



Une CMDB centralisée et alimentée de façon automatique pour la gestion du parc informatique des établissements scolaires



Propos recueillis auprès de Chloé Fonck
Responsable du centre de services GIP Recia
(Groupement d'intérêt public Recia).

- 180 établissements scolaires, dont lycées, collèges et centres de formation

- 52 000 PC avec infrastructures lourdes

- 3 000 interlocuteurs

Le Groupement d'Intérêt Public Recia est le **pôle régional d'administration système et réseau** de 180 établissements d'enseignement et de formation du Centre-Val de Loire. **Le GIP Recia utilise iTop** pour référencer les composants du parc informatique et leurs interdépendances afin de procéder à des analyses d'impact en cas d'incident. Chloé Fonck, responsable du centre de service du GIP Recia, revient sur **le choix d'iTop et les bénéfices perçus**.

- **Challenge**

Centraliser la gestion de parcs informatiques distants et obtenir une analyse d'impact précise des incidents sur les équipements

- **Solution**

Un outil de CMDB qui produit un arbre de dépendance entre équipements et des visualisations à différents niveaux (local, central)

- **Bénéfices**

Un véritable gain de temps et d'efficacité pour les équipes IT dans la gestion des incidents et du renouvellement du parc

Outil d'inventaire, ETL et collecteurs :

- **une chaîne complète pour la collecte de données**

Comptabilisant presque 52 000 ordinateurs, le parc informatique des établissements de la région du Centre-Val de Loire requiert **une gestion rigoureuse et centralisée**. Pour cela, un premier inventaire est réalisé au niveau des établissements via l'outil de gestion de parc - OPSI, éditeur UIB - disponible dans chaque infrastructure établissement. Afin de centraliser les données, un mécanisme ETL (*Extract, Transform and Load*) **collecte les informations** de chaque machine de gestion de parc, les consolide en utilisant d'autres sources de données et les remonte vers la plateforme iTop centrale gérée par le Recia. Ceci **peuple automatiquement et en continu la CMDB¹** qui recense l'ensemble des machines, ainsi que **leur localisation** - c'est-à-dire le bâtiment, l'étage et la salle, et toutes les informations nécessaires au support technique.

- **Analyse d'impact et visualisation**

La collecte des données ainsi consolidée permet d'obtenir **une vue sur l'infrastructure complète** des établissements scolaires. Elle sert en outre à générer **une analyse d'impact** lorsque l'outil de supervision remonte un incident : iTop produit un graphe de dépendance avec l'élément concerné et tous les matériels connectés. *"Par exemple, quand un commutateur tombe, l'analyse d'impact nous permet d'identifier l'ensemble des équipements interconnectés, par conséquent, eux mêmes indisponibles et donc de déterminer au plus juste la criticité de l'incident"*, explique Chloé Fonck, responsable du centre de services du Recia.

À partir des données qu'il centralise, iTop permet d'obtenir des vues à différents niveaux sur le parc informatique. En plus des vues d'ensemble utilisées par le Recia en central, les gestionnaires de droits permet de limiter la consultation iTop sur les organisations en fonction des équipes IT : *"un partenaire Région ou conseil Département ne verra que sa communauté d'établissements"*, illustre Chloé Fonck.

- **Un enjeu fort lié à la qualité des données**

L'un des enjeux principaux de la gestion centralisée porte sur **la qualité des données**. La responsable du centre de service précise : *"Si la donnée est jugée de mauvaise qualité par la consolidation, nous pouvons affecter un statut particulier (implémentation par exemple) à l'objet. Cela indique aux équipes support qu'il n'est pas certain que l'équipement soit correctement pris en charge ou normé. C'est le genre de situation que nous cherchons à éviter."*

Pour contrer ces problématiques de qualité et de **cohérence globale**, un membre de l'équipe IT Recia se charge de l'analyse et de la maintenance régulière des données de la CMDB.

¹CMDB : Configuration Management Database



iTop est une solution de gestion des services informatiques simple et efficace, dédiée à la performance de votre équipe et à la satisfaction de vos clients. Open source et entièrement basée sur le web, iTop permet un management maîtrisé de votre système d'information, en combinant la modélisation et gestion de l'ensemble de ses composants techniques, organisationnels et humains au sein d'un référentiel unique, personnalisable et extensible, ainsi que la gestion de tous les services et processus IT dans le respect des pratiques ITIL.

"Grâce à ces audits, nous pouvons identifier les données non pertinentes ou incomplètes pour pouvoir lancer des actions d'amélioration. Par exemple, un équipement réseau qui n'a pas de lien montant ou qui a statut obsolète alors qu'il est toujours rattaché à un établissement est un cas de figure qui nécessite des correctifs."

- **Gérer l'obsolescence des matériels**

La collecte des données d'iTop apporte **une meilleure gestion du cycle de vie des PC**. *"En renseignant la date d'achat, de garantie et les taux d'usage des machines, le décideur connaît l'état des parcs et peut anticiper les opérations. C'est un excellent outil d'aide à la décision pour l'investissement et le renouvellement des machines"*, souligne Chloé Fonck.

Cela facilite **la gestion de l'obsolescence des matériels** : lorsqu'un ordinateur est mis au rebut, il n'est pas supprimé dans iTop, il change juste de statut. Il est donc possible d'analyser la rotation, la remise en service ou la durée de vie des machines et ainsi préciser les besoins et construire une logique de renouvellement.