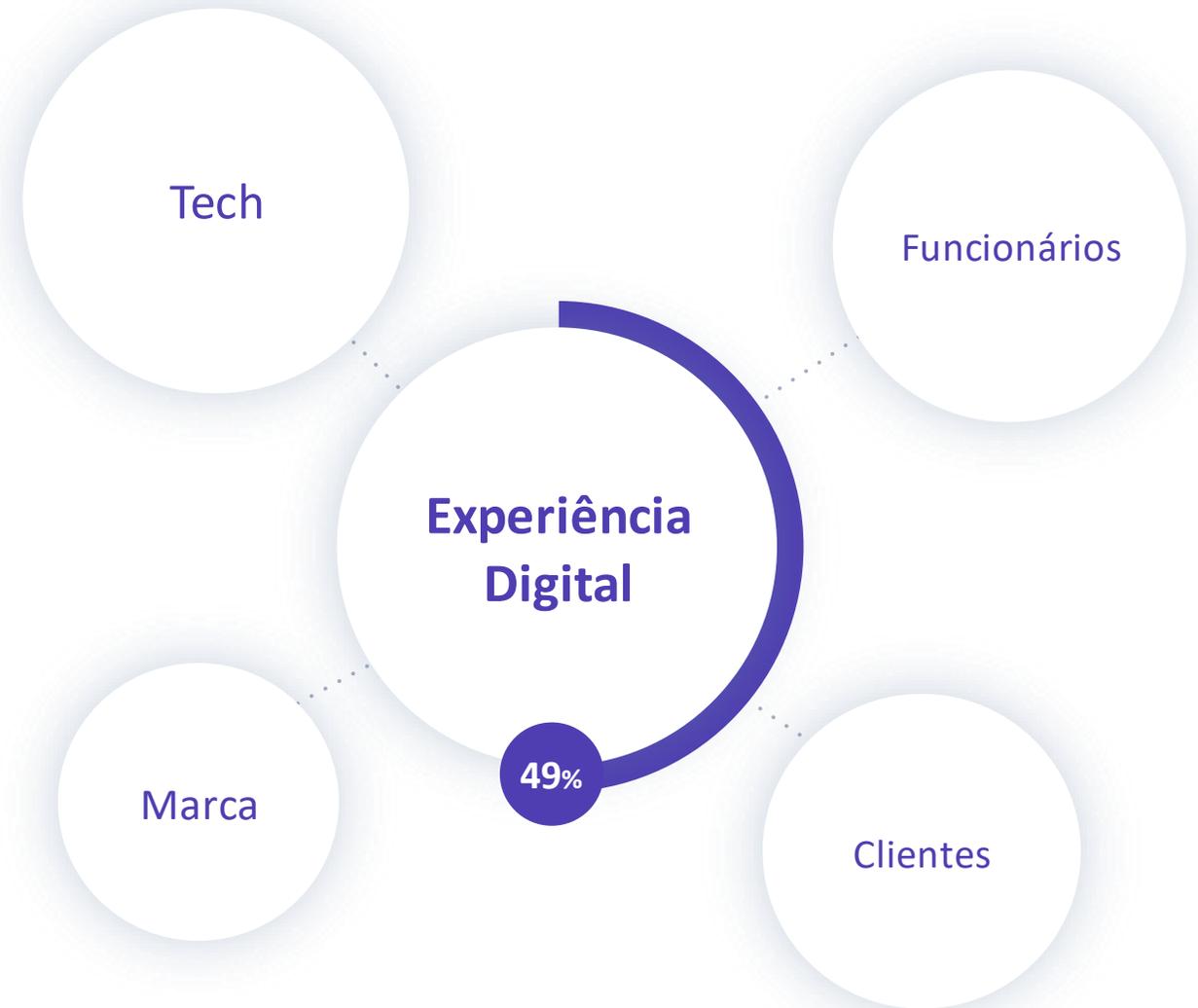
Leandro Ferreira – Sales Engineer

Agenda

- 1 AppDynamics
Como realmente funciona?
- 2 Demo
Demonstração HandsOn
- 3 Q&A
Questions, Comments and feedbacks

Aceleração da Transformação Digital

- Experiência é a marca para os clientes e produtividade para os funcionários
- Clientes e funcionários exigem experiências digitais de alta qualidade
- Há uma pressão intensa sobre as empresas para fornecer uma ótima experiência digital
- Enorme pressão sobre a TI Corporativa



Source: The App Attention Index 2019

...e o cenário de aplicações está mais complexo do que nunca.



A Transformação Digital não é fácil

- A aplicação é o **centro**
- **Ecosistemas** estão cada vez mais complexos
- Cada **aplicação** precisa de conectividade e precisa ser segura
- E toda empresa quer saber como a aplicação está impactando seus **resultados financeiros** e a experiência dos seus usuários



Mas é mais do que apenas uma aplicação...

Você deve se preocupar
com **cada etapa** de **cada**
jornada para **cada**
cliente...



Login



Processo de Pagamento



Pesquisa



Retirar Fundos



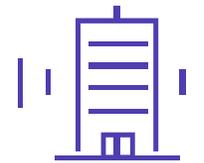
...O resultado disso...

...em uma empresa que se move mais rápido do que nunca com um orçamento de TI menor a cada ano....



