

# Une administration américaine locale réduit son MTTD de moitié en un an grâce à Applications Manager



## À propos de l'organisation

---

- Depuis sa création en 1852, l'administration publique est devenue un centre régional vendant, traitant, conditionnant et distribuant des produits agricoles pour les zones commerciales.
- L'agence vise à offrir des services municipaux répondant aux besoins vitaux de santé, de sécurité et de bien-être général de ses résidents pour maintenir et améliorer leur qualité de vie.

**Secteur:** Administration publique

**Localisation:** États-Unis

## Fonctionnalités favorites du client

---



Analyse de la performance applicative



Analyse de l'infrastructure



Analyse de l'expérience numérique



Analyse avancée

## Après le déploiement de ManageEngine Applications Manager

---



Rapidité de détection des problèmes multipliée par deux



50% d'amélioration du temps de réponse



Accès instantané à des données sensibles, et non plus en jours



*“Nous utilisions auparavant Quest Foglight et il était difficile de rassembler toutes les données dans un seul écran pour suivre et corrélérer les tendances de performance. Les rapports et tableaux de bord clairs d’Applications Manager ont amélioré notre suivi et permis de bien exploiter notre infrastructure.”*

**— Administrateur de base de données**

---

## Problématique

Gérant une population de plus de 325 000 résidents, cet organisme public municipal offre un large éventail de services essentiels à ses citoyens, notamment de sécurité publique, de gestion de l’eau et des déchets, de transport et de développement local. Il avait besoin d’une interface unique pour accéder à tous ses différents types de données. Il avait créé un énorme réseau informatique formé d’une multitude d’applications pour répondre aux besoins de chaque résident, en proposant les services en ligne. Mais, un grand pouvoir implique de grandes responsabilités. Aussi puissante soit l’infrastructure, elle nécessitait une bonne gestion.

Vu la complexité de son environnement informatique, l’analyse et la gestion des bases de données constituait une priorité de la DSI. Après avoir évalué de nombreux outils APM, la DSI avait choisi d’utiliser Quest Foglight, mais a réalisé qu’elle devait déployer une solution répondant mieux à tous ses besoins.

La plupart des produits évalués par la DSI ne pouvaient pas réduire le temps moyen de réparation (MTTR), n’offraient qu’un suivi partiel de l’infrastructure informatique et généraient des rapports trop complexes à analyser et exploiter. La ville connaissait son besoin, une solution d’analyse assurant un suivi inégalé et alertant rapidement la DSI en cas de problème. L’outil devait l’aider à réduire le temps moyen de détection (MTTD) des problèmes, bien planifier les ressources, minimiser les coûts de maintenance et améliorer l’expérience utilisateur.

# Découvrir le pouvoir de l'analyse avec Applications Manager

---

La DSI a découvert en Applications Manager sa solution d'analyse de la performance applicative idéale. Elle avait besoin d'un outil assurant un suivi total de l'infrastructure de la ville, avec un bilan fonctionnel et une analyse précise de la cause première.

**L'administrateur de base de données note :** “ Des fonctionnalités comme l'interface unifiée et pratique, la recherche des applications et le mappage des dépendances ou l'auto-détection des anomalies répondent parfaitement à nos besoins. Nous apprécions aussi l'abordabilité d'Applications Manager ainsi que sa commodité et clarté.

Une fois l'outil testé, la DSI a su qu'elle avait trouvé ce qu'elle recherchait et a commencé à utiliser Applications Manager. Au bout d'un an, l'équipe a atteint ses objectifs de performance optimale et d'excellente expérience utilisateur. Lorsqu'on lui demande comment elle y est parvenue, la DSI répond qu'elle a exploité l'analyse avancée qu'offre l'outil, à moteur IA et ML, pour explorer la cause première de tout problème se posant et le résoudre avant que l'utilisateur ne décèle un quelconque effet.

**L'administrateur de base de données explique :** “ Nous devons gérer et traiter les données d'une ville entière. Les volumes de données à traiter sont énormes et le manque de transparence des résultats de requête nous empêchait de détecter un grave problème. Nous y passions tout notre temps. Cela perturbait les sauvegardes et nous devions consacrer des heures à la résolution. Mais, l'adoption d'Applications Manager a permis de réduire énormément ces incidents. Ses moyens d'observabilité et d'alerte assurent de gros gains de temps et de ressources. “

**La DSI souligne :** “ Applications Manager permet à présent de prévoir les tendances d'utilisation des ressources et de planifier les ressources et la capacité en conséquence. Nous pouvons détecter des problèmes et ralentissements potentiels et agir au plus tôt. L'outil s'avère bien supérieur à nos attentes. “

La solution fournit à la DSI un aperçu clair de ses serveurs, lui permettant d'examiner les différentes dépendances entre les éléments de ses logiciels. La DSI note aussi qu'elle analyse souvent la performance de son infrastructure et a amélioré l'expérience utilisateur en réduisant le MTTR. Elle peut simuler le trafic des données et prévoir les tendances de performance avec la technologie ML intégrée à Applications Manager. L'outil lui permet de fonctionner de façon optimale en permanence.



*“Nous devons suivre plusieurs services dans nos bases de données de différents fournisseurs. Les fonctionnalités d’Applications Manager aident à analyser chaque aspect de la vaste infrastructure que nous exploitons, sans agents externes, d’où d’une indéniable rentabilité.”*

**— Administrateur de base de données**

## Principaux avantages

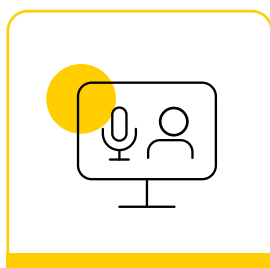
**Suivi inégalé:** Des fonctionnalités comme la recherche des applications et le mappage des dépendances ont permis à la DSI d’identifier la nature de son infrastructure et d’en analyser tous les détails. Elle a pu ainsi gagner en efficacité, réduire le MTTR et éliminer d’éventuelles menaces à l’avenir.

**Baisse des appels d’assistance:** Le système d’alerte basé sur l’IA qu’offre Applications Manager a permis à la DSI d’identifier les violations de seuil et les écarts et d’y répondre avant que l’utilisateur ne décèle un problème. Cela a réduit les demandes d’assistance et amélioré le service client pour les résidents de la ville.

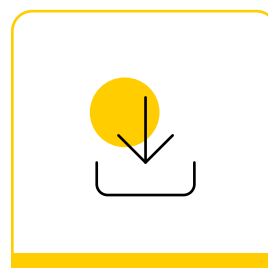
**Prévision fiable:** L’aperçu exploitable qu’offre Applications Manager a permis à la DSI de connaître les tendances de performance de son infrastructure. Son outil de prévision ML aide à planifier les ressources et la capacité selon le comportement prévu des KPI. La ville a ainsi réduit les investissements en ressources inutiles et sa DSI gagné en productivité.



Obtenir un devis



Demander une  
démonstration



Télécharger  
l’essai gratuit