

RETOUR D'EXPERIENCE

FONDATION
DE
FRANCE

La solution de supervision IT de Centreon accompagne la Fondation de France dans ses objectifs d'efficacité, de traçabilité et de transparence

Le projet en quelques mots



Les enjeux

- Garantir la traçabilité sur l'ensemble des processus IT de la Fondation de France
- Industrialiser la supervision pour optimiser les missions de l'équipe IT
- Fournir de l'information et communiquer de façon transparente sur l'activité du service



La solution Centreon EMS (*)



Les principaux bénéfices

- Une centralisation des données qui facilite le pilotage et la prise de décision
- Une automatisation et une industrialisation de la surveillance qui optimise le travail de l'exploitation
- Le développement de meilleures pratiques en phase avec la gouvernance de la Fondation de France

(*) 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.

FONDATION
DE
FRANCE

“ Pour tenir compte des spécificités de notre activité, notre SI doit impérativement répondre aux enjeux de traçabilité des ressources financières et de transparence ”

“ Avec Centreon, nous sommes allés au delà de la supervision technique pour nous orienter vers une supervision applicative, ainsi que des outils de pilotage et d'aide à la décision ”

La Fondation de France a vocation à développer la philanthropie en France. Forte de ses 196 salariés et soutenue par ses 504 bénévoles et ses 410.000 donateurs, elle soutient des projets portés par des associations, établissements collectifs ou particuliers (9100 en 2016 soit près de 174 millions euros). Elle abrite 828 fondations à qui elle apporte tous les moyens et services afin d'agir efficacement pour la cause qui leur tient à cœur.

« Notre fondation est privée et indépendante et ne reçoit aucune subvention », précise Sébastien Bernard, Responsable Exploitation SI à la Fondation de France. « A ce titre, elle doit garantir l'efficacité des dons et une réelle transparence sur ses actions. C'est pourquoi l'IT doit être en mesure de tracer les processus métiers mais aussi de fournir l'information adéquate lors des nombreux contrôles dont elle

Créée en 1969, la Fondation de France est le premier réseau de philanthropie de France. Fondation de toutes les causes, elle agit dans tous les domaines de l'intérêt général, à travers ses propres programmes d'actions et en facilitant le travail des 828 fonds et fondations qu'elle abrite. Indépendante et privée, elle ne reçoit aucune subvention et ne peut agir que grâce à la générosité des donateurs et des testateurs.

Compte-tenu de son statut et de son activité spécifique, les ressources financières de la Fondation de France font l'objet de contrôles et d'audit réguliers. Des obligations ayant un impact direct sur son SI, qui doit pouvoir, en conséquence, tracer et sécuriser ses processus. Afin de garantir son bon fonctionnement ainsi que la qualité du service rendu, la Direction des Ressources Internes a mis en œuvre, dès 2006, une stratégie de supervision reposant sur les solutions Centreon. Depuis plus de 10 ans, ses bonnes pratiques et son périmètre de supervision ont fortement évolué, au rythme des enrichissements fonctionnels proposés par Centreon, lui permettant d'offrir un haut niveau de qualité pour ses ressources IT.

fait l'objet, qu'ils soient internes via les commissaires aux comptes ou externes via la Cour des Comptes. »

Dès 2006, la Direction des Ressources Internes, qui compte une quinzaine de collaborateurs, s'est équipée d'une solution de supervision accompagnant le service IT dans sa mission qui vise à assurer une qualité de fonctionnement optimale et à répondre à ses exigences spécifiques.

L'équipe dédiée à l'exploitation qui garantit notamment la qualité de service pour l'ensemble du parc applicatif métiers de la Fondation (CRM, ERP, gestion financière, etc.) s'est étoffée au fil des années pour atteindre 3 personnes. « Nous avons, initialement, opté pour Oréon (devenu depuis Centreon) et nous avons fait évoluer notre supervision au même rythme que la solution logicielle », explique Sébastien Bernard.