Impacto nos Negócios

Black Friday | Eventos de Marketing



Mais competição do que nunca

A experiência da aplicação deve melhorar e o custo de cair



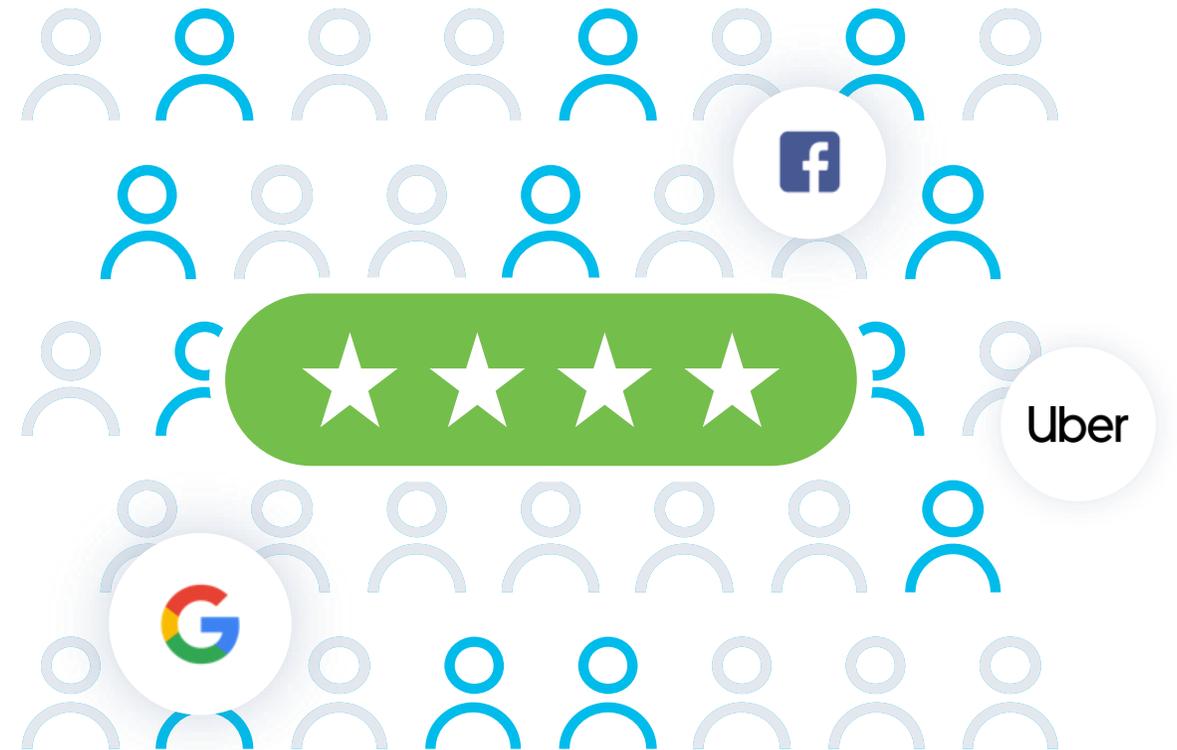
Segurança é fundamental

Experiência do Usuário é a reputação da sua empresa

66%

dos consumidores afirmam que
evitariam experimentar uma marca
conhecida por oferecer uma
experiência digital ruim

Source: The App Attention Index 2019



Então, como as empresas seguem
o cliente hoje?



O desafio com ferramentas de silos





Time de Negócios
(Focado em receita e conversões)

Time de Redes
(Focado na conectividade)

Time de Aplicações
(Focado em topologias das apps)

Time de Segurança
(Focado em violações e varreduras de vulnerabilidade)

Time de Infra
(Focado em pilhas e cargas de trabalho)

