

De l'open source à la Business Edition

Krys et le GHT Estuaire choisissent Centreon

L'opticien, tout comme le groupement hospitalier, utilisaient depuis plusieurs années la version open source du logiciel de supervision. Tous deux ont fait récemment le choix de passer sur la Business Edition, afin d'étendre la supervision SI aux métiers.

Voilà sept ans que Krys utilise Centreon. L'enseigne d'opticiens compte environ 200 serveurs en production, hébergés chez deux partenaires dans quatre datacenters distincts. Son réseau interconnecte deux sites centraux regroupant bureaux, usine de fabrication de verres et plateforme logistique avec ces datacenters et les quelque 1500 magasins en France métropolitaine et dans les DOM. Ce sont ces serveurs ainsi que les différents éléments réseaux qui sont supervisés par le biais du logiciel de Centreon, dans sa version open source. « Avant Centreon nous utilisions System Center Operations Manager (SCOM) de Microsoft »

nous explique Xavier Laurent, Directeur Technique & Prospective Technologique du groupe. « Le passage à Centreon s'est fait pour des raisons de coût et de capacité à prendre en compte un environnement hétérogène. SCOM nous limitait dans nos possibilités ».

Or, l'opticien compte désormais franchir un cap et faire en sorte que la supervision dépasse la seule architecture IT. « Aujourd'hui, nous supervisons majoritairement des éléments d'infrastructure serveurs, réseau LAN, WLAN et WAN mais notre objectif est de développer au maximum la supervision de flux métier. Nous travaillons quasiment en flux tendus du magasin jusqu'à la production des verres et la logistique. Un arrêt du flux des commandes par exemple des conséquences très rapidement visibles par les équipes industrielles et logistiques » indique son directeur technique. C'est pourquoi le groupe a choisi de laisser tomber l'open source pour passer sur la version Business Edition du logiciel de Centreon. Une mouture qui, outre le support, apporte un certain nombre de fonctionnalités relatives à la supervision des processus métiers que ne comporte pas la version open source. Citons pêle-mêle les tableaux de bord étendus, les modélisations, les vues graphiques et cockpit, les rapports analytiques ou encore le Capacity Planning.

« Nous avons un important upgrade de version de Centreon à réaliser et en nous documentant sur les nouveautés des versions récentes que nous avons pris connaissance des



fonctionnalités offertes par BCE. Ces fonctionnalités ont considérablement simplifié la mise en place de la supervision des processus métiers » précise Xavier Laurent. Grâce à ses quelque 700 connecteurs, Centreon Business Edition permet à Krys de piloter plus sereinement la performance de l'entreprise pour soutenir son développement. Pour le directeur technique, le principal avantage de cette version, disponible on-premise et en mode SaaS, est de « pouvoir se placer au niveau métier en corrélant des indicateurs techniques grâce à Centreon BAM et pouvoir générer des rapports automatiquement grâce à Centreon MBI ».

Centreon à l'hôpital

C'est peu ou prou au même mouvement que le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) de l'Estuaire de la Seine a procédé. Celui-ci compte 4500 personnes réparties entre le Groupe Hospitalier du Havre, composé de trois hôpitaux, quatre centres hospitaliers sur un territoire allant de Fécamp à Pont-Audemer et l'EHPAD Les Franches Terres à Beuzeville. Soit un total de huit établissements pour sept sites, 500 serveurs virtuels et une politique d'astreinte exigeante pour le maintien en conditions opérationnelles optimales des systèmes informatiques. « Tout ralentissement ou indisponibilité du système d'information a un impact direct sur le parcours de soins qui devient moins fluide, provoquant ainsi des files d'attente, une baisse de la qualité de service délivré par le personnel des établissements

et une dégradation de l'image de marque auprès des patients et de leurs familles. » insiste Philippe Lefebvre, administrateur Système Base de Données du GHT Estuaire de la Seine.

