

## RETOUR D'EXPERIENCE

Groupe

**Pierre & Vacances**  
*CenterParcs*

Le Groupe  
Pierre & Vacances  
Center Parcs  
parle le langage des  
métiers grâce à une  
supervision élargie  
et accessible à tous.

## Le projet en quelques mots



### Les enjeux

- Centraliser la supervision de près de 300 sites en France et en Europe
- Disposer d'un point d'entrée unique pour piloter les indicateurs
- Elargir l'analyse et la supervision
- Fournir des indicateurs et reporting lisibles pour les métiers et la direction



### La solution

**Centreon EMS (\*)**



### Les principaux bénéfices

- Un pilotage de l'activité en temps réel
- Plus d'efficacité et de réactivité pour les équipes informatiques
- Une meilleure communication avec les utilisateurs métiers (indicateurs)
- Une valorisation de la proposition de valeur de la DSI (reporting)

(\*) 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.

Groupe

**Pierre & Vacances**  
*CenterParcs*

*“ Nous souhaitons disposer d'une solution centralisée de supervision IT, capable de fournir une vision élargie afin d'analyser et piloter l'activité tout en communiquant mieux. ”*

Avec ses 7,5 millions de clients répartis sur 280 sites européens, le Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs s'est imposé, en 50 ans, comme le leader européen du tourisme de proximité. Pour superviser son SI, améliorer la communication avec les utilisateurs et optimiser le pilotage de son activité pour toutes les entités du groupe, la DSI s'appuie depuis 2014 sur la solution Centreon EMS. Après une première étape très satisfaisante qui a permis des gains de performance grâce à une collecte très fine de données et une centralisation de la supervision des sites du groupe, l'équipe Supervision joue la carte des outils graphiques de restitution de données et du reporting pour renforcer sa communication, son image et son efficacité auprès des utilisateurs Métier.

**“ La capacité de Centreon à s'interfacer avec notre CMDB grâce à son module de ligne de commande ainsi que sa forte évolutivité ont été pour nous un véritable plus ! ”**

Au quotidien, la DSI du Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs gère et supervise les équipements réseaux, les serveurs et les applicatifs de près de 300 sites, tous interconnectés et exploités dans des environnements hétérogènes (AS 400, Windows, Linux, etc.). *« Nous avons des impératifs de service auprès de notre clientèle interne - répartie sur les différents sites - qui ne peut pas, en pleine période touristique pour tenir ses engagements de qualité et de satisfaction client, faire face à une indisponibilité de son SI, »* comme nous le précise Sébastien Noulot, responsable du DataCenter. Il y a trois ans, la décision est prise de centraliser la supervision de l'ensemble des sites avec une solution unique qui remplacerait les solutions existantes dont les limites étaient apparues clairement, comme nous l'explique Sébastien Noulot : *« les sites Center Parcs étaient supervisés avec une solution propriétaire et les autres sites avec Nagios initialement apprécié pour son approche open source mais dont l'aspect très technique et peu visuel n'était plus adapté à nos projets. »*

En effet, l'équipe souhaite déployer une supervision élargie pour mieux piloter son activité et mieux communiquer avec les utilisateurs non techniques, en particulier sur les sites de vacances où aucun référent de la DSI n'est présent.

L'idée est alors de trouver une solution qui exploite tous les avantages de Nagios tout en disposant d'une interface conviviale, simple d'utilisation et configurable. *« Ce qui nous a séduit dans Centreon EMS, c'est, bien sûr, la richesse fonctionnelle qui répond à nos attentes en matière de supervision IT, mais aussi et surtout l'approche graphique et les modules complémentaires de business intelligence (Centreon MBI), de restitution graphique (Centreon MAP) et de pilotage de l'activité (Centreon BAM) qui nous permettent d'aller au-delà de la simple supervision, »* se souvient Sébastien Noulot. En augmentant le volume de données collectées, l'équipe souhaite également mieux exploiter les informations afin de produire et diffuser de nouveaux indicateurs, lisibles par tous.

**“ Nous sommes passés de 700 indicateurs à 10.000. Nous avons élargi nos capacités d’analyse et de supervision et mettons à disposition des indicateurs lisibles et pertinents auprès de trois profils d’utilisateurs différents. ”**

Une autre fonctionnalité s’est également révélée décisive : le module de ligne de commande qui permet d’automatiser une grande partie des traitements et de créer une interface entre l’outil de supervision et la CMDB.

