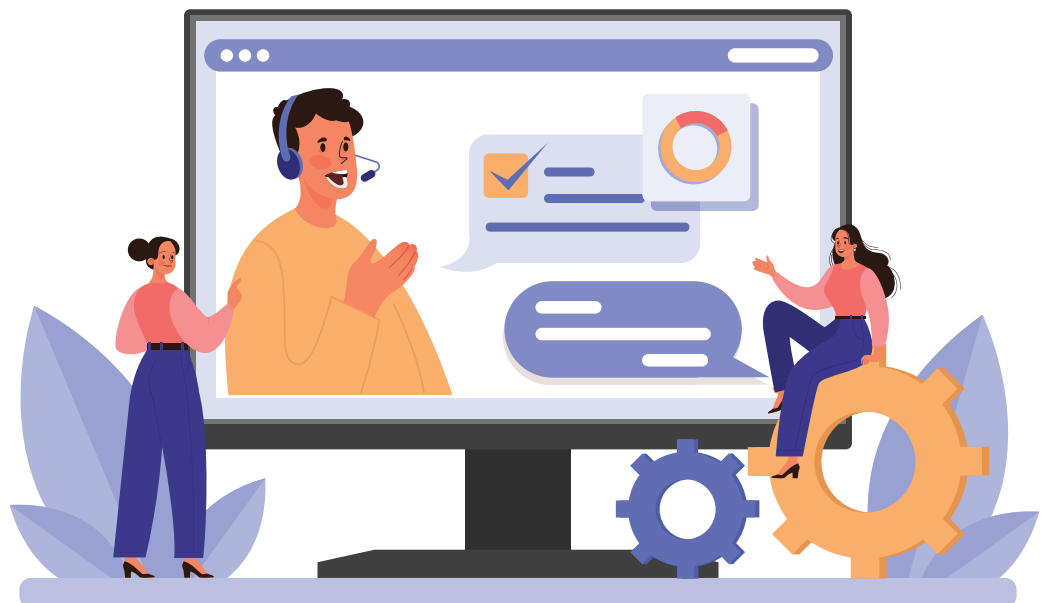


Estudo de caso

Samsung SDS aumenta a eficiência operacional com Applications Manager, reduzindo o MTTR em 60%



Benefícios principais:



Insights instantâneas



Respostas precisas e em tempo real



Eficiência melhorada

Favoritos do cliente

- Monitoramento de desempenho de aplicativos (APM Insight)
- Monitoramento de infraestrutura
- Alertas alimentados por IA



"Estamos usando o Applications Manager da ManageEngine há mais de três anos, e o produto tem sido eficiente o suficiente para lidar com nossas demandas dinâmicas e em evolução."

- Jesus Venegas, Server Administrator, Samsung SDS

Sobre o Samsung SDS

- Fundada em 1985 como uma subsidiária do grupo Samsung, a Samsung SDS fornece serviços de TI e terceirização para empresas em todo o mundo. Foi um dos pioneiros na adoção de tecnologias como IA, blockchain e IoT.

- Com sede em Seul, a organização tem sido consistentemente reconhecida como fornecedora global de soluções e serviços de TI de primeira linha por pioneiros do setor. A empresa tem suas operações em mais de 62 locais, em 40 países.

Desafio de negócios

Com um forte histórico de adaptação de novas tecnologias para desenvolver soluções inovadoras para os clientes, a Samsung SDS sempre garante que está na vanguarda da corrida tecnológica. No entanto, manter-se à frente da curva tecnológica também traz a necessidade de garantir constantemente a disponibilidade, o desempenho e a confiabilidade de sua infraestrutura de TI. As equipes da Samsung SDS usam vários aplicativos e são altamente dependentes deles para suas operações diárias.

Com uma quantidade enorme de informações desses aplicativos para filtrar, eles geralmente enfrentavam gargalos e atrasos. Determinar a causa raiz dos problemas quando esses incidentes surgiram tornou-se uma tarefa difícil. "Na Samsung SDS, esses atrasos têm um custo. Quando os aplicativos funcionam mal e os clientes ficam inativos, isso causa grande inconveniência para eles, visto que operamos em setores como logística, saúde, governo, etc., onde o tempo é crucial. Atrasos e incidentes pode ser algo perigoso, impactando diretamente as pessoas envolvidas", disse Jesus Venegas, Server Administrator da Samsung SDS.

