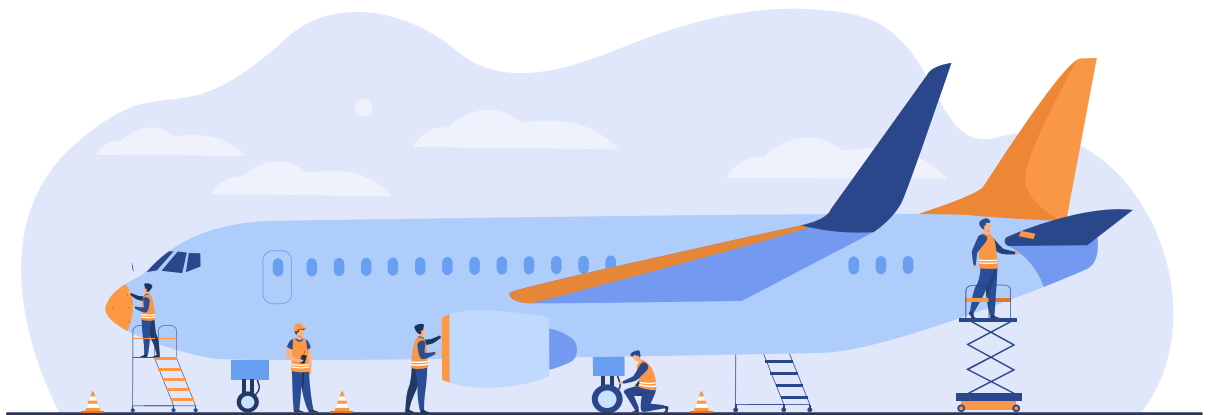


## Étude de cas

Application Manager aide la GACA à atteindre une observabilité full-stack sur la voie de la satisfaction de la vision saoudienne 2030.



## A propos de GACA

- L'Autorité générale de l'aviation civile (GACA), dont le siège est à Riyad, est chargée de réglementer les services de transport aérien et de mettre en œuvre les règles de sécurité aérienne civile en Arabie saoudite depuis 1945. dit Borg.
- La GACA exploite quatre aéroports internationaux et 24 aéroports nationaux en Arabie saoudite.
- L'un des principaux projets de la GACA est la Vision 2030 de l'Arabie saoudite, dans le cadre de laquelle l'organisation prévoit d'atteindre 330 millions de passagers de plus de 250 destinations dans le monde et de transporter 4,5 millions de tonnes de marchandises.

### Favoris des clients:

Surveillance de la performance des applications (APM Insight)

Analyse approfondie des causes racines

Alertes intelligentes assistées par l'IA

"Nous utilisons SolarWinds avant de passer à ManageEngine Applications Manager. Nous sommes heureux de dire que, tant sur le plan de la sécurité que sur celui de la valeur, cela a été une excellente décision."

—Meshal Ahmed Alsaïari, spécialiste des opérations informatiques, GACA

## Donner la priorité à la performance des applications dans un environnement IT complexe.

Étant sur la voie de la réalisation de la Vision saoudienne 2030, avec un intérêt particulier pour l'innovation et la digitalisation, GACA comprend la nécessité de fournir un service client parfait à tout moment et en tout lieu. Cela signifie être capable de résoudre les problèmes des clients rapidement, efficacement et en temps réel, ainsi que d'avoir une vision complète de la façon dont l'expérience client et les performances des applications s'influencent mutuellement.

Pour cela, il est essentiel d'obtenir une visibilité sur les performances des applications professionnelles qui sont essentielles au fonctionnement de l'aviation civile. Toute défaillance de ces applications peut entraîner des retards, le chaos et des impacts négatifs directs sur les clients.

En raison d'une faille de sécurité dans l'un des produits de gestion informatique qu'elle utilisait, la GACA a commencé à chercher une alternative pour gérer les performances de ses applications. L'équipe informatique a évalué Micro Focus mais n'a toujours pas été en mesure d'identifier et d'éliminer les goulets d'étranglement en matière de performance avant que les clients ne les signalent.

## Relever le défi de l'entreprise

"Nous avons besoin d'une solution de surveillance des applications capable de fournir une visibilité de bout en bout et en temps réel sur nos applications et notre infrastructure. Outre la visibilité, nous voulions une solution qui fournisse des alertes en temps utile afin de nous aider à résoudre les plaintes des clients sans retard".

