



ServicePilot simplifie la supervision de l'infrastructure hétérogène du Crédit Agricole Nord de France

ServicePilot Technologies, éditeur de solutions de gestion des incidents et des performances orientées services, a été retenu par le Crédit Agricole Nord de France pour répondre aux besoins de supervision interne liés à l'accroissement de la complexité technique de son infrastructure. ServicePilot répond aux exigences de l'organisme en fédérant une gamme de services via une plate-forme unique et pérenne : remontées d'alarmes en temps réel, supervision et analyse de l'ensemble du parc, historique des données, reporting personnalisés et prédéfinis, interconnexion avec d'autres outils de gestion interne et possibilité d'accès via un navigateur Internet depuis un poste standard. La solution remplace ainsi les solutions InfoVista et Netview 6000.

Le Crédit Agricole Nord de France possède un réseau de 250 agences. En 2004, suite à la fusion de deux caisses régionales, le Crédit Agricole Nord de France décide de refondre son réseau d'agences pour optimiser les coûts et accroître les débits en choisissant une nouvelle technologie de transport.

Souhaitant améliorer la pro-activité de son exploitation, l'organisme bancaire a établi un cahier des charges intégrant les nouveaux critères de la solution de supervision interne pour répondre aux besoins de différentes populations d'utilisateurs.

Le Helpdesk souhaite avoir une vision cartographique du réseau d'agences avec des remontées d'alarmes en temps réel. L'équipe administration réseau doit pouvoir collecter et analyser simplement les indicateurs clés du réseau LAN/WAN avec de la QoS. Cette équipe doit aussi pouvoir disposer d'un historique des données avec la possibilité d'activer ponctuellement un mode audit pour avoir un détail des flux transitant sur le réseau.

Concrètement, la banque a fait appel à l'intégrateur NextiraOne pour tester une solution de supervision dans le cadre de sa maquette de téléphonie sur IP. NextiraOne fait le choix de la solution ServicePilot, notamment car la solution répond à l'ensemble des exigences des populations d'utilisateurs et les autorise à collaborer et partager les mêmes référentiels via une solution globale.

« Lorsque NextiraOne nous a présenté la solution ServicePilot nous avons été séduits par sa capacité à fédérer divers modules via une plate-forme unique. Ceci répondait parfaitement à nos attentes : partager différentes vues en fonction des exigences de chaque département et pouvoir corréler les informations pour faciliter la communication entre les interlocuteurs et optimiser la supervision et la gestion du réseau. Cela nous a amenés à remplacer la plate-forme InfoVista, plus coûteuse en terme d'évolution et la solution Netview 6000 inadaptée» indique Ingrid Rulkin, Ingénieur réseau en charge de la maquette TOIP. «De plus, ServicePilot offrait un coût très intéressant en terme de licences et d'exploitation».

La solution ServicePilot permet au helpdesk de bénéficier d'une cartographie conviviale et accessible depuis un navigateur Internet sur un poste Windows standard. Les rapports pré-configurés de Service Pilot permettent à l'équipe réseau de réaliser des zooms très détaillés sur les flux d'agences pour anticiper les incidents et veiller à la disponibilité du réseau. Enfin les remontées d'alarme en temps réel ont permis de réduire le temps de secours des liaisons vers les agences entraînant une plus grande réactivité et une résolution des problèmes plus rapide.

«Les applications transitant sur les infrastructures des organismes bancaires sont extrêmement critiques et la moindre interruption de service peut avoir des conséquences très importantes. Il est primordial de pouvoir anticiper et veiller à la performance des systèmes d'information via des solutions globales et performantes de supervision. C'est face à des contraintes fortes de ce type que nous avons développé notre offre» souligne Bertrand Mahe, Président de ServicePilot Technologies.

<http://www.servicepilot.com>

<http://www.nextiraone-eu.com>