



确定不良用户体验影响业务性能的时间和程度。大大缩短确定与应用程序和 Web 服务有关的用户问题以及解决任何问题的时间。

#### 主要特性

- 可以按应用程序定制信息板，并按用户组细分
- 用户地理位置可视化
- 用户流跟踪，包括事务终止分析
- 用户会话诊断和完整会话重放
- 数据仓库集成、基于 OLAP 的报告
- KPI 与数据存储关联分析
- 集成式问题诊断和影响分析
- 面向大型业务应用程序的近乎线性的伸缩能力，甚至支持最大的 web 应用程序
- 捕获真实的用户会话作为通过 Oracle Application Testing Suite 和/或 Oracle Application Replay Pack 进行 QA 测试的源
- 支持自定义/通用 Web 应用程序、Oracle 应用无极限、Oracle 融合管理软件和基于 XML-SOAP 的 Web 服务。

#### 主要优势

- 确定不良用户体验影响业务性能的时间和程度。
- 大大缩短识别与应用程序和 Web 服务有关的用户问题以及解决任何问题的时间。
- 接收关于重要用户的主要问题的预警
- 查看并重放完整的用户会话，了解他们的浏览导航问题
- 通过将用户问题直接与应用程序诊断数据相关联，避免部门之间出现互相推诿的现象

## ORACLE REAL USER EXPERIENCE INSIGHT

*Oracle Enterprise Manager 是 Oracle 集成式企业 IT 管理产品线，它提供业界首个全面的云生命周期管理解决方案。利用 Oracle Enterprise Manager 的业务驱动型 IT 管理功能，您可以快速配置、管理和支持从应用程序到磁盘的企业云和传统 Oracle IT 环境。Enterprise Manager 让客户能够：从业务角度实施管理从而让传统应用程序和云应用程序（包括 Oracle 融合管理软件）达到最佳服务级别；通过针对 Oracle 体系和集成设计系统的最佳智能管理解决方案让 IT 管理投资实现最大投资回报；通过 Oracle 知识库与每个客户环境的实时集成获得无与伦比的客户支持体验。*

#### 用户体验管理

如今，人们使用业务应用程序来自动化和简化几乎所有业务功能。为了让这些投资实现更多的回报，这些应用程序需要具备出色的性能、可用性和用户体验。否则，失望的用户会带来收入损失，员工生产效率会降低，用户在放弃在线交互之后可能会呼叫服务台进而产生更高的支持成本，这一切会让企业蒙受损失。作为实现自上而下应用程序管理的 Oracle Enterprise Manager 解决方案集中的一个主要产品，Oracle Real User Experience Insight 可以帮助应对这些挑战。

#### 可对所有应用程序用户进行被动、零接触式监视

Oracle Real User Experience Insight (RUEI) 使用最新的数据收集技术，无需修改、更改或侵入所监视的应用程序。其被动式监视方法允许企业在生产环境中部署，而无需昂贵的测试/QA 环境验证。

#### 集成式问题诊断

Oracle Real User Experience Insight 缩短了发现和解决问题所需的时间，因为它让您能够快速排除不重要的问题区域并放大关键问题区域。确定这样的问题区域后，Oracle Real User Experience Insight 直接向 Oracle Enterprise Manager 界面提供集成诊断流，同时保持已确定问题和时间范围的上下文。这可帮助管理员追溯特定的用户会话并验证任何用户问题，从而简化问题的重现。

#### 面向应用程序的报告

Oracle Real User Experience Insight 可帮助您：确定应用程序的哪些部分导致性能问题；了解整个业务事务需要多长时间；搜索、选择以及支付某个产品需要多长时间；分析每个页面、对象和参数以了解不同组件在总响应时间中所占比例。

Oracle Real User Experience Insight 提供一组丰富的信息板创建特性。

管理员可以预先构建信息板，然后将其显示给特定的用户组。任何信息板均可完全自定义以显示单个应用程序中的数据。可以按照每个用户/应用程序组合分配对集成 BI 数据存储中信息的访问。这样确保为整个组织提供一个集中的监视解决方案。

