

在线银行提高了客户满意度和IT效率

凭借Foglight，ING Direct Italy提高了应用程序性能，并将问题解决时间缩短了28%。

ING是一个全球性金融机构，为广泛的客户群提供银行业务、投资、人寿保险和养老服务。ING Direct是该集团的直属银行，通过数字渠道和创新的自助服务银行网点提供专注于零售客户的服务。为帮助确保提供卓越的客户体验和运营，ING Direct的意大利分公司ING Direct Italy致力于实施企业性能监控，并且向Quest®寻求帮助。

应用程序性能监控可提升客户体验。

在线银行业竞争异常激烈，ING Direct Italy敏锐地洞悉市场，专注于为150万客户提供卓越的在线体验。此外，该公司意识到控制支出的重要性，使其基础架构和运营团队尽可能保持高效。

为了满足这些目标，ING Direct Italy决定增强其性能监控功能。通过为IT员工提供合适的工具来快速检测并解决新出现的性能问题，该公司确信能够为客户提供一致的良好网站体验，并且提高基础架构和运营团队的效率。

在IT员工以及Gartner Magic Quadrant等独立分析机构的指导下，该公司评估了Compuware、BMC和Quest提供的解决方案。经过全面的概念验证后，ING Direct Italy选择了Foglight™，而且该解决方案早已用于ING Direct的其他分公司。

主动解决问题，并且提供卓越的客户洞察力。

Foglight是用于跨多种技术（包括Java、.NET、虚拟和物理服务器、数据库以及网络）进行IT性能监控的高级解决方案。Foglight可帮助发现新出现的问题并快速寻找根源，从而及时解决问题，避免用户受到影响。此外，Foglight可快速发现问题和根源，以便IT可以及时解决问题，避免用户受到影响。Foglight可捕捉用户与IT服务交互的体验，并重现体验以了解用户与应用程序进行交互的方式，从而发现出现问题的地方。全球各地的企业都使用Foglight来提高用户满意度，并确保IT环境能够支持企业的需求。

“凭借Foglight，我们降低了事件数并且缩短了解决发生的事件所需的时间。我们预计，Foglight可为我们实现每年100,000欧元（大约129,000美元）的节省。”

Andrea Cioffi, ING Direct Italy
IT服务主管

客户概况

ING  DIRECT®

公司	ING Direct Italy
行业	金融服务
国家/地区	意大利
员工数	1,000
网站	www.ingdirect.it

挑战

在线银行业竞争激烈，要取得成功需要卓越的网站和应用程序性能。为了提升客户体验和IT效率，ING Direct Italy实施了IT服务性能监控。

解决方案

Foglight使IT可以快速检测并解决新出现的问题，确保客户获得一致的良好Web体验。它还市场营销经理提供新颖的深刻见解，使其深入了解客户使用网站的方式，包括不同页面之间的详细工作流。此外，管理团队可以客观地评估IT服务性能的基准，并将其与市场上的或我们自己的性能目标进行比较。

优点

- 实现对应用程序的主动监控，提升客户处理银行业务的体验
- 减轻事件管理工作负担，预计实现每年100,000欧元（129,000美元）的节省
- 减少事件数并且将MTTR缩短28%
- 提供真正的根源分析，将不得不重新打开的问题数减少了23%
- 提供有关网站使用情况和工作流的详细深入见解
- 支持客观的性能基准评估

推荐的解决方案

- Foglight

ING Direct Italy发现Foglight通过一个经济高效的包即提供了公司所需的所有功能。“Foglight功能全面，可满足我们的所有要求，”ING Direct Italy的IT服务部门主管Andrea Cioffi说。“成本效益分析在决策过程中也非常重要。Foglight是最好的解决方案，提供我们所需的系统监控、应用程序监控和用户体验监控功能，使我们可以在企业级别监控我们的服务。”

