

ITS Integra, MSP multi-cloud, fait de Centreon son unique plateforme de supervision pour piloter tous ses environnements clients, du Cloud à l'Edge.



« Grâce à la souplesse et l'envergure de la plateforme de supervision Centreon, nous savons répondre aux nouvelles exigences IT et métiers de nos clients. Nous pouvons, avec un seul et même outil, gérer des environnements legacy et Cloud, automatiser tous nos processus et fournir des tableaux de bord très visuels à destination des techniciens comme du top management. »

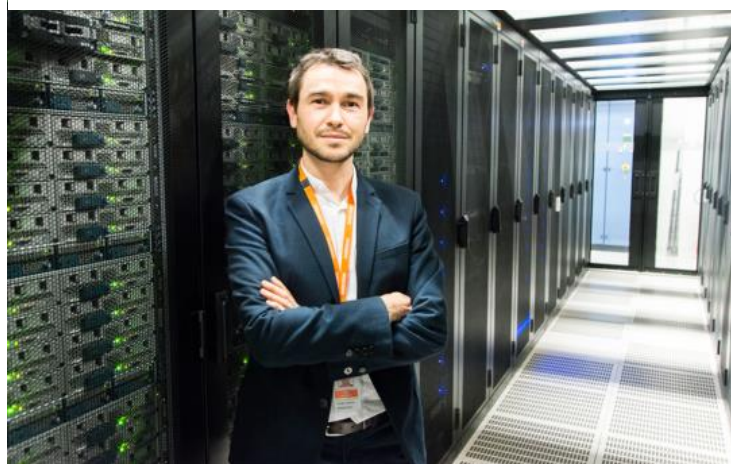
Thierry Del-Monte – Directeur de l'Ingénierie – ITS Integra

Le Client

Filiale de ITS Group, ESN française majeure créée en 1997, ITS Integra est infogérant et opérateur de services multi-Cloud ultra-sécurisés opérant en France depuis plus de 20 ans. ITS Integra permet à ses clients (grandes PME, éditeurs SaaS, organismes publics et acteurs de la Santé) d'accélérer leur transformation numérique autour de la mise en oeuvre et la gestion de systèmes d'information agiles et hybrides. Asplenium constitue le Centre de compétences HDS au sein du Centre de services ITS Integra ; ce dernier délivre ses prestations d'infogérance en 24x7 grâce à plus de 130 opérationnels rattachés à l'activité.

Enjeux métiers

- Faire évoluer la supervision aux nouvelles infrastructures (conteneurisation, PaaS, micro-services, etc.)
- Répondre aux nouvelles demandes des clients en matière d'indicateurs métiers
- Disposer d'un outil de supervision unique afin de simplifier et optimiser la formation des équipes



Enjeux ITOM

- Superviser des infrastructures hétérogènes (AS400, micro-services, services Cloud Privé et Public, Office 365, VPN, etc.)
- Simplifier les déploiements d'environnements clients
- Intégrer directement supervision et sécurité dans les processus DevSecOps
- Automatiser les processus de ticketing en connectant supervision et outils ITSM
- Développer l'observabilité grâce à une forte connectivité de la supervision

Principaux bénéfices

- Mise à disposition de services à valeur ajoutée (tableaux de bord dédiés au top management)
- Suppression des angles morts grâce à une visibilité complète sur l'IT
- Vision très précise de la qualité de service délivrée et du respect de la tenue des engagements (SLAs)
- Amélioration de l'image de marque grâce aux tableaux de bord et aux KPIs



Au fil du temps, nous avons fait évoluer notre plateforme de supervision au rythme des nouveautés de Centreon ce qui nous permet, à présent, de superviser l'ensemble de nos plateformes mutualisées et dédiées ce qui représente, en moyenne, 10000 hosts hébergés et 120000 services. »



Nos clients cherchent à accéder à d'autres données avec des demandes précises sur l'observabilité, les tableaux de bord et les KPIs, dont certains destinés à la direction générale. Ce sont à ces nouvelles exigences que notre plateforme de supervision Centreon répond. »

