

RETOUR D'EXPERIENCE

Conseil départemental



Haut-Rhin

En centralisant sa supervision avec Centreon, le Conseil Départemental du Haut-Rhin gagne en productivité et en proactivité !

Le projet en quelques mots



Les enjeux

- Passer d'une supervision hétérogène et limitée au hardware à une solution unique de supervision
- Centraliser la supervision et développer un meilleur service aux utilisateurs
- Gagner en visibilité pour améliorer les services techniques et la disponibilité des applications métier
- Rationaliser les moyens de production



La solution Centreon EMS (*)



Les principaux bénéfices

- Des gains de productivité grâce à une industrialisation des processus (- 30 minutes /jour/opérateur)
- Une meilleure visibilité grâce à une supervision centralisée et consolidée et un point d'entrée unique
- Un outil de communication avec les métiers et la direction générale

(*) 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.

Conseil départemental



Haut-Rhin

“ Le déploiement de nouvelles solutions métier a mis en lumière la nécessité de disposer d'une solution de supervision IT unique, centralisée et applicative. ”

Lorsqu'en 2010, la DSI du Conseil Départemental du Haut-Rhin décide de consolider son SI et de faire fortement évoluer ses applications métier, elle choisit de structurer sa supervision au sein d'un outil unique, central et ergonomique. L'objectif est de centraliser les données de supervision, de rendre un meilleur service aux utilisateurs, de gagner en visibilité et en productivité et de mieux piloter les moyens de production. Le projet démarre avec un seul serveur supervisé et la solution open source de Centreon. Quelques années plus tard, les objectifs sont atteints, voire dépassés avec des gains de productivité de près de 30 minutes par opérateur et par jour. L'ensemble du SI est à présent supervisé, y compris ses tâches métier critiques grâce à la solution Centreon, devenu un véritable réflexe pour les équipes.

“ Nous recherchons une solution de supervision souple et ouverte, qui nous permette de disposer d'un point d'entrée unique pour le pilotage de notre SI. L'objectif était de consolider toutes les données de supervision pour analyser la consommation de nos ressources IT et rationaliser nos moyens de production. ”

Le Département du Haut-Rhin est en charge, sur son territoire, de l'action sociale, l'insertion, l'aide aux personnes âgées et en situation de handicap, la protection de l'enfance mais aussi les collègues et les infrastructures routières.

En 2010, la DSI, qui compte 50 collaborateurs, engage une phase de consolidation du système d'information et d'évolution de ses solutions métier (RH, gestion, finance, etc.). La question d'une supervision unique et centralisée se pose alors très clairement. Historiquement, l'équipe Production supervisait le matériel et les réseaux via les solutions de supervision proposées par les fournisseurs de hardware. « Plusieurs OS cohabitaient et autant de systèmes de supervision - dont un très basique développé en interne - qui n'intégraient pas la notion de service, » se souvient Rédouane Majjad, responsable de la production informatique au sein de la DSI du Département du Haut-Rhin. « Avec la montée en qualité de notre SI, il était devenu impératif de disposer d'une solution de supervision unique, capable de piloter nos applications métier mais aussi d'informer nos utilisateurs en

amont des pannes et dysfonctionnements, de développer la proactivité au sein de la production informatique et d'améliorer les services techniques et la disponibilité des applications métier. »

Débutent alors une veille technologique pour identifier les outils de supervision IT du marché qui rassembleraient les critères définis par l'équipe, comme l'explique Rédouane Majjad : « La solution devait nous permettre de surveiller l'état de santé de notre SI, offrir un service optimal à nos utilisateurs, prévenir et anticiper les pannes mais aussi mieux maîtriser nos moyens de production ». En effet, au-delà de la surveillance de l'état de santé du SI, la mise en place d'une solution unique de supervision IT avait pour objectif de consolider l'ensemble des données de supervision afin de mesurer la consommation des ressources IT et rationaliser les moyens de production.

