

Cotiviti note une disponibilité des applications en hausse de 82 % et évite de façon proactive les interruptions avec Applications Manager.



À propos de Cotiviti:

- Depuis sa création en 1979, Cotiviti est un acteur majeur du secteur de la santé aidant les organismes comme les assureurs et les prestataires à gagner en performance financière et efficacité opérationnelle grâce à une analyse avancée des données, des outils et des services de conseil.
- Outre sa collaboration avec plus de 180 organismes de santé, l'entreprise offre aussi des services d'audit et de recouvrement aux acteurs du commerce de détail pour gagner en efficacité et rentabilité.

Secteur: Services et conseil informatiques

Localisation: États-Unis

Fonctionnalités favorites du client



Analyse de la performance applicative (APM)



Analyse de l'infrastructure



Analyse des causes premières



Alertes intelligentes basées sur l'AI Ops

Résultats du déploiement d'Applications Manager



82 %

de hausse de la disponibilité des applications



75 %

de réduction du temps moyen de réparation (MTTR)



Résolution proactive

pour éviter les problèmes avant qu'ils n'entraînent de graves interruptions



“Notre expérience avec l’équipe de support Applications Manager s’est avérée exceptionnelle. Son expertise technique et fonctionnelle a permis une transition fluide de Windows vers Linux dans un délai très court. Nous avons été très impressionnés par son efficacité et sa compétence tout au long du processus. Elle a vraiment dépassé les attentes et nous ne pouvons qu’être satisfaits de son dévouement et sa maîtrise.”

- Raju Bathina, administrateur principal des serveurs, Cotiviti

Problématique :

Dans un secteur de la santé qui perd jusqu’à mille milliards de \$ par an en gaspillage, abus, fraude et négligence, Cotiviti vise à offrir des solutions relevant ces défis avec succès. Ses solutions couvrent l’exactitude des paiements, l’ajustement des risques, l’amélioration de la qualité, l’analyse des données et les services de conseil, jouant toutes un rôle crucial pour optimiser la performance financière, la qualité de soin et l’efficacité opérationnelle dans le métier de la santé. En aidant à réduire les coûts de santé, éliminer le gaspillage, combler les lacunes et assurer un bon remboursement des demandes, l’entreprise vise à favoriser un système de santé fiable et viable.

Les applications de Cotiviti, surtout celles de services au client génératrices de revenus, jouent un rôle central et crucial dans la marche de l’entreprise. Ces applications sont vitales pour créer de la valeur en facilitant un traitement des demandes rapide et exact. Un retard de traitement peut entraîner de lourdes pertes économiques pour Cotiviti et ses clients. “Notre architecture hybride fortement distribuée englobe de nombreuses applications ayant différents éléments dynamiques dont nous dépendons pour fluidifier le flux des données clés et optimiser le traitement des demandes. Ces applications et systèmes forment ensemble l’ossature des services de Cotiviti, permettant d’offrir des solutions efficaces et fiables à nos clients tout en prévenant le risque de revers financiers dus à un traitement retardé ou inexact”, déclare Raju Bathina, administrateur principal des serveurs chez Cotiviti. Le complexité croissante conjuguée au besoin d’une analyse de performance en temps réel

de ses systèmes internes et externes a amené Cotiviti à rechercher une solution d'analyse pouvant identifier et remédier de façon proactive aux problèmes de performance, assurer la continuité de service et limiter le risque d'impact opérationnel résultant des interruptions.



“Applications Manager permet d'identifier les problèmes bien plus vite et de les régler avant toute dégradation, contribuant à améliorer l'expérience client.”