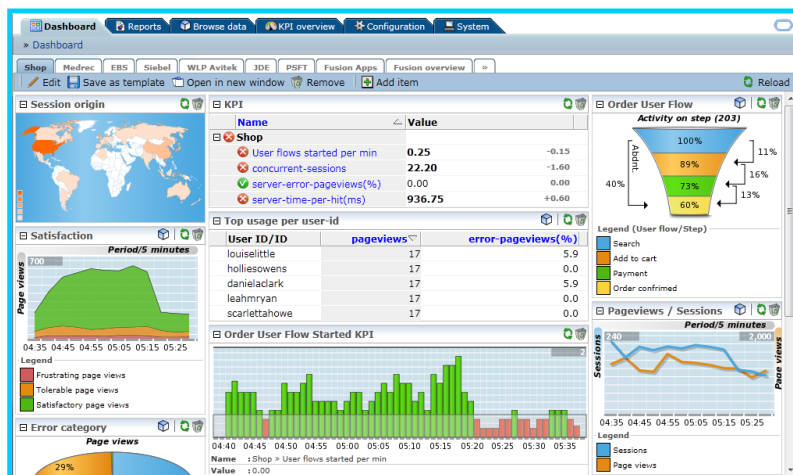


图 1：面向应用程序的信息板示例。

支持 Oracle 融合管理软件以及 Oracle E-Business Suite、Siebel、PeopleSoft、JD Edwards EnterpriseOne 和 FLEXCUBE

Oracle Real User Experience Insight 提供对上述管理软件的现成支持，包括管理软件特定的专用数据集和报告细分。它支持所有 Oracle 融合管理软件产品系列。

Oracle Real User Experience Insight 提供的管理软件特定的数据集为 Oracle 管理软件提供了一个现成的实际用户监视解决方案，该解决方案可自动发现正在运行的管理软件模块并将网络对象转换为易懂的业务功能。例如，Siebel 模块以视图、屏幕和方法的形式进行报告，而 Oracle E-Business Suite 以表单名称、表单块、框架和模块名称的形式进行报告。

### 用户会话诊断和重放

Oracle Real User Experience Insight 允许您查看指定时间段内特定用户 ID 或 IP 地址的完整用户会话。您可以从功能角度或对象角度轻松识别任何用户会话并查看该用户与应用程序的所有交互。会话诊断功能允许您查看并重放完整会话，体验用户当时的体验。

作为支持人员手中的一个强大工具，该产品可以帮助他们追溯特定的用户会话并验证任何用户问题，从而简化问题的重现。

Session activity	Page load time (s)	Info	Object end-to-end time (ms)	Time
Applications Functional Core none fetch no errors found Table TaskListManagerTop success	8,7			00:44:39
Applications Functional Core Manage Implementation Projects action no errors found Command Link TaskListManagerTop	1,4			00:45:06
Applications Functional Core none query no errors found Query TaskListManagerTop success	0,7			00:49:51
Applications Functional Core none Query	0,4			00:50:54

图 2: 会话诊断报告示例。

除了能够在报告中查看与会话相关的所有信息之外,还可以使用导出功能在部门之间重放和共享会话。这样,您可以与他人(例如开发人员)共享有关用户会话的切实见解,促使他们了解实际的用户行为并帮助解决问题。

您可以共享重放会话文件和会话诊断报告,将诊断报告附加为诊断 workflow 的一部分,甚至在 Oracle Real User Experience Insight 之外进行查看。

