

Étude de cas



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Renault Software Labs

• GESTION INFORMATIQUE • OPEN SOURCE • CENTRE DE R&D



SOFTWARELABS
GROUPE RENAULT



Propos recueillis auprès de Laurent Thiry, Responsable Informatique du site Sophia-Antipolis chez Renault Software Labs

Un logiciel ITSM open source pour gagner en productivité dans la gestion des moyens informatiques



800 utilisateurs
de la solution iTop



6 000 tickets par an
en moyenne



Des centaines d'heures
gagnées dans la gestion IT

Renault Software Labs

Le centre de recherche Renault Software Labs est une filiale du constructeur automobile Renault, qui compte plus de 800 collaborateurs et sous-traitants. Ses deux sites, issus de l'acquisition des activités R&D d'Intel Corporation, situés à Sophia Antipolis et Toulouse, sont dédiés au logiciel pour le véhicule connecté et autonome. Suite au rachat, le centre de développement a dû s'équiper d'un outil de gestion de ses infrastructures informatiques pour gagner en productivité. Le choix s'est très vite porté sur le logiciel open source iTop : explications par Laurent Thiry, Responsable Informatique du site Sophia-Antipolis chez Renault Software Labs.

Challenge

Centraliser la gestion informatique des centres de recherche et automatiser ce qui peut l'être.

Solution

Un logiciel ITSM open source paramétrable de gestion des configurations, des évolutions de l'infrastructure et des demandes des utilisateurs.

Bénéfices

Un gain de temps et de productivité grâce à la CMDB, la connectivité avec d'autres outils et l'automatisation des alertes/tickets.

Le choix de l'open source

Suite à l'acquisition des centres de R&D Intel par le groupe Renault, les équipes ont gardé l'ensemble de leur matériel, mais elles n'avaient pas d'outil pour assurer la gestion de leurs moyens de production informatiques (ITSM, CMDB, support...). Le groupe a alors laissé carte blanche au service informatique pour construire une solution qui permettrait de gérer son activité et de gagner en productivité.

« Nous avons réalisé un benchmark des outils existants sur le marché et avons fait le tri en fonction de nos critères de sélection. Nous cherchions un outil open source, moderne, performant, adaptable à notre métier et qui puisse évoluer selon nos besoins. Nous avons rapidement porté notre choix sur iTop, qui correspondait en tout point à nos attentes, et proposait une courbe d'apprentissage réduite. Un élément essentiel pour nous, car n'ayant pas encore d'outil en place, nous avons besoin de mettre en production un système rapidement. »

L'open source a également été un élément décisif pour les chefs de projet Renault Software Labs.

« Le choix de l'open source était une évidence, cela fait partie de notre ADN ! Tous les ingénieurs chez nous travaillent déjà dans des environnements open source (notamment sous Linux). Le logiciel libre possède l'avantage d'être porté par une communauté qui fait évoluer le code. C'était pour nous une garantie de ne pas tomber sur une solution qui ne tienne pas la route, susceptible de disparaître dans les prochaines années. D'autant que la communauté open source iTop est ultra active ! C'est rassurant de voir que le produit évolue régulièrement. »

Par ailleurs, iTop est conforme au standard ITIL, un critère non négociable pour l'équipe IT de Renault Software Labs.

Une mise en production rapide et élargie

Renault Software Labs a commencé par mettre en place la CMDB dans iTop, en répertoriant tous les équipements des postes clients, mais aussi les réseaux, les serveurs, les baies de disques, etc. Puis, la filiale du groupe Renault a organisé la gestion des demandes, des incidents et les changements avec iTop.

« Nous avons intégré toute la gestion de l'IT dans iTop (configurations, ticketing, changements, etc.), en passant par la version open source communautaire du logiciel (gratuite). Cela nous a permis de déployer la solution rapidement, en toute autonomie. Mais nous nous sommes vite rendu compte qu'iTop était devenu la pierre angulaire du service informatique ! »

L'utilisation de l'outil est un véritable succès : les services généraux gèrent les incidents et demandes concernant le bâtiment, la sécurité l'accès aux zones et toutes les demandes d'achats de la société sont générées dans iTop. Suite à cet élargissement de périmètre, l'équipe a décidé de souscrire un contrat de support auprès de l'éditeur Combodo.

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). iTop modélise les processus ITSM – catalogue de services, gestion d'incidents/helpdesk, demandes de changement... – et garantit leur bon déroulement, comme leur suivi.

« Nous voulions être accompagnés lors des montées de versions et des évolutions, notamment pour garantir la pérennité de nos développements spécifiques sur les futures versions d'iTop. »

Un suivi des équipements très utile pour le télétravail

Le but de Renault Software Labs était d'avoir un outil "one stop shop", à l'instar d'un guichet unique, qui centralise toute la gestion informatique.

« Et c'est réussi ! », confirme Laurent Thiry. « C'est très pratique, car les 800 utilisateurs accèdent à toutes les informations directement dans iTop. Ils reçoivent même des alertes automatiques et des notifications sur les tâches qui les concernent, pour optimiser leur suivi. »

Nous retrouvons désormais tous nos équipements en quelques clics. Ceci nous a notamment été fortement utile durant le confinement : nous avons pu tracer le matériel déplacé au domicile des salariés en télétravail, sans effort. Nous avons même mis en place une chaîne d'approbation pour plus de fiabilité. »

Des opérations de gestion automatisées

La CMDB est reliée à d'autres outils (OCS, Centreon, antivirus...), ce qui permet d'automatiser des alertes et la création d'un ticket d'incident dans iTop lorsqu'un équipement rencontre un problème.

« Nous sommes beaucoup plus proactifs et réactifs depuis la mise en place d'iTop ! Nous sommes ravis de bénéficier d'un logiciel aussi performant porté par une communauté et un éditeur très actifs ! Nous apprécions le fait qu'il y ait régulièrement des montées de version, des corrections de bugs et des nouvelles fonctionnalités. Et comme nous sommes toujours à la recherche d'automatisation plus poussée pour augmenter la productivité des équipes et décharger le service IT des tâches à faible valeur ajoutée, nous envisageons d'aller plus loin dans les fonctionnalités iTop au cours des prochaines années... »