Redes

Middleware

Banco de Dados

Logs

Cloud

Segurança

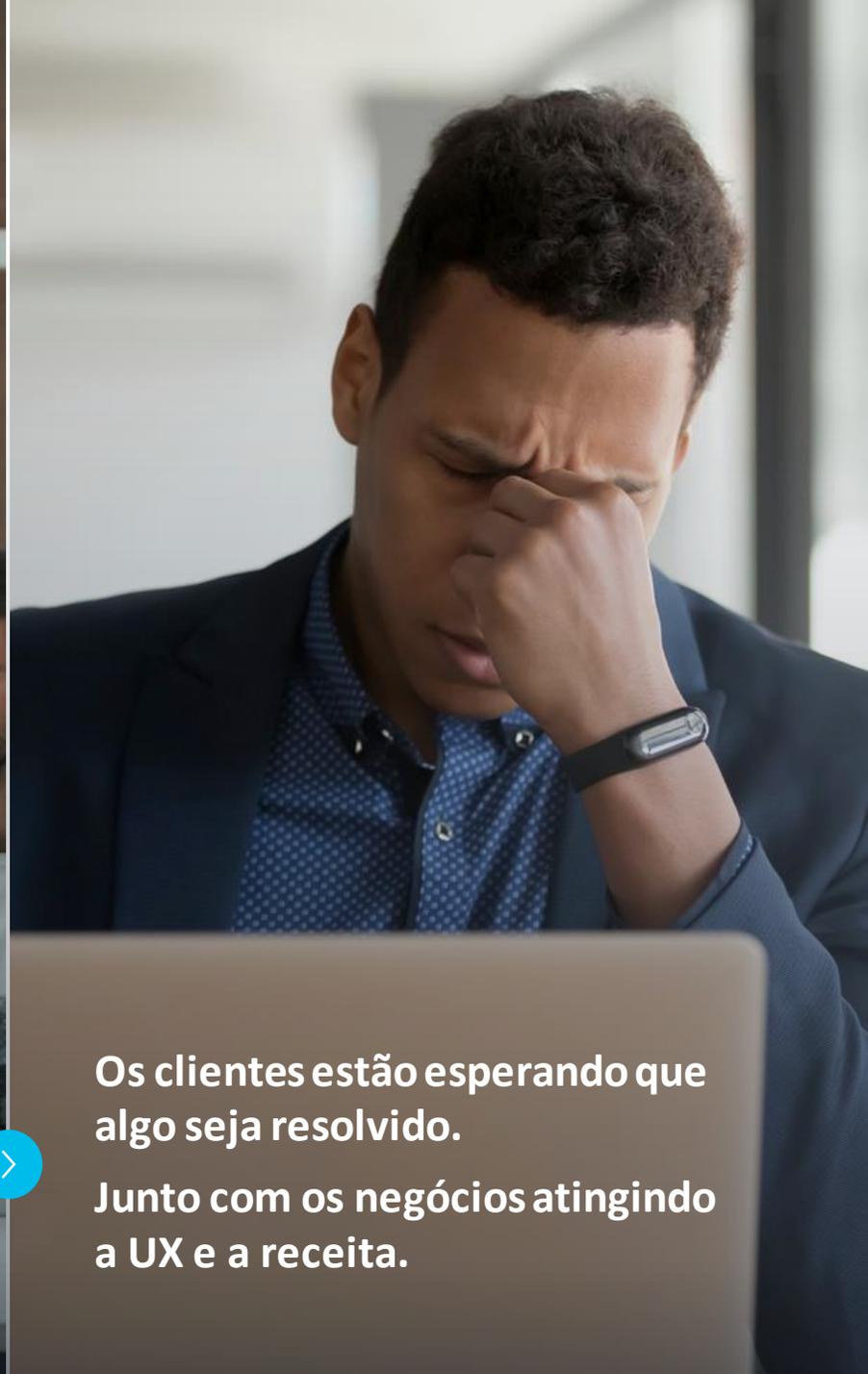
Cloud

Infraestrutura

TEMPO DA INOCÊNCIA



**Enquanto isso está
acontecendo...**



**Os clientes estão esperando que
algo seja resolvido.**

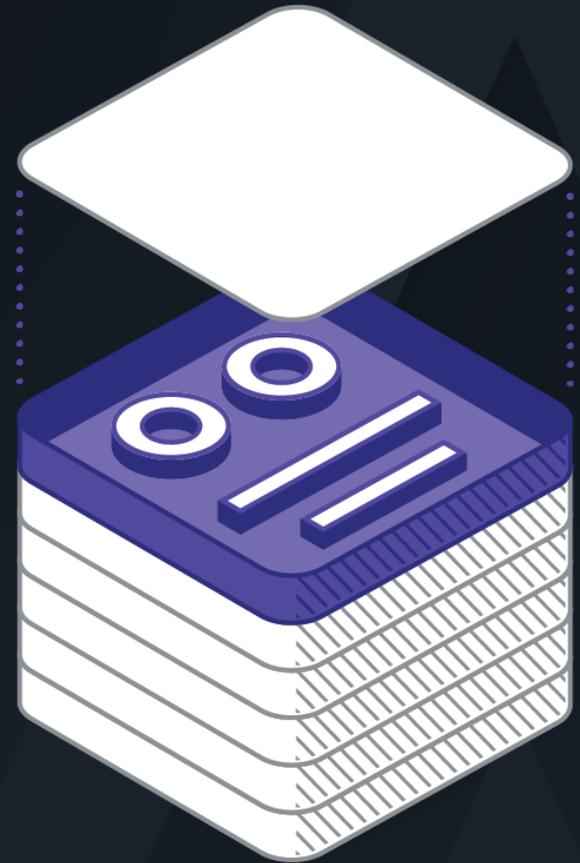
**Junto com os negócios atingindo
a UX e a receita.**

Há um caminho melhor!





*Traga o contexto de negócios
para toda a sua stack de
tecnologia.*
Observe o que importa.