ITS Integra est le spécialiste multi-Cloud d'ITS Group, ESN française spécialisée dans les métiers des Infrastructures, du Cloud et de la Mobilité. Il opère en tant qu'infogérant (MSP) et opérateur multi-Cloud avec une forte expertise dans la gestion d'environnements ultra-sécurisés. La plateforme de supervision Centreon est au cœur de la stratégie Infrastructures de l'entreprise depuis plus de 15 ans, une fidélité motivée par la capacité de Centreon à répondre aux nouveaux challenges d'ITS Integra et à la volonté des équipes du MSP à tirer pleinement parti de la solution.

ITS Integra : un acteur historique et plus de 20 ans d'existence !

Créée en 1997, ITS Integra réalise un chiffre d'affaires de 25 M€ en 2020 qui repose sur l'expertise de ses 170 collaborateurs et sa qualité de service illustrée par ses certifications ISO 9001, ISO 27001 et HDS. Son centre de services met à disposition de ses clients – ETI et grosses PME, organisations publiques et acteurs de la Santé - des infrastructures puissantes en haute disponibilité 24/7. L'expertise d'ITS Integra s'articule autour de 4 grandes métiers : le management des opérations IT, le management des services Cloud, l'automatisation du SI et la gestion de la sécurité et de la conformité.

L'objectif affirmé de l'entreprise est simple : réussir la transformation digitale de ses quelques 300 clients en gérant ses 3 datacenters, ses 10000 serveurs hébergés et ses 15000 serveurs infogérés d'une main de maître. Pour cela, l'entreprise fait confiance à la solution Centreon depuis 2006 pour le pilotage de la performance et la supervision de tous ses environnements clients (mutualisés comme dédiés), comme nous l'explique Thierry Del-Monte, Directeur de l'Ingénierie chez ITS Integra : « *Au fil du temps, nous avons fait évoluer notre plateforme de supervision au rythme des nouveautés de Centreon ce qui nous permet, à présent, de superviser l'ensemble de nos plateformes mutualisées et dédiées ce qui représente, en moyenne, 10000 hosts hébergés et 120000 services. »*

Répondre aux attentes de clients toujours plus demandeurs de technologies Cloud et de supervision centrée métiers

Chez ITS Integra, personne ne fait les choses à moitié : la supervision est systématiquement intégrée dans les offres du catalogue, au même titre que la sauvegarde, avec des niveaux de complexité différents selon les attentes des clients. Ces derniers se révèlent de plus en plus avertis et impliqués dans la performance de leur SI infogéré, selon Thierry Del-Monte : « *Nos clients nous sollicitent de plus en plus sur la supervision applicative car ils ne veulent plus parler d'infrastructures au sens technique mais de disponibilité de leurs applications au sens métier. Ils cherchent à accéder à d'autres données avec des demandes précises sur l'observabilité, les tableaux de bord et les KPIs, dont certains destinés à la direction générale. Ce sont à ces nouvelles exigences que notre plateforme de supervision répond. »*

En effet, si les clients sollicitent toujours le MSP pour superviser les infrastructures afin de savoir quand et comment agir en cas d'incident, ils sont aussi en demande d'une supervision plus aboutie permettant de fournir des indicateurs de disponibilité des services et de consommation des ressources et, depuis peu, de supervision orientée métiers. Des attentes auxquelles il faut répondre au quotidien : « *Nos clients exigent d'avoir d'autres informations que des taux de disponibilité et de la consommation de RAM* », explique Thierry Del-Monte. « *Ils veulent savoir comment leur SI est supervisé, disposer également de seuils de détection d'anomalies, etc. »*

Autre point d'attention depuis le début de la crise sanitaire : le télétravail qui nécessite de redimensionner le SI pour optimiser les accès et donc de superviser avec plus de précision qu'auparavant les connexions à distance. Pour les plus transformées d'entre elles, les entreprises ont également de nouvelles exigences en matière d'infrastructures bien connues de Thierry Del-Monte : « *Nos clients les plus avancés nous demandent de déployer des micro-services ou d'exploiter de nouvelles solutions en mode SaaS comme Office 365. A présent, nous déployons des conteneurs en lieu et place des VM. Et tout cela, nous devons être en mesure de les superviser en adaptant notre plateforme et notre stratégie de supervision. »*

Être capable de superviser, avec un seul outil, un serveur AS400 et Office 365...

