

ETUDE DE CAS

Remplacer Nagios

avec ServicePilot

Note: ce document contenant des informations financières relatives au client, ce dernier a demandé à ce que l'étude de cas ne mentionne ni le nom de la société ni celui de ses employés.

CHALLENGE

Notre client, un groupe hospitalier comptant près de 4 000 employés, est un acteur économique majeur ainsi qu'un important employeur régional. Certifié depuis 2002 par la Haute Autorité de Santé, il se doit de fournir aux équipes soignantes un service informatique de qualité, reposant sur une infrastructure disponible et performante (réseaux, serveurs et applications) ; le tout au bénéfice de ses patients.

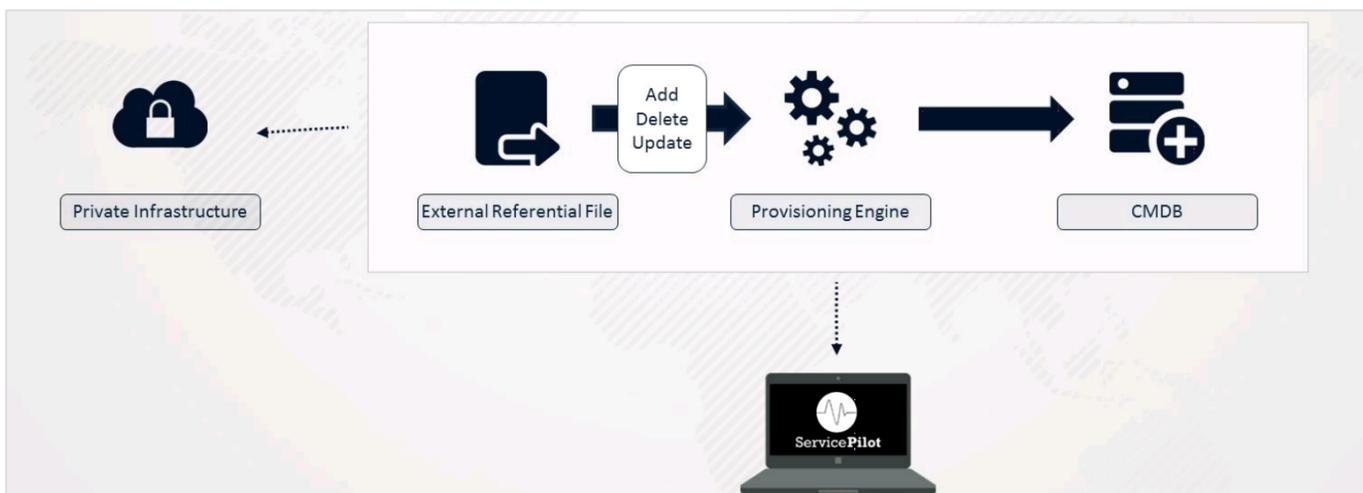
Pour superviser cette infrastructure, son département IT utilisait jusqu'à présent la solution libre Nagios, qui posait malheureusement plusieurs problèmes. Effet, selon ses équipes techniques : elle ne couvrait pas certains des éléments sensibles du système d'information ; elle rendait difficile la création de tableaux de bord et rapports ; et elle était complexe à maintenir et à administrer. Ainsi, le groupe souhaitait disposer d'une solution simple à administrer et capable de répondre à ses besoins de supervision, de métrologie et de reporting ; ce dans un environnement hétérogène.

SOLUTION

En remplaçant Nagios par ServicePilot, le groupe hospitalier s'est doté d'une solution de supervision lui permettant de respecter ses engagements de qualité de service. En effet, son département IT bénéficie désormais des avantages suivants :