Pour la supervision de son IT, le Centre Hospitalier du Havre avait fait le choix de la version open source de la solution de Centreon. La solution donne satisfaction aux équipes informatiques mais, en 2019, constat est fait que la solution a atteint ses limites, notamment par manque d'automatisation. En outre, à la même époque, le projet du GHT allait dans le sens d'une uniformisation des outils et des pratiques, et ce alors que la multiplication des machines virtuelles et le choix d'une infrastructure hyperconvergente complexifiait les SI. « *Nous avons des contraintes très fortes de disponibilité 24/7 et donc d'astreinte. Avec un SI en constante expansion et toujours plus critique, la supervision est un maillon essentiel qui permet de mieux gérer le capacity planning et mieux anticiper. Avec la mise en place du GHT, il devenait impératif pour nous de promouvoir un usage plus industriel et professionnel de la supervision au sein de nos établissements* » se rappelle Sylvain Badouard, lui aussi administrateur Système Base de Données au sein du GHT.

Vers une supervision orientée métiers

Devait donc être sélectionnée une solution unique, centralisée, offrant suffisamment d'automatisation pour réduire la charge des équipes et permettant à chaque équipe en local d'être autonome. « *Centreon est naturellement sorti du lot, car l'un de nos principaux critères de choix était la simplicité de déploiement et d'utilisation. De plus, le moteur d'Auto-Découverte répondait parfaitement à nos attentes en matière d'optimisation de la fiabilité* » poursuit Sylvain Badouard. Le choix est donc fait de passer sur la Business Edition de Centreon.

Xavier Laurent,
Directeur Technique
& Prospective
Technologique - Krys.

« *Aujourd'hui, nous supervisons majoritairement des éléments d'infrastructure [...] mais notre objectif est de développer au maximum la supervision de flux métier.* »



Côté architecture, un serveur principal est déployé sur l'établissement hospitalier du Havre et 5 bornes dans les établissements, de sorte de proposer une solution unique et centralisée tout en permettant à chaque établissement d'être autonome et de travailler sur sa propre supervision. L'administration est centralisée au niveau de l'établissement du Havre et la gestion des droits d'accès par typologie d'utilisateurs permet à chaque équipe des établissements du GHT de visualiser ses propres indicateurs, créés avec le module de cartographie de Centreon. Orsenna, partenaire de l'éditeur français spécialisé dans ses déploiements, accompagne le GHT dans la mise en place de la solution, en mars 2020. Centreon Business Edition est aujourd'hui utilisé par une quinzaine de personnes et a permis aux équipes IT du groupement de développer des processus automatisés facilitant l'anticipation de la supervision de leurs systèmes informatiques à chaque ajout ou retrait de matériel.

« *Nous avons changé notre façon de faire de la supervision, ce qui nous a permis de gagner du temps. Là où il fallait auparavant 5 personnes pendant 3 heures pour contrôler les 500 serveurs virtuels chaque matin, maintenant une personne suffit pendant une heure seulement* » assure Sylvain Badouard. « *Il ne reste que 10 à 15 alertes au quotidien, accessibles et faciles à suivre. Nous libérons du temps pour que les équipes puissent agir sur la cause plutôt que sur le symptôme. Nous avons gagné en fiabilité et détectons des anomalies que le reporting a mis en lumière* ». Désormais, il s'agit pour le GHT d'aller au-delà de la pure supervision du SI et d'évoluer vers une supervision orientée métier. Ce qui passera par un nouvel affinage des seuils d'alerte, la supervision des applications métiers ou encore la création de tableaux de bord et de vues qui permettront à d'autres que les seules équipes IT d'avoir une visibilité sur le SI. Car, de l'aveu de Philippe Lefebvre, « *l'informatique est souvent une boîte noire qui coûte cher et nous souhaitons communiquer sur la proposition de valeur de la DSI et montrer que quand nous délivrons un haut niveau de disponibilité du SI, cela permet une plus grande fluidité du parcours de soins* ». □

Guillaume Périssat