Communiqué de presse

Business Wire choisit la solution Foglight

pour mesurer et optimiser la qualité de service délivrée aux utilisateurs de son site de diffusion de communiqués de presse

La solution de supervision des performances applicatives de Quest Software fournit en temps réel des données sur l'expérience vécue client par client, et permet de l'optimiser.

Paris, le 26 juillet 2010 – Quest Software (Nasdaq : QSFT) annonce que Business Wire a retenu sa solution Foglight pour superviser les performances et améliorer la qualité de service rendue à ses membres externes et utilisateurs internes, de son site de diffusion de communiqués de presse BusinessWire.com.

Business Wire, filiale à 100 % du groupe Berkshire Hathaway, diffuse des communiqués de presse émanant de milliers de sociétés et organismes membres, à l'échelle mondiale, auprès des médias, agences de presse, marchés financiers, investisseurs, systèmes d'information financière et services d'information aux consommateurs, via son site BusinessWire.com. Afin de respecter ses engagements en termes de qualité de service rendue à ses clients, l'agence était à la recherche d'un outil capable de mesurer et de gérer les performances de son site à la fois du point de vue de l'utilisateur final et de celui de l'informatique.

Business Wire a retenu Foglight de Quest Software pour sa capacité à détecter et identifier les problèmes affectant les sites Web en temps réel, en se basant sur les temps de réponse tels que vécus par les utilisateurs, associés à des mesures de performance et à des diagnostics approfondis sur l'ensemble de la pile applicative et de l'infrastructure Java.

La société a été particulièrement séduite par les possibilités offertes par Foglight en matière de découverte automatique des composants applicatifs et de leurs liens d'interdépendance, qui lui a permis, dès la phase de test, de réduire le délai moyen de résolution des problèmes, en isolant rapidement l'origine du problème. *« La capacité qu'offre Foglight de nous alerter des différences par rapport à un fonctionnement « normal » a été un facteur décisif dans notre choix. »* a déclaré Ranzo Taylor III, directeur des Global Data Operations de Business Wire. *« Plutôt que de surveiller et d'alimenter des centaines de paramètres, le logiciel s'auto-calibre et établit des profils étalons de fonctionnement, spécifiques à notre application qui a été développée sur mesure. Il nous avertit au moindre écart. Immédiatement après sa mise en œuvre, nous recevons déjà des informations détaillées, exploitables immédiatement, et surtout plus rapidement que si nous les avions rassemblées manuellement. Les délais de retour sur investissement sont impressionnants ».*

Foglight va être utilisé pour superviser toutes les transactions, client par client de Business Wire, en fonction de son nom d'utilisateur. De la sorte, les responsables opérationnels et informatiques de la société disposeront de l'ensemble des informations et indicateurs nécessaires pour comprendre et résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent les utilisateurs

finaux. Et d'une solution pour vérifier voire même dépasser ses accords de niveau de service, depuis la saisie de la commande jusqu'à son exécution.

Business Wire est également en mesure d'intégrer des informations en provenance d'outils déjà utilisés pour superviser ses deux datacenters dans Foglight. « *Nous sommes en bonne voie pour faire passer la supervision du niveau application au niveau processus métier, pour surveiller le mieux possible le fonctionnement de notre activité* », précise Steve Messick, directeur des systèmes d'information de la société. Et de conclure : « *Nous pensons que Foglight peut nous aider à atteindre cet objectif à court terme* ».

Enfin, le fait que Foglight soit bien positionné dans le Magic Quadrant de Gartner pour la supervision des performances applicatives (Application Performance Monitoring Magic Quadrant) a également joué un rôle important dans la décision de Business Wire d'acquérir Foglight.

A propos de Quest Software

Quest Software développe et supporte des solutions performantes de gestion des systèmes d'information, aidant ses clients à répondre plus facilement et plus rapidement aux défis informatiques qu'ils doivent relever quotidiennement. Ses solutions innovantes de supervision des applications, de gestion des bases de données, d'administration des environnements Windows et des environnements virtualisés permettent à ses clients d'atteindre plus rapidement leurs objectifs.

www.quest.com

Quest, Quest Software, les noms de produits ou de services fournis par Quest Software et le logo Quest Software, sont des marques déposées de Quest Software, Inc aux Etats-Unis et dans certains autres pays. Tous les autres noms de sociétés et/ou de marques et/ou de produits appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

À propos du Magic Quadrant

Le Magic Quadrant de Gartner a été déposé en 2010 par Gartner, Inc. et sa réutilisation a été autorisée. Il s'agit d'une représentation graphique d'un marché à un instant donné. Il indique comment certains acteurs se positionnent par rapport à des critères définis par Gartner pour le marché considéré. Gartner ne recommande aucun fournisseur, produit ou service représenté dans le Magic Quadrant. Son analyse ne doit pas être interprétée comme un conseil aux utilisateurs de ne retenir que les fournisseurs classés parmi les leaders. Le Magic Quadrant est uniquement un outil d'étude et n'a pas pour objet de constituer une indication d'action particulière. Gartner décline toute responsabilité, expresse ou tacite, relative à cette étude, notamment toute responsabilité quant à la qualité marchande ou la pertinence de l'étude à des fins spécifiques.