

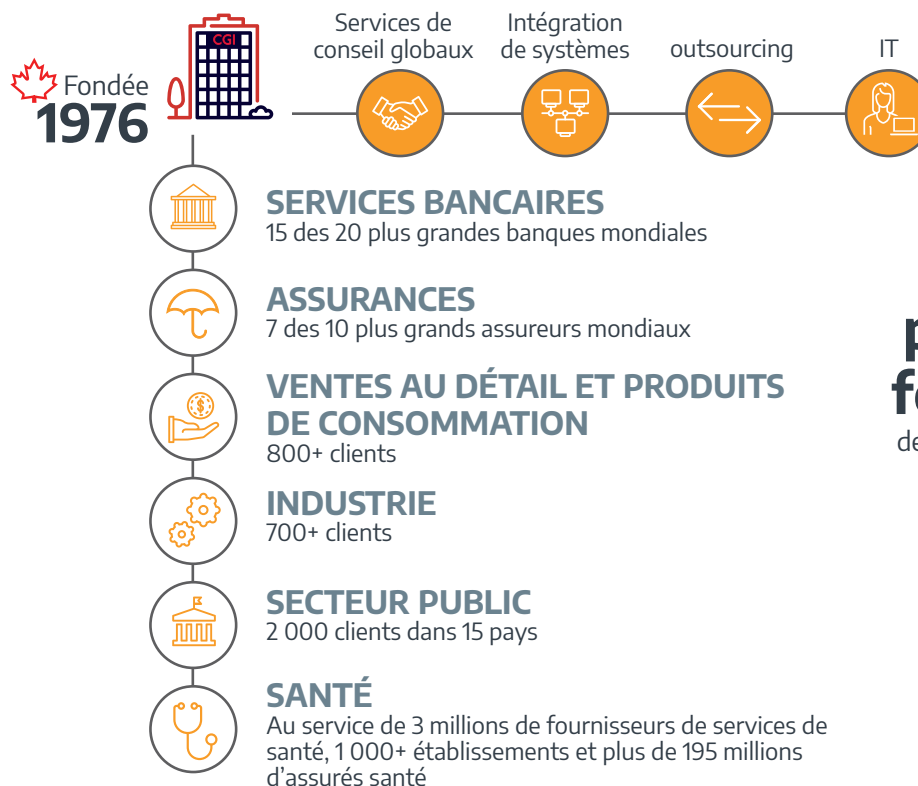
Case Study CGI Brésil

À propos de CGI Brésil

Fondée en 1976, CGI est une entreprise globale de conseil, d'intégration, d'outsourcing et de solutions IT. Avec plusieurs centaines de bureaux à travers le monde, y compris une filiale au Brésil (CGI Brésil), et forte de plus de 70 000 professionnels, CGI est présente dans tous les secteurs industriels : des services bancaires aux assurances; de la vente au détail en passant par l'industrie, le secteur public (gouvernement) ou encore les soins de santé. CGI est aussi un des plus grands fournisseurs de services cloud au monde.

L'enjeu commercial

Avec une croissance très importante de son service d'hébergement cloud, CGI Brésil a souhaité automatiser et mieux dimensionner ses capacités de monitoring de la performance réseau. En outre, bien que son réseau et ses services cloud soient de classe mondiale, CGI Brésil devait régulièrement traiter des appels de support technique liés à des dégradations de l'expérience utilisateur sur des applications client. Il était donc critique pour CGI Brésil d'aider ses clients



Un des
plus grands fournisseurs
de services cloud au monde



>70,000
professionnels à travers
le monde

à identifier la source de ces problèmes, même si ceux-ci n'avaient pas pour origine sa propre infrastructure. Par là même, CGI Brésil souhaitait également aider ses clients à réaliser qu'un meilleur temps de résolution (MTTR) est une priorité pour toute entreprise.

