

Étude de cas

AIDcares bénéficie d'une visibilité inégalée grâce à Applications Manager



Les principaux avantages :



Visibilité inégalée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7



Réduction des appels au service d'assistance



Concentration accrue sur le service aux personnes dans le besoin

Les coups de cœur des clients:

- Découverte des applications et cartographie des dépendances
- Surveillance des performances des applications
- Surveillance de l'infrastructure

Après la mise en œuvre d application manager



200

Heures économisées par an grâce à l'automatisation des tâches répétitives



Augmentation

La productivité au sein des équipes



90%

Amélioration du temps moyen de réparation (MTTR)



"Chez AIDcares, nous utilisons Applications Manager" de ManageEngine comme solution de référence depuis plusieurs années, et cette solution s'est révélée être un atout inestimable pour notre organisation. En rationalisant nos processus et en éliminant le travail manuel, nous pouvons nous concentrer sur notre mission, qui est de fournir des services de la meilleure qualité possible à ceux qui en ont besoin."

- **Dave Peterson, Directeur, Association pour le développement individuel**

À propos de l'Association pour le développement individuel (AIDcares)

- Depuis sa création en 1961, l'Association pour le développement individuel (AIDcares) est au service des personnes souffrant de troubles du développement, de troubles intellectuels, ainsi que de troubles physiques et mentaux.
- En plus de fournir des services à plus de 5 700 personnes par an, AIDcares défend les droits des personnes handicapées au niveau national et de l'État, et propose des formations aux particuliers, aux familles et aux entreprises sur des sujets liés au handicap.

Défi commercial

AIDcares a pour objectif de donner aux personnes confrontées à des difficultés physiques, développementales, intellectuelles et mentales les moyens de mener une vie digne et motivante, et ce depuis plusieurs années. Qu'il s'agisse de fournir des services d'éducation et de soins de santé, de répondre aux besoins d'aide d'urgence ou de promouvoir le développement communautaire, AIDcares s'efforce de faire une différence positive dans la vie des personnes qu'elle sert. Avec plus de 20 programmes différents, AIDcares apporte un soutien personnalisé à des personnes ayant des besoins variés, en veillant à ce qu'elles reçoivent les soins et l'assistance nécessaires pour atteindre leur plein potentiel.

Pour mettre en œuvre ses programmes de manière efficace, AIDcares a utilisé diverses applications pour gérer ses opérations, communiquer avec les parties prenantes et fournir des services à ses bénéficiaires. Cependant, au fur et à mesure que l'organisation se développait, il est devenu de plus en plus difficile de contrôler les performances et la disponibilité de ces applications. Cela a entraîné des temps d'arrêt, des interruptions de service et des retards dans la résolution des problèmes, ce qui a affecté la qualité des services fournis aux bénéficiaires. Pour relever ces défis, AIDcares avait besoin d'une solution capable de fournir une visibilité en temps réel sur les performances et la disponibilité de ses applications, ainsi que d'optimiser l'allocation des ressources, de minimiser les coûts et d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

"Notre organisation s'appuie sur plusieurs applications, telles que des bases de données médicales, des dossiers médicaux électroniques, des systèmes de planification et de facturation et des applications web. Une visibilité globale des performances de ces systèmes est essentielle pour que le personnel puisse fournir des soins et des services de la plus haute qualité aux personnes handicapées", a déclaré Dave Peterson, directeur de l'Association pour le développement individuel.

Visibilité 24x7 et réponses précises avec Applications Manager de ManageEngine :

À la recherche d'une solution de surveillance des performances des applications, l'organisation a évalué plusieurs solutions, mais a constaté qu'aucune ne répondait à ses besoins - jusqu'à ce qu'elle découvre Applications Manager.

"Nous avons évalué SolarWinds, mais la solution était trop lourde pour nous, en termes de coûts. Nous sommes tombés sur Applications Manager en faisant des recherches en ligne et depuis, nous n'avons pas regardé en arrière. En outre, nous avons également utilisé d'autres solutions ManageEngine et, inutile de le dire, c'est

devenu un guichet unique pour tous nos besoins". M. Peterson a ajouté : "Nous sommes très satisfaits de l'utilisation de ManageEngine.

La décision d'adopter Applications Manager a également été motivée par sa capacité à améliorer l'expérience de l'utilisateur final. Grâce à l'intelligence artificielle, le produit permet de mieux comprendre les performances transactionnelles en temps réel et d'identifier les causes profondes des problèmes.

