

Étude de cas



RETOUR D'EXPÉRIENCE

EUROMASTER

• ITSM • CMDB • RELEASE MANAGEMENT • INFRASTRUCTURE IT



Propos recueillis auprès de Lionel Montaudon,
Chef de projet IT chez Euromaster Europe

Une gestion d'infrastructures informatiques en mode SaaS évolutive sur le long terme

Une solution utilisée en mode SaaS depuis **9 ans**

Des équipes infrastructures IT réparties dans **17 pays européens**

150 collaborateurs à la Direction des Systèmes d'Information

EUROMASTER

Filiale à 100% du groupe Michelin, Euromaster est un expert du pneumatique comptant plus de 2 300 centres d'entretien de véhicules, répartis dans 17 pays européens. Depuis 2011, les équipes informatiques s'appuient sur la solution iTop pour gérer efficacement les infrastructures, les services informatiques, ou encore les mises en production d'applications.

Retour sur l'évolution des usages d'iTop au sein d'Euromaster avec le témoignage de Lionel Montaudon, chef de projet IT.

Challenge

Faciliter le travail des équipes IT pour éviter les tâches répétitives et chronophages. Gagner en agilité dans la gestion des infrastructures informatiques. Disposer d'un référentiel des moyens et infrastructures informatiques à jour.

Solution

Une solution aux multiples possibilités qui s'adapte aux besoins des équipes informatiques sur le long terme

Bénéfices

La gestion d'une grande partie des services informatiques sur une même interface (ITSM, Release Management...)

2011 - Le défi d'une vision "en temps réel" de l'infrastructure IT

Les équipes "infrastructures" d'Euromaster Europe gèrent tous les composants informatiques communs aux 17 pays dans lesquels l'enseigne est présente. **Désireuses de disposer d'un référentiel pour leurs systèmes d'information, elles se sont équipées d'iTop en 2011**, devenant ainsi l'un des tout premiers clients de l'éditeur Combodo. La spécificité des infrastructures ne permettant pas une qualité de données suffisante, l'outil n'a pas été utilisé à sa pleine puissance pendant un temps.

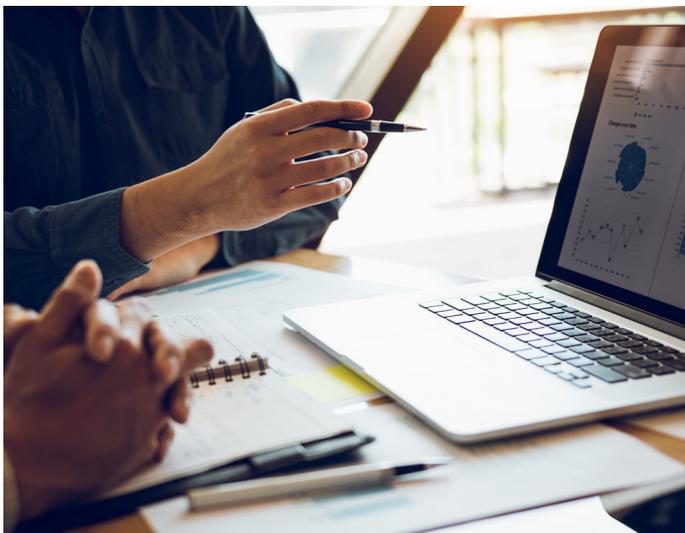
« L'ensemble de notre infrastructure IT étant externalisé, nous en avons une très mauvaise visibilité. Nous n'arrivions pas à suivre tous les changements, car les infogéreur externes nous faisaient remonter les informations de modifications une fois par mois, via un fichier Excel. Les équipes mettaient alors deux jours pour actualiser ces données dans le référentiel iTop (CMDB). Or, l'activité de l'infrastructure évolue en permanence ! Idéalement, il aurait fallu mettre à jour ces données en continu.

Nous manquions donc d'une vision "en temps réel" de l'infrastructure, pourtant indispensable à son bon fonctionnement. L'outil n'était pas en cause : nous avions besoin d'automatiser l'intégration des données dans iTop, pour pouvoir piloter efficacement l'activité en continu. »

L'utilisation d'iTop a permis à Euromaster de vérifier que la facturation des infogéreur correspondait bien aux ressources utilisées et de payer le juste prix.

2013 - La virtualisation de l'infrastructure IT pour synchroniser les données en continu

« En 2013, nous avons décidé de virtualiser l'ensemble de notre infrastructure, ce qui nous a permis de synchroniser les modifications directement dans iTop grâce à une API. Toutes les informations sont ainsi collectées dans le logiciel de virtualisation



À propos d'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 (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.

et sont automatiquement mises à jour sur iTop six fois par jour. Résultat : plus besoin d'intégrer le fichier de l'infogéreur manuellement. »

Grâce aux informations enregistrées dans iTop, les équipes "infrastructures" d'Euromaster accèdent, en cas d'incident, à l'historique des actions réalisées sur un composant. **À la clé : un véritable gain en productivité et en traçabilité.**

2014 - L'ITSM au service de la productivité

L'usage de la solution iTop s'est rapidement étendu à la **gestion des services IT**, pour traiter les changements et les demandes des utilisateurs. Pour cela, le matériel informatique des agences et des salariés est synchronisé automatiquement dans la CMDB à partir des outils de gestion d'Active Directory (AD), d'EndPoint Management Platform (EMP) et de Mobile Device Management (MDM).

« De cette façon, lorsqu'un collaborateur part de l'entreprise, nous pouvons facilement réattribuer son matériel et avons un historique complet des actions menées. »

2018 - La solution iTop étendue au Release Management

« En 2018, notre outil de release management étant obsolète, nous avons migré cette partie sur iTop. La gestion des mises en production s'appuie désormais aussi sur la CMDB. Par conséquent, lorsque nous développons une nouvelle version d'application, elle est automatiquement mise à jour dans iTop, ce qui nous permet d'accéder à tout l'historique. iTop permet une traçabilité irréfutable des versions d'applications.

Aujourd'hui, toute la DSI Europe utilise iTop et nous avons pour ambition d'ouvrir la partie release management à d'autres pays. Nous souhaitons aussi étendre l'utilisation d'iTop à l'infrastructure réseau et ouvrir un catalogue de services sur l'ensemble des demandes d'Euromaster, pas seulement IT. »

Lionel Montaudon,
Chef de projet IT chez Euromaster Europe