Atingindo um MTTR mais rápido e eliminando o trabalho de detetive

A equipe da Samsung SDS encontrou o Applications Manager da ManageEngine por meio de uma pesquisa na internet. Depois que a equipe começou a se familiarizar com a ampla gama de recursos que o produto possuía, a equipe do Applications Manager foi capaz de personalizar o produto para atender às suas necessidades.

"Na hora de selecionar uma ferramenta de monitoramento, estávamos procurando uma solução que pudesse fornecer dados fáceis de assimilar, claros e acionáveis a partir de um único console. Avaliamos um bom número de soluções no mercado, como Solarwinds e Pandora FMS, para citar alguns, mas nem todos foram capazes de atender aos requisitos do nosso diversificado stack de tecnologia, com exceção do Applications Manager. A ferramenta é fácil de implementar e os insights fornecidos foram inestimáveis para nós", disse Venegas.

Antes que o Applications Manager entrasse em cena, a equipe de TI tinha que monitorar seus aplicativos, principalmente de forma manual ou juntar dados de ferramentas diferentes, o que consumia muito tempo. Graças ao Applications Manager, a equipe de TI da organização conseguiu obter uma visibilidade de 360 graus do desempenho dos aplicativos. Se algum serviço sofrer um tempo de inatividade inesperado, os alertas são automaticamente compartilhados com os membros da equipe no canal de sua escolha, que os aborda imediatamente.

"O produto nos ajudou a obter respostas precisas para questões que não estavam em nosso foco antes, mas que silenciosamente causavam problemas. Estávamos enfrentando uma lentidão irregular com nosso banco de dados SQL. O Applications Manager foi capaz de identificar rapidamente um crescimento descontrolado de um arquivo de dados, gerar um aviso de alerta e nos ajudar a obter visibilidade sobre a causa raiz do problema", disse Venegas. Ao eliminar a necessidade de processos manuais e suposições, o produto ajudou a Samsung SDS a fazer a transição de uma abordagem reativa para proativa.



"A rapidez com que o Applications Manager nos ajuda a identificar questões é incrível. Graças aos alertas alimentados por IA e aos amplos recursos de análise da causa raiz, não perdemos mais horas em salas de guerra tentando identificar problemas, e podemos nos concentrar na inovação. Conseguimos reduzir o MTTI e MTTR em 60%!

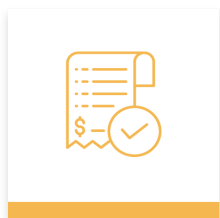
- Jesus Venegas, Server Administrator, Samsung SDS

Principais benefícios

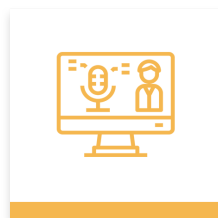
Insights instantâneos: Com o recurso APM Insight, a equipe pode obter visibilidade em nível de código em transações de back-end, detectar e resolver queries de desempenho lento, se houver. Eles também são capazes de medir e melhorar a satisfação do cliente com facilidade. Com um console unificado, a equipe de teste, infraestrutura e outras podem colaborar com eficiência e oferecer maior valor comercial.

Respostas precisas e em tempo real: "O produto nos ajudou a identificar a causa raiz dos problemas em segundos. Agora, conseguimos identificar com precisão se nosso servidor está tendo um desempenho ruim devido à geração de logs descontrolada, ou por causa da falta de espaço em disco. A capacidade de detalhar a raiz do inconveniente reduziu o espaço para especulações", disse Venegas.

Eficiência aprimorada: Além de detectar problemas e enviar notificações, o Applications Manager também ajuda os stakeholders a visualizar as principais métricas, por meio de relatórios abrangentes. "Somos capazes de criar relatórios em tempo real e agendá-los para serem executados em qualquer intervalo de nossa escolha. Isso nos ajuda a ficar no topo do desempenho de nossos aplicativos", disse Venegas. Com os relatórios de previsão do produto, a equipe pode prever com eficiência as tendências de crescimento e utilização, permitindo planejar a alocação de recursos de maneira otimizada.



Peça um orçamento



Obtenha uma Demo



Teste Grátis