-déclarait Meshal Ahmed Alsaïari, spécialiste des opérations informatiques à la GACA.



"Grâce à Applications Manager, nous sommes en mesure d'obtenir une visibilité sur l'ensemble de notre système informatique et de localiser les problèmes de manière efficace. Cela a permis de réduire considérablement le nombre de plaintes des clients que nous recevons."

—Meshal Ahmed Alsaïari, spécialiste des opérations informatiques, GACA

# Une visibilité exceptionnelle et une innovation plus rapide avec ManageEngine Applications Manager

Choisi pour sa capacité à fournir des informations détaillées sur les applications à partir de données en temps réel, Applications Manager a aidé la GACA à choisir une approche proactive plutôt qu'une approche réactive. L'organisation a tiré des avantages particuliers de la fonction APM Insight, qui permet d'analyser en détail les problèmes au niveau du code des applications Java, .NET, Node.js, Ruby et PHP de la GACA. Grâce à APM Insight, GACA est en mesure d'identifier les transactions individuelles, les requêtes à faible performance et de réduire de moitié le MTTR.

Alsaïari a dit, " Pas besoin de dire que nous avons une infrastructure informatique robuste qui est armée de nombreuses bases de données, serveurs, VMs, applications web, et serveurs et services web. Il était essentiel pour notre équipe informatique d'obtenir une visibilité sur l'expérience utilisateur, d'identifier la cause principale des problèmes et de prioriser ses efforts pour résoudre [les problèmes] ayant l'impact le plus significatif sur ses clients. L'étendue de l'observabilité et les alertes intelligentes alimentées par l'IA aident l'équipe à résoudre les problèmes avant que les utilisateurs ne soient touchés. La capacité d'Applications Manager à fournir une console unifiée pour nos applications technologiques multi-fournisseurs nous a énormément facilité la vie.

## Avantages principaux

**Fournit une observabilité détaillée et des capacités AIOps avancées :** La GACA dispose désormais d'une plateforme d'observabilité unifiée capable de fournir une visibilité détaillée, de découvrir automatiquement et en continu l'ensemble de sa chaîne technologique et de traiter en temps réel le grand nombre de dépendances entre ses environnements, applications et services. Il est ainsi plus facile de suivre l'état de son environnement complexe tout en réduisant les efforts manuels au sein des équipes. Grâce aux fonctionnalités AIOps d'Applications Manager, comme les seuils adaptatifs, les alertes intelligentes et les rapports prévisionnels, la GACA est en

mesure de détecter de manière proactive les anomalies avec des lignes de base dynamiques, d'éliminer les fausses alertes et de visualiser les tendances de croissance et d'utilisation futures.

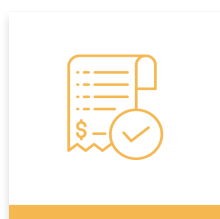
### **Résoudre les problèmes ayant un impact sur les utilisateurs en temps réel :**

Résoudre les problèmes ayant un impact sur les utilisateurs en temps réel :

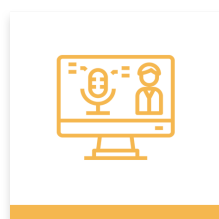
Applications Manager s'est révélé être un élément indispensable de l'environnement ITOps de la GACA. Notre produit fournit des informations en temps réel sur le comportement des utilisateurs, ce qui permet à la GACA de révéler des problèmes de performance jusqu'alors non détectés, d'anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent et de minimiser l'impact sur les clients.

### **Aide les organisations à prendre des décisions en temps réel, basées sur des**

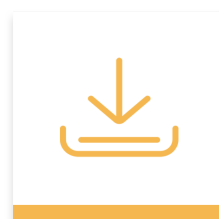
**données :** Les aperçus en temps réel et exploitables d'Applications Manager permettent à GACA d'établir une corrélation entre les performances des applications et les résultats de l'entreprise. Ce niveau de visibilité aide ses équipes informatiques à prendre ensemble de meilleures décisions, plus informées.



Obtenir un devis



Demander une démo



Télécharger un essai gratuit