

RETOUR D'EXPERIENCE



L'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie met en place une supervision centralisée en temps réel avec Centreon

Le projet en quelques mots



Les enjeux

- Ⓞ Mettre en œuvre une supervision d'entreprise centralisée (équipe et plateforme logicielle dédiées)
- Ⓞ Disposer d'une vision globale et en temps réel des activités de l'entreprise
- Ⓞ Déployer avec succès le projet sur un premier périmètre incluant la direction Télécoms, la DSI et les bâtiments techniques



La solution
Centreon EMS (*)
Support technique
CTS Zen
(24/7 sur les incidents critiques)



Les principaux bénéfices

- Ⓞ Des gains significatifs de temps et d'efficacité
- Ⓞ Une uniformisation des pratiques et des référentiels
- Ⓞ Une gestion optimisée des alertes et astreintes
- Ⓞ Une valorisation des données de supervision grâce à une ouverture de la solution sur des outils de BI et de big data

(*) La solution de supervision Centreon EMS, anciennement nommée CES Complete, inclut Centreon Open Source, Centreon EPP, Centreon MAP, Centreon BAM, Centreon MBI et du support/maintenance.



“ Le projet d'entreprise MONITOR visait à créer un véritable Network Operation Center, capable de fournir en temps réel une vision centralisée de tous nos équipements, infrastructures et services. ”

L'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie (OPT-NC) assure une mission d'aménagement et de développement au service des populations, des entreprises et des collectivités. L'établissement public intervient dans le domaine des télécommunications, des services financiers et du courrier-colis sur tout le territoire calédonien. Il a engagé, en 2013, un projet d'entreprise visant à mettre en place une surveillance à 360° de ses réseaux, services et systèmes. Déployé sur un premier périmètre, le projet MONITOR a permis à l'entreprise de se doter d'une équipe dédiée et d'une plateforme de supervision transverse et centralisée. Pour disposer d'une vision unique et en temps réel de ses équipements, la direction des systèmes d'information s'est appuyée sur la solution de supervision IT Centreon EMS (*).

Résultat : des équipes plus efficaces, des pratiques uniformisées et une organisation optimisée, autant de bénéfices qui permettent d'envisager, avec sérénité, l'extension du projet à l'ensemble des activités.

“ Avec Centreon, nous avons centralisé la supervision de tous les équipements de la direction des télécoms et de la direction des systèmes d'information ainsi que l'environnement technique, les accès et l'énergie de nos 250 sites techniques. ”

L'OPT-NC intervient sur un large domaine d'activités déployées sur l'ensemble du territoire de la Nouvelle-Calédonie. La multiplicité des infrastructures, des équipements et des applications - ainsi que l'élévation constante du niveau de service délivré - rendaient indispensable la mise en place d'une solution centralisée de supervision IT. « Le projet MONITOR a été motivé par la volonté de la direction générale, de disposer d'un système de surveillance à 360° de l'ensemble de nos équipements et services », se souvient Philippe Roy, directeur du projet. « MONITOR est un vrai projet d'entreprise qui vise à mettre en place une plateforme centralisée de supervision IT et une équipe dédiée afin de disposer d'indicateurs pertinents et d'une vision consolidée de nos activités. »

Le système de supervision était local et propre aux équipements et applications. L'équipe s'est alors mise en quête d'une solution capable de superviser, à un niveau central, l'ensemble du SI. « Nous souhaitions être rapidement opérationnels. C'est la

raison pour laquelle nous avons opté pour un premier déploiement sur un périmètre restreint comprenant la direction des télécommunications, la direction des systèmes d'information et le service logistique et bâtiments, » explique Emmanuel Chanson, responsable de la toute nouvelle Cellule Supervision. « *Nous recherchions une solution souple, facile à mettre en œuvre et, bien entendu, compétitive. Nous nous sommes naturellement tournés vers l'open source.* »

Emmanuel Chanson avait testé, en 2010, la solution open source éditée par Centreon et avait été séduit par la philosophie du produit, ouvert, évolutif et assez robuste pour être déployé sur un large périmètre et piloter l'intégralité des équipements techniques, systèmes et applicatifs de l'entreprise.

L'équipe valide l'offre Centreon EMS(*) en juillet 2013 et déploie la solution sur l'ensemble des infrastructures de la direction des systèmes d'information et de la direction des télécommunications.

“ La forte interopérabilité de Centreon facilite l’exploitation et la valorisation des données de supervision et nous a notamment permis d’être plus performant pour la gestion des astreintes. ”

« Nous avons mis en place une solution centralisée afin de superviser, à partir d’un même outil et d’une même console, nos infrastructures télécoms, nos applications, nos datacenters et nos bâtiments techniques, ce qui représente 5 000 équipements et 40 000 services (indicateurs) Centreon, pour environ 100 000 métriques remontées en moyenne toutes les 5 minutes » précise Philippe Roy. « Dans nos bâtiments techniques par exemple, nous avons une vision globale et en temps réel de nos équipements télécoms, des accès, de l’hygrométrie, de la température mais aussi de l’énergie électrique. »

L’interopérabilité de la solution est également un point très apprécié de l’équipe de supervision comme nous le confirme Emmanuel Chanson : « Centreon nous apporte beaucoup de souplesse pour développer de nouvelles fonctionnalités. Ainsi, par exemple, nous avons raccordé le système de supervision Centreon à notre plateforme SMS pour permettre l’envoi de notifications vers les agents d’astreinte. Nous disposons ainsi d’un référentiel unique pour nos techniciens qui bénéficient, en outre, d’une analyse plus pertinente des incidents avant intervention. » Autre intégration intéressante : l’interfaçage de la solution avec un outil de big data qui produit un reporting dynamique à destination des équipes métiers et de la direction. A terme, les données de supervision alimenteront également un outil de BI (Business Intelligence) d’entreprise avec, comme objectif, une meilleure communication avec les directions métiers.