L'un des 1ers défis de l'hybridation du système d'information est de parvenir à faire cohabiter, dans un même espace-temps, des environnements legacy et des architectures innovantes de type PaaS ou micro-services. ITS Integra doit être capable de superviser des applications dans le Cloud et des serveurs AS 400, pour des secteurs d'activité différents, le tout avec une même plateforme de supervision. Thierry Del-Monte le souligne : « *Nos clients ont des profils très variés et nous demandent de manager, indifféremment, des applications web, leur SI historique ou encore des sites e-commerce où la disponibilité est critique pour finaliser une vente. Centreon permet, grâce à ses Plugin Packs et sa souplesse, de répondre à toutes ces demandes. Disposer d'un outil unique de supervision capable de gérer tous les cas de figure présente comme avantage de ne pas éparpiller les compétences des équipes sur différents outils.* »

Le second défi, en lien direct avec le précédent, consiste à sécuriser le SI et garantir sa disponibilité en automatisant un maximum de processus et en développant la connexion de la solution de supervision avec le reste du monde des ITOps.

Gérer automatisation, autoréparation, KPI métiers, auto-ticketing, connexion avec Kubernetes et Elastic

Ce qu'apprécient beaucoup les équipes d'ITS Integra, c'est la capacité de Centreon à répondre aux nouveaux enjeux de l'hybridation des SI, dans un monde IT en perpétuelle évolution. Ainsi, elles ont pu aisément superviser des services en mode PaaS, sous Kubernetes ou encore des micro-services. Centreon est un véritable pilier et cela Thierry Del-Monte n'hésite pas à le mettre en avant : « *Centreon fait partie intégrante de nos processus et grâce à une forte automatisation, les équipes peuvent livrer des environnements clients complets intégrant la supervision. Nous avons toujours apprécié la flexibilité de la solution et, depuis quelques années, tout le travail qui a été fait par Centreon pour intégrer des automatismes. Pour la petite histoire, nous avons même participé au développement d'un des tout premiers Plugin Pack Azure.* »

La solution est intégrée automatiquement dans toutes les offres clients, dans une logique DevSecOps chère à l'entreprise. Centreon est également parfaitement connectée au SI d'ITS Integra afin d'automatiser les checks, de bénéficier de l'auto-réparation et même de l'auto-ticketing dans EasyVista. Une automatisation qui va de pair avec une connexion de la supervision avec les outils d'observabilité, selon Thierry Del-Monte : « *Nous avons développé une excellente interaction entre Centreon et notre outil de ticketing et récemment nous l'avons connecté avec Elastic afin d'avoir des mesures encore plus précises. Nous pouvons ainsi développer l'observabilité. Cela nous permet de retourner dans le passé en nous appuyant sur les données collectées par Centreon et restituer et publier des KPIs pertinents à destination de nos clients sur un portail dédié.* »

Maximiser les économies d'échelle et valoriser la qualité de service auprès du top management

Centreon permet à ITS Integra de répondre à ses enjeux opérationnels du quotidien comme à ses enjeux RH et stratégiques. En effet, disposer d'une plateforme de supervision unique, pour tous les environnements infogérés par l'entreprise, présente pour Thierry Del-Monte de nombreux avantages : « *Nous formons sur un seul outil, nous « scriptons » sur un seul outil, nous déployons sur un seul outil. Cela est rendu possible par la souplesse de Centreon et ses Plugin Packs qui nous permettent de faire le grand écart entre des environnements legacy et des architectures conteneurisées et de mieux servir nos clients.* »

