

## MEANQUEST s'appuie sur Centreon pour offrir à ses clients le meilleur de la supervision, en particulier sur ses offres de Managed Services



*« Nous avons étoffé nos offres de service avec de nouvelles briques toujours plus personnalisées dans lesquelles nous avons intégré de la supervision avec Centreon. Nous sommes passés d'une utilisation en interne en open source à une intégration de Centreon MSP Edition à notre catalogue de services, notamment pour gérer nos comités de pilotage et parler aux directions générales de nos clients. »*

Nicolas Crozat – Directeur des services – Meanquest

### Le Client

Meanquest (anciennement MTF Quadra), est une entreprise fondée en 1995 qui opère en Suisse romande. Forte d'un chiffre d'affaires annuel de plus de 20 millions CHF (en environ 19 millions d'euros) et de l'expertise de sa centaine de collaborateurs, elle accompagne ses clients dans leur transition digitale et la gestion de leur infrastructure informatique. Son offre s'articule autour de l'expertise IT, le service et la mise à disposition de ressources (recrutement de personnel qualifié dans le domaine IT). Au fil des années, l'entreprise a renforcé son domaine d'expertise autour de ses activités « Managed Services » et « Cloud » avec une clientèle principalement composée de PME et de grands comptes. Meanquest a toujours eu à cœur de développer une relation de proximité avec ses clients et un haut niveau de qualité de service. En misant sur Centreon pour renforcer son offre de supervision, en particulier sur ses offres de Managed Services l'entreprise suisse a pour ambition d'offrir le meilleur de la technologie à ses clients et de leur proposer une tarification et des services adaptés à leurs nouveaux enjeux.

### Les enjeux du MSP

- Optimiser les temps de déploiement pour se concentrer sur la génération de KPI métiers
- S'appuyer sur un outil de supervision capable de démontrer le respect des SLA lors des comités de pilotage
- Doter les clients PME d'une solution avancée de supervision

### Les enjeux ITOM du MSP

- Superviser des infrastructures hybrides (services Cloud Privé et Public, Office 365, etc.)
- Sécuriser et simplifier les déploiements de supervision
- Automatiser les processus de ticketing et d'alertes
- Anticiper l'observabilité en s'équipant d'un outil ouvert et évolutif

### Principaux bénéfices

- Gains de temps très importants dans le déploiement des solutions de supervision
- Tarification de la supervision adaptée au modèle économique du MSP
- Mise à disposition d'une supervision professionnelle pour des PME dans le cadre d'une offre clé en main
- Des tableaux de bord et reporting métiers permettant d'échanger avec les directions générales lors des comités de pilotage (offre MSP)



Meanquest, partenaire de confiance IT des entreprises de Suisse romande, a toujours eu à cœur de développer une relation de proximité avec ses clients et un haut niveau de qualité de service. En misant sur Centreon pour renforcer son offre de supervision, en particulier sur ses offres de Managed Services l'entreprise suisse a pour ambition d'offrir le meilleur de la technologie à ses clients et de leur proposer une tarification et des services adaptés à leurs nouveaux enjeux.



*Nous avons étoffé notre offre Cloud et notre offre de Managed Services avec de nouvelles briques de services toujours plus personnalisées dans lesquelles nous avons intégré la supervision Centreon. »*

## MEANQUEST : quand l'IT prend du sens

MTF Quadra, entreprise suisse fondée en 1995, est devenue Meanquest en 2022 après avoir pris son indépendance à la suite du rachat du Groupe MTF.

Forte d'un chiffre d'affaires annuel de plus de 20 millions de CHF (en environ 19 millions d'euros) et de l'expertise de sa centaine de collaborateurs, elle accompagne ses clients dans leur transition digitale et la gestion de leurs infrastructures informatiques. Son offre s'articule autour de l'expertise IT (conseil, conception et implémentation de solutions IT), les services managés (gestion des infrastructures IT, via une offre dédiée) et la mise à disposition de ressources (recrutement de personnel qualifié dans le domaine IT).

Au fil des années, l'entreprise a renforcé son domaine d'expertise autour de ses activités « Managed Services » et « Cloud » avec une clientèle principalement composée de PME et de grands comptes de Suisse romande.

Le nom de l'entreprise évoque la quête de sens dans les solutions apportées aux clients et dans les trajectoires de carrière proposées aux collaborateurs. *« Nous nous positionnons comme le partenaire IT de confiance de nos clients et nous prenons en considération les préoccupations actuelles des entreprises. C'est d'ailleurs pour répondre aux nouvelles demandes de nos clients que nous avons fait évoluer notre catalogue de service pour y intégrer Centreon, »* explique Nicolas Crozat, Directeur technique et associé de Meanquest.

## Personnaliser les offres de service en matière d'hybridation et de Cloud souverain

L'objectif affiché est d'aider les entreprises à rester concentrées sur leur cœur de métier. Pour y parvenir, Meanquest privilégie la qualité des services et de la relation clients, les compétences et la disponibilité des équipes et un ancrage avéré en Suisse romande. Cela se traduit, en particulier, par la mise à disposition d'une offre de cloud souverain. *« Nos services sont en constante évolution pour répondre aux attentes et usages de nos clients. Nous faisons face à une forte demande sur le cloud et l'hybridation des systèmes d'information »,* précise Nicolas Crozat.