VISIBILITY

INSIGHTS

ACTION





Login 100%

Página do Produto

Adicionar no Carrinho

Checkout

34%
Taxa de conversão





Login 100%

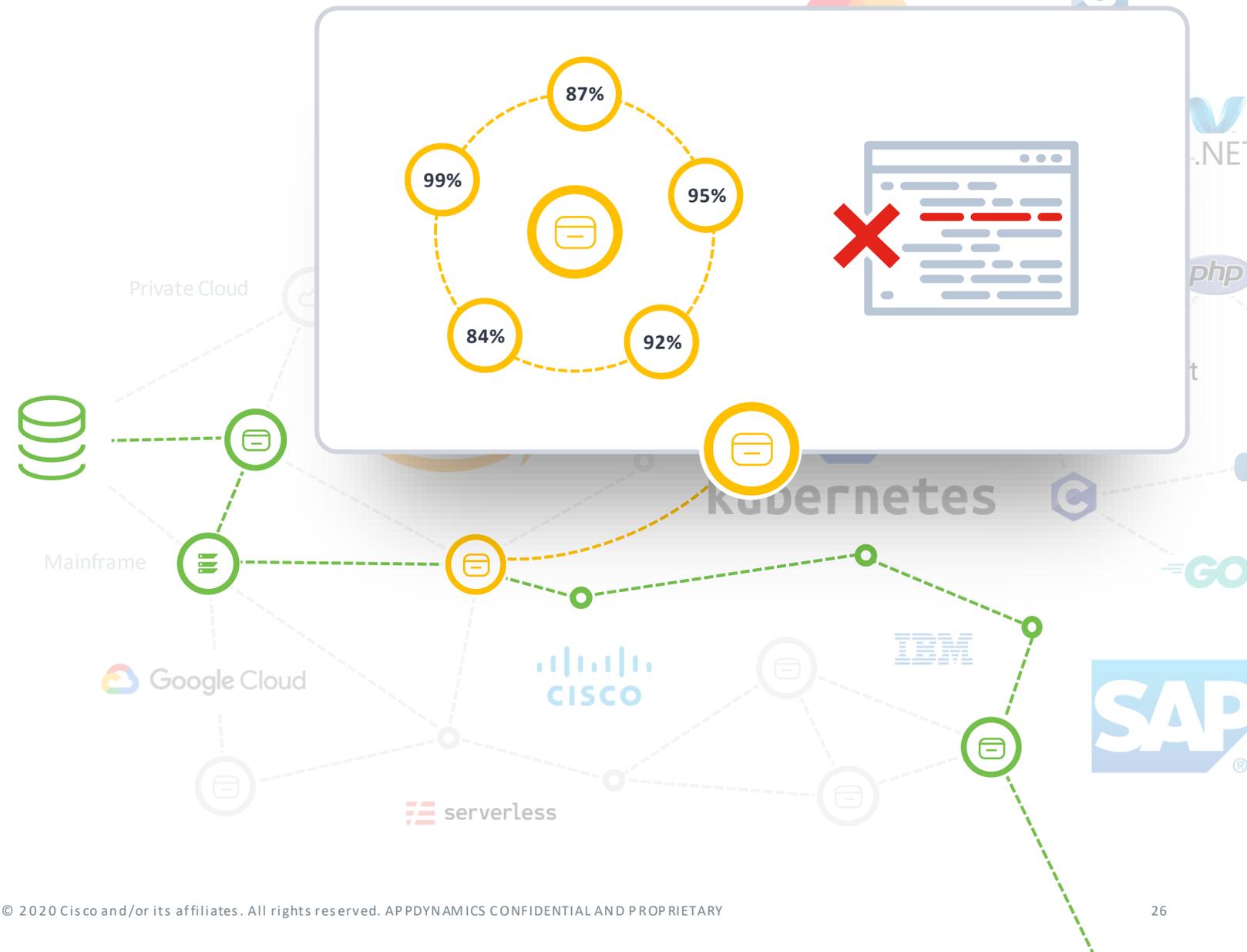
Página do Produto 85%

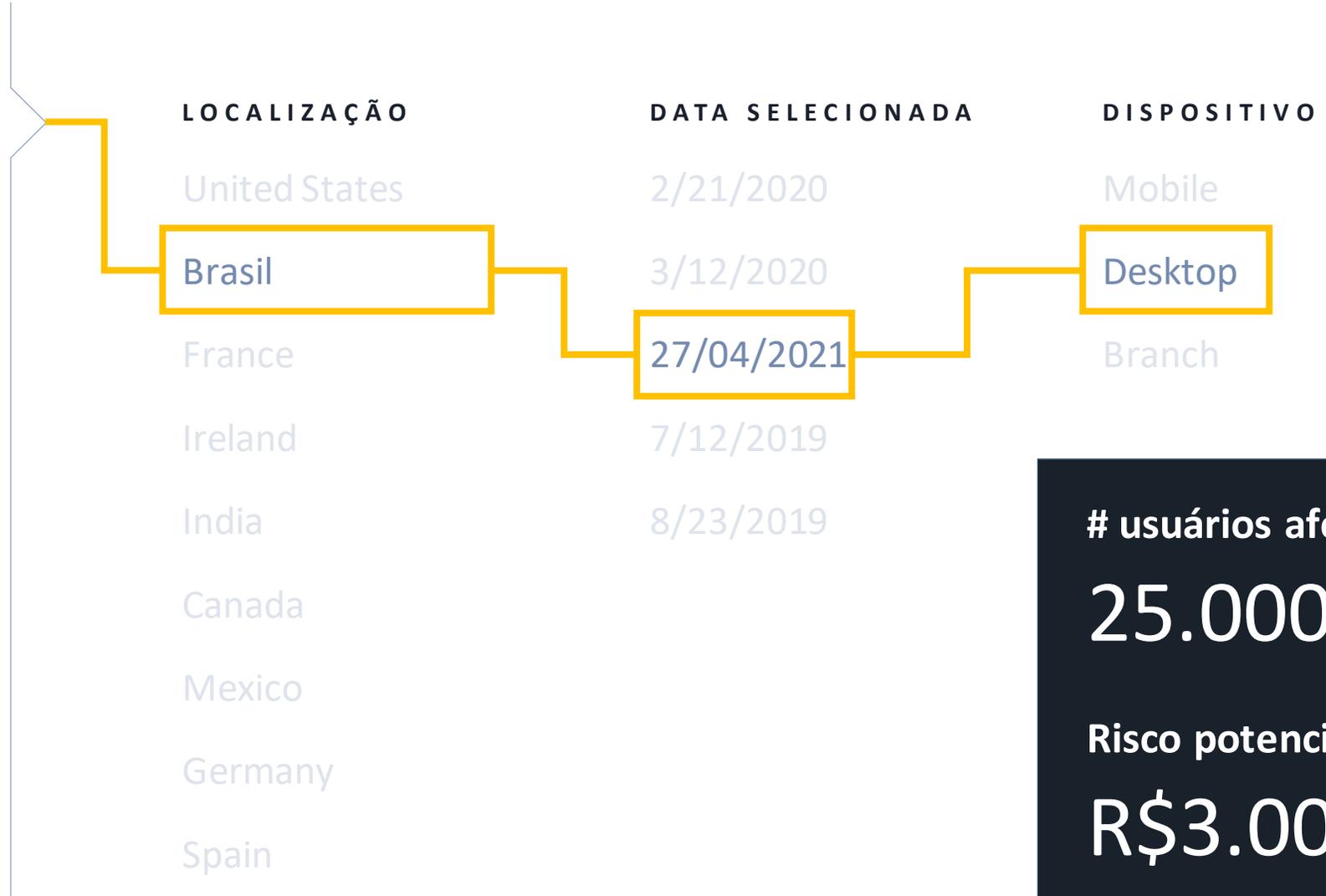
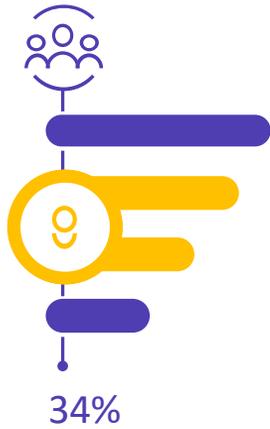
Adicionar no Carrinho

Checkout

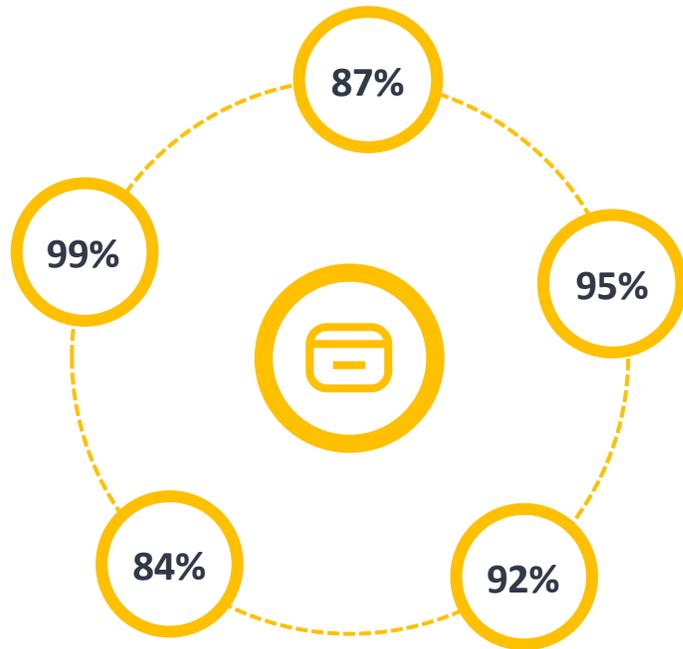
34% Taxa de Conversão

User 2435
User 2435
User 2435
User 2435
User 2435





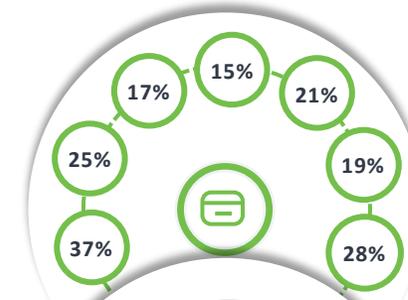
usuários afetados
25.000
Risco potencial de receita
R\$3.000.000