Au-delà de l'efficacité et de la fiabilité du produit, Centreon répond aux attentes des clients qui consultent de plus en plus les KPIs et les tableaux de bord. Ces derniers ne sont plus seulement consultés par des techniciens mais par des DSI voire des directeurs généraux qui en ont compris toute la valeur pour leur activité. Les tableaux de bord participent ainsi à développer l'image de marque du MSP, pour le plus grand plaisir de Thierry : « *Avec la restitution des données de supervision, ils disposent d'une vision très précise de la qualité de service délivré et du respect de nos engagements.* »



Nous avons développé une excellente interaction entre Centreon et notre outil de ticketing et récemment nous l'avons connecté avec Elastic afin d'avoir des mesures encore plus précises. Nous pouvons ainsi développer l'observabilité.»



En tant que MSP, nous maximisons, grâce à Centreon, les économies d'échelle tout en rationalisant la gestion des compétences. Centreon, c'est vraiment l'idéal pour un MSP. »



Le reporting donne de la valeur à notre business et permet aux top management de nos clients répondre à la question : mon MSP est-il performant ? »

TÉMOIGNAGE



**« Pourquoi sommes-nous si fidèles à Centreon depuis 15 ans ?
La réponse se trouve dans son agilité et son adaptabilité.
Avec Centreon, nous pouvons faire ce que nous voulons...
Les équipes de Centreon ont fait un sacré travail de développement
dont nous bénéficions directement pour mieux répondre aux attentes
de nos clients. »**

Perspectives : vers une supervision toujours plus connectée et orientée métiers

L'IT évolue chaque jour et les équipes d'ITS Integra se sentent déjà prêtes pour les évolutions de demain, d'autant qu'elles peuvent compter sur le support technique de Centreon qu'elles jugent très compétent et réactif. Un point clé quand on infogère des données critiques comme des données de santé par exemple (pour rappel ITS Integra est certifié HDS). La puissance de Centreon permet « d'attaquer des services plus high level » et d'évoluer vers une supervision plus orientée métiers. Les clients, à présent, veulent des informations de supervision sur leur ERP et plus seulement savoir si une machine fonctionne ou pas.

C'est une demande récurrente des clients qui sont de plus en plus matures sur le sujet. De même, le principe des Plugin Packs et de l'Auto-Découverte permet aux équipes d'avancer en confiance sur des sujets tels que les micro-services ou la conteneurisation.

Une synergie entre Centreon et ITS Integra qui a encore de beaux jours devant elle et que Thierry explique ainsi : « *Pourquoi sommes-nous si fidèles à Centreon depuis 15 ans ? La réponse se trouve dans son agilité et son adaptabilité. Avec Centreon, nous pouvons faire ce que nous voulons, et pour nous, c'est très important car nous faisons constamment le grand écart ! Les équipes de Centreon ont fait un sacré travail de développement dont nous bénéficions directement pour mieux répondre aux attentes de nos clients.* »

Plus d'informations sur le [site web d'ITS Integra](https://www.its-integra.com)

A propos de Centreon

Centreon est un éditeur de logiciels de supervision AIOps qui permet continuité de service et excellence opérationnelle. Centrée métiers, la plateforme Centreon est reconnue pour sa capacité unique à superviser les infrastructures complexes et convergentes modernes du Cloud jusqu'à l'Edge. Entreprise indépendante, Centreon a été fondée en 2005 sur la base d'un socle open source qu'elle continue de développer et compte une communauté mondiale de 200 000 contributeurs. Aujourd'hui, des organisations publiques et des entreprises internationales de toutes tailles et de tous secteurs font confiance à Centreon. Ses sièges sont situés à Paris et à Toronto, avec des bureaux à Genève, Luxembourg et Toulouse. Pour plus d'informations, visitez le site [centreon.com](https://www.centreon.com).