

RETOUR D'EXPERIENCE



FIBRE EXCELLENCE

Fibre Excellence professionnalise la supervision de ses équipements et applicatifs critiques avec Centreon

Le projet en quelques mots



Les enjeux

- Centraliser et professionnaliser la supervision des équipements et applicatifs critiques en environnement multi-sites
- Respecter les contraintes de la société en optant pour un modèle open source
- Monter en compétence sur la solution de supervision



La solution

Centreon
Formation
utilisateurs



Les principaux bénéfices

- Une équipe plus réactive, plus efficace, plus sereine et plus proactive
- Une visibilité sur l'ensemble des équipements et applicatifs
- Un outil de communication avec les utilisateurs, la direction générale et le siège social



FIBRE EXCELLENCE

“ Disposer d'une solution de supervision IT professionnelle devenait indispensable pour centraliser la supervision de nos SI critiques répartis sur plusieurs sites ”

Fibre Excellence SAS regroupe des sociétés spécialisées dans l'exploitation forestière et l'industrie papetière. Ses deux sites industriels de Saint-Gaudens et Tarascon produisent principalement de la pâte à papier, matière première destinée aux papetiers. Pour permettre à la DSI de centraliser la supervision de ses équipements et applications critiques, l'entreprise a choisi de s'équiper d'un logiciel professionnel et a misé sur la solution Centreon. A la fois séduite par le modèle open source de Centreon et la puissance de la solution, l'équipe Systèmes et Réseaux de Fibre Excellence est, progressivement, montée en compétence pour respecter les contraintes organisationnelles, budgétaires et techniques de l'entreprise.

“ Centreon, avec son interface graphique, sa puissance fonctionnelle et la fiabilité des données collectées, nous a permis de superviser rapidement tous nos équipements et applicatifs et mieux communiquer avec la direction et le siège social. ”

La DSI de Fibre Excellence gère les SI de deux sites industriels (Saint-Gaudens et Tarascon), de plusieurs filiales et du siège social de l'entreprise situé à Labège. Les sites de production fonctionnent 24/7 et nécessitent une supervision constante du SI hors production industrielle (géré à part). De plus, les différents sites sont reliés entre eux par VPN. Le groupe exploite un ERP dont le serveur est basé à la maison mère. La disponibilité de la liaison VPN avec le serveur SAP est donc fondamentale car l'ERP pilote les livraisons et les données de production. En 2008, pour faire face à l'augmentation du nombre d'équipements à superviser et à la complexification des systèmes, la DSI prend la décision de s'équiper d'un outil dédié. « Il devenait indispensable, pour nous, de centraliser la supervision informatique de nos différents sites de façon professionnelle et automatisée », se souvient Nicolas Lussier, responsable Systèmes et Réseaux de Fibre Excellence. « Nous avons besoin d'une solution capable de gérer plusieurs sites et des environnements hétérogènes (Linux, Windows, Unix, etc.). Nous avons recherché, en priorité, une solution open source car ce modèle

nous paraissait le plus adapté pour garantir la maîtrise de nos budgets et l'évolution de l'outil à notre rythme ».

La solution Nagios est envisagée mais n'est pas retenue car l'équipe souhaite une approche plus graphique et une gestion avancée des historiques. C'est alors que Nicolas Lussier découvre Centreon. « La solution, facilement accessible en téléchargement, nous a tout de suite plu ! Nous avons pu facilement tester Centreon et évaluer son adéquation avec nos besoins, » explique Nicolas Lussier. « La prise en main étant très rapide, nous avons vite déployé la supervision sur les premiers périmètres. »

Avec Centreon, Fibre Excellence a industrialisé la supervision de l'ensemble de ses équipements et applicatifs (hors SI production industrielle). Certains ont un haut niveau de criticité au regard de l'activité de l'entreprise comme les liaisons sécurisées VPN, les serveurs des applications métier ainsi que certains réseaux et PC directement liés à la production. D'autres, moins critiques, sont tout de même supervisés pour une meilleure visibilité.

“ Avec la solution de supervision IT Centreon, nous sommes plus sereins, plus réactifs et proactifs, que ce soit dans la prévention des dysfonctionnements, la gestion des astreintes et même dans nos relations avec nos fournisseurs. ”

La solution est aussi utilisée pour faciliter les échanges d'informations avec d'autres services, comme, par exemple, le laboratoire de Fibre Excellence, en charge de l'analyse de la qualité de la pâte à papier. « *Après une formation de 30 minutes, les utilisateurs étaient autonomes et capables de réaliser certaines tâches de base à distance pour résoudre les pannes que nous leur signalions grâce aux alertes mail de Centreon,* » souligne Nicolas Lussier. Le site de Tarascon accède lui aussi aux indicateurs de Centreon.

