



E-Qual Améliore Son Offre De Services Managés et Ses Bénéfices Avec ServicePilot Technologies

Houston, Texas (USA) et Paris (France), 6 août, 2009 - e-Qual (www.e-qual.fr), opérateur Global majeur de Services IT Managés, utilise la solution intégrée de gestion de services de ServicePilot Technologies pour renforcer son offre de services et accroître ses bénéfices. Le nouveau système, mis en oeuvre durant le premier semestre 2009, permet à la société d'offrir des niveaux de service définis avec précision et des rapports plus détaillés, et de réduire ses coûts de développement, de maintenance et d'exploitation.

Auparavant, e-Qual dépendait de plusieurs produits Open Source différents: Nagios pour le polling et la récupération d'information, MRTG pour la surveillance et la mesure du trafic réseau, Cacti pour la cartographie et une base de données MySQL, liés entre eux par un développement logiciel conséquent réalisé en interne. Si les solutions marchaient, elles ne disposaient pas de fonctions clés telles que la capacité de fournir des vues personnalisées en fonction des utilisateurs. Par conséquent, e-Qual a dû investir près de 5 ans de développement pour adapter les produits Open Source. Malheureusement, à chaque nouvelle version d'un logiciel Open Source, e-Qual devait reprogrammer les adaptations déjà réalisées.

"C'était un piège!" déclare énergiquement Philippe de Lussy, PDG d'e-Qual. *"Contrairement à ce que beaucoup de gens s'imaginent, l'Open Source n'est ni magique, ni gratuit"*. Il ajoute que maintenir le logiciel coûte au minimum 1 homme/an.

Afin de réduire les coûts, diminuer la complexité et améliorer la qualité de service, e-Qual se met en quête d'une autre solution et découvre ServicePilot[®] ISM, une solution intégrée de gestion des services IT, de bout en bout. A l'époque, le produit ne dispose que de 80% des fonctionnalités requises par e-Qual. ServicePilot Technologies s'engageant à développer les 20% manquants, les deux sociétés entament une collaboration étroite.

La nouvelle version du produit, finalisée au 3ème trimestre 2008 et mise en oeuvre par e-Qual en 2009, répondait à toutes les attentes de l'entreprise. Fournissant des indicateurs personnalisés et très précis, ServicePilot ISM permet à e-Qual d'anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent, de modéliser avec précision les contrats de niveau de service et de documenter en détails la performance réelle. Grâce à une prévision plus fiable de la performance nécessaire, e-Qual réalise également des économies en investissant en capacité additionnelle uniquement lorsque cela s'avère utile.

"Nous sommes heureux de notre décision de remplacer les produits Open Source par ServicePilot ISM," indique Philippe de Lussy, *"Nous préférons nous focaliser sur notre domaine de compétence, qui est l'hébergement, et laisser les experts de ServicePilot Technologies se concentrer sur ce qu'ils font le mieux."*

"Notre étroite collaboration avec e-Qual a été fructueuse pour les deux compagnies," assure Bertrand Mahé, Président et CTO de ServicePilot Technologies, *"e-Qual a pu remplacer ses outils de monitoring Open Source et – avec leur contribution – nous avons pu enrichir ServicePilot ISM avec des fonctionnalités complémentaires."*

A propos d'e-Qual

e-Qual est un opérateur Global de Services IT Managés, de tout premier plan. Les services d'e-Qual sont opérés 24h/24, 7j/7, à partir de son Centre des Opérations. Ils regroupent des services réseaux basés soit sur propre réseau Satellite et radio couvrant l'Europe, l'Afrique, le Moyen Orient et l'Asie Centrale, ou sur des réseaux MPLS et VPN Internet, ainsi que des services pour les serveurs critiques, soit d'hébergement dans 2 centres de calcul hautement sécurisés ou d'exploitation journalière dans les locaux du client.

En accompagnement des services d'infrastructure, e-Qual fournit des services de performance applicative à haute valeur ajoutée, ainsi que des services de sécurité.

A propos de ServicePilot Technologies

ServicePilot Technologies est un fournisseur de premier plan de solutions de supervision et de métrologie orientées service pouvant être facilement installées, déployées et exploitées.

Convaincues par la technologie puissante et robuste de sa suite logicielle, nombre de service providers et d'entreprises ont choisi ServicePilot Technologies pour la gestion de leurs infrastructures réseau et système et de leurs applications métiers critiques. Ces compagnies, dont la plupart appartiennent au classement Global 2000, sont issues de secteurs d'activité variés, tels que la banque, l'assurance, la santé, l'industrie, l'enseignement, les services publics.

ServicePilot Technologies est partenaire des éditeurs et constructeurs leaders (Aastra, Alcatel-Lucent, Cisco, Microsoft, etc.) et distribue son offre en vente directe ou via des intégrateurs reconnus (Axians, Devoteam, NextiraOne, Orange, Telindus, etc.) afin de proposer à ses clients un service de proximité (conseil, déploiement, intégration et support technique).

Pour plus d'information, www.servicepilot.com

CONTACT SOCIETE

Alain Balut, VP Business Development, EMEA

ServicePilot Technologies

+33 (0)2 40 60 13 30

abalut@servicepilot.com