

CASO DE ÉXITO

Groupe

Pierre & Vacances
CenterParcs

El Grupo
Pierre & Vacances
Center Parcs
habla el idioma de los
negocios gracias a una
supervisión de amplio
alcance y accesible
para todos

El proyecto en pocas palabras



Los objetivos

- Centralizar la supervisión de casi 300 establecimientos situados en Francia y otros países europeos
- Disponer de un único punto de acceso para gestionar los indicadores
- Ampliar el análisis y la supervisión
- Proporcionar indicadores e informes comprensibles para los usuarios y el equipo directivo



La solución

Centreon EMS (*)



Las principales ventajas

- Monitorización de la actividad empresarial en tiempo real
- Más eficacia y flexibilidad para el personal informático
- Mejor comunicación con los usuarios de negocio (indicadores)
- Reconocimiento de la propuesta de valor del Departamento de Sistemas de Información (*reporting*)

(*) La solución de supervisión Centreon EMS, antes CES Complete, incluye Centreon Open Source, Centreon EPP, Centreon MAP, Centreon BAM, Centreon MBI, además de soporte y mantenimiento.

Groupe

Pierre & Vacances
CenterParcs

“Queríamos centralizar la supervisión de TI con una solución que nos ofreciera una amplia visión para analizar y controlar la actividad empresarial, además de mejorar la comunicación”.

Con 50 años de historia, el Grupo Pierre & Vacances-Center Parcs lidera el sector del turismo de proximidad en Europa, ofreciendo estancias a sus 7,5 millones de clientes en 280 destinos europeos. Desde 2014, el Departamento de Sistemas utiliza Centreon EMS para supervisar su sistema de información, mejorar la comunicación con los usuarios y optimizar el control de la actividad empresarial en todas las entidades del grupo. Tras una primera etapa muy positiva, que ha permitido mejorar su rendimiento gracias a una recopilación de datos muy precisa y la centralización de la supervisión de los establecimientos del grupo, el equipo de Supervisión apuesta por herramientas de representación gráfica de datos y generación de informes para consolidar su comunicación, imagen y eficiencia ante los usuarios de negocio.

“La creación de una interfaz con nuestra CMDB por medio del módulo de línea de comandos de Centreon, así como su gran escalabilidad son aspectos muy favorables para nosotros”.

A diario, el Departamento de Sistemas del Grupo Pierre & Vacances-Center Parcs gestiona y supervisa los dispositivos de red, los servidores y las aplicaciones de unos 300 establecimientos, los cuales están interconectados y funcionan en entornos heterogéneos (AS 400, Windows, Linux, etc.) «Debemos asegurarnos de que el sistema de información de los usuarios internos de nuestros diferentes establecimientos esté siempre disponible, más si cabe en plena temporada turística, para que puedan cumplir con sus compromisos de calidad y de satisfacción del cliente», comenta Sébastien Noulot, responsable del DataCenter. Hace tres años, se toma la decisión de centralizar la supervisión de todos los establecimientos mediante un único software que reemplace a los ya existentes, pues presentaban limitaciones, tal y como explica Sébastien Noulot: «Los establecimientos de Center Parcs se supervisaban con un software propietario y los demás con Nagios, que, de partida, fue bien recibido por su enfoque *open source*, pero debido a su carácter tan técnico y poco visual ya no se adaptaba a nuestros proyectos».

De hecho, la intención del equipo es implementar una supervisión global para optimizar el control de su actividad y mejorar la comunicación con los usuarios sin conocimientos técnicos, especialmente en los centros de vacaciones sin profesionales del Departamento de Sistemas.

Por consiguiente, el objetivo es hallar un software que comparta todas las ventajas de Nagios, pero que disponga de una interfaz flexible, fácil de usar y configurable. «Sin duda, lo que nos atrae de Centreon EMS es su riqueza funcional, que cumple con nuestras expectativas por lo que se refiere a la supervisión de TI, pero además su enfoque visual y los módulos complementarios de Business Intelligence (Centreon MBI), de representación gráfica (Centreon MAP) y de monitorización de la actividad empresarial (Centreon BAM) nos permiten ir más allá de la simple supervisión», recuerda Sébastien Noulot. Con el aumento del volumen de datos recopilados, otro de los objetivos del equipo es poder utilizar mejor la información para crear y difundir nuevos indicadores que todos puedan comprender.

“Hemos pasado de 700 a 10 000 indicadores. También hemos mejorado nuestra capacidad de análisis y supervisión. Los indicadores son apropiados y comprensibles para tres perfiles de usuarios diferentes”.

Otra funcionalidad que resulta decisiva es el módulo de línea de comandos, ya que permite automatizar gran parte de los procesos y crear una interfaz entre la herramienta de supervisión y la CMDB.