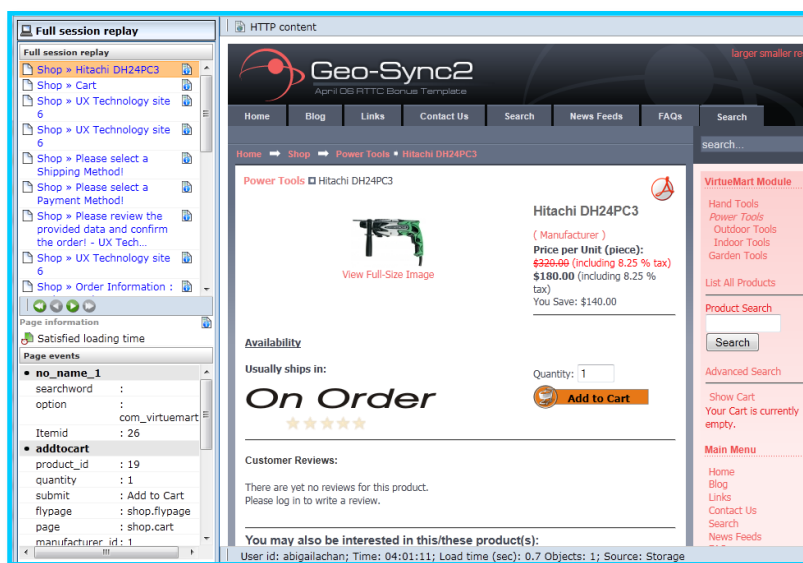


图 3: 重放整个用户会话的示例

#### 相关产品

Oracle Real User Experience Insight 与以下 Oracle 产品一起使用能提供最大优势:

- Oracle Enterprise Manager 12c
- Oracle Application Management Suite for Siebel/PeopleSoft/Oracle E-Business Suite/JD Edwards EnterpriseOne
- Oracle Management Pack SOA 企业版
- Oracle Management Pack for WebLogic Server 企业版
- Oracle Management Pack for Non-Oracle Middleware
- Oracle Application Testing Suite
- Oracle Application Replay Pack

#### 被动用户监视与主动用户监视的结合结果

Oracle Real User Experience Insight 收集、处理并显示最终用户体验的每个细节。通过捕获初始用户请求并在所有响应过程中进行跟踪,您能够采取一种新的应用程序性能管理方法。它将实际用户请求监视与复合用户请求监视相结合。报告和 KPI 计算结果可以拆分,以验证相比于您环境中使用脚本的用户(复合用户)实际用户的性能体验情况。

- Oracle Business Intelligence Publisher

### 捕获用户会话作为通过 Oracle Application Testing Suite 和/或 Oracle Application Replay Pack 进行 QA 测试的源

Oracle Real User Experience Insight 允许您共享完整的用户会话。单独的会话可用于在 Oracle Application Testing Suite 中创建负载生成脚本，而特定时间段内所有会话的完整负载可用作通过 Oracle Application Server Replay 进行基础架构测试的源。

*通过 Oracle Real User Experience Insight，企业能够洞察实际最终用户体验，进而能够让自身的业务关键应用程序发挥最大的价值。该产品集成了性能分析和使用情况分析功能，从而使业务和 IT 利益相关方可以共同了解其应用程序用户的体验。*

# 甲骨文（中国）软件系统有限公司

北京远洋光华中心办公室

地址：北京市朝阳区景华南街5号远洋光华中心C座21层  
邮编：100020  
电话：(86.10) 6535-6688  
传真：(86.10) 6515-1015

北京上地6号办公室 地址：北京市海淀区上地信息产业基地，上地西路8号，上

地六号大厦D座702室  
邮编：100085 电话：  
(86.10) 8278-7300 传真：  
(86.10) 8278-7373

上海分公司 地址：上海市黄浦区天津路155号名人

商业大厦12层  
邮编：200021 电话：  
(86.21) 2302-3000 传真：  
(86.21) 6340-6055

广州分公司 地址：广州市天河区珠江新城华夏路8号合景国际

金融广场18楼  
邮编：510623 电话：  
(86.20) 8513-2000 传真：  
(86.20) 8513-2380

成都分公司（川信大厦办公室） 地址：成都市人民南路二

段18号四川川信大厦20层A&D座  
邮编：610016 电话：  
(86.28) 8619-7200 传真：  
(86.28) 8619-9573

成都分公司（高新国际广场办公室） 地址：成都市高新区天韵路150号高

新国际广场D座四楼18-19、22-25单元  
邮编：610041 电话：  
(86.28) 8530-8600 传真：  
(86.28) 8530-8699