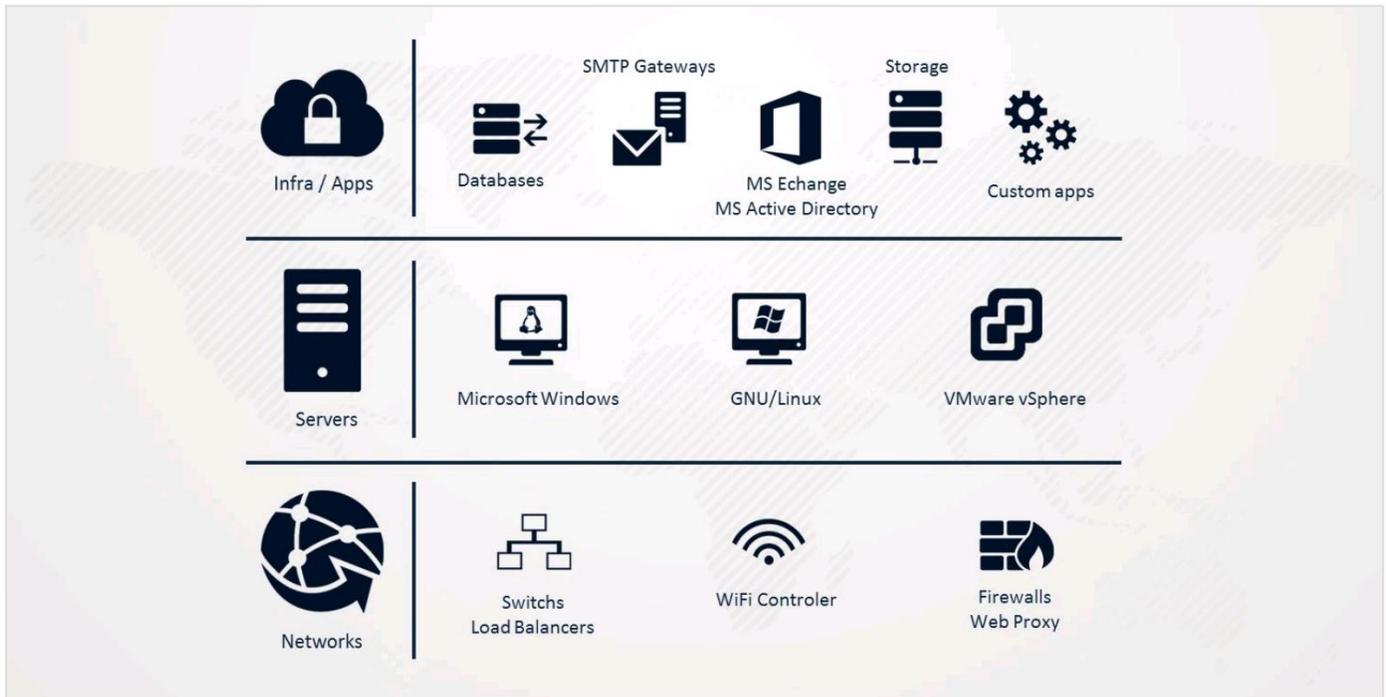
1) Maintenabilité de la plateforme de supervision

Le groupe souhaitait disposer d'une solution simple à maintenir et à administrer, en contraste avec leur expérience du logiciel libre Nagios. Répondant à ce type de besoin, ServicePilot simplifie les opérations de mise à jour au moyen de modèles de supervision intégrés (appelés "packages") et de fichiers de provisionnement (appelés "fichiers de référence"). D'une part, les modèles intégrés regroupent l'ensemble des informations relatives à une technologie donnée (collecteurs, indicateurs, seuils d'alerte, etc.). D'autre part, les fichiers de référence associent les composants de l'infrastructure avec leurs modèles de supervision, au moyen de simples fichiers TXT ou CSV. Aujourd'hui, le département IT du groupe peut assurer la maintenance de sa solution de supervision en seulement une heure de maintenance par semaine, lui permettant ainsi de se concentrer sur son cœur de métier.

