

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

Le groupe spécialisé dans la gestion et l'animation de village vacances en Europe souhaitait 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.

Paris, le XX Mai 2017 – Le Groupe Pierre & Vacances, le leader européen du tourisme de proximité s'appuie sur Centreon, société d'édition de logiciels et de services dédiés au monitoring IT, pour superviser ses infrastructures informatique avec Centreon EMS, la solution grands comptes basée sur la technologie Open Source de Centreon.

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 mise sur le déploiement d'outils graphiques de restitution de données et de reporting pour renforcer sa communication, son image et son efficacité auprès des utilisateurs Métier.

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 se doit de tenir ses engagements de qualité et de satisfaction client et ne peut pas, en pleine période touristique, faire face à une indisponibilité de son SI,* » explique 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 avec la croissance régulière de l'entreprise. « *Les sites Center Parcs étaient supervisés avec une solution propriétaire et les autres sites avec Nagios qui avait séduit l'entreprise par son approche open source, mais dont l'aspect très technique et peu visuel n'était plus adapté à nos projets.* » commente M. Noulot. 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.

Capacité d'interfaçage et évolutivité, les vrais plus de Centreon EMS.

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 Supervision souhaitait également mieux exploiter les informations afin de produire et diffuser de nouveaux indicateurs, lisibles par tous.

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 le CMDB.

A l'usage, la solution, qui a été déployée en moins de 6 mois et supervisée 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, 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.* » ajoute-t-il.

Plus de fluidité et de transparence et moins d'appels au support

Ainsi, depuis son implémentation, l'entreprise est passée de 700 indicateurs à 10.000. Les capacités d'analyse et de supervision ont été élargies et des indicateurs lisibles et pertinents sont mis à disposition auprès de trois profils d'utilisateurs différents.

« *Nous créons des indicateurs dans la CMBD 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. 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 même parfois traiter directement le problème en lien avec le support technique.

En parallèle, l'équipe Supervision travaille à l'implémentation des fonctions de BAM (Business Application activity Management monitoring) et de MBI (b-Monitoring Business Intelligence) de Centreon afin de développer des outils de communication adaptés aux autres services de l'entreprise. « *Les fonctions BAM nous permettent 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 développement des fonctions 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 Métiers. L'information est décloisonnée, la transparence et la communication améliorées et la proposition de valeur de la DSI clairement appréhendée,* » conclut Sébastien Noulot

A propos du 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.groupepvcp.com

A propos de Centreon

Centreon est une société d'édition de logiciels et de services dédiés au monitoring IT. Fondée par Romain Le Merlus, PDG, et Julien Mathis, CTO, Centreon aide les entreprises à réduire les pannes en utilisant les standards de l'open source et à éviter de coûteuses indisponibilités de services IT.

Reconnue par les PME aussi bien que par des entreprises du Global Fortune 500, la Suite logicielle Centreon est aujourd'hui une référence européenne majeure avec plus de 200 000 utilisateurs professionnels.

Airbus, Atos, Borealis, BT, Kuehne Nagel, LVMH, Orange et Thales comptent parmi ses nombreux clients mondiaux.

Pour mettre en place un monitoring de performance des SI et réseaux pertinent, évolutif et rentable, ils ont choisi Centreon (inspiré de Nagios). Ils peuvent compter sur l'expertise support et services de Centreon, ainsi que sur sa R&D dynamique et innovante.

Pour plus d'informations, visitez www.centreon.com

(*) 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.

Contact presse :

Véronique PIGOT - Agence Kani RP pour Centreon - Tél. : 33 (1) 49 52 60 64 – Email : centreon@kanirp.com

Retrouvez toutes les actus de Centreon sur : <http://www.kanirp.com/client/centreon/>