不仅适合IT，还适合其他利益相关方的优秀工具

ING Direct Italy对于Foglight的灵活性和易用性也印象深刻，认为其应用可扩展到IT之外的部门。“我们购入Foglight，是因为它可以帮助IT实现我们尽可能为客户提供最佳体验的直接目标。”Cioffi解释说，“但是，我们发现它还可帮助我们实现长期目标：市场营销和移动团队中的同事还可以使用该工具监控Web和移动渠道的性能，因此，我们以后可以从应用程序或服务监控扩展到流程监控方法。”

主动监控将问题解决时间缩短了28%。

凭借Foglight，ING Direct Italy现在能够主动监控其Web应用程序，并且快速解决新出现的问题。“凭借Foglight，问题分析速度大大提高且更加高效，我们可以快速解决问题，而且可以抓住问题的核心。”Cioffi说。“所有问题的总体平均解决时间缩短了28%，而且我们现在可以在一天内解决90%的关键和高严重性问题，而不是以前的70%。此外，不得不重新打开的问题百分比降低了23%，从3%降至2.3%。”

降低解决问题的平均时间(MTTR)可通过两种途径来提高公司利润：提高客户满意度和减轻IT工作负担。“Foglight帮助我们预测问题并快速解决它们，在从1（不满意）到5（非常满意）的评分中，将客户对我们服务质量的评分从3.7提高至4.2。”Cioffi说。“此外，Foglight的主动监控使IT可以更加高效：它可以在问题恶化并对服务造成更广泛的影响之前及时解决问题，从而降低成本。”

减少事件数使IT实现每年12.9万美元的成本节省。

实际上，Foglight使ING Direct Italy可以限制IT在事件管理方面花费的时间、节省资金，并使IT员工可以腾出时间从事其他项目。“凭借Foglight，我们降低了事件数并且缩短了发生的事件所需的时间。”Cioffi解释说。“这使我们可以为管理事件所花费的时间限定20%的上限。我们预计，Foglight可为我们每年节省100,000欧元（大约129,000美元）。”

应用程序性能监控使内部系统受益。

除了监控面向客户的应用程序之外，ING Direct Italy还使用Foglight来确保内部系统保持卓越效率运行。“凭借Foglight，我们的系统工程师可以监控基础架构的每个组件并设置相应的警报，这包括可靠性、响应时间、资源使用率等方面。”Cioffi说。“这种监控对于应用程序错误修复非常重要，例如，应用程序工程师可以使用Foglight执行深层次分析，以更好地了解应用程序运行不佳的原因，确定问题的原因是响应时间不佳还是实际的应用程序错误。”

FOGLIGHT为多个利益相关方实现明确性

最后，Foglight可为ING Direct Italy实现明确性。IT可以清晰地了解整个企业内的应用程序运行情况；市场营销团队可以深入了解客户体验；而管理团队可以轻松、客观地评估IT服务性能。“Foglight通过监控网页响应时间等方面，使IT可以提升客户体验，并且通过呈现网站上不同页面之间的工作流，帮助产品经理详细了解客户使用网站的方式。”Cioffi说。“此外，我们可以为性能设定基准，以便将其与市场上的或我们自己的目标性能进行比较。Foglight只用一个功能强大的工具就做到了所有这一切。”

关于QUEST

Quest可帮助我们的客户减少乏味的管理任务，便于他们专注于实现业务发展所需的创新任务。Quest®解决方案可扩展、经济实惠且易于使用，而且提供卓越的能效和工作效率。与Quest对加入全球社区以成为其创新队伍一员的邀请，以及确保客户满意度的坚定承诺相结合，Quest将继续加快交付更全面的解决方案，从而实现Azure云管理、SaaS、安全性、办公移动性和数据驱动的洞察力。

行之有效的技术

解决方案

Foglight

若需查看更多案例研究，请访问[Quest.com/Customer-Stories](https://quest.com/Customer-Stories)

Quest、Foglight和Quest徽标是Quest Software Inc.的商标和注册商标。有关Quest标记的完整列表，请访问www.quest.com/legal/trademark-information.aspx。所有其他商标和注册商标均为其各自所有者的财产。

© 2017 Quest Software Inc.保留所有权利。

CaseStudy-INGDirect-Foglight-US-EC-zh_CN-WL-26043