Rapidement, la solution de supervision de Centreon est identifiée par les équipes qui, à l'époque, sont séduites par sa base Nagios et son ouverture mais aussi la mise à disposition de plugins prêts à l'emploi

“ Nous avons structuré et centralisé notre supervision dans un seul outil. Toutes les tâches d’exploitation sont monitorées ainsi que les applications métier et les applications sociales, dont la disponibilité est critique pour nos usagers. ”

qui vont leur permettre de gagner du temps. « *Nous collections déjà des données sur la consommation de nos serveurs virtualisés avec VMware et nous souhaitons centraliser dans un seul outil et via une interface unique toutes nos données de supervision. Centreon le permettait. Le POC a fini de nous convaincre et le choix que nous avons fait a été consolidé par la suite !* » précise Rédouane Majjad. Les équipes apprécient rapidement l’écoute dont font preuve les équipes Centreon ainsi que la grande souplesse offerte par la solution qui permet aussi bien d’exploiter des plugins prêts à l’emploi (Plugin Packs) que d’écrire des scripts. Les premiers déploiements se font avec Centreon Open Source sur un périmètre qui ne va cesser d’évoluer et qui va amener les équipes à opter pour la solution Centreon EMS, intégrant Centreon EPP, Centreon MAP, Centreon BAM et Centreon MBI afin d’enrichir la supervision de nouvelles possibilités.

Le périmètre de supervision couvre à présent l’ensemble du SI (serveurs de bases de données, serveur central, services tel que le stockage, les services web, les applications métier, etc.), ce qui représente plus de 1 000 hosts et 12 500 services. « *Toutes les tâches d’exploitation et les jobs de traitement sont monitorés, certains toutes les 5 minutes, grâce à une interface avec l’outil d’ordonnancement Open Source Job Scheduler, et chaque nouvelle application est supervisée* » explique Rédouane Majjad. « *Nous n’utilisons quasiment plus les outils fournis par les éditeurs sauf parfois pour collecter des données. Nous avons structuré et industrialisé notre supervision sur un large périmètre qui va des tâches d’exploitation aux tâches métier avec la supervision des applications sociales, dont la disponibilité est critique. Nous pilotons également les processus de dématérialisation de nos factures.* » Les bénéfices constatés sont nombreux et ont changé la façon de travailler des équipes qui s’appuient au quotidien sur la solution centralisée. Grâce à la mise en place de Centreon, nombre de processus ont été automatisés offrant des gains

d’efficacité significatifs. « La productivité de la DSI a augmenté et nos opérateurs de l’exploitation ont gagné en moyenne 30 minutes chaque jour dans la gestion des incidents. Les tâches rébarbatives disparaissent progressivement au profit de tâches à plus forte valeur ajoutée » souligne Rédouane Majjad. Les outils de supervision ont été mis à disposition des services techniques qui bénéficient automatiquement d’une information temps réel et d’outils de cartographie par service. Prochaines étapes, développer de nouveaux automatismes avec la solution d’ITSM ServiceNow afin de créer automatiquement des tickets et renforcer la communication avec les métiers grâce à la restitution visuelle et graphique de Centreon MAP. Les équipes de production envisagent en effet d’élargir les usages de la supervision à d’autres services comme le confirme Rédouane Majjad : « *Nous avons mis en œuvre une cartographie des réseaux et du wifi avec Centreon MAP, ce qui nous permet de disposer d’une vue sur tout le réseau et de zoomer aisément en cas d’incidents. Nous souhaitons rapidement proposer l’utilisation de cet outil aux métiers afin de mieux communiquer avec eux. En parallèle, nous développons des tableaux de bord à destination des utilisateurs afin de montrer, à travers des faits et non des ressentis, que la DSI fait bien son travail !* »

“ Non seulement nous avons gagné en productivité - 30 minutes par jour et par opérateur - mais nous disposons à présent d’une vision unique, d’une meilleure visibilité et d’outils pour valoriser le travail de la DSI. Nous ne pourrions plus nous passer de Centreon EMS. C’est devenu un réflexe : avant chaque projet, nous pensons supervision ! ”



A propos du Conseil Départemental du Haut-Rhin

Chef de file en matière d'action sociale, le Département du Haut-Rhin accompagne les personnes âgées et handicapées, les enfants et leur famille, et gère l'insertion sociale (RSA). Il a en charge les collèges et les routes départementales. Il favorise le développement culturel, encourage le sport, soutient le tourisme et s'engage en faveur du bilinguisme.

Le Département du Haut-Rhin compte 2 430 agents et collaborateurs répartis sur plus de 80 sites distants et un site central situé à l'Hôtel du Département à Colmar.

Site web : www.haut-rhin.fr

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