Dicha herramienta, implementada en menos de 6 meses y que actualmente monitoriza todos los dispositivos de red, servidores y una parte de las aplicaciones, ha resultado muy simple de configurar y escalar en el día a día. «Integramos, de media, una nueva sonda cada dos meses. Valoramos mucho la facilidad de implementación de Centreon, ya que la monitorización de los activos gracias al catálogo de *plugins (Plugin Packs)* está hecha a medida. Es fantástico que podamos utilizar las herramientas gráficas o las líneas de comandos según lo necesitemos. Además, contamos con el soporte técnico de Centreon que siempre está pendiente y responde de forma rápida y adecuada a cada una de nuestras peticiones», afirma Sébastien Noulot.

Desde la implementación de la herramienta, se han simplificado gran cantidad de procesos y el número de indicadores ha pasado de 700 a 10 000. «Creamos indicadores en la CMDB que luego llevamos a Centreon mediante un repositorio único, acorde con nuestro enfoque ITIL. Comprobamos muchos más elementos y con más nivel de detalle. La recopilación de datos es fundamental para mejorar nuestra capacidad de análisis y control», añade Sébastien Noulot.

Los equipos son más dinámicos y eficientes en sus tareas. Ha disminuido el tiempo de resolución de anomalías y, sobre todo, los datos se utilizan para la supervisión, la comunicación y la toma de decisiones. Sébastien Noulot indica que tres perfiles de usuarios utilizan las herramientas de supervisión: «El técnico en explotación de sistemas determina qué indicadores hay que supervisar y crea *scripts* para integrar nuevas sondas. El personal de explotación visualiza la transmisión de indicadores y gestiona la monitorización y, por último, los usuarios externos, como

por ejemplo el equipo directivo, consultan los datos resultantes de la supervisión en informes o gráficos». Un tema que merece una atención especial en la estrategia de supervisión de la empresa. Gracias a vistas gráficas y resumidas (creadas con Centreon MAP), los usuarios *in situ* identifican con rapidez las averías, saben que su problema se tiene en cuenta e incluso, a veces, pueden tratar directamente el problema relacionado con el soporte técnico. El resultado es que la búsqueda de averías resulta más fluida y transparente, y se recurre menos al soporte técnico, pues existe una mejor comunicación entre los departamentos.

Al mismo tiempo, el personal de Supervisión trabaja en la implementación de Centreon BAM y Centreon MBI para desarrollar herramientas de comunicación adaptadas a otros departamentos de la empresa. «Centreon BAM nos permite traducir los indicadores de supervisión de aplicaciones y procesos de negocio para que los usuarios con menos conocimientos técnicos puedan comprenderlos mejor», explica Sébastien Noulot. Con la implementación de Centreon MBI, el equipo se encontrará en condiciones de generar, de forma automática y periódica, informes basados en el historial de supervisión y destinados al director general y financiero. Esto permite demostrar la pertinencia de las opciones elegidas por el Departamento de Sistemas, controlar de cerca la actividad y detectar por adelantado las necesidades tecnológicas, humanas y financieras.

“Con las herramientas de reporting y monitorización de la actividad empresarial de Centreon EMS hemos mejorado el acceso a la información, la transparencia y la comunicación. No hay duda de la propuesta de valor del Departamento de Sistemas”.



Acerca del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs

El Grupo Pierre & Vacances-Center Parcs, fundado y presidido por Gérard Brémont, desarrolla y gestiona programas de vacaciones y tiempo libre en el mar, la montaña, el campo o el centro urbano, innovadores y respetuosos con el medio ambiente.

Fundado en 1967, el Grupo Pierre & Vacances-Center Parcs es líder europeo en turismo de proximidad. Junto con sus otras marcas, Pierre & Vacances, Maeva, Center Parcs, Sunparks y Aparthotels Adagio, el Grupo Pierre & Vacances-Center Parcs propone a sus 7,5 millones de clientes estancias en sus más de 50 000 apartamentos y casas, situados en 300 destinos europeos.

Sitio web: www.groupepvc.com

Centreon
es un importante referente europeo
de software de monitorización
profesional de código abierto.

Con Centreon todos los profesionales de TI (desde el administrador de sistemas al director informático) pueden prever la interrupción de los servicios, además de facilitar la supervisión proactiva del rendimiento de las infraestructuras de sistemas y redes.

Cerca de 200 000 usuarios de TI y más de 400 organizaciones en todo el mundo, desde pymes a empresas de la lista Global Fortune 500, cuentan con Centreon desde 2005 para la obtención de datos acertados de supervisión de TI.

Entre los clientes de Centreon se encuentran Airbus, Bolloté, BT, Canal Plus, Kuehne Nagel, Limagrain, LVMH, Oberthur Technologies, Orange y algunos ministerios franceses.

Otros casos de éxito disponibles
en www.centreon.com

 **centreon**
The Power of Knowing

