

Avec Centreon, l'institut Florimont garantit une « expérience apprenant » digitale optimale à ses 1600 élèves



INSTITUT
FLORIMONT

« Avant Centreon, nous avions du mal à identifier et anticiper les pannes. A présent, le périmètre de la supervision a été élargi et le pilotage plus précis. Nous sommes plus rapides dans nos interventions afin de garantir la qualité de l'IT car disposons d'une aide au diagnostic. Nous avons développé une nouvelle manière de travailler qui repose sur l'anticipation et la proactivité, grâce à Centreon. »

Jean-François Hesdin – Administrateur système et réseaux – Institut Florimont

Le Client

Fondé en 1905, l'Institut Florimont est une école privée genevoise qui propose à ses 1600 élèves, de 3 à 18 ans, un parcours complet, allant de l'école maternelle aux portes de l'université. Mêlant tradition et modernité, l'Institut vise l'excellence. Son cycle suit le Plan d'Études Romand et propose pour le secondaire de préparer ses élèves au baccalauréat français, à la maturité cantonale * et au baccalauréat international (IB) en proposant des filières francophones et bilingues. L'école fait la part belle aux outils numériques puisque près de 1300 MacBook et Tablettes sont à disposition des élèves à partir de l'école primaire et que chacun des 350 collaborateurs de l'établissement dispose de son propre ordinateur.

Enjeux métiers

- Garantir une expérience apprenant digitale optimale aux 1600 élèves
- Identifier rapidement la cause des anomalies sur un parc de 1700 équipements
- Réinternaliser la gestion de la supervision pour assurer la qualité de l'IT



Enjeux du projet de supervision

- Superviser mieux et plus, pour approfondir l'analyse du périmètre de supervision
- Superviser sans stress des infrastructures dans le Cloud comme Office 365
- Gagner en performance pour mieux anticiper
- Identifier plus vite et mieux les causes des incidents

Principaux bénéfices : une nouvelle culture de l'anticipation

- Plus d'efficacité au quotidien pour les utilisateurs de la supervision
- Un périmètre de supervision IT élargi et une analyse approfondie
- Des tableaux de bord plus complets et plus intuitifs
- Amélioration du diagnostic, réduction des délais d'intervention et optimisation des configurations
- Une automatisation des déploiements grâce aux connecteurs de supervision packagés (Plugin Packs)



Notre école est très digitalisée ce qui est un vrai plus pour nos professeurs comme pour nos élèves. Nous apprécions particulièrement d'avoir déployé nos 1400 comptes Office 365 deux semaines avant le confinement, ce qui nous a permis d'assurer les cours à distance sans interruption de service pour nos élèves. »



Avec les Plugin Packs de Centreon, tout le travail est déjà fait. Il n'y a pas beaucoup d'outils sur le marché qui font cela aussi bien. Nous ne souhaitons pas réinventer la roue car nous avons une grande quantité d'équipements à gérer (plus de 1700). Le produit est très flexible et une fois qu'on a réalisé l'intégration, les possibilités sont assez étonnantes.»

L'institut Florimont, établissement centenaire d'enseignement privé de Genève, mise sur Centreon pour superviser l'ensemble de son parc de terminaux et tout son SI afin de délivrer à ses élèves la meilleure expérience apprenant, même en cas d'enseignement à distance. La ré-internalisation de la supervision a permis à la DSI de gagner en qualité de service, en performance et en fiabilité grâce à une meilleure anticipation et un périmètre de supervision élargi.

L'institut Florimont : l'école en version originale

Fondé par la Congrégation des Missionnaires de Saint François de Sales en 1905, l'Institut Florimont est une école privée genevoise qui propose à ses 1600 élèves, de 3 à 18 ans, un parcours complet, allant de l'école maternelle aux portes de l'université.

Mêlant tradition et modernité, l'Institut vise l'excellence. Il centre son enseignement sur l'apprentissage approfondi des langues et des sciences et place l'enfant au cœur de toute réflexion. Son cycle suit le Plan d'Études Romand et propose pour le secondaire de préparer ses élèves au baccalauréat français, à la maturité cantonale * et au baccalauréat international (IB) en proposant des filières francophones et bilingues.