"En étant en mesure de surveiller notre pile d'applications jusqu'à l'expérience de l'utilisateur final, nous avons pu nous assurer que nos bénéficiaires peuvent accéder à temps aux ressources et à l'assistance importantes", a déclaré M. Peterson.

Avant de mettre en œuvre Applications Manager, AIDcares avait du mal à comprendre quand et pourquoi ses serveurs étaient en panne. Le produit les aide à suivre activement la disponibilité, la santé et les performances des serveurs.

"Nous avons des temps de traitement plus lents et des temps de réponse plus longs avec nos serveurs. Applications Manager a rapidement été en mesure de déterminer que notre serveur était en panne.

Le produit aide à surveiller les bases de données d'AIDcare de bout en bout, notamment en identifiant les goulets d'étranglement, en traitant les requêtes de longue durée et en résolvant d'autres problèmes susceptibles d'affecter les performances du système de soins de santé. Il surveille également les transactions exécutées sur ces systèmes afin d'identifier toute erreur ou tout retard susceptible d'affecter la qualité des soins prodigués aux patients. En s'assurant que les professionnels de la santé ont accès à des données précises sur les patients, on les aide à fournir les meilleurs soins possibles à leurs patients.

"Avec une vue unique de tous les éléments, des serveurs aux bases de données, la surveillance de notre infrastructure d'applications est devenue simple. Applications Manager nous a grandement facilité la vie. Cet outil nous permet de rester au

courant des performances de nos applications critiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7", a déclaré M. Peterson, qui a ajouté : "En éliminant le dépannage manuel, cet outil nous permet d'être plus efficaces : "En éliminant le dépannage manuel, le produit nous a permis de réduire les heures de travail du personnel informatique, d'améliorer la productivité et de nous concentrer davantage sur le service à la population.



"Le système a été utilisé à 90 % de sa capacité, et nous avons pu prendre les mesures qui s'imposaient. Désormais, nous pouvons définir des lignes de base, détecter les anomalies et automatiser les tâches répétitives qui, au départ, nous prenaient beaucoup de temps",

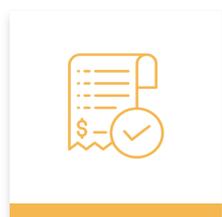
- observe M. Peterson.

Principaux avantages:

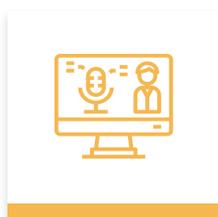
Une visibilité inégalée 24x7: Grâce aux capacités de découverte automatisée et de mappage des dépendances du produit, AIDcares est en mesure de comprendre facilement l'état et la santé de toutes ses applications et de leurs dépendances. Avec Applications Manager, AIDcares est également en mesure de détecter les URL de son site web qui ne répondent pas ou qui mettent trop de temps à répondre, de sorte que l'équipe de support informatique peut identifier et résoudre les problèmes de manière proactive avant qu'ils ne causent des temps d'arrêt.

Réduction des appels au service d'assistance: Les capacités de détection des problèmes d'Applications Manager permettent d'identifier les anomalies en temps réel et de fournir des réponses précises qui révèlent rapidement la cause première. Cela a permis de réduire le MTTR jusqu'à 90 %, ce qui signifie que les problèmes peuvent être interceptés et résolus avant que le client n'en subisse les conséquences. Cela a permis de réduire considérablement le nombre d'appels au service d'assistance qu'AIDcares reçoit chaque jour.

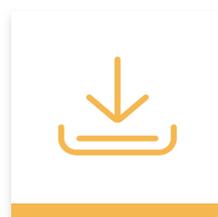
Accent mis sur le service aux personnes dans le besoin: Avant Applications Manager, l'équipe d'assistance informatique d'AIDcares passait des heures à comprendre un problème avant de le résoudre. Désormais, grâce aux capacités d'automatisation et d'AI Ops du produit, l'équipe informatique peut identifier rapidement la cause première et se concentrer sur la résolution du problème. Cela a permis à AIDcares de fournir des services spécialisés qui répondent aux besoins uniques des individus à chaque étape de leur vie reçoit en une journée.



Obtenir un devis



Demande de démonstration



Télécharger la version d'essai gratuite