



NC2, filiale du groupe Visiativ renforce son engagement client en intégrant, en standard, la solution de supervision Centreon EMS dans ses contrats de services managés



Le projet en quelques mots

Le Client

NC2, fournisseur de services managés (MSP) depuis plus de 15 ans, a fait le choix d'intégrer en standard, dans ses contrats de service, la solution de supervision Centreon EMS. L'entreprise a construit son offre autour des outils développés par l'éditeur Centreon et misé sur la transparence. Ses clients visualisent, via un portail client et en temps réel, l'état de santé de leurs services hébergés grâce aux cockpits, tableaux de bord et reporting fournis par Centreon EMS. Grâce à cette approche centrée utilisateur et usages, NC2 a renforcé la confiance de ses clients, gagné en proactivité et valorisé les solutions IT préconisées à ses clients pour répondre à leurs enjeux stratégiques.

Les enjeux

- Disposer d'un outil ouvert et performant pour intégrer en standard la supervision dans un portail client
- Améliorer la promesse de valeur aux clients sans augmenter le coût des contrats de service
- Limiter le développement informatique pour assurer le time-to-market et garantir l'évolution sereine de la solution pour tous les clients
- Être en capacité de proposer à ses clients de la supervision applicative métier personnalisée

Les principaux bénéfices

- Des équipes internes plus proactives et forces de proposition
- Une réduction significative des interventions sur site et du nombre de tickets (-15%)
- Plus de transparence et de confiance dans la relation client
- Un avantage concurrentiel significatif et un renforcement de l'image de marque
- Un nouveau levier de ventes additionnelles

La Solution : Centreon EMS

NC2 : l'architecte de vos ambitions

NC2 partage avec sa maison mère, le groupe Visiativ, le même objectif : aider les PME et les ETI à franchir le cap de la transformation numérique pour mettre le SI au service de leur stratégie d'entreprise. Le groupe conçoit, édite et déploie des solutions IT et des applications pour répondre aux différents enjeux des Métiers de l'entreprise (RH, Production, Supply Chain, etc.). Fort de 30 années d'expérience, de 850 collaborateurs et de quelques 15.000 clients en parc, le groupe Visiativ est particulièrement présent dans les secteurs de la distribution, de l'industrie et des services. *« Le groupe a développé une méthodologie unique appelée TNGV (pour Transformation Numérique à Grande Vitesse) qui nous permet de coproduire une feuille de route avec le client afin de réussir sa transformation, étape par étape »,* explique Christine Ruggiero, directrice commerciale de NC2. *« Entièrement dédiée à l'accompagnement IT des entreprises, NC2 intervient dans cette démarche en apportant du conseil, de l'expertise technique et des contrats de services managés afin de garantir que l'IT est bien en phase avec les enjeux stratégiques de chacun de nos clients. »*

Un portail et des services « orientés clients » pour développer la transparence et la confiance

NC2 s'est engagé en 2013 dans un processus de certification [ISO 27001](#) qui garantit à ses clients la qualité et la sécurité des systèmes de gestion de sécurité de l'information.

A ce titre, la société développe des contrats de services managés en lien avec les attentes de ses clients dont elle infogère ou héberge tout ou partie du système d'information. *« En 2016, nous avons choisi de mettre en place un portail client unique intégrant un large panel de services, qui serait l'illustration de notre vision centrée clients »,* précise Christian Villain, directeur technique de NC2. *« Nous souhaitons intégrer en standard les services de supervision dans nos contrats mais pour cela, nous devons changer d'outil. Notre outil de supervision et de ticketing « fait-maison » avait atteint ses limites en termes de technologie et de granularité. »* L'équipe se met en quête d'une solution offrant un modèle adapté à l'intégration de la supervision dans un système de contrats de services et de portail mutualisé.