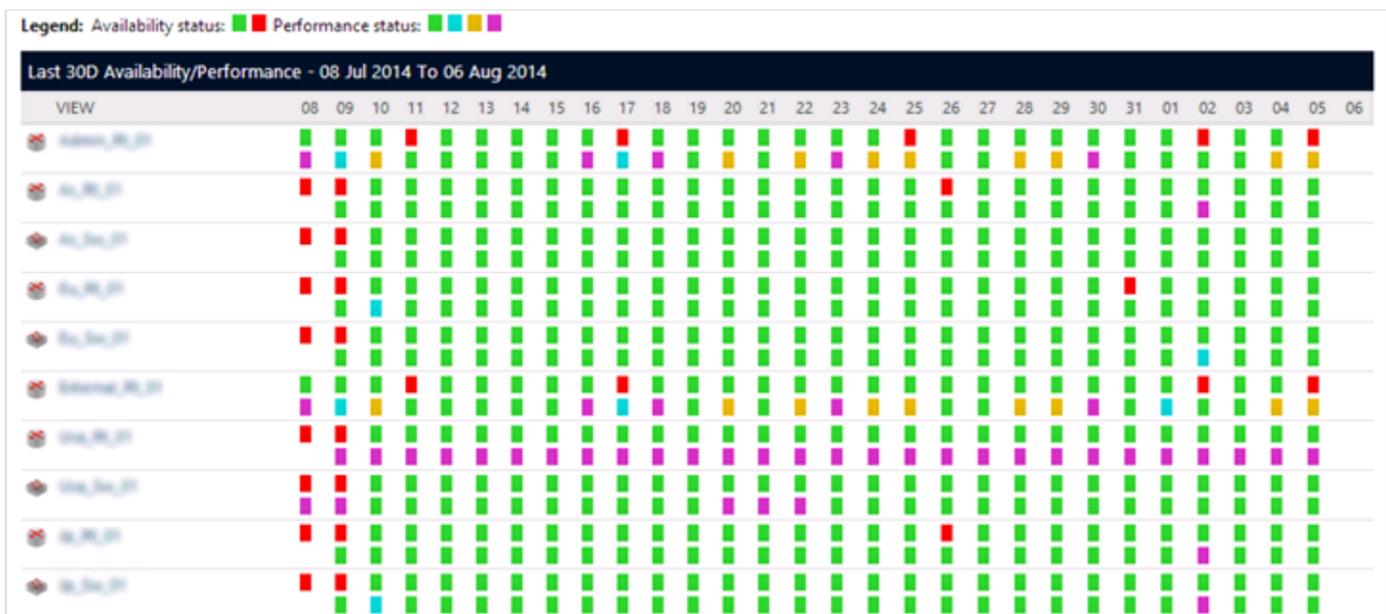


2) Disponibilité et performance du périmètre technique complet

Gérant un grand nombre de technologies, ServicePilot permet aux équipes du centre hospitalier d'identifier les dégradations de performance qui affectent l'ensemble de son infrastructure IT.



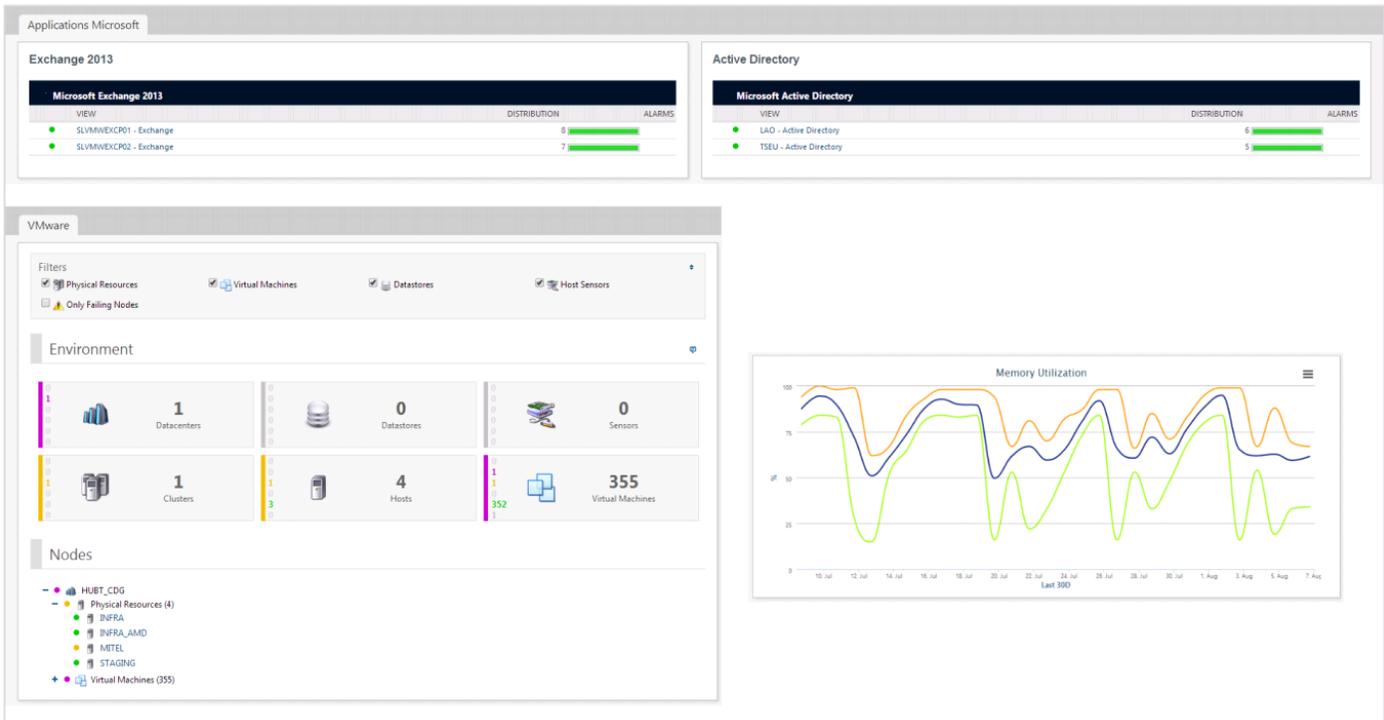
Une fois identifiées, ces dégradations sont présentées dans une interface unifiée, et les alertes associées peuvent être transmises par email aux responsables concernés.