“ Les bénéfices apportés par Centreon tels que l’exploitation des données de supervision et la diffusion d’indicateurs ont des impacts directs sur le fonctionnement de la Fondation de France ”

« Nous utilisons la suite Centreon EMS qui nous permet d’automatiser la surveillance de nombreux processus applicatifs, ce qui est utile pour une structure comme la nôtre où chaque chef de projet gère un portefeuille important d’applications. De plus, les mesures fournies par Centreon nous permettent de rendre compte de manière objective de la disponibilité des applications et de l’infrastructure. »

Le choix de développer une stratégie de supervision n’a pas été poussé par le dimensionnement de l’IT (350 hôtes sur 2 sites, 4500 sondes) mais par le niveau de qualité exigé pour l’utilisation des ressources IT.

C’est pourquoi l’équipe Exploitation a su investir au fur et à mesure dans la solution Centreon, dans la formation et dans les bonnes pratiques associées afin d’aller au delà de la simple supervision technique.

« Nous avons élargi notre périmètre de supervision et générons des tableaux de bord synthétiques. Nous les partageons à l’ensemble de la DSI sous forme de reporting mensuel, qui nous fournit en amont des KPI sur la disponibilité et la performance de nos applications » précise Sébastien Bernard. « Nous générons des rapports que nous enrichissons avec Centreon BAM afin de disposer d’une vision applicative de la supervision qui soit cohérente avec la réalité de notre SI. »

Au quotidien, l’équipe dédiée à l’exploitation s’appuie sur Centreon afin de mieux piloter et détecter les incidents, et de limiter l’impact sur son SI lors de pannes informatiques.

Autre point fort : les excellentes relations techniques et commerciales avec les équipes Centreon et la capacité d’écoute de l’éditeur ce que confirme le responsable Exploitation SI pour qui « c’est un plaisir de travailler avec eux ».

L’équipe Exploitation a également constaté une réelle influence de la solution Centreon sur sa façon de travailler qui a induit, au fil des années, une évolution vers de meilleures pratiques. « Nous apprécions particulièrement la standardisation des sondes qui simplifient notre travail quotidien, l’ouverture du produit permettant de développer nos propres sondes et les possibilités offertes par l’agrégation des données collectées, via des outils comme Centreon BAM, Centreon MBI et Centreon MAP, » souligne Sébastien Bernard. « Grâce à Centreon, l’équipe a fait évoluer ses méthodes et pratiques et est en mesure de produire un haut niveau de qualité de service. Centreon nous aide à remplir notre mission et nous apporte des éléments factuels, au plus près de la réalité de notre SI, pour piloter les ressources IT et optimiser nos investissements. »

“ Avec Centreon, nous sortons du subjectif et du ressenti pour travailler sur des données concrètes et cohérentes afin d’améliorer notre efficacité au quotidien. Pour nous, il est devenu inconcevable de travailler sans ce type d’outil pour remplir notre mission ”

A propos de la Fondation de France



Forte de près de 50 ans d'expérience, la Fondation de France est le premier réseau de philanthropie en France. Il réunit fondateurs, donateurs, experts bénévoles, salariés expérimentés et des milliers d'associations, tous engagés et portés par la volonté d'agir. Grâce à ces acteurs implantés un peu partout en France, en milieu rural ou en ville, elle est en prise directe avec les enjeux locaux. La Fondation de France agit dans tous les domaines de l'intérêt général, qu'il s'agisse d'aide aux personnes vulnérables, de recherche médicale, d'environnement, de culture ou d'éducation. Elle intervient de deux façons : à travers ses propres programmes d'actions, et en facilitant le travail de 828 fonds et fondations qu'elle abrite. Indépendante et privée, elle ne reçoit aucune subvention et ne peut agir que grâce à la générosité des donateurs et des testateurs. Au total, ce sont plus de 160 000 projets d'intérêt général qui ont été mis en œuvre depuis 1969, année de sa création.

Site web : www.fondationdefrance.org
Compte Twitter : @Fondationfrance

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