A l’usage, la solution, qui a été déployée en moins de 6 mois et supervise à présent l’ensemble des équipements réseaux, des serveurs et une partie des applicatifs, s’est révélée très simple à paramétrer et à faire évoluer au quotidien. « *Nous intégrons en moyenne une nouvelle sonde tous les deux mois. La simplicité de déploiement de Centreon nous est très précieuse car la mise en supervision des équipements grâce aux plugins prépackagés (Plugin Packs), est industrialisée* » explique Sébastien Noulot. « *Pour nous, c’est un vrai plus de pouvoir, selon nos besoins, utiliser les outils graphiques ou les lignes de commande. De plus, nous bénéficions d’une grande réactivité de la part du support technique de Centreon qui est très à l’écoute et qui répond toujours rapidement et de façon pertinente à chacune de nos demandes.* »

Depuis son implémentation, la solution a simplifié un grand nombre de traitements et le nombre d’indicateurs est passé de 700 à 10.000. « *Nous créons des indicateurs dans la CMDB que nous poussons dans Centreon via un référentiel unique, en phase avec notre démarche ITIL* », précise Sébastien Noulot. « *Nous checkons beaucoup plus d’éléments et avec une plus grande granularité. La collecte de données est fondamentale pour pouvoir ensuite exploiter et élargir les capacités d’analyse et de pilotage.* »

Les équipes sont plus réactives et plus efficaces au quotidien, les temps de résolution d’anomalies sont réduits et, surtout, l’ensemble des données est exploité à des fins de supervision, d’information et de prise de décision. Les outils de supervision sont utilisés par trois typologies d’utilisateurs, comme l’indique Sébastien Noulot : « *l’ingénierie d’exploitation détermine les indicateurs à superviser et crée des scripts pour intégrer de nouvelles sondes.*

*L’exploitation visualise les remontées d’indicateurs et gère le monitoring, et, pour finir, des utilisateurs externes consultent des données issues de la supervision sous forme de reporting et de vues graphiques, comme la direction par exemple.* » Un point qui fait l’objet d’une attention particulière dans la stratégie de supervision de l’entreprise. Grâce aux vues graphiques et synthétiques (créées avec Centreon MAP), les utilisateurs sur site identifient plus rapidement les pannes, savent que leur problème est pris en compte et peuvent parfois même traiter directement le problème en lien avec le support technique. Résultat : plus de fluidité et de transparence dans la recherches de pannes et moins d’appels au support grâce à une meilleure communication entre les services.

En parallèle, l’équipe Supervision travaille à l’implémentation de Centreon BAM et Centreon MBI afin de développer des outils de communication adaptés aux autres services de l’entreprise. « *Centreon BAM nous permet de traduire les indicateurs de supervision d’un point de vue applicatif et Métier pour les rendre plus lisibles pour les utilisateurs non avertis* », explique Sébastien Noulot. Avec le déploiement de Centreon MBI, l’équipe va être rapidement en mesure de produire de façon automatique et régulière des reporting basés sur l’historique de supervision, à destination de la direction générale et financière. Cette approche permet de démontrer la pertinence des choix de la DSI, de piloter au plus près l’activité et d’anticiper les besoins techniques humains et financiers.

**“ Grâce aux outils de reporting et de BAM de Centreon EMS, nous rapprochons les fonctions de supervision des activités Métier. L’information est décloisonnée, la transparence et la communication améliorées et la proposition de valeur de la DSI clairement appréhendée. ”**



## A propos du client Groupe Pierre & Vacances Center Parcs

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, créé et présidé par M. Gérard BREMOND, développe et gère des concepts de vacances et de loisirs innovants dans le respect de l'environnement pour proposer les plus belles destinations européennes à la mer, à la montagne, à la campagne ou au cœur des villes.

Créé en 1967, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs est le leader européen du tourisme de proximité. Avec ses marques complémentaires Pierre & Vacances, Maeva, Center Parcs, Sunparks et les Aparthotels Adagio - le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs accueille 7,5 millions de clients, dans un parc touristique de près de 50 000 appartements et maisons, situés dans 300 sites en Europe.

Site web : [www.groupepvcpc.com](http://www.groupepvcpc.com)

**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](http://www.centreon.com)

 **centreon**  
The Power of Knowing