3) Restitution des données

ServicePilot offre au département IT du groupe la possibilité d'analyser la performance historique de son infrastructure et de corrélérer les dégradations de service du jour avec celles survenues dans le passé.

De plus, les fonctions de capacity management de l'outil de supervision permettent de prévoir le niveau d'utilisation futur de chaque composant, l'aidant ainsi à anticiper les anomalies et à optimiser ses ressources.



4) Création facile de rapports PDFs

Les utilisateurs ont la possibilité de créer des rapports PDFs en quelques clics depuis l'interface web de ServicePilot. Ces rapports peuvent être personnalisés ou bien générés à partir de modèles et leur contenu peut s'adapter à des profils variés (personnel technique, décisionnel et bien d'autres).

5) Réutilisation de scripts Nagios

Auparavant, l'instrumentation du système informatique du centre hospitalier reposait en partie sur l'exécution de scripts Nagios. Heureusement, l'API externe de ServicePilot permet de recevoir des données, depuis n'importe quel système tiers, sous forme de Syslog. Ainsi, pour que les équipes du groupe puissent continuer à utiliser ces scripts, deux procédés ont été utilisés:

- Modification du format de réponse des scripts exécutés automatiquement sur le système distant (tâches planifiées, etc.) pour qu'ils soient reconnus par ServicePilot (temps de réalisation : 5 minutes).
- Utilisation de l'agent "Remote Plugin" de ServicePilot, capable de communiquer avec les agents Nagios déjà déployés (NRPE), afin d'exécuter automatiquement les scripts distants et en récupérer les résultats (temps de réalisation : 5 minutes).

BENEFICES

Grâce à ServicePilot, les équipes informatiques du groupe hospitalier ont gagné en réactivité pour la prévention, la détection et la résolution d'incidents ; améliorant ainsi le service délivré à leurs nombreux utilisateurs.

De plus, la simplicité avec laquelle s'administre la solution (moins d'une heure de maintenance par semaine) a facilité son adoption par les différentes équipes techniques du groupe.

Aussi, les fonctionnalités d'analyse statistique et de capacity management du logiciel ont permis à son département IT d'optimiser ses ressources informatiques.

Enfin, ServicePilot a permis à ce client de préserver la cohérence de son système informatique en continuant à utiliser les scripts qui avaient été créés entre Nagios et les autres composants.

Vous aussi, diagnostiquez les problèmes de disponibilité et de performance plus rapidement avec ServicePilot.
Accélération du diagnostic des incidents