*« Nos clients nous sollicitent pour des offres d'hébergement hors Cloud Act avec une volonté de disposer d'un hébergement des données dans des datacenters basés en Suisse. »*

*« Nous avons étoffé notre offre Cloud et notre offre de Managed Services avec de nouvelles briques de services toujours plus personnalisées dans lesquelles nous avons intégré la supervision Centreon. Nous sommes passés d'une utilisation en interne en open source à une intégration de Centreon MSP Edition à notre catalogue de services, qui est notamment utilisée dans nos comités de pilotage et faciliter les échanges avec les directions générales de nos clients. »*

Avant d'en arriver là, Meanquest a d'abord utilisé Centreon open source pour son usage interne et ce, pendant près de 15 ans. Il y a 3 ans, l'entreprise choisit de proposer la solution à ses clients, en particulier dans le cadre des offres MSP, en l'intégrant en standard dans son offre Datacenter, qui propose, aux PME, une gestion clé en main de leur IT.



*Nous sommes passés d'une utilisation en interne en open source à une intégration de Centreon MSP Edition à notre catalogue de services, qui est notamment utilisée dans nos comités de pilotage et faciliter les échanges avec les directions générales de nos clients.»*

« Les attentes des entreprises ont évolué et nos clients souhaitent être informés de la disponibilité de leurs services et de leur IT », précise Nicolas Crozat. « Nous souhaitons professionnaliser nos offres et aller vers plus d'observabilité et de KPIs métiers en proposant de la supervision évoluée. Cela nous a poussé à nous intéresser à une intégration plus systématique de Centreon dans nos environnements clients. »

### **Mettre son énergie sur la génération de KPIs plutôt que sur le déploiement de la solution...**

Les équipes de Meanquest apprécient particulièrement les fonctions d'Auto-Découverte et les Packs de supervision (PlugIn Packs) proposés par Centreon, des fonctions non accessibles dans la version open source. Ces fonctionnalités avancées leur permettent de réduire significativement le temps d'intégration au bénéfice de leurs clients. « En passant de Centreon Open Source à Centreon MSP Edition, nous avons divisé les temps de set up technique (installation et configuration) par 10, ce qui nous garantit d'offrir plus de valeur à nos clients. En effet, nous sommes en mesure de nous concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée pour nos clients, comme l'élaboration de cockpits de supervision, de tableaux de bord métiers qui sont stratégiques pour eux, » souligne Nicolas Crozat.

Les tableaux de bord Centreon sont devenus indispensables pour le suivi des comptes clients et sont intégrés systématiquement aux rapports qui sont commentés pendant les Comités de pilotage que nous avons avec nos clients. Ils sont également proposés sur un portail accessible via internet pour la plupart des clients qui souhaitent disposer de KPIs de supervision, sous un format « météo ».

Centreon a été également interfacé avec les solutions d'ITSM telles que Managed Engine Service Desk afin de générer des alertes par mail et/ou de créer automatiquement des tickets en cas d'incident. Au-delà de l'ajout au catalogue de services, la supervision a été intégrée en standard à l'offre Datacenter et est devenue un élément essentiel de l'animation des comités de pilotage.

« Grâce à Centreon, les équipes Meanquest disposent de métriques qui servent de base pour échanger avec les clients lors des comités de pilotage. Cela est particulièrement parlant pour nos interlocuteurs qui ne sont pas issus de l'IT comme les Directions générales par exemple. Nous pouvons répondre aux demandes des IT managers comme des métiers grâce au reporting et aux tableaux de bord de Centreon, » explique Nicolas Crozat.

### **La plus-value de Centreon MSP Edition : offrir aux clients une solution puissante et alignée sur le business model MSP**

Grâce à Centreon MSP Edition, Meanquest dispose d'outils pour proposer de meilleurs services à ses clients. Ainsi, les PME peuvent avoir accès à une solution moderne et puissante au même titre que les grandes entreprises, ce qui, pour Nicolas Crozat, est un point clé de la qualité de service proposée à ses clients.

« Avec Centreon, nous sommes en mesure de proposer des fonctionnalités haut de gamme, dignes de grands groupes, à nos clients PME afin qu'ils disposent d'une solution granulaire et puissante. Nous pouvons répondre à quasiment toutes les demandes et même réaliser des développements spécifiques si besoin. De plus, la facturation à la consommation inhérente à Centreon MSP Edition répond à nos besoins et à ceux de nos clients. C'est un mode de consommation dans l'air du temps, une offre cohérente, alignée sur le reste de notre tarification qui permet d'évoluer vers une supervision as a service. »



**En passant de Centreon Open Source à Centreon MSP Edition, nous avons divisé les temps de set up technique par 10, ce qui nous garantit d'offrir plus de valeur à nos clients. »**



**Nous pouvons répondre aux demandes des IT managers comme des métiers grâce au reporting et aux tableaux de bord de Centreon. »**



**La facturation à la consommation inhérente à Centreon MSP Edition répond à nos besoins et à ceux de nos clients. C'est une offre cohérente, »**

# TÉMOIGNAGE



*« En passant de Centreon Open Source à Centreon MSP Edition, nous avons divisé les temps de set-up technique par 10 (installation et configuration), ce qui nous garantit d'offrir plus de valeur à nos clients.*

*En effet, nous sommes en mesure de nous concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée pour nos clients, comme l'élaboration de cockpits de supervision, de tableaux de bord métiers qui sont stratégiques pour eux. »*

Plus d'informations sur le [site web de MEANQUEST](#)

## 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](#).

Découvrez toutes les ressources de Centreon : ebooks, guides, études, témoignages, tutoriels et plus, pour vous aider dans votre parcours de supervision IT, sur notre [Centre de Ressources](#).