

# Virginia Department of Social Services réduit les interruptions et économise 500 000 \$ par an avec Applications Manager.



[https://www.manageengine.com/fr/applications\\_manager](https://www.manageengine.com/fr/applications_manager)

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

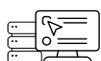
## À propos du VDSS

- Le VDSS (Virginia Department of Social Services) est l'une des plus grandes agences de services sociaux, partenaire de 120 unités locales, ainsi que d'organismes à but non lucratif et confessionnels, pour promouvoir le bien-être des enfants et des familles à travers l'État.
- Le département a pour mission de promouvoir le bien-être des individus et des familles de Virginie en assurant des services financiers, médicaux et sociaux.

**Secteur:** Administration publique

**Lieu:** États-Unis

## Fonctionnalités favorites du client



Analyse de la performance des applications



Analyse de l'expérience numérique



Analyse de la cause première



Analyse avancée

## Résultats du déploiement d'Applications Manager



**50%**

de baisse des  
alertes parasites



**\$500,000**

d'économies annuelles  
en interruptions



**Moins de**

problèmes de  
dépannage et de pannes



« Avant de déployer Applications Manager, nous étions constamment en mode réactif, ne gérant les problèmes et les arrêts qu'après leur signalement par nos clients. C'était frustrant de ne réaliser les problèmes qu'a posteriori. Mais, depuis le déploiement d'Applications Manager, notre approche a nettement évolué. L'analyse en temps réel et les alertes proactives permettent de détecter d'éventuels arrêts et d'y remédier avant même qu'ils n'affectent nos clients. Cela a grandement amélioré la fiabilité du service et la satisfaction client. »

— **Ronald Lee, administrateur système, Virginia Department of Social Services.**

## Problématique

Le VDSS offre un large éventail de programmes de services sociaux visant à aider les habitants de Virginie qui rencontrent des difficultés sociales, financières ou médicales. Voici certains des services qu'offre le VDSS : Medicaid, Temporary Assistance for Needy Families (TANF), Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) et services de protection de l'enfance et d'accueil. Pour accéder à ces services, les habitants de Virginie disposent du portail Web Virginia CommonHelp, qui fournit un site central pour demander et gérer des prestations.

L'infrastructure applicative du VDSS comprend plusieurs systèmes technologiques et applications critiques, comme celui de gestion des dossiers de protection de l'enfance, d'exécution des pensions alimentaires pour enfants et de gestion financière. Ces applications jouent un rôle clé dans la capacité du VDSS à offrir efficacement des services sociaux.

Ronald Lee, administrateur système du VDSS, déclare : « Les applications qui sous-tendent notre système de gestion des dossiers de protection de l'enfance sont essentielles pour veiller à ce que les enfants courant un risque de maltraitance ou négligence reçoivent le soutien et les services requis. Si ce système connaît une

interruption ou une perte de données, cela peut retarder la réponse aux demandes, entraîner l'échange d'informations incorrectes ou incomplètes entre les travailleurs sociaux et les acteurs ou avoir d'autres effets négatifs au détriment des enfants. » Pour atténuer ces risques, le VDSS devait investir dans une solution d'analyse et de suivi des applications.

## Résolution des problèmes simplifiée et expérience usager optimisée

La DSI du VDSS a évalué divers outils d'analyse des applications, dont AppDynamics, finalement rejeté à cause de son coût. Lee explique : « Nous recherchions avant tout une solution rentable, adaptée à notre stratégie ITIL. Comparé à d'autres outils sur le marché, Applications Manager alliait richesse fonctionnelle et abordabilité. Il répondait donc à toutes les attentes.

Outre le suivi complet, VDSS a continué à découvrir d'autres fonctionnalités qu'offre Applications Manager, notamment des modules comme l'analyse de l'expérience numérique. Lee ajoute : « En un an, nous avons triplé l'investissement réalisé dans Applications Manager et en bénéficions, l'effet de la performance applicative sur l'expérience utilisateur s'avérant évident.

Auparavant, en cas de problème, les membres de notre équipe devaient chercher l'information eux-mêmes, ce qui prenait beaucoup de temps précieux. Les tableaux de bord en temps réel du produit génèrent des alertes permettant de raccourcir le processus de résolution à quelques minutes, au lieu de plusieurs jours. Lee se rappelle bien lorsque le produit a permis d'éviter un grave incident dans le service d'aide à l'enfance : « Nous connaissions des problèmes de performance avec notre application DCSE (exécution des pensions alimentaires pour enfants) et voulions comprendre ce qui arrivait. Applications Manager a permis d'analyser des erreurs précises se produisant dans l'application DCSE. Nous avons pu examiner les modèles, suivre le flux des opérations et identifier les problèmes à l'origine des erreurs.

De plus, l'équipe a exploité les outils d'analyse de l'expérience numérique du produit pour améliorer l'impact de ses autres programmes sociaux. Les applications présentaient des problèmes ponctuels comme des erreurs imprévues et des interruptions. Grâce aux moyens d'analyse en temps réel du produit, le VDSS a pu comprendre comment les utilisateurs interagissaient avec ses applications et recueillir des métriques connexes comme le délai de chargement des pages, le taux d'envoi de formulaires, le temps de réponse global, etc. Cela a permis à la DSI d'identifier et de remédier de façon proactive aux problèmes de performance, d'optimiser le parcours des utilisateurs et de corriger rapidement les erreurs et les interruptions. Les applications restent ainsi très disponibles, fiables et conviviales, assurant une aide financière rapide aux familles dans le besoin.



« Applications Manager permet un suivi total de notre environnement applicatif et l'information utile aide à prendre de meilleures décisions et à garantir la continuité d'activité. »

— Ronald Lee, administrateur système, Virginia Department of Social Services.

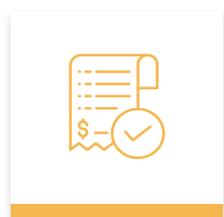
## Principaux avantages

**Analyse instantanée:** Les outils de détection automatique et de pilotage d'Applications Manager permettent au VDSS de maintenir facilement un suivi continu de son environnement hybride. La configuration manuelle est éliminée, libérant la DSI pour qu'elle se consacre à d'autres tâches à valeur ajoutée comme l'optimisation des applications et l'innovation.

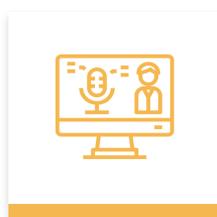
**Résolution proactive:** Auparavant, de nombreuses erreurs restaient ignorées tant que les usagers ne signalaient pas des problèmes d'accès à un système donné. Cette approche réactive retardait souvent la résolution des problèmes et avivait la

frustration des usagers. Mais, avec Applications Manager, la DSI a pu recevoir des alertes et éviter d'éventuels problèmes de façon proactive. Libérée des workflows manuels, répétitifs, l'équipe peut se consacrer à des projets plus stratégiques et mieux servir les usagers.

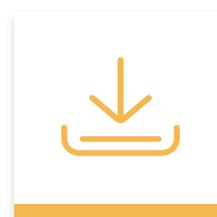
**Expérience usager optimale:** Les réponses précises de l'outil améliorent le service aux usagers. Lee conclut : « Le produit permet de gagner en efficacité. Nous pouvons respecter tous nos SLA et offrir des services optimaux. Grâce à Applications Manager, nous savons que nous pouvons répondre aux besoins des usagers et leur offrir les services qu'ils méritent.



Obtenir un devis



Demander  
une démo



Télécharger un  
essai gratuit