



## Etude de cas

**Polytech Montpellier a choisi la solution ServiceNav de Coservit pour superviser son système d'information et ses applications pédagogiques, utilisées quotidiennement par 1500 étudiants et 200 agents et professeurs.**

### **Superviser un réseau et un système d'information de plus en plus complexe et hétérogène.**

*« Nous avons de plus en plus de serveurs, de plus en plus d'applications et de plus en plus de sources de pannes. Aujourd'hui, nous sommes à plus de 70 applications pédagogiques sur notre infrastructure et nous gérons en plus les applications de gestion (messagerie, ERP). Il devenait urgent pour nous de déployer un outil nous permettant de nous accompagner dans la gestion de cette croissance et d'augmenter la fiabilité de notre système d'information»* explique Pascal Lepinay, Responsable du Système d'information de Polytech Montpellier.

**ServiceNav** a été installé courant 2014 pour superviser le réseau, les serveurs physiques et le stockage, le socle de virtualisation HyperV, les bases SQL et Oracle et les applicatifs.

*« Nous avons une contrainte forte, qui est d'assurer la disponibilité des applications pédagogiques durant les heures de cours. Quand un cours n'a pas lieu, cela est pénalisant pour les élèves et les enseignants, il sera difficile de repositionner le cours à cause des indisponibilités des salles et du planning des étudiants».*

### **Un gain de temps sur la résolution des problèmes.**

*« Dernièrement, nous avons eu le cas d'un enseignant qui ne pouvait pas se connecter à son application 5 minutes avant le début de son cours. Avant que l'enseignant ne vienne nous voir nous avons eu une alerte **ServiceNav** sur une dizaine de serveurs qui n'étaient plus accessibles. Nous avons pu analyser rapidement que c'était un des hôtes de notre système de virtualisation qui avait perdu sa connexion réseau. Nous avons pu réparer et le cours s'est déroulé normalement. Sans **ServiceNav**, nous serions partis sur des problèmes d'authentification et de contrôleur de domaine, j'estime que*

*nous aurions mis 1h à 1h30 avant de trouver le problème. Le cours n'aurait pas pu avoir lieu»* souligne Pascal Lepinay.

**ServiceNav** permet d'avoir un état du système d'information en temps réel.

*«Si une connexion, un serveur ou une application tombe, on le voit immédiatement »* poursuit Pascal Lepinay.

## **La bonne information au bon moment et à la bonne personne.**

*« Le paramétrage simple et intuitif de **ServiceNav**, nous permet d'avoir la bonne information au bon moment. Chaque personne du service reçoit des SMS, e-mail sur son périmètre de responsabilité, cela permet d'intervenir et de résoudre les problèmes rapidement »* continue Pascal Lepinay.

**ServiceNav** permet d'identifier des comportements anormaux sur le système de type dimensionnement d'une base de données, consommation anormale de la mémoire.

*« Mes équipes travaillent plus sur la cause du problème et sa résolution que sur le traitement des appels des professeurs et utilisateurs mécontents. »*

## **Un outil collaboratif pour l'équipe informatique.**



*« Afin de s'assurer de l'adoption du produit, nous avons mis en place le projet en plusieurs étapes. La première étape a été la configuration et le transfert de connaissances faites par Com6 notre intégrateur. Ensuite, nous avons expliqué et démontré l'apport de la supervision à chaque collaborateur pour son travail quotidien. Aujourd'hui, l'exploitation de la solution est réalisée par mon équipe. 2 personnes de l'informatique sont en charge de la supervision et le reste de l'équipe est alerté en cas de dysfonctionnement sur son périmètre. Nous avons des échanges et des discussions plus productives grâce aux données factuelles et à l'historique que nous fournit **ServiceNav**. Cela nous permet d'être plus efficaces pour identifier la cause des problèmes».*

## **Le choix d'une solution commerciale plutôt que de l'Open Source**

*« Nous avons fait le choix de **ServiceNav** pour plusieurs raisons. **ServiceNav** est basée sur Nagios, pour simplifier je dirais que **ServiceNav** c'est du Nagios+++ . Com6 notre intégrateur utilise la solution pour gérer et superviser ses clients et son datacenter. Cela nous a conforté sur la pérennité de la solution. Nous ne souhaitons pas corriger et maintenir une solution Open Source, je préfère que nos ressources soient plutôt focalisées sur la résolution des problèmes sur notre infrastructure que sur la résolution de bugs sur un logiciel que nous ne maîtrisons pas. Je rajouterais que nous avons découvert l'intérêt d'avoir des modèles déjà préconfigurés. Nous utilisons les référentiels, les connaissances de l'éditeur sur le comportement et les seuils à mettre en place. Cela nous oblige à analyser et à nous interroger sur le comportement de notre système. »*

*« Pour conclure, au quotidien **ServiceNav** nous apporte la sérénité nécessaire pour gérer et exploiter notre système d'information. Quand un utilisateur appelle pour un dysfonctionnement nous sommes déjà au courant et nous travaillons déjà sur la résolution. Cela permet de professionnaliser et de valoriser l'équipe informatique de Polytech Montpellier».*

#### **À propos de Polytech Montpellier**

Polytech Montpellier, l'école polytechnique universitaire de Montpellier est l'école d'ingénieurs de l'Université de Montpellier. Créée il y a plus de 40 ans, elle fait partie de l'un des plus grands réseaux d'écoles d'ingénieurs de France, le réseau POLYTECH : 10.000 ingénieurs formés chaque année. Pour assurer ses missions d'enseignement, les applications pédagogiques utilisées par les professeurs lors des cours et des travaux pratiques doivent être disponibles. Dans ce cadre, le service informatique a pour mission de garantir la fiabilité et la disponibilité du système d'information.