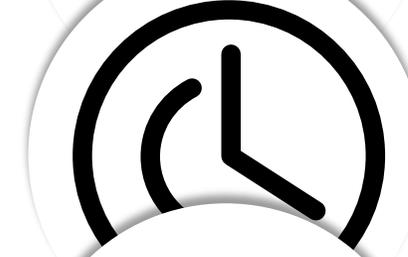
Usuários Impactados

Mudança de Código

Dados Inesperados



Provisionamento automático



CI/CD pipeline rollback

Abrir *ticket* para gerenciamento de problemas

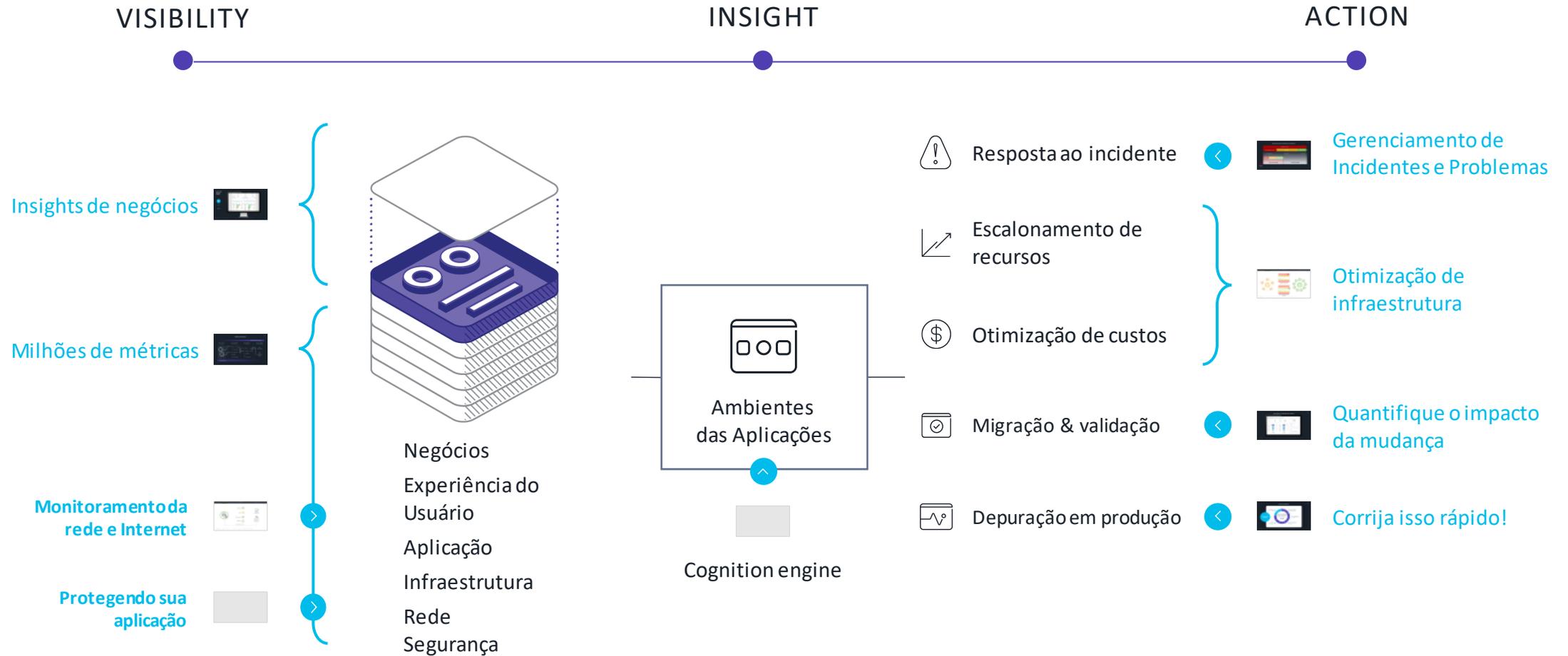
Integrar com gerenciamento de Incidentes e Problemas

Métricas Anormais

Causas Potenciais

Soluções Automatizadas

Onde o AppDynamics pode apoiar?