L'école fait la part belle aux outils numériques puisque près de 1300 MacBook et Tablettes sont à disposition des élèves à partir de l'école primaire et que chacun des 350 collaborateurs de l'établissement dispose de son propre ordinateur. Le système d'information est géré par la DSI qui compte 6 collaborateurs (un responsable informatique, trois techniciens support, un responsable ERP et UX, un technicien pour la gestion du parc et un administrateur système et réseaux[13]).

Ce dernier, Jean-François Hesdin, a la lourde charge de s'assurer que le SI est capable de délivrer une qualité de service élevée, que l'établissement a placé au cœur de ses préoccupations, comme il nous le précise : *« Notre école est très digitalisée ce qui est un vrai plus pour nos professeurs comme pour nos élèves. Nous apprécions particulièrement d'avoir déployé nos 1400 comptes Office 365 deux semaines avant le confinement, ce qui nous a permis d'assurer les cours à distance sans interruption de service pour nos élèves. »*

Ré-internaliser la supervision pour mieux garantir la qualité des services IT

Pendant plusieurs années, la DSI a fait le choix d'externaliser la supervision de son SI mais avec l'augmentation du nombre d'équipements et la criticité de l'IT dans l'enseignement dispensé, elle a opté pour une ré-internalisation de la gestion de la supervision IT. Les principaux critères de choix pour le nouvel outil sont la simplicité, l'efficacité et la possibilité de créer des tableaux de bord visuels qui permettent aux équipes IT d'être plus réactives.

Jean-François Hesdin nous explique la démarche : *« Notre supervision était externalisée sous Nagios auprès d'un prestataire externe. Avec le temps le produit n'était plus adapté et notre prestataire de moins en moins réactif. »*

« Nous n'avons pas besoin de savoir qu'un appareil est en panne une fois qu'il ne fonctionne plus ! Nous devons pouvoir l'anticiper ! C'est pour cette raison que nous avons décidé de nous doter d'un outil plus puissant et d'internaliser la supervision pour en avoir la maîtrise. Je connaissais Centreon et je savais que le produit pourrait répondre à nos besoins. »

Ce qui va conforter le choix de Jean-François, c'est la mise à disposition des connecteurs de supervision (Plugin Packs) et la capacité de Centreon à gérer de gros volumes. Comme il le dit lui-même : *« Avec les Plugin Packs de Centreon, tout le travail est déjà fait. Il n'y a pas beaucoup d'outils sur le marché qui font cela aussi bien. Nous ne souhaitons pas réinventer la roue car nous avons une grande quantité d'équipements à gérer (plus de 1700). Le produit est très flexible et une fois qu'on a réalisé l'intégration, les possibilités sont assez étonnantes. »*

* La maturité cantonale clôt les études secondaires supérieures dans les établissements scolaires publics en Suisse et relève de la compétence des cantons.

Élargir le périmètre de supervision et approfondir l'analyse

L'une des principales attentes pour Jean-François et de toute l'équipe IT était de pouvoir anticiper les anomalies et comprendre plus rapidement d'où provient le problème. La disponibilité de l'IT est un sujet très sensible dans cette école privée où les parents font le choix pour leurs enfants d'un enseignement, d'infrastructures et d'équipements d'excellence. Un état de fait d'autant plus critique que la crise du Covid-19 est passée par là...

« Nous gérons 1400 comptes Office 365 et si un seul ne fonctionne pas correctement nous en sommes tout de suite alertés ! Pendant la crise du Covid-19, nous avons dû gérer les cours en ligne et nos élèves les plus grands ainsi que les professeurs ont beaucoup utilisé Office 365. Quand l'IT ne fonctionne pas dans une école aussi digitalisée, cela impacte forcément le cours et les parents le font savoir très vite ! »

L'expérience apprenant doit rester optimale pour permettre aux élèves de bénéficier d'un contexte d'apprentissage idéal afin d'obtenir les meilleurs résultats scolaires.

