

Étude de cas



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Netrics

• TÉLÉCOMS • CMDB • VIRTUALISATION • CLOUD • MODERN WORKPLACE



netrics



Propos recueillis auprès de Thierry Prudat,
Responsable technique Netrics Basel AG

Une CMDB sur mesure reflétant les spécificités des équipements des fournisseurs de services de connectivité



Un référentiel détaillé des équipements



Un lien entre matériels et contrats/services délivrés



1500 équipements à gérer

Netrics

La société suisse Netrics Basel AG (anciennement Tineo) commercialise des solutions de connectivité et d'infrastructure informatique pour les entreprises : principalement des interconnexions de sites et des accès internet haut-débit. Pour améliorer la qualité de services et l'efficacité des équipes techniques sur terrain, Netrics a décidé de mettre en place une CMDB avec iTop. Retour sur le projet avec Thierry Prudat, Responsable technique chez Netrics Basel AG.

Challenge

Centraliser des informations disséminées dans différents outils, référencer les composants (CI) utilisés pour délivrer les services et analyser les impacts des changements sur le réseau.

Solution

Un logiciel de CMDB personnalisable, qui s'adapte aux spécificités d'un fournisseur de services télécoms.

Bénéfices

Des informations centralisées et une analyse d'impact efficace pour être proactif face aux clients.

Fournisseurs de services d'interconnexions : un environnement complexe

Historiquement, chez Netrics, les données techniques étaient stockées dans des fichiers Excel. Les informations n'étaient pas toujours tenues à jour et les tableaux comportaient de nombreux doublons... « *Nous avons besoin d'une véritable base de données, de type CMDB pour centraliser et fiabiliser nos informations* », explique Thierry Prudat, Responsable technique chez Netrics Basel AG.

Sur le marché, l'entreprise avait repéré plusieurs logiciels de CMDB capables de répondre à certains besoins, mais **aucun d'entre eux n'était suffisamment complet pour s'adapter à toutes ses spécificités**. « *De par notre métier de fournisseur de services d'interconnexions, nous évoluons dans un environnement complexe. En effet, nous gérons plus de 1 500 équipements, répartis sur différents réseaux (le nôtre, ceux de nos clients, le backbone (ndlr : la dorsale Internet), etc.) Il nous fallait donc un outil de CMDB très pointu et surtout personnalisable pour répondre aux enjeux du terrain.* »

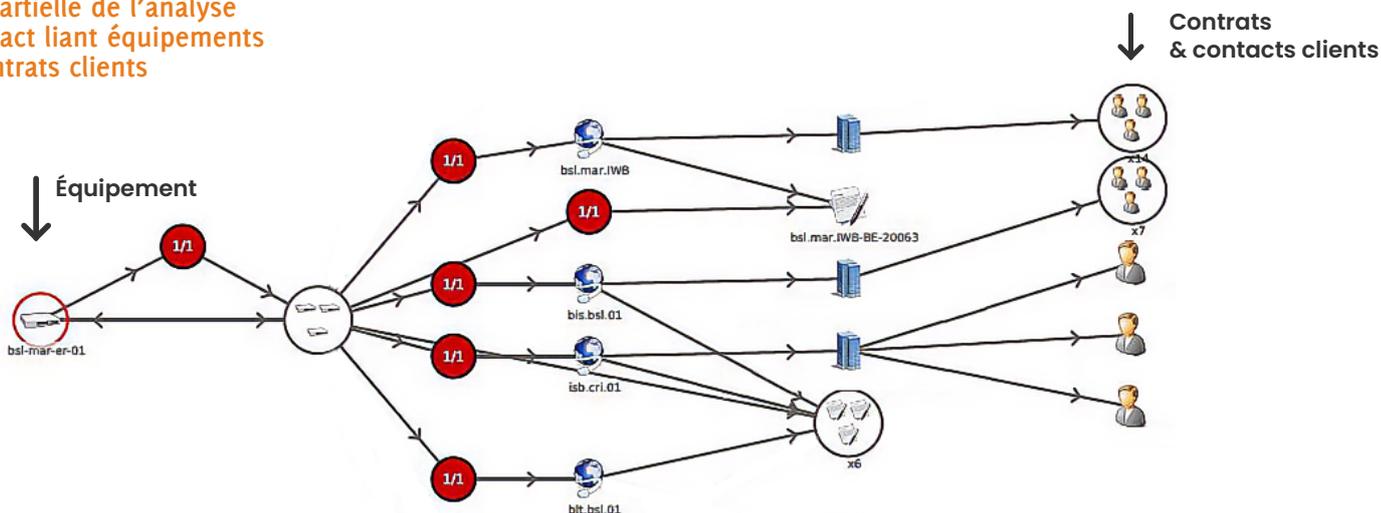
Une CMDB open source personnalisable

« À cet égard, iTop se démarque largement de la concurrence : nous avons tout de suite su que c'était l'outil qu'il nous fallait ! **Non seulement parce qu'iTop offre énormément de possibilités de customisation, mais également car il s'agit d'une solution open source.** »

De fait, l'éditeur de la solution, Combodo, propose du support et des formations pour déployer l'outil soi-même. « *Autrement dit, avec iTop, nous ne sommes pas restreints aux fonctionnalités standards : nous savions que nous pourrions en personnaliser de nouvelles et compter sur la communauté pour faire avancer le produit.* »

Le Designer d'iTop est impressionnant : il permet de modéliser très facilement les équipements techniques et leurs impacts, qui seront pris en compte automatiquement dans les process ITSM (par exemple dans le cadre d'un changement ou d'un ticket d'incident). **Sans CMDB, nous perdions beaucoup de temps à rechercher les composants concernés pour pouvoir réaliser des opérations dessus.** Maintenant, tout est lié ! L'outil est devenu central dans notre activité. »

Vue partielle de l'analyse d'impact liant équipements et contrats clients



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.

Des fonctionnalités développées sur mesure

Netrics a demandé à Combodo d'adapter sa CMDB iTop à des spécificités propres à son métier. « *D'abord, nous avons intégré la notion de "POP" (Point Of Presence), qui correspond à des points de terminaux précis sur les équipements que nous administrons (par exemple le port 1 du routeur ABC). iTop nous permet de savoir dans quel POP est connecté le matériel de tel client. Ainsi, la fonction d'analyse d'impact d'iTop nous permet de voir quels services chez un client sont impactés lors de changements ou incidents sur le POP ou plus en amont sur le backbone. Nous sommes proactifs vis-à-vis des clients.* »

Netrics a également enrichi sa CMDB de la notion de "Service Access Point" (point de livraison). « *Lorsqu'un client possède cinq points d'accès chez Netrics, il ne souscrit qu'à un seul service d'interconnexion (ce service étant disponible dans cinq localités différentes). Avec iTop, nous avons pu lier la souscription d'un service à un point de livraison précis pour le client. Nous faisons ainsi gagner du temps à tout le monde !* »

Ravis par les bénéfices obtenus avec iTop, les équipes Netrics souhaitent étendre son utilisation à d'autres usages. À commencer par **la gestion des contrats fournisseurs**, qui est encore sous Excel à ce jour. « *Avec iTop, des relances automatiques pourront être programmées. Nous sommes également en train de migrer notre gestion des changements sur l'outil. L'objectif est de notifier les clients automatiquement lorsque nous faisons un changement qui les impacte* »