- Raju Bathina, Administrateur principal des serveurs, Cotiviti

Doper la qualité de service avec une analyse de la performance applicative complète

Lors du processus d'évaluation, Cotiviti a envisagé plusieurs solutions, dont PRTG, pour répondre à ses besoins d'analyse. Toutefois, en découvrant ManageEngine Applications Manager, Cotiviti a été très impressionné par ses fonctionnalités complètes et a pris la décision stratégique d'adopter le produit. Raju Bathina déclare : “Une fois le produit déployé, nous avons connu une évolution profonde en gagnant en proactivité. Auparavant, nos équipes devaient déterminer manuellement le service affecté pour chaque client, ce qui s'avérait très chronophage. Le défi s'est aggravé avec le nombre croissant de services et de clients, entraînant une mauvaise visibilité et un volume élevé d'alertes difficile à gérer. Applications Manager permet d'agréger et d'analyser automatiquement les alertes de plusieurs systèmes, d'identifier rapidement les services affectés, d'examiner la cause première et de prendre immédiatement des mesures correctives.”

Auparavant, l'équipe manquait d'un aperçu détaillé du nombre de problèmes connus et était très surprise des erreurs identifiées par Applications Manager. Raju Bathina explique : “Pour la première fois, nous disposons d'un aperçu global de notre pile applicative. Nous pouvons localiser des erreurs que nous ignorions et examiner leur cause première en quelques minutes.”

Raju Bathina se rappelle aussi un cas où Applications Manager a permis de traiter en continu les demandes des clients de Cotiviti. En gérant de façon proactive les connexions de base de données, analysant les compteurs et examinant la taille mémoire, la solution a assuré

l'intégrité du traitement des demandes. Le suivi élargi englobe l'intégrité des machines virtuelles, avec l'émission rapide d'alertes pour éviter de graves incidents. L'aperçu des données historiques d'utilisation des disques aide à analyser la performance et régler les problèmes. La richesse des données permet à Cotiviti de prendre des décisions éclairées quant à l'affectation des ressources, réduisant nettement le délai de résolution à quelques minutes"

Dans un autre cas intéressant, Cotiviti a dû optimiser la gestion des sources de données, tâche crucial de ses services de santé. Le module d'analyse APM qu'offre Applications Manager a permis à l'équipe d'obtenir un aperçu précis de la performance du service, d'analyser les compteurs de sources de données et de prendre des mesures correctives rapides lorsqu'ils atteignent leurs seuils maximaux. Ce suivi rigoureux a contribué à améliorer la prévention d'éventuels ralentissements des opérations de base de données et à garantir la continuité de service.



"Applications Manager nous a simplifié la vie ! Nous sommes désormais en mesure d'avoir une visibilité en temps réel sur chaque incident et de les résoudre avant que les clients ne soient affectés."

- Raju Bathina, administrateur serveur senior, Cotiviti

Principaux avantages:

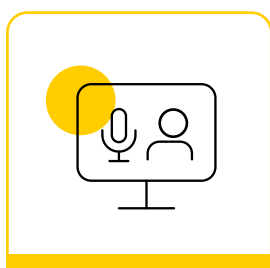
Exploitation simplifiée et interruptions minimisées: Applications Manager simplifie les opérations de Cotiviti, fournissant un aperçu clair de l'utilisation des ressources et réduisant efficacement les interruptions. Cet aperçu permet à Cotiviti d'affecter les ressources au mieux, évitant les pannes et maintenant la continuité de service.

Alertes parasites réduites: Les alertes IA intelligentes du produit permettent aux équipes de réduire nettement les alertes parasites et de se concentrer sur les problèmes méritant vraiment leur attention. Cette rationalisation a amélioré la productivité tout en atténuant la lassitude des alertes, d'où un gain d'efficacité des équipes.

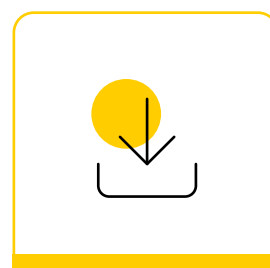
Disponibilité et fiabilité accrues: “En termes de fiabilité, l’outil n’a pas d’égal. Nous n’avons connu aucune interruption et notre temps moyen de réparation a chuté de 75 %. Nos équipes peuvent offrir de meilleurs services aux clients, nous réjouissant au plus haut point”, conclut Raju Bathina.



Obtenir un devis



Demander
une démo



Télécharger
l'essai gratuit