

Solware a pour objectif de fournir une expérience client la plus positive possible avec New Relic

Solware est éditeur de logiciel sur deux secteurs d'activité distincts : Solware Auto avec le produit **winmotor**, solution DMS intégré pour les garages, agents, et concessionnaires automobiles ; et Solware Life avec **easysuite**, système de gestion du secteur médico-social soit pour les personnes handicapées avec un dossier unique de l'utilisateur, soit pour personnes âgées pour une prise en charge globale du résident. Ces applications sont destinées à des publics très différents ; toutefois, la satisfaction des clients est notre préoccupation au quotidien pour que les utilisateurs aient une expérience la plus positive possible.

Que son logiciel soit essentiel pour la prise en charge d'un client et de son véhicule ou fournir des soins à une personne âgée ou dépendante, la touche personnelle de Solware rassure le public en démontrant qu'au-delà de ses technologies, il s'agit d'une entreprise qui prend soin de ses clients. En plaçant résolument l'accent sur les valeurs humaines inhérentes à toute relation client, Solware se démarque de la concurrence.

Maintenir la satisfaction des clients dans un modèle SaaS

En tant qu'adepte de longue date de la technologie SaaS, Solware a rapidement compris le potentiel des applications Web basées sur le cloud dans les secteurs de l'automobile et de la santé. Solware Auto est présent chez plus de 20 000 utilisateurs de **winmotor** au sein du réseau de garagistes et concessionnaires automobiles en France, en Europe, et au Maghreb. Quant à Solware Life, il concerne plus de 100 000 utilisateurs de **easysuite** au sein des professions médicales, de nursing et intègre dans sa démarche de prise en charge l'ensemble des acteurs concourant au bien-être des patients/résidents/usagers. En moyenne, plus de 6 000 utilisateurs connectés accèdent à une plateforme Solware chaque jour.

solware



SECTEUR

Logiciels/technologie



EMPLACEMENT

Dardilly, France



EMPLOYÉS

240

UTILISATION

Fournir des informations détaillées au sein d'un environnement Web et mobile en rapide évolution tout en se conformant à une réglementation stricte sur la confidentialité des données

PRODUITS UTILISÉS

New Relic APM, New Relic Browser, New Relic Synthetics, New Relic Mobile et New Relic Insights

POURQUOI CHOISIR NEW RELIC

Solution facile à mettre en œuvre, procurant une visibilité en temps réel pour résoudre plus rapidement les problèmes et accroître la satisfaction des clients

POINTS FORTS

- Environnement évolutif pour accompagner la croissance
- Améliore la qualité des applications et l'expérience utilisateur
- Identifie rapidement les problèmes pour une résolution rapide afin de réduire les coûts
- Améliore la satisfaction des clients



La satisfaction des clients est vitale, comme le fait remarquer Yannick François, Directeur des Systèmes d'Information chez Solware : « Ce n'est pas seulement la disponibilité et les performances de l'application que nous devons surveiller, nous devons aussi et surtout veiller à ce que l'expérience utilisateur soit positive. »

Solware Life propose des modules Web (**easysuite**) et mobiles (**easytab**), qui doivent être opérés avec une attention particulière, car ils contiennent des données personnelles et de santé, couvertes par l'agrément d'Hébergeur de Données de Santé (HDS) en France et en Europe. Solware est d'ailleurs le premier acteur du médico-social à être agréé HDS depuis 2013. Cela implique par

exemple que certaines données doivent être chiffrées, et ce n'est pas la seule complication. Comme l'explique Yannick François : « Notre logiciel **easysuite** est en perpétuel développement et nous déployons régulièrement de nouvelles versions chez nos utilisateurs, afin d'inclure de nouvelles fonctionnalités techniques ou fonctionnelles. Cela signifie que nos paramètres sont modifiés en permanence, ce qui rend parfois difficile l'identification de l'origine des problèmes. »

Avec des milliers de clients, quand il y a des problèmes, les utilisateurs sont très mécontents et on peut rapidement être débordé par les réclamations des clients alors que l'on devrait se concentrer sur la résolution des problèmes à la source.

« Nous avons quelques moniteurs techniques basiques et nous passons beaucoup de temps à essayer de résoudre un incident, monopolisant ainsi nos ressources, explique Yannick François. Il arrivait même que le problème ne soit pas chez nous, mais nous ne disposions pas des indicateurs pour le comprendre. »

Nous avons particulièrement apprécié le fait que New Relic nous aide à identifier instantanément les blocages de notre architecture, ce qui nous a permis de prendre des actions correctrices sans délai. L'aide que nous a apportée New Relic nous a permis de voir rapidement le potentiel de ce que nous pouvions réaliser.