大连分公司 地址：大连软件园东路23号大连软件园国际信息服务中心2号楼五

层502号A区  
邮编：116023 电话：  
(86.411) 8465-6000 传真：  
(86.411) 8465-6499

济南分公司 地址：济南市泺源大街150号，中信广场11

层1113单元  
邮编：250011 电话：  
(86.531) 8518-1122 传真：  
(86.531) 8518-1133

沈阳分公司 地址：沈阳市沈河区青年大街219号，华新国际大

厦17层D单元  
邮编：110016 电话：  
(86.24) 2396 1175 传真：  
(86.24) 2396 1033

南京分公司 地址：南京市玄武区洪武北路55号，置地广场

19层1911室  
邮编：210028 电话：  
(86.25) 8476-5228 传真：  
(86.25) 8476-5226

杭州分公司

地址：杭州市西湖区杭大路15号，嘉华国际商务中心702室  
邮编：310007  
电话：(86.571) 8717-5300  
传真：(86.571) 8717-5299

西安分公司 地址：西安市高新区科技二路72号，零壹广场

主楼1401室  
邮编：710075 电话：  
(86.29) 8833-9800 传真：  
(86.29) 8833-9829

福州分公司 地址：福州市五四路158号，环球

广场1601室  
邮编：350003 电话：  
(86.591) 8801-0338 传真：  
(86.591) 8801-0330

重庆分公司 地址：重庆市渝中区邹容路68号，大都会

商厦1611室  
邮编：400010 电话：  
(86.23) 6370-8898 传真：  
(86.23) 6370-8700

深圳分公司 地址：深圳市南山区高新南一道飞亚

达大厦16层  
邮编：518057 电话：  
(86.755) 8396-5000 传真：  
(86.755) 8601-3837

甲骨文软件研究开发中心（北京）有限公司 地址：北京

市海淀区中关村软件园孵化器2号楼A座一层  
邮编：100094 电话：  
(86.10) 8278-6000 传真：  
(86.10) 8282-6455

深圳分公司 地址：深圳市南山区高新南一道德赛科技大厦8层

0801-0803单元  
邮编：518057 电话：  
(86.755) 8660-7100 传真：  
(86.755) 2167-1299

甲骨文亚洲研发中心-上海 地址：上海市杨浦区淞沪路290号创

智天地10号楼512-516单元  
邮编：200433 电话：  
(86.21) 6095-2500 传真：  
(86.21) 6095-2555

武汉分公司 地址：武汉市江岸区武汉天地企业中心5号大厦23

层2301单元  
邮编：430010 电话：  
(86.27) 8221-2168 传真：  
(86.27) 8221-2128



公司网址: <http://www.oracle.com> (英文)  
中文网址: <http://www.oracle.com/cn> (简体中文)  
销售中心: 800-810-0161  
售后服务热线: 800-810-0366  
培训服务热线: 800-810-9931

欢迎访问:  
<http://www.oracle.com> (英文)  
<http://www.oracle.com/cn> (简体中文)

版权© 2012 归 Oracle 公司所有。未经允许, 不得以任何形式和手段复制和使用。

本文的宗旨只是提供相关信息, 其内容如有变动, 恕不另行通知。Oracle 公司对本文内容的准确性不提供任何保证, 也不做任何口头或法律形式的其他保证或条件, 包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。本公司特别声明对本文档不承担任何义务, 而且本文档也不能构成任何直接或间接的合同责任。未经 Oracle 公司事先书面许可, 严禁将此文档为了任何目的, 以任何形式或手段(无论是电子的还是机械的)进行复制或传播。

Oracle 是 Oracle 公司和/或其分公司的注册商标。其他名字均可能是各相应公司的商标。