



Garantir la qualité de service des solutions cloud

Hardis Group assure la fourniture et le support de systèmes d'informations et d'applications critiques, hébergés dans ses propres centres ou chez ses clients. L'entreprise s'appuie sur la solution open source iTop pour maîtriser ses configurations techniques et respecter ses engagements de service.

Hardis Group fournit, avec son offre de solutions cloud, des moyens de production informatiques à plus de 400 entreprises dans des secteurs comme la logistique, le transport, la finance ou le commerce en ligne. Vu l'impact économique de la moindre interruption de service, la société s'engage vis-à-vis de ses clients sur la disponibilité des systèmes et applications concernés, ainsi que sur le temps de résolution des incidents.

Un seul référentiel technique et contractuel

Pour maîtriser un environnement de production constitué de plus de 3 500 serveurs, Hardis Group a adopté la solution de gestion d'infrastructures informatiques open source iTop. L'entreprise dispose, avec la base de données d'iTop (CMDB*), d'un référentiel unique pour gérer ses configurations techniques et ses engagements contractuels.

Hardis Group répertorie ainsi plus de 13 000 éléments d'infrastructure et leurs interdépendances – de la prise

électrique au serveur, mais aussi son catalogue de services, sa documentation technique, ainsi que 1 000 contrats et 12 000 contacts clients. «*Quand un client nous appelle, nous accédons très vite à ses contrats et savons quels systèmes il utilise*», explique Alexandre Zana, Service Level Manager, Hardis Group.

Des processus de support industrialisés

L'équipe de 40 personnes (HelpDesk) chargée du support technique 24x7 chez Hardis Group s'appuie sur les fonctions d'iTop pour organiser son activité. L'outil gère ainsi 6 000 demandes d'assistance (tickets) par mois, les hiérarchise selon leur niveau d'urgence, et permet de suivre chaque étape de leur résolution. «*iTop est un outil aussi fondamental que le mail et le téléphone pour nos équipes support*», confirme Alexandre Zana.



Un outil fondamental pour l'activité des équipes support.»

Hardis Group

Entreprise de services numériques et éditeur de logiciels, Hardis Group accompagne la transformation digitale de ses clients avec ses solutions de Cloud computing, ses activités de conseil et ses multiples expertises «*métier*» (logistique, distribution, banque...). Implantée dans toute France, la société compte près de 850 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 83,3 millions d'euros en 2016.

Hardis Group a pu facilement interfacer iTop avec les logiciels de supervision des systèmes. 80 % des tickets sont ainsi créés automatiquement ou semi-automatiquement (tickets créés manuellement mais pré-remplis). Un plus pour la résolution rapide des situations exceptionnelles : «*Sur les contrats les plus exigeants, nous devons prendre en charge l'incident en moins de 10 minutes*», précise Alexandre Zana.

Une solution pour accompagner la croissance

Entre 2011 et 2017, le nombre de serveurs gérés avec iTop par Hardis Group est passé de 200 à 3500. «*Nous voulions une solution capable de suivre notre croissance. Nous avons choisi iTop car il est évolutif: il est très facile d'y intégrer de nouvelles données*», indique Alexandre Zana.

L'entreprise peut en outre rapidement prendre en charge les systèmes d'un nouveau client. Avec les fonctions d'import de données dans iTop, elle intègre de façon automatique les nouvelles configurations dans sa base de données, à partir d'une description existante.

Prospection commerciale

Une facilité bienvenue aussi en prospection commerciale: «*Je peux très vite récupérer les éléments de la configuration d'un (futur) client pour lui montrer comment nous allons gérer ses systèmes*», souligne Alexandre Zana.



Alexandre Zana
Service Level Manager
Hardis Group

«*iTop est évolutif: il est très facile d'y intégrer de nouvelles données.*»

Une évaluation rapide des conséquences d'un incident

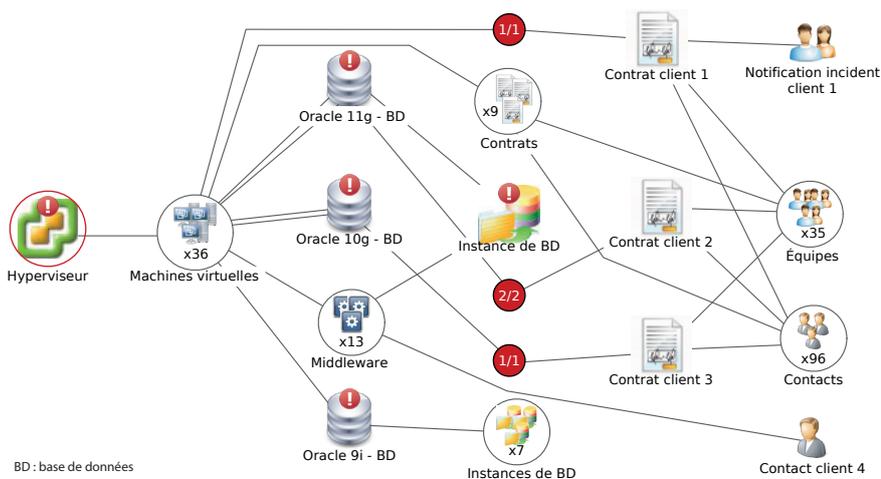
Grâce à la fonction d'analyse automatique d'impact d'iTop, les équipes de support Hardis Group peuvent évaluer sans délai la portée d'un événement – fortuit ou planifié – touchant un élément de la configuration. Elles peuvent notamment visualiser l'ensemble des éléments impactés et remonter jusqu'aux personnes à notifier chez leurs clients.

«*En cas d'incident ou d'opération de maintenance sur un serveur, nous*

savons dire très vite quelles applications, quels clients, quels contrats, quelles personnes sont impactés, et donc, réagir de la façon la plus appropriée», explique Alexandre Zana.

Règles de dépendances

L'analyse automatique d'impact s'appuie sur des règles de dépendances entre éléments de configuration définies au sein de la base de données iTop.



iTop est une solution open source de gestion des infrastructures de production informatique. La base de données d'iTop (CMDB) décrit les composants des systèmes d'information et leur utilisation (applications, contrats). Le catalogue de services d'iTop modélise les processus de gestion informatique (changement de configuration, support technique) et garantit leur bon déroulement.

Challenge

Garantir la disponibilité de systèmes et d'applications critiques, hébergés chez Hardis Group (infogérance) ou chez ses clients (télé-surveillance).

Solution

Une base de données pour recenser tous les composants des systèmes d'information, les engagements contractuels et les contacts, assortie d'un système de gestion des incidents (tickets) et des demandes de changements.

Bénéfices

Respect des engagements contractuels de service et de disponibilité (tickets créés sous 10 mn). Réactivité et qualité de relation client (analyse d'impact et accès aux contacts).



La configuration Hardis Group

3500

serveurs hébergés ou supervisés

6000

tickets et 120 demandes de changements par mois

13 000

éléments de configuration, 12 000 contacts

1 000

contrats clients, 200 contrats fournisseurs