Philippe Roy a constaté rapidement les bénéfices du projet sur l’efficacité et la réactivité des équipes : « Nous n’avons constaté que du « plus » depuis la mise en place du projet. Nous sommes passés d’un mode « réparation » à un mode « prévention » des incidents. A présent, nous identifions les problèmes avant qu’ils n’arrivent, nous disposons de solides indicateurs pour le suivi et le maintien du SLA et nous avons uniformisé nos pratiques. »

D’autres bénéfices ont été constatés comme l’enrichissement du nombre d’indicateurs - près de 100 000 métriques

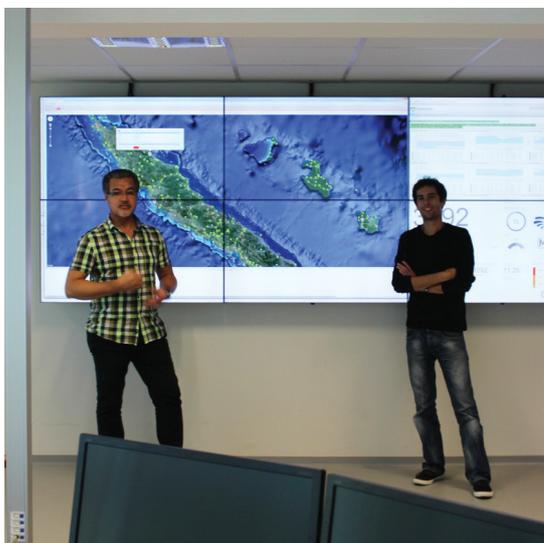
prises à jour toutes les 5 minutes - et la capacité à les surveiller aisément. Ainsi, concernant la diffusion des radios FM répartie sur plusieurs sites, des indicateurs dédiés ont été créés et sont suivis avec Centreon BAM afin de disposer de données précises sur la disponibilité du service par radio et par site.

L’organisation a également été revue : des équipes opérationnelles et des experts métiers assurent le premier niveau de supervision et une Cellule Supervision a été créée regroupant 7 collaborateurs. Ces derniers assurent la surveillance des indicateurs et soulagent les équipes métiers, qui, elles, disposent d’une vision globale de leur parc. Notons que la direction générale, les directions métiers et les commerciaux sont également des utilisateurs occasionnels des données de supervision sous forme de reporting.

Les équipes de l’OPT-NC ont été accompagnées par Centreon lors de la migration vers la dernière version. Cette évolution majeure a également été l’occasion de former les équipes sur le produit et d’apprécier « la compétence et l’efficacité des experts Centreon » comme le souligne Philippe Roy. « Depuis janvier 2017, nous bénéficions du service d’assistance 24/7 sur les incidents majeurs, un réel confort pour les équipes au regard de la criticité des équipements supervisés et du décalage horaire de 10 heures avec la métropole. »

Cette première étape franchie avec succès, l’équipe Supervision envisage à présent l’extension du projet à l’ensemble des activités de l’entreprise, l’exploitation de la version 4 de Centreon MAP et même l’ouverture, à terme, de la console de supervision à certains clients et partenaires.

“ Notre système de supervision s’enrichit chaque jour et nous a permis d’uniformiser nos pratiques en disposant d’un point de contact unique. Nous sommes à présent accompagnés 24/7 par le support technique et pouvons envisager sereinement l’extension de la supervision centralisée à l’ensemble de nos domaines d’activité. ”



A propos de l'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie

Établissement public calédonien, l'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie assure une mission d'aménagement et de développement de la Nouvelle-Calédonie au service des populations, des entreprises et des collectivités. Avec un effectif de plus de 1000 agents et une diversité de missions au cœur du fonctionnement quotidien de tous les calédoniens, l'OPT-NC couvre l'ensemble du territoire et compte 55 points de vente (99 guichets, 55 circuits de poste mobile, 58 tournées de facteurs, plus de 400 revendeurs, 24 boutiques partenaires). L'OPT-NC a réalisé en 2015 un CA global de 24,810 milliards F CFP et un résultat de 2,163 milliards F CFP (+15,7% vs 2014).

Site web : www.opt.nc

Centreon
est une référence européenne
majeure des logiciels de supervision
informatique professionnelle open source.

Centreon permet à tous les professionnels de l'IT (de l'administrateur système au DSI) d'anticiper les interruptions de services et facilite le pilotage proactif de la performance des infrastructures systèmes et réseaux.

Au moins 200 000 utilisateurs de l'IT et plus de 400 PME ou sociétés du Global Fortune 500 à travers le monde s'appuient sur Centreon depuis 2005 pour des données de supervision IT pertinentes. Parmi ses clients, Centreon compte Airbus, Bolloré, BT, Canal Plus, Kuehne Nagel, Limagrain, LVMH, Oberthur Technologies, Orange et des ministères français.

Retrouvez d'autres cas clients sur notre site www.centreon.com

 **centreon**
The Power of Knowing

