



Gérer l'ITSM de clients aux environnements disparates : défi relevé avec iTop !



Propos recueillis auprès de Erburul Yasar, Responsable ITSM & Sydney Sicard, Responsable Outillage, Automatisation et Sécurité

● **800 000**
tickets créés depuis la mise en place d'iTop

● **100 000**
tickets résolus en 2023

● **144 000**
CI décrits dans le CMDB iTop

Filiale du groupe Neuronnes (groupe de Conseil et de Services Numériques de 6500 salariés), La société **ScaleSquad** aide ses clients à transformer leurs infrastructures vers les meilleures solutions Cloud hybride du marché, et à en assurer les services managés. ScaleSquad gère en permanence (24/7) des infrastructures contenant près de **20 000 CI** (Configuration Items) et aura traité plus de **100 000 tickets en 2023**.

Pour garantir un service de haut niveau à ses clients, ScaleSquad **utilise depuis 10 ans l'outil ITSM iTop**, réputé pour sa souplesse. Dernièrement, iTop a de nouveau confirmé son adaptabilité avec la mise en place de satellites entre l'outil et les logiciels ITSM des clients de ScaleSquad. Explications avec le retour d'expérience d'**Erburul Yasar, Responsable ITSM** et de **Sydney Sicard, Responsable Outillage, Automatisation et Sécurité**.

● Challenge

Proposer de l'infogérance Cloud & Infrastructures en offrant la possibilité aux clients de conserver les données de gestion de leur SI.

● Solution

La mise en place d'interconnexions (appelés "satellites") et d'automatismes entre iTop et les outils ITSM des clients (EasyVista, ServiceNow...)

● Bénéfices

Un vrai gain d'efficacité dans la résolution des tickets grâce aux automatisations et à la précision de la CMDB iTop.

● Proposer de l'infogérance sans "confisquer" les données clients

Depuis dix ans, ScaleSquad utilise la solution ITSM iTop afin de gérer son activité d'infogérance. L'outil répond à tous les besoins du centre de services : **il est flexible, adapté à la gestion multi-clients et son coût est maîtrisé**. Plus récemment, un nouveau besoin s'est fait ressentir : celui d'**interconnecter iTop avec les logiciels ITSM en place chez les clients** de ScaleSquad.

« Dans un premier temps, nous avons eu affaire à des clients très intéressés à l'idée de mettre en place leur propre iTop, afin de **conserver leurs données chez eux et de garder la main dessus**, notamment si le contrat d'infogérance venait à prendre fin, explique Erburul Yasar, Responsable ITSM chez ScaleSquad. Nous avons vu là une opportunité de créer des synergies entre les outils pour **gagner en performance et déployer davantage d'automatismes**. »

L'équipe ScaleSquad se lance alors dans la mise en place de "satellites", c'est-à-dire de **synchronisations miroirs** entre leur iTop et ceux de leurs clients. « Les satellites permettent de répliquer les données, les tickets, les actions, et surtout les référentiels (CMDB, catalogues, etc.) de nos clients. La notion de 'référentiel commun' est importante : l'objectif n'est pas seulement de faire communiquer deux tickets entre eux. Il s'agit surtout d'avoir **les mêmes référentiels sur les deux outils**, pour parler le même langage et être capable d'assurer une supervision réellement efficace », détaille Sydney Sicard, Responsable Outillage, Automatisation et Sécurité chez ScaleSquad.

● Créer des satellites entre iTop et d'autres outils ITSM

La mise en place d'interconnexions entre deux iTop distincts a ouvert la porte à de nouvelles possibilités.

« La création de satellites iTop nous a mis le pied à l'étrier pour interconnecter iTop avec d'autres logiciels ITSM. À la demande d'un de nos clients, nous avons mis en place **une synchronisation miroir entre iTop et EasyVista**, en toute autonomie. Cela nous a valu beaucoup de R&D (définition des scénarios, expression des besoins, etc.), mais nous sommes parvenus à un résultat concluant en moins de six mois. Puis, nous avons réitéré l'opération avec quatre autres clients, en mode 'amélioration continue', se réjouit Erburul Yasar.

ScaleSquad a même par la suite établi des interconnexions entre iTop et ServiceNow, avec l'accompagnement de Combodo, puis en parfaite autonomie. En parallèle, le centre de services a déployé **des automatismes dans iTop** pour améliorer sa performance.

« Nous avons récemment créé **un appel automatique des astreintes** : les équipes de nuit sont ainsi sollicitées si et seulement si une défaillance survient (grâce à la synchronisation entre notre supervision sur Centreon et iTop). Cette fonctionnalité permet d'**économiser plusieurs centaines de milliers d'euros chaque année**, en ne mobilisant que les astreintes nécessaires », s'enthousiasme Sydney Sicard.

Le centre de services a également mis en place **la création automatique de tickets**. « Nous gagnons en réactivité grâce à l'auto-ticketing, car là où un humain pourrait

The logo for iTop, featuring the lowercase letters 'itop' in a white, sans-serif font. A small orange dot is positioned above the 'i', and a larger orange dot is positioned to the right of the 'p'. The logo is set against a dark background with a grid of small white dots.

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 (matériels, unités virtuelles, actifs logiciels). Le catalogue de services d'iTop modélise les processus ITSM – gestion d'incidents/helpdesk, demandes de changement... – et garantit leur bon déroulement, comme leur suivi.

hésiter à créer un ticket ou attendre un certain laps de temps avant de le créer, le robot le fait immédiatement et rapidement. De plus l'intérêt majeur de l'auto-ticketing est l'affectation automatique des tickets aux bonnes équipes se basant non plus sur le catalogue des services, mais sur les informations plus affinées de la CMDB iTop. », précise Sydney Sicard.

● Élargir le portefeuille clients grâce aux possibilités d'iTop

Les chiffres montrent à quel point iTop permet **une traçabilité plus fine des infrastructures** : « En 2022, nous avons résolu 85 000 tickets. En 2023, nous en avons résolu plus de 100 000. Nous gagnons en précision quant à l'identification et la résolution des incidents avec la CMDB iTop, alors que **nous avons de plus en plus de clients avec de grosses volumétries d'infrastructures**. »

En effet, les synchronisations entre différents outils ITSM ont permis à ScaleSquad d'élargir son portefeuille clients en allant vers de plus grands comptes (GE, ETI...). Ces derniers ayant bien souvent déjà une solution ITSM en place...

En outre, iTop permet au centre de services de **visualiser l'ensemble de ses clients sur une même interface**, parfaitement bien segmentée, dans le respect du RGPD. « L'outil iTop nous permet de travailler en mutualisant les ressources au sein d'un centre de service, pour répondre aux sollicitations de nos différents clients. Cela nous génère au final un gain en productivité et d'économie », conclut le responsable ITSM de ScaleSquad.