Autre intérêt de la solution, la possibilité pour la DSI d'exploiter les données et l'interface graphique de Centreon pour échanger avec la direction et la maison mère, comme le confirme Nicolas Lussier : « *nous sommes en mesure d'adresser des reportings mensuels sur notre activité à la direction financière, aux directeurs d'usine et à la direction générale. La restitution des données très graphique facilite grandement les échanges avec la maison-mère. Un diagramme parle toujours mieux que les mots !* »

Le déploiement de Centreon a permis à l'équipe de travailler plus sereinement. L'ajout de nouveaux équipements ou sites (comme l'usine de Tarascon l'an passé) se fait de façon très simple. L'équipe est plus proactive grâce aux indicateurs et aux données très précises mises à disposition par Centreon.

« *Le diagnostic est facilité et cela nous permet d'aller plus vite dans la résolution des pannes, voire de les anticiper,* » se félicite Nicolas Lussier. « *Quand un serveur est indisponible, nous savons immédiatement pourquoi. Quand une connexion est défaillante, nous fournissons des données de diagnostic fiables à notre fournisseur d'accès pour résoudre la panne. Avec Centreon nous appréhendons différemment les incidents et nous gagnons du temps !* »

L'interopérabilité de Centreon est également un point important du dispositif. Pour superviser la température de la salle des serveurs et garantir l'alerte en cas de dysfonctionnement, Centreon a été interfacé avec un

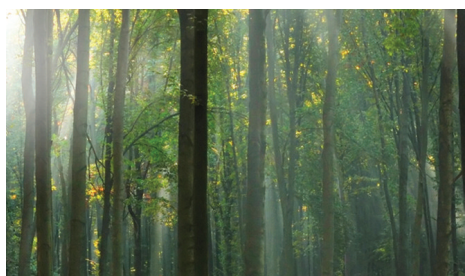
logiciel de téléphonie dédié à la gestion des astreintes 24/7. Grâce à ce couplage, en cas de variation de température, un message vocal est adressé automatiquement au technicien d'astreinte qui intervient immédiatement.

Outre la puissance fonctionnelle de Centreon, Nicolas Lussier apprécie également la qualité des services de l'éditeur, en particulier la formation. « *Nous avons commencé par utiliser la solution sans assistance et nous avons mis en place nos outils de supervision. Il y a deux ans, nous avons investi dans une formation auprès de Centreon et nous ne le regrettons pas. Nous avons gagné en compétence et en efficacité. Par exemple, là où il nous fallait une demi-heure pour ajouter un host, nous mettons à présent une minute et demie !* »

Cette expérience très positive a permis à Nicolas Lussier de penser autrement l'utilisation de Centreon sur des sujets tels que la réalisation d'audits internes. « *Un peu sur le modèle des audits Sarbanes Oxley, nous envisageons de mettre en place des processus d'audits internes dans lesquels Centreon nous serait d'une aide précieuse.* »

Autre axe de développement envisagé : s'équiper d'une solution de Business Intelligence (BI) dédiée à la supervision. La démarche existe déjà et pourrait être optimisée, automatisée et sécurisée grâce à Centreon MBI. Nicolas Lussier se dit prêt à recommander la solution et le modèle open source de Centreon qui, selon lui, « *a permis de disposer à moindre coût d'une solution de supervision complète et d'investir sur des fonctionnalités à forte valeur ajoutée comme la BI.* »

“Le modèle open source de Centreon nous a permis de disposer à moindre coût d'une solution rapidement opérationnelle. Nous avons investi, il y a deux ans, sur la formation des équipes avec, pour résultat, une vraie montée en compétence. Prochaine étape : exploiter les possibilités offertes par Centreon MBI et mettre en oeuvre un système d'audit basé sur Centreon !”



A propos du client Fibre Excellence

Fibre Excellence SAS est une holding qui gère plusieurs sociétés de l'industrie papetière et de l'exploitation forestière. Le siège social est basé à Labège. Le groupe Fibre Excellence porte un intérêt particulier à la valorisation des ressources forestières, par l'intermédiaire des sociétés qui lui sont rattachées.

Site web : www.fibre-excellence.fr

Centreon
est une référence européenne
majeure des logiciels de supervision
informatique professionnelle open source.

Centreon permet à tous les professionnels de l'IT (de l'administrateur système au DSI) d'anticiper les interruptions de services et facilite le pilotage proactif de la performance des infrastructures systèmes et réseaux.

Au moins 200 000 utilisateurs de l'IT et plus de 400 PME ou sociétés du Global Fortune 500 à travers le monde s'appuient sur Centreon depuis 2005 pour des données de supervision IT pertinentes. Parmi ses clients, Centreon compte Airbus, Bolloré, BT, Canal Plus, Kuehne Nagel, Limagrain, LVMH, Oberthur Technologies, Orange et des ministères français.

Retrouvez d'autres cas clients sur notre site www.centreon.com

 **centreon**
The Power of Knowing