En travaillant avec ses clients afin d'identifier et résoudre ces incidents le plus rapidement possible, CGI Brésil a vite compris que cela lui permettait également de se positionner comme un partenaire de confiance. Un rôle important qui contribue à réduire le turn-over de ses clients lorsque, dans les projets complexes confrontés à des pertes de performance indépendants de la volonté de CGI, le client et ses différents partenaires se renvoyaient la balle à la recherche d'un coupable tout désigné. En renforçant son offre de services de monitoring du réseau et des applications, CGI Brésil a ainsi non seulement amélioré la satisfaction de ses clients (des coûts opérationnels plus bas, une meilleure visibilité), mais s'est positionné comme un juge de paix et a réduit sa perte de clientèle ! Mieux : l'entreprise peut même espérer une augmentation des dépenses par clients !

Bénéfices de la solution

Grâce à Skylight™, CGI Brésil a maintenant une solution de monitoring de la performance avec une visibilité à 360 ° qui :

- Offre un monitoring proactif du réseau, des applications, et des services web, mesurant la performance des applications et des composants du réseau critiques
- Accélère le temps de résolution des problèmes (MTTR) avec un ROI significatif (des gains de productivité pour CGI et le client) ainsi qu'une meilleure satisfaction de la clientèle menant par la suite à une augmentation des dépenses à son profit
- Identifie les incidents rapidement et facilement
- Diagnostique les engorgements ou les dégradations, identifiant les problèmes ayant lieu dans l'environnement cloud des clients

Valeur ajoutée et ROI

Depuis que la solution Skylight a été déployée, l'organisation a atteint ou a dépassé ses objectifs commerciaux clés.

ROI : augmentation de la satisfaction des clients, atteinte de la haute disponibilité, optimisation de la productivité et accélération du temps de résolution

- Une visibilité à 360 ° en temps réel de la performance applicative et réseau, qui amène une réduction du temps de résolution des incidents, qui optimise la productivité et qui assure une disponibilité 24/7/365 des applications métier critiques

- Une solution robuste et efficace de monitoring de la performance offrant une gestion proactive, l'analyse ex post, l'analyse transactionnelle du stockage des fichiers et des flux de transfert, et des analyses exploitables
- Skylight, utilisé initialement par l'équipe datacenter de CGI Brésil pour son réseau interne, a par la suite été introduit à l'équipe réseau afin de remplacer les analyseurs de réseau existants. La solution a également été mise au service des clients des offres de cloud infogérés.
- Skylight a aidé CGI Brésil à identifier et à résoudre rapidement les problèmes de performance pour un client du domaine de l'énergie. CGI Brésil a été en mesure d'identifier de manière précise un problème avec le déploiement d'applications sur une plateforme de serveur terminal qui dépendait à la fois de l'infrastructure de CGI et du client.
- En raison de ses capacités de monitoring de la performance étendues et de la richesse des informations collectées, Skylight est maintenant l'une des sources de données principales de l'offre Data Lake « Big Data » de CGI Brazil.
- Due to the stellar performance monitoring capabilities offered by Skylight, the solution is now also a critical source of data in the CGI Brazil data lake products.

À propos d'Accedian

Accedian est leader en termes de solutions d'analyses de performance et d'expérience utilisateur, avec la mission d'offrir à nos clients la capacité de contrôler leur infrastructure numérique, tout en les aidant à libérer la pleine productivité de leurs utilisateurs.

Pour plus d'informations, consultez [accedian.com](https://www.accedian.com)



Accedian | 2351 Blvd. Alfred Nobel, N-410 | Saint-Laurent, QC H4S 2A9 | 1 866-685-8181 | [accedian.com](https://www.accedian.com)

© 2020 Accedian Networks Inc. Tous droits réservés. Accedian, le logo Accedian logo et Skylight sont des marques de commerce ou des marques déposées de Accedian Networks Inc. Pour consulter la liste des marques déposées Accedian, rendez-vous sur: [accedian.com/legal/trademarks](https://www.accedian.com/legal/trademarks)