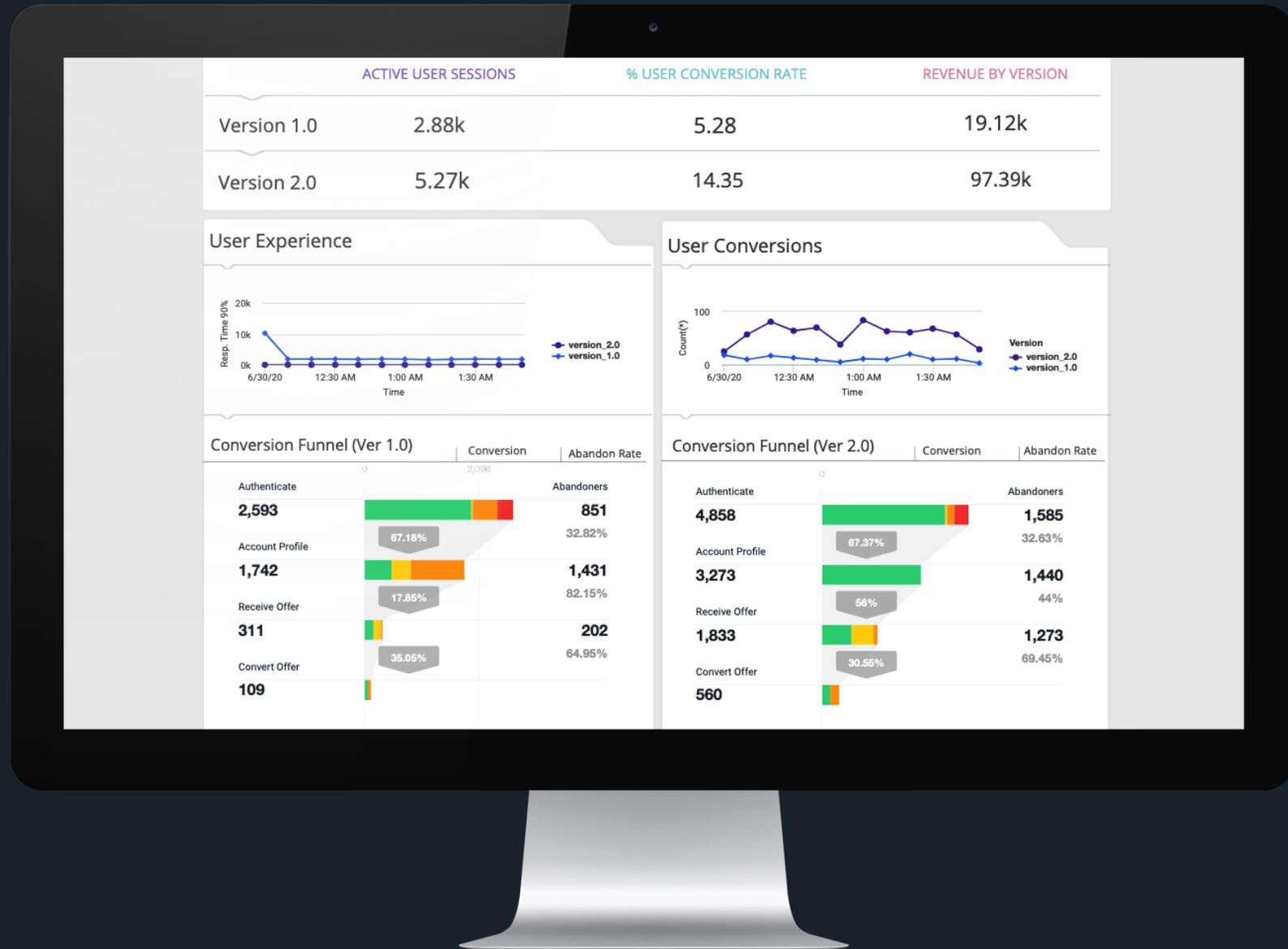
Actionable business insights



Quem

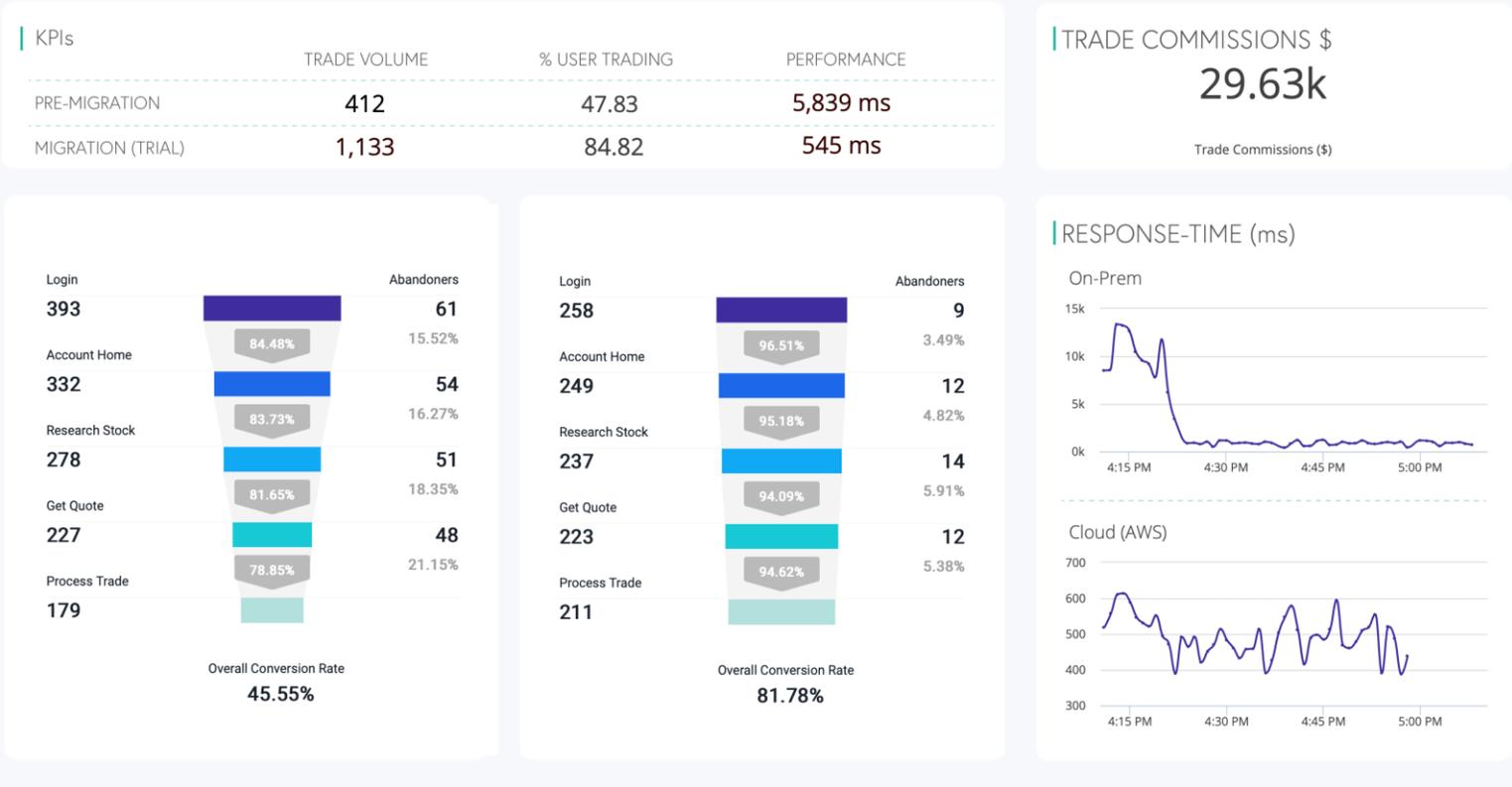


Bill Gates

