



Euriware industrialise la production informatique de ses clients en infogérance avec Visual TOM

Industrialiser l'offre d'infogérance pour gagner en réactivité et en compétitivité

Avec aujourd'hui près de 100 clients, 3000 m² de salles machines, 1900 serveurs hébergés, 6000 serveurs télé-opérés et 500.000 tickets traités par an, Euriware se positionne parmi les 10 premiers acteurs français de l'infogérance, une activité qui représente désormais 54% de son chiffre d'affaires annuel. Ses atouts : une offre évolutive adaptée à chaque système d'information client, y compris les plus critiques, basée sur des engagements de disponibilité, de performance et de fiabilité. Au cœur du dispositif, le Centre de Production Infogérance (CPI), qui délivre des services sur mesure, s'est doté depuis 2007 de méthodes industrielles basées sur les bonnes pratiques d'ITIL. « Ce CPI résulte de notre volonté de délivrer à nos clients des services d'infogérance, dédiés ou mutualisés, toujours plus compétitifs et performants », explique Philippe Pujalte, Directeur du Centre de Production Infogérance d'Euriware. « En 2000, après une dizaine d'années d'activité en infogérance, de retours d'expérience et de maturation, nous avons initié une vaste démarche d'industrialisation de nos processus. Celle-ci poursuivait trois objectifs : augmenter la disponibilité des SI clients (90% de nos clients ont des contrats en 24/7) ; accroître notre réactivité en cas d'incident, et améliorer notre productivité. »

Visual TOM retenu pour automatiser tâches manuelles, contrôles et reporting

Stratégique pour Euriware, cette démarche qui repose sur la création d'une équipe spécialisée en industrialisation (20 personnes sur les 600 que compte le CPI), s'est déroulée en trois étapes. Première étape : le diagnostic du SI existant de gestion de l'activité d'infogérance, pour identifier les problèmes et les éléments critiques et cartographier les tâches manuelles. Étape suivante : la fiabilisation du SI via la résolution des problèmes identifiés. Enfin, troisième étape : l'automatisation des tâches manuelles et des contrôles de bon déroulement des traitements, avec journalisation et reporting. « Pour automatiser nos quelques dizaines de milliers de tâches manuelles et créer des points de contrôle et des rapports automatiques, nous avons besoin d'une solution robuste et pertinente d'ordonnancement » se souvient Jérôme Bolliet, Responsable Industrialisation et Reporting du Centre de Production Alpes d'Euriware. « Dans notre cahier des charges, la contrainte est de surveiller des environnements multi-clients, multi-métiers et multi-technologies.

Le Centre de Production Infogérance (CPI) d'Euriware s'appuie au quotidien sur Visual TOM, choisi comme ordonnanceur standard, pour industrialiser l'ensemble des tâches de production de ses Data Centers. Euriware optimise ainsi la sécurité et la fiabilité de ses services et se recentre sur des missions d'expertise à plus forte valeur ajoutée.



La capacité de Visual TOM à supporter la majorité des plateformes du marché a donc été un critère important. Séduits en outre par sa facilité de mise en œuvre, par l'adaptabilité de ses agents et par ses fonctions centralisées d'administration des contrôles, nous avons in fine retenu cette solution de l'éditeur Absyss comme ordonnanceur standard.»

➤ Visual TOM, la pierre angulaire de l'offre Euriware

Ordonnanceur standard, Visual TOM l'est doublement pour le CPI d'Euriware. Tout d'abord, interfacé avec un outil de supervision, il assure au quotidien l'industrialisation des opérations d'infogérance : surveillance, actes d'exploitation, sauvegardes, transferts de données, mais aussi des tâches plus critiques d'arrêt et de redémarrage d'applications et de data centers... « Il n'y a quasiment pas de limite à ce que l'on peut industrialiser avec Visual TOM », précise Philippe Pujalte. « Dès lors qu'une tâche est paramétrable et « déclenchable » sur un événement, l'ordonnanceur peut prendre le relais sur l'humain, avec une « intelligence » programmée. » Appliqué à toutes les tâches répétitives, lourdes et sans forte valeur ajoutée du cœur de métier du CPI, ce principe d'industrialisation à grande échelle a permis d'augmenter la fréquence des contrôles et donc de fiabiliser davantage la surveillance. Les gains de productivité conférés permettent en outre d'allouer plus de temps à la résolution des incidents ou à des missions d'expertise pour améliorer les SI confiés.



De plus la remontée automatique d'alarmes documentées de Visual TOM vers le superviseur, qui décrivent intelligemment les problèmes rencontrés, permet une redirection rapide vers la compétence ad hoc : le centre gagne donc en réactivité, sans augmenter la charge de ses équipes de production. Visual TOM est également l'ordonnanceur standard préconisé à ses clients. « Suite au diagnostic des SI ou parties de SI qui nous sont confiés, nous proposons des axes d'amélioration, dont l'industrialisation de la production ou la refonte du plan de production font régulièrement partie. Si notre client ne dispose pas d'ordonnanceur, ou dispose d'un ordonnanceur obsolète, nous lui préconisons Visual TOM, dont l'agilité permet de réduire les délais de mise en œuvre », explique Philippe Pujalte. « Et si notre client possède déjà son propre ordonnanceur à l'état de l'art, nous utilisons celui-ci pour son plan de production. Mais l'ensemble des plans de production de nos clients sont tous fédérés et synchronisés via notre Visual TOM.»

➤ Un partenariat interactif avec Absyss

Au total, une dizaine de milliers de jobs sont ainsi programmés dans Visual TOM, pour le cœur de métier Infogérance et pour les plans de production des clients. Bénéfice direct : une réduction des tâches manuelles de contrôle pouvant aller jusqu'à 90% pour certains clients. « Nous sommes amenés à manipuler pratiquement tous les ordonnanceurs du marché, qui sont présents dans les SI de nos clients, mais nous restons fidèles à Absyss, avec lequel nous avons entériné notre partenariat », conclut Philippe Pujalte. « Au-delà des qualités largement éprouvées du produit Visual TOM, nous avons trouvé en cet éditeur un interlocuteur qui comprend notre métier et ses enjeux. Attentif à l'évolution de nos besoins, Absyss fait preuve d'une forte réactivité pour faire progresser sa solution : ainsi notre ordonnanceur suit les changements de notre métier qui est à grande échelle celui de toute DSI, avec des capacités d'industrialisation adaptées et pertinentes. Notre partenariat est basé sur la capitalisation et l'échange d'expertises autour de la problématique de l'industrialisation : nos évolutions métier contribuent aux évolutions de notre ordonnanceur et réciproquement. »

Euriware en bref

Filiale du groupe AREVA, Euriware est une société de conseil et de services en informatique de pointe, notamment dans les secteurs de l'énergie et de l'industrie. Réputé pour sa capacité à concevoir, réaliser et maintenir des systèmes complexes, Euriware s'engage sur la durée aux côtés de ses clients, essentiellement des grands groupes français à dimension internationale, grâce à la complémentarité de ses 3 métiers créateurs de valeurs : le conseil, via sa filiale PEA Consulting, l'intégration de systèmes, avec 20 ans d'expérience dans la conduite de grands projets et l'infogérance. Euriware, qui compte 2300 collaborateurs, a réalisé en 2009 un chiffre d'affaires de 290 millions d'euros.

Pour en savoir plus : www.euriware.fr