« Les Plugin Packs et le modèle économique de Centreon nous ont permis de gérer en toute sérénité l'aspect budgétaire et technologique de notre nouvelle offre de services. »

« Il était important pour nous de proposer une solution standard que nous pourrions intégrer sans surcoût à tous les contrats de services et qui soit capable d'évoluer au rythme des équipements et des périmètres que nous confient nos clients » précise Christine Ruggiero.

« Centreon EMS répondait à nos contraintes liées à la mutualisation de nos services, la volatilité du périmètre et la multiplicité des équipements : une solution standard supportée par une communauté, peu de développement spécifique et une réelle visibilité sur les coûts. »

Seulement 4 jours de développement et un time-to-market ultra performant !

L'enjeu pour NC2 était de limiter au maximum les développements spécifiques pour personnaliser le portail et de simplifier la gestion des évolutions liées aux équipements (en résumé ne pas avoir à développer de sondes). De plus, le choix de Centreon EMS permettait de construire une offre à partir d'une solution standard et complète, reposant sur une très large communauté, capable de garantir l'évolution rapide du produit. La valeur ajoutée d'une solution portée par un éditeur a rapidement été appréhendée par NC2, comme le souligne Christian Villain : *« Notre métier consiste à héberger et infogérer, pas à créer des outils de supervision. L'IT évolue de plus en plus vite et nous ne voulions pas prendre le risque de ne plus être en phase avec le marché. »*

« La philosophie de la solution Centreon permet de déployer rapidement la supervision. Il nous a fallu seulement 5 mois/homme de paramétrage (réintégration totale de tous les éléments supervisés par l'ancien outil) et 4 jours de développement pour intégrer la solution et créer le tableau de bord et les rapports personnalisés pour l'ensemble de notre base installée ! »

Cockpits, tableaux de bord et reporting : les ingrédients pour partager l'état de santé du SI en temps réel et développer une vision à long terme

Chaque client dispose à présent d'un portail personnalisé qui lui permet de visualiser en toute transparence, les données de supervision relatives à ses services mutualisés. A partir de leur navigateur web, les clients accèdent à un tableau de bord personnalisé. Des pictogrammes très simples (plein soleil, temps couvert et orage) facilitent la lecture des informations essentielles sur leur SI en termes de performance et de disponibilité.

Outre la restitution de données en quasi temps réel, 3 rapports personnalisés (gestion des équipements, listes des SLA, disponibilité) sont générés automatiquement chaque mois afin d'adresser les différents types d'utilisateurs qui bénéficient ainsi d'une véritable aide à la décision. « *Nous utilisons Centreon MAP pour la visualisation, Centreon BAM pour les SLA (Services Level Agreements) et Centreon MBI pour générer les rapports* », explique Christian Villain. « *Les RSI seront friands des rapports Top CPU/RAM, les administrateurs systèmes et réseaux se focalisent plutôt sur la bande passante et les alertes et les DSI apprécient de pouvoir visualiser les SLA et de disposer d'une vision globale fournie par Centreon MAP.* »

« Notre périmètre Centreon EMS inclut 1200 serveurs supervisés, 8000 services Centreon, 840 jobs de backup vérifiés et 120 portails personnalisés alimentés tous les mois avec 400 rapports générés automatiquement par l'outil de data visualisation de Centreon EMS ! »

Un manuel utilisateur personnalisé a également été mis à disposition des clients qui ont rapidement apprécié la simplicité d'utilisation de l'outil. Chez les clients « infogérés » dont le nombre d'équipements est supérieur à 100, Centreon EMS a été déployé sur site afin de s'assurer qu'il n'y ait « pas de trous dans la raquette » et conserver en local les données de supervision pour une réutilisation quand le lien Wan fonctionne.

Plus de proactivité et plus de disponibilité = moins de frais d'intervention. CQFD !