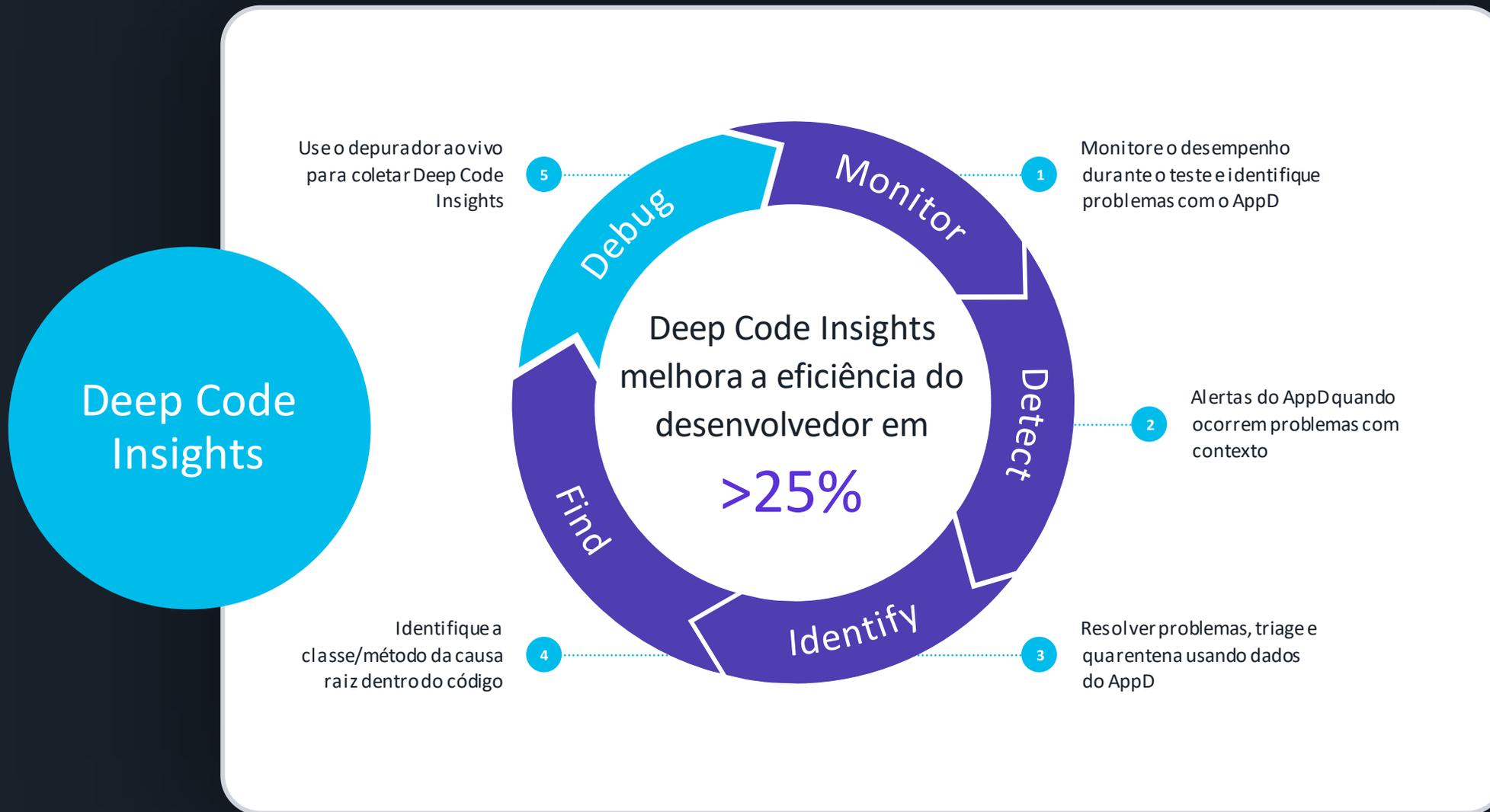


Quantifique o impactado da mudança

PRE AND POST CLOUD MIGRATION

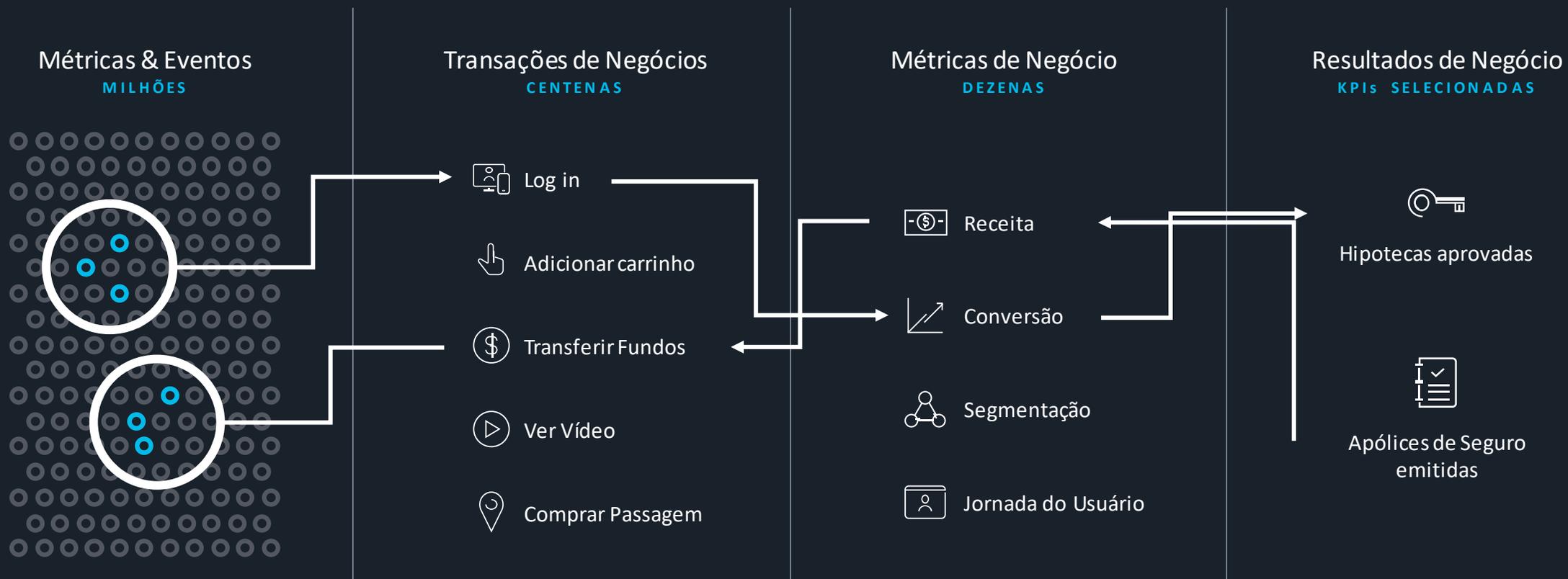


Corrija isso rápido!