Déployer la supervision en toute sérénité grâce aux connecteurs (Plugin Packs)

La solution Centreon a été déployée sur un périmètre plus large que l'ancien outil, et supervise tous les serveurs physiques et virtuels (40 environ), les 80 bornes WiFi du campus, l'équipement réseau, le firewall et les appareils de stockage. Jean-François souligne que : *« La supervision applicative n'est pas encore déployée mais nous supervisons déjà Office 365 dans le Cloud grâce au connecteur dédié. Avant Centreon, il aurait fallu chercher des heures sur Internet alors que maintenant 90% de nos équipements peuvent être supervisés automatiquement grâce aux Plugin Packs. »*

L'un des premiers points importants de l'installation de la nouvelle supervision informatique a été la mise en lumière des problèmes récurrents et l'optimisation des configurations existantes. Cela été rendu possible en partie grâce aux indicateurs générés. *« La mise en place de Centreon a permis de monter en puissance »* explique Jean-François. *« Avant nous ne faisons que de simples pings sur les serveurs. Maintenant nous sommes capables de voir quand ils sont en surchauffe. »*

Depuis son déploiement en 2020, la solution est utilisée principalement par Jean-François Hesdin et le technicien ERP et UX qui apprécient particulièrement les dashboards qui sont à la fois très visuels et simples à comprendre.

Des tableaux de bord plus visuels, une meilleure anticipation et une équipe plus efficace

Outre la meilleure qualité de la supervision, la migration vers Centreon a aussi eu des conséquences directes sur la qualité de service délivrée par la DSI. Les équipes ont gagné en réactivité, elles sont capables de mieux anticiper et cela conduit progressivement à un changement de culture qui permet de passer de la réaction à l'anticipation, ce dont se félicite Jean-François : *« Avant quand nous faisons face à une panne, nous ne comprenions pas d'où cela venait... Avec Centreon c'est plus précis, c'est un vrai outil de supervision. Ce n'est pas fait pour faire joli mais pour gérer des situations critiques et piloter. Tous les indicateurs dont nous disposons se traduisent par une réalité. Nous disposons d'une nouvelle aide au diagnostic et nous voulons que cela devienne une nouvelle manière d'être de travailler qui repose sur l'anticipation et la proactivité, un vrai changement de culture que Centreon nous permet de réaliser. »*

L'équipe IT de l'Institut Florimont exploite avec plaisir également les dashboards qui sont beaucoup plus visuels, intégrant des icônes, des jauges qui comme le dit Jean-François, *« permettent de voir les évolutions, par exemple, grâce aux jauges qui affichent l'usage de la mémoire... »* Les tableaux de bord sont jugés plus parlants que les anciennes courbes et surtout plus intuitifs. De plus, ils permettent de réaliser des projections grâce à l'historisation des données. Et d'extrapoler.



« La supervision applicative n'est pas encore déployée mais nous supervisons déjà Office 365 dans le Cloud grâce au connecteur dédié. Avant Centreon, il aurait fallu chercher des heures sur Internet alors que maintenant 90% de nos équipements peuvent être supervisés automatiquement grâce aux Plugin Packs. »



« Avec Centreon, nous disposons d'une nouvelle aide au diagnostic et nous voulons que cela devienne une nouvelle manière d'être de travailler qui repose sur l'anticipation et la proactivité, un vrai changement de culture que Centreon nous permet de réaliser. »

TÉMOIGNAGE



« Nous sommes très attentifs à la qualité de l'IT. Avec Centreon, nous ciblons mieux les problèmes et intervenons plus vite. De plus, le support apporte toujours des solutions très rapidement et nous apprécions vraiment de travailler avec les équipes commerciales et techniques de Centreon. »

Perspectives : connecter Centreon au reste du monde

Jean-François Hesdin a bien compris comment exploiter Centreon et envisage déjà de connecter la plateforme de supervision à son outil de ticketing pour aller plus loin et être plus efficace encore. Actuellement, des alertes sont générées par mail mais Jean-François souhaiterait interfacier Centreon avec GPLI (outil de ticketing) pour ouvrir automatiquement des tickets dans l'ITSM.

« Nous sommes très attentifs à la qualité de l'IT. Avec Centreon, nous ciblons mieux les problèmes et intervenons plus vite. De plus, le support apporte toujours des solutions très rapidement et nous apprécions vraiment de travailler avec les équipes commerciales et techniques de Centreon. Nous avons élargi le périmètre de supervision et ce n'est pas fini ! Nous allons continuer à superviser plus de choses et plus précisément. »

Plus d'informations sur le [site web de l'Institut Florimont](https://www.institut-florimont.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).