

Delta Community Credit Union gagne en efficacité en réduisant de 82 % le nombre d'incidents avec Applications Manager.



https://www.manageengine.com/fr/applications_manager/

©2023, Zoho Corporation Pvt. Ltd. Tous droits réservés.

À propos de Delta Community Credit Union

- Fondé en 1940, Delta Community Credit Union est l'un des plus grands établissements financiers de Géorgie, au service de plus de 470 000 membres. Il s'agit d'un établissement financier à but non lucratif qui fonctionne sur un modèle de coopérative.
- Au service de sa communauté, Delta Community mène activement des projets philanthropiques et des actions de développement local. Il soutient les écoles locales, les œuvres caritatives et les organismes sociaux par des contributions financières, du volontariat et des programmes éducatifs.

Secteur : Services financiers

Localisation : États-Unis

Fonctionnalités favorites du client



Analyse de la performance applicative



Analyse de l'expérience numérique



Alertes intelligentes

Résultats du déploiement d'Applications Manager



82%

Résultats du déploiement
d'Applications Manager



3x

heures gagnées par jour
en automatisant les tâches
répétitives



Suivi

complet de la
disponibilité et la fiabilité
des services

“

“Nous avons été très impressionnés par les avantages qu'offre Applications Manager. La richesse fonctionnelle globale dépasse nos attentes et s'avère un excellent investissement. Fortement recommandé.”

— **Frank Duncan, ingénieur système, Delta Community Credit Union**

Problématique

Delta Community Credit Union offre un large éventail de services financiers visant à répondre aux besoins de ses membres. Privilégiant la satisfaction client, l'organisme propose une gamme de comptes de dépôt, chèques, d'épargne, du marché monétaire et de certificats de dépôt. Sa croissance rapide pour compter déjà plus de 450 000 clients exclusifs a accru la complexité de son infrastructure informatique.

Organisme de services financiers, Delta Community Credit Union gère un environnement informatique qui héberge une combinaison de technologies nouvelles et héritées. Comme la plupart des autres, sa DSI voulait améliorer le suivi du parc applicatif pour l'optimiser et prendre des décisions stratégiques, identifier les problèmes de performance et assurer une excellente expérience client.

Frank Duncan, ingénieur système de Delta Community Credit Union, déclare : “Nous utilisons une multitude d'applications interconnectées et interopérables offrant divers services. La disponibilité et la fiabilité des applications sont essentielles à notre réussite du fait de l'évolution rapide du marché financier. Ne disposant pas de données en temps réel ou de tableaux de bord lisibles, notre DSI tâchait de comprendre et de corrélérer l'information avec des feuilles de calcul, ce qui ralentissait les mesures correctives.”

Un meilleur suivi aboutit à une expérience client fluide

Duncan ajoute : "Après avoir évalué divers outils d'analyse, dont SolarWinds, Dynatrace et Splunk, nous avons constaté qu'Applications Manager répondait parfaitement à nos besoins. Sa richesse fonctionnelle, son interface conviviale et son prix abordable furent décisifs. L'équipe de support nous a aidé à déployer facilement le produit et a assuré la formation initiale de nos ingénieurs pour veiller à bien le personnaliser selon nos besoins. Ce fut très bénéfique pour nous."

Le suivi obtenu permet à Delta Community de connaître les modèles, d'analyser les tendances et de prendre des décisions fondées qui améliorent l'efficacité opérationnelle et l'expérience client. Se rappelant un cas précis, Duncan explique : "Nous avons noté une nette amélioration du délai de traitement des opérations, agissant sur la satisfaction client. APM Insight nous aide à analyser les temps de réponse de nos systèmes bancaires centraux et à identifier les défauts de base de données à l'origine du ralentissement. Cette information nous permet de grandement optimiser la performance des systèmes." Le produit permet aussi à la DSI de planifier et d'automatiser l'exécution de scripts de base de données pour l'analyse et la génération de rapports, assurant un processus cohérent et rapide sans intervention manuelle.

Auparavant, le diagnostic et la résolution des problèmes dans l'environnement toujours plus complexe de Delta Community constituait une lourde tâche. Duncan souligne : "Nous consacrions de longues heures à creuser les problèmes, au détriment de notre productivité. Grâce au produit, nous disposons d'une observabilité complète et globale de l'environnement applicatif dans une console unifiée." Outre l'automatisation de tâches répétitives pénibles, le produit aide à prioriser les problèmes selon la gravité des alertes, permettant à l'équipe de remédier vite à ceux graves.

En ramenant le délai de résolution des problèmes à quelques minutes, Delta Community a beaucoup gagné en maîtrise des aléas dans son système distribué. Cette proactivité lui permet d'anticiper et de régler rapidement les problèmes, d'où un meilleur service offert aux utilisateurs.

“

“Le fait qu'une seule solution couvre tous nos besoins d'analyse a changé la donne pour nous. Applications Manager offre une série complète de fonctionnalités répondant à nos divers besoins d'analyse, ce qui s'avère extrêmement utile. Cela simplifie notre processus de suivi et garantit un fonctionnement optimal de nos systèmes.”

— Frank Duncan, ingénieur système, Delta Community Credit Union

Principaux avantages

Aperçu contextuel riche : Un aperçu contextuel complet de toutes les applications stratégiques dans une seule console permet à présent à Delta Community de connaître les modèles et les interactions des clients avec les services en ligne.

Alertes rapides : Les alertes IA d'Applications Manager jouent un rôle crucial dans la résolution proactive des problèmes. En recevant tôt des alertes rapides et exactes sur d'éventuels problèmes de performance, l'organisme peut simplifier le processus, prendre des mesures proactives pour régler le problème avant son aggravation et minimiser les interruptions. La fiabilité accrue des alertes permet à Delta Community de veiller à une utilisation efficace de ses ressources et de se consacrer à l'innovation.

Amélioration de la satisfaction client : Applications Manager permet désormais à l'organisme d'offrir des services en ligne fluides et fiables à ses membres. Duncan conclut : “Nos fonctions d'accès aux comptes en ligne et de consultation des soldes affichaient des temps de réponse lents et une indisponibilité ponctuelle, d'où une insatisfaction client. Mais, en déployant l'outil d'analyse, nous pouvons suivre des métriques clés comme les temps de réponse de connexion, les taux de réussite de lecture et la disponibilité du système. Nous veillons ainsi à ce que les clients accèdent à leurs comptes et consultent les soldes rapidement et fiablement. L'utilisation du produit nous a beaucoup aidé à améliorer la satisfaction client.”



Obtenir un devis



Demander une
démonstration



Télécharger un
essai gratuit