Yannick François

Directeur des Systèmes d'Information
chez Solware

New Relic accompagne un modèle de croissance évolutif

Solware avait prévu une croissance soutenue de son activité, mais le modèle utilisé n'était pas suffisamment évolutif. La société a cherché une solution simple à déployer qui pourrait donner des résultats rapides à un prix raisonnable. La Plateforme de New Relic s'est imposée immédiatement par sa démonstration de faisabilité. « Nous avons particulièrement apprécié le fait que New Relic nous aide à identifier instantanément les blocages de notre architecture, ce qui



nous a permis de prendre des actions correctrices sans délai. L'aide que nous a apportée New Relic nous a permis de voir rapidement le potentiel de ce que nous pouvions réaliser. »

En moins de trois heures, Yannick François et son équipe ont réussi à créer un nouveau compte et à identifier immédiatement les points à améliorer dans leur application **easysuite**. Lorsque New Relic a révélé les causes des blocages sur lesquels ses équipes avait travaillé depuis des jours sans succès, « c'était magique », explique Y. François.

L'équipe Solware a implémenté plusieurs produits New Relic pour surveiller toute sa pile technologique. Aujourd'hui, **New Relic APM** et **New Relic Browser** sont utilisés pour surveiller les performances des applications de bout en bout et afficher les résultats sur un mur de supervision à l'attention de 30 techniciens de hotline chez Solware. Cette visibilité instantanée permet un diagnostic rapide de tout problème de performances signalé et un partage de l'information au plus près de ceux qui sont en contact avec les clients.

*Sans New Relic, nous n'aurions pas été capables d'atteindre le nombre de clients **easysuite** que nous avons aujourd'hui et nous aurions dû embaucher au moins trois personnes supplémentaires, ce qui aurait représenté un coût considérable.*

Yannick François

Directeur des Systèmes d'Information
chez Solware

Outre **New Relic Synthetics** et **New Relic Insights**, Solware utilise **New Relic Mobile**, qui a permis à Yannick François et son équipe d'obtenir des informations en amont et en aval. « Lorsque nous avons présenté notre première application mobile **easytab**, nous pensions que notre portail Web pouvait s'accommoder de cette nouvelle technologie, explique Y. François. Quelle erreur ! Les applications mobiles héritent à la fois des aspects d'un client Web auquel s'ajoute les contraintes d'un client lourd. Sans New Relic Mobile, nous ne pouvions voir que la moitié du problème. Nous avons pu mieux comprendre les problèmes et les résoudre plus facilement une fois Mobile implémenté. »

Visibilité détaillée du fonctionnement applicatif

« C'est très valorisant de pouvoir aider nos clients plus rapidement, mais en plus nous pouvons surveiller

l'évolution de nos applications, explique Y. François. Avec New Relic Insights, nous pouvons explorer en détail la source d'un problème. Par exemple, la cause de mauvaises performances d'une application n'est pas nécessairement la même pour toutes les applications. New Relic nous permet désormais de nous concentrer sur des points précis et de prendre des actions correctives ciblées. Résultat: nous avons une bien meilleure maîtrise de nos environnements. »



La qualité des informations a par ailleurs permis d'identifier des problèmes plus anciens au niveau du code de la plateforme d'hébergement. Globalement, New Relic a favorisé une meilleure qualité des applications, ce qui a favorisé à son tour une meilleure satisfaction des clients.

Solware est en train de développer une version de nouvelle génération de son application destinée au secteur automobile ; New Relic sera au cœur de cette nouvelle architecture. Conclusion de Yannick François : « Nous avons toujours cherché à améliorer la compréhension de notre infrastructure afin de pouvoir répondre plus vite et de manière plus proactive en cas de problème. Sans New Relic, nous n'aurions pas été capables d'atteindre le nombre de clients **easysuite** que nous avons aujourd'hui et nous aurions dû embaucher au moins trois personnes supplémentaires, ce qui aurait représenté un coût considérable. Le partenariat avec New Relic répond pleinement à nos attentes et nous apprécions particulièrement le fait que nos demandes de modifications se traduisent par de nouvelles fonctionnalités, la preuve que New Relic prend autant au sérieux notre satisfaction que nous la satisfaction de nos clients. »