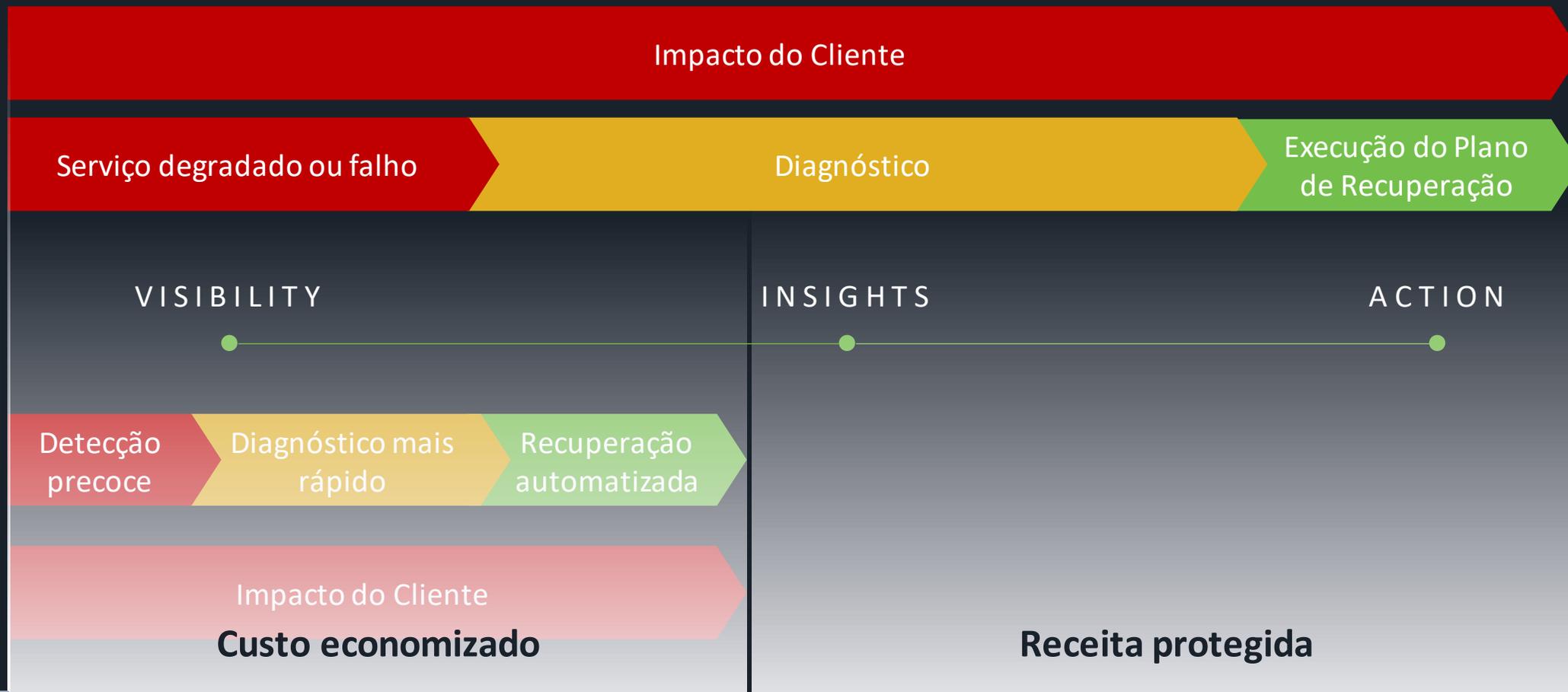
Milhões de métricas

Priorize problemas e corrija mais rápido

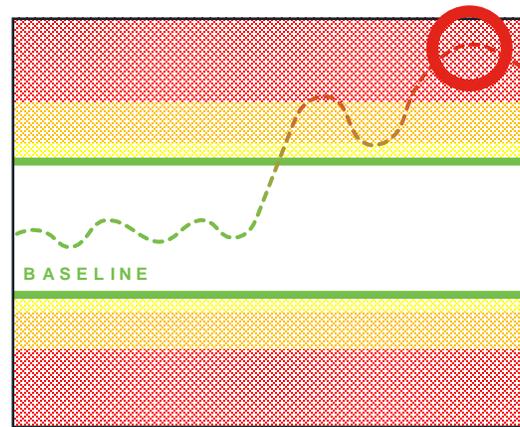
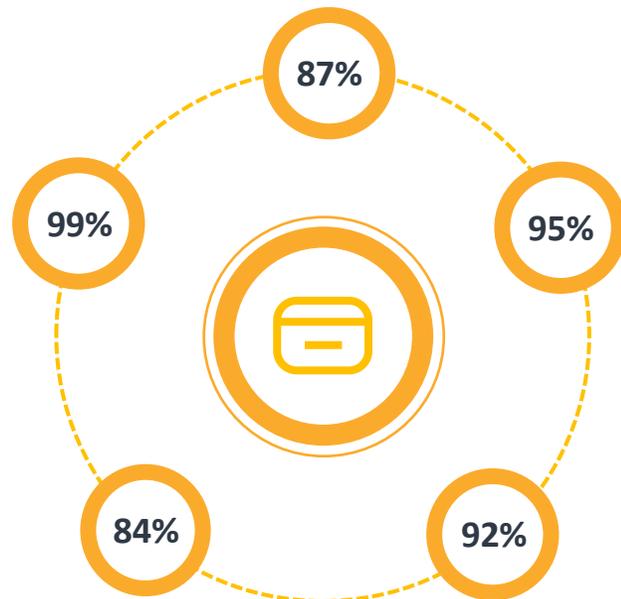


Identify and optimize

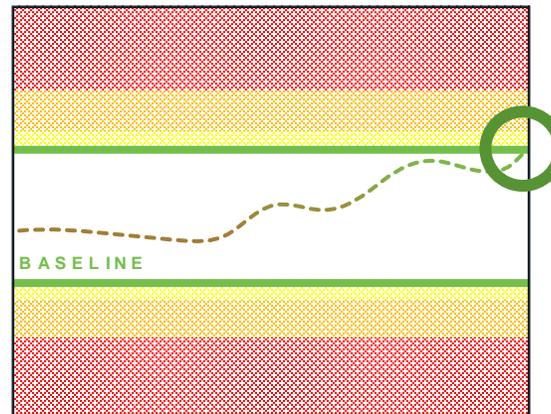
Gerenciamento de Incidentes e Problemas



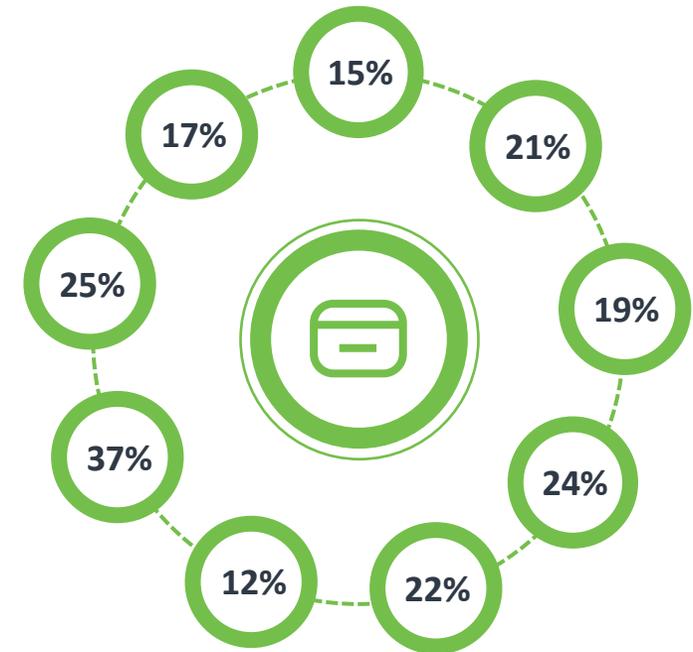
Event



CPU anormal, alto consumo



Aumento do tempo de resposta do usuário final





Líder no Gartner por 9 anos
Maior capacidade de execução

3000+
Clientes satisfeitos

10/10 dos melhores bancos

8/10 das melhores
seguradoras

Fazemos o mundo
digital funcionar



Contexto de negócios
para desempenho

Unindo TI & Negócios

Melhor na empresa

Com a confiança das maiores empresas
do mundo

Observabilidade de pilha
completa (Full Stack)

Do usuário, pela rede, de volta a
aplicação e infraestrutura

Thank you



*Raphael Gomes – raphael.gomes@appdynamics.com
Leandro Ferreira – leandro.ferreira@appdynamics.com*

Tira suas dúvidas!



Use o painel
Perguntas e Respostas ou Q&A
para enviar suas perguntas.

Nosso especialista responderá ao vivo ³⁹

Ask me Anything:Tudo sobre AppDynamics

Até a próxima sexta-feira, 20 de Agosto de 2021

Link para o fórum: <https://bit.ly/cl-appd-AMA>



Raphael Gomes



Leandro de Oliveira



Participe em nossas Redes sociais



Twitter

- @Cisco_Support
- @CiscoDoBrasil

Facebook

- Hey Cisco
<http://bit.ly/csc-facebook>
- Cisco Do Brasil
<https://www.facebook.com/CiscoDoBrasil/>
- Cisco Portugal
<https://www.facebook.com/ciscoporugal/>

Saiba mais sobre os próximos eventos

Convidamos você a visitar nossas canais

YouTube

- Cisco Community
- <http://bit.ly/csc-youtube>



App

- Cisco Technical Support



LinkedIn

- Cisco-Community
- <http://bit.ly/csc-linked-in>



Saiba mais sobre os próximos eventos

A Cisco também tem Comunidades em outros idiomas!

Se você fala Inglês, Espanhol, Francês, Japonês, Russo ou Chinês, lhe convidamos a conhecer nossas Comunidades



[Cisco Community](#)
Inglês

[Comunidad de Cisco](#)
Espanhol

[Communauté Cisco](#)
Francês

[思科社区](#)
Chinês

[Сообщество](#)
[Cisco](#)
Russo

[シスコのコミュニティ](#)
Japonês

Por favor, tome 10 segundos
para responder nossa enquete de
múltipla escolha ao finalizar o evento!

Sua opinião é muito importante para
continuar melhorando!



*Obrigado por ser parte dessa
experiência!*