Christian Villain a constaté rapidement l'intérêt de Centreon pour visualiser les alertes les plus critiques en temps réel et anticiper les pannes et les incidents : « *Nous pouvons identifier les effets de bord avant qu'ils ne se manifestent chez le client. Pour nous, c'est un gain énorme car nous pouvons quasiment faire du prédictif grâce à Centreon EMS.* »

« Qui dit plus d'anticipation, dit moins d'interventions en mode pompiers et un nombre de tickets ouverts qui a déjà chuté de 15%. Clients comme équipes internes, tout le monde y trouve son compte ! »

Autre point fort de l'outil : la génération automatique des rapports (trois par mois minimum par client), qui ne nécessite aucune intervention manuelle et offre aux équipes commerciales un véritable levier de communication auprès des clients, pour objectiver le fonctionnement de la plate-forme du client et les SLA sur lesquels NC2 s'est engagé.

Plus qu'un outil de supervision, un outil d'aide à la décision...

Les rapports générés avec Centreon EMS sont présentés et commentés pendant les réunions d'exploitation avec les clients qui peuvent ainsi s'assurer de la bonne réalisation des contrats de services. La visualisation des données de supervision peut se faire à tout moment et de n'importe où, en quasi temps réel, l'actualisation se faisant toutes les 5 minutes.

La qualité du service offert par Centreon EMS et son intégration dans les contrats de services sans répercussion sur les coûts permettent également aux équipes commerciales de NC2 de porter le sujet, au-delà de la question du prix, sur les vraies problématiques Métiers des clients.

« *La transparence que nous offrons à nos clients grâce aux indicateurs de supervision Centreon EMS accessibles via le portail client personnalisé a fortement contribué à renforcer la confiance que les clients avaient déjà dans NC2 et à développer un vrai partenariat avec eux* », se félicite Christine Ruggiero.

« Depuis que nous présentons le reporting Centreon EMS à nos clients et que nous le commentons ensemble, nous parlons enfin des sujets cruciaux avec eux, c'est à dire : leurs enjeux Métier ! Nous faisons des préconisations d'évolutions de plates-formes qui reposent sur des données concrètes, partagées avec le client, et leur proposons de nouvelles prestations pour aligner IT et stratégie d'entreprise. »

... et un nouvel avantage concurrentiel, créateur de valeur !

Après la mise en place de la V1 en janvier 2018, les équipes de NC2 travaillent déjà sur la version 2 qui offrira de nouvelles options de services de supervision personnalisées à leurs clients : des scénarii applicatifs personnalisés, la visualisation des solutions de back up, des indicateurs sur des SLA dédiés, etc. Autant de nouveaux services de supervision à valeur ajoutée qui faciliteront encore plus la prise de décision et mettront en lumière la proposition de valeur des DSI.

L'intégration de Centreon EMS dans les offres de services de NC2 est devenue un véritable point différenciant. Un avis partagé unanimement par les directions commerciale et technique.

RETOUR D'EXPÉRIENCE



« Pour nos clients, Centreon EMS n'est pas une option. La solution est intégrée en standard dans le contrat de services managés et permet à chaque client de vérifier à tout moment que NC2 est bien en phase avec les engagements de SLA. Pour nous, c'est un vrai atout concurrentiel qui nous a permis de développer l'engagement client et, plus globalement, de renforcer notre image de marque. »



A propos de Centreon

Centreon fournit des solutions logicielles fiables pour la supervision d'infrastructures informatiques hybrides et convergentes à des organisations publiques ou privées, actives dans tous les secteurs. Avec ses vues unifiées, Centreon EMS, sa solution phare, délivre une supervision interopérable pour une gestion des opérations IT alignée métier, permettant d'éliminer les coûts liés aux pannes informatiques et de booster l'analyse des performances. Centreon propose un programme partenaire complet incluant des formations certifiantes destinées à des ESN et MSP opérant auprès de comptes du mid-market de tous secteurs. Depuis sa création en 2005, la société Centreon s'impose comme une référence de la supervision avec des sièges sociaux à Paris, en France et à Toronto, au Canada. Pour plus d'informations, retrouvez d'autres [cas clients en visitant notre site web](#)



www.centreon.com