

Étude de cas

Samsung SDS accroît son efficacité opérationnelle grâce à Applications Manager, en réduisant son temps moyen de réparation (MTTR) de 60 %



Avantages clés



Données instantanées



Réponses précises et en temps réel



Efficacité accrue

Favoris du client

- Analyse de la performance des applications (APM Insight)
- Analyse de l'infrastructure
- Alertes basées sur l'IA



« Nous utilisons ManageEngine Applications Manager depuis plus de trois ans maintenant, et le produit est suffisamment efficient et efficace pour répondre à la dynamique et à l'évolution de nos demandes ».

- **Jesus Venegas, administrateur de serveurs chez Samsung SDS.**

À propos de Samsung SDS

- Fondée en 1985 en tant que filiale du groupe Samsung, la société Samsung SDS fournit des services informatiques et d'externalisation à des entreprises du monde entier. Elle est l'une des premières à avoir adopté des technologies telles que l'intelligence artificielle (IA), la chaîne de blocs et l'Internet des objets (IdO).

- Basée à Séoul, l'organisation est reconnue par les pionniers de l'industrie comme un fournisseur mondial de premier rang en matière de services et solutions informatiques. L'organisation exerce ses activités dans plus de 62 sites répartis dans 40 pays.

Défi de l'entreprise

Forte d'une solide expérience dans l'adaptation et l'exploitation des nouvelles technologies en vue de développer des solutions innovantes pour ses clients, Samsung SDS veille toujours à demeurer en tête dans la course technologique. Toutefois, rester à la pointe du progrès technologique implique également de garantir constamment la disponibilité, la performance et la fiabilité de son infrastructure informatique. Les équipes de Samsung SDS utilisent plusieurs applications dont elles dépendent fortement pour leurs activités quotidiennes.

Avec la masse d'informations issues de ces applications à examiner, elles sont souvent confrontées à des goulets d'étranglement et à des retards. Quand ces incidents se produisent, l'identification de la cause profonde des problèmes est devenue une tâche ardue. « Chez Samsung SDS, ces retards ont un coût. Lorsque des applications ne fonctionnent pas correctement et que les clients subissent des interruptions, cela occasionne beaucoup de désagréments pour eux. Dans la mesure où nous intervenons dans des secteurs comme la logistique, la santé, le secteur public, etc. où le respect des délais est essentiel, les retards et incidents pourraient se révéler dangereux et avoir une incidence directe sur les personnes concernées », explique Jesus Venegas, administrateur de serveurs chez Samsung SDS.

Accélérer le temps moyen de réparation (MTTR) et éliminer le travail d'investigation

L'équipe de Samsung SDS a découvert ManageEngine Applications Manager en effectuant des recherches sur Internet. Lorsque celle-ci a commencé à se familiariser avec la vaste gamme de fonctionnalités offertes par le produit, l'équipe d'Applications Manager a pu personnaliser la solution pour répondre à ses exigences.

« Lorsqu'il a fallu sélectionner un outil d'analyse, nous recherchions une solution capable de fournir des données faciles à intégrer, claires et exploitables à partir d'une console unique. Nous avons évalué bon nombre de solutions présentes sur le marché, comme Solarwinds ou Pandora FMS, pour n'en citer que quelques-unes, mais aucune n'a été capable de répondre aux exigences de notre pile technologique variée, hormis Applications Manager. L'outil est très facile à mettre en œuvre et nous a fourni des renseignements très précieux », affirme Venegas.

Avant l'apparition d'Applications Manager, l'équipe informatique devait surveiller la plupart de ses applications manuellement ou rassembler des données provenant d'outils disparates, deux procédés extrêmement chronophages. Grâce à Applications Manager, l'équipe informatique de l'organisation a pu obtenir une visibilité à 360° de la performance de ses applications. Si des services subissent des interruptions inopinées, des alertes sont automatiquement envoyées aux membres de l'équipe sur le canal de leur choix, qui peuvent alors les traiter immédiatement.

« Le produit nous a permis d'obtenir des réponses précises à des questions qui n'étaient pas au centre de nos préoccupations auparavant mais qui provoquaient des problèmes insidieux. Nous subissions un ralentissement irrégulier au niveau de notre base de données SQL. Applications Manager a su identifier rapidement une croissance incontrôlée d'un fichier de données, générer un message d'alerte et nous aider à déterminer la cause profonde du problème », indique Venegas. En éliminant la nécessité de processus manuels et les conjectures, le produit a permis à Samsung SDS de passer d'une approche réactive à une approche proactive.



« La rapidité et l'agilité avec lesquelles Applications Manager nous aide à identifier les problèmes sont formidables. Grâce aux alertes basées sur l'IA et aux capacités étendues d'analyse des causes profondes, nous ne passons plus des heures en cellule de crise à résoudre les problèmes, et pouvons désormais nous concentrer sur l'innovation. Nous sommes parvenus à réduire le temps moyen d'identification (MTTI) et le temps moyen de réparation (MTTR) de 60 %, ce qui constitue une énorme victoire pour nous ! »

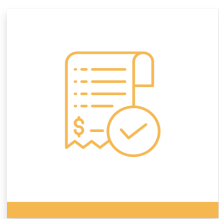
-Jesus Venegas, administrateur de serveurs chez Samsung SDS.

Avantages clés

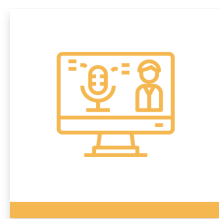
Données instantanées : Grâce à la fonction APM Insight, l'équipe peut désormais obtenir une visibilité au niveau du code et des transactions back-end, et détecter et résoudre les requêtes problématiques, le cas échéant. Elle peut aussi mesurer et améliorer facilement le taux de satisfaction client. Avec une console unifiée, l'équipe de test, l'équipe chargée de l'infrastructure et les autres équipes peuvent collaborer efficacement et offrir une plus grande valeur ajoutée.

Réponses précises et en temps réel : « Le produit nous a permis d'identifier la cause profonde des problèmes en quelques secondes. Nous sommes maintenant capables de déterminer précisément si notre serveur est peu performant en raison d'une production incontrôlée de journaux ou d'un espace disque insuffisant. La capacité à analyser la cause profonde laisse peu de place aux spéculations », poursuit Venegas.

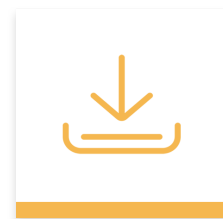
Efficacité accrue : Outre la détection des problèmes et l'envoi de notifications, Applications Manager permet également aux parties intéressées de visualiser les indicateurs clés grâce à des rapports exhaustifs. « Nous sommes capables de créer des rapports en temps réel et de les planifier aux intervalles souhaités. Cela nous permet d'assurer la performance optimale de nos applications », déclare Venegas. Grâce aux rapports prévisionnels du produit, l'équipe peut prévoir de façon fiable les tendances en matière de croissance et d'utilisation, ce qui lui permet de planifier l'affectation des ressources de manière optimale.



Obtenir un devis



Demander une démo



Télécharger un essai gratuit