

# Parole d'utilisateur

Témoignage : System Center



**Patrice Pontarollo,**  
Directeur général d'atn groupe

“Les PME-PMI n'ont jamais le temps, ni les moyens d'administrer correctement leur infrastructure informatique et leurs serveurs. Avec les outils Microsoft de dernière génération, nous avons construit une plate-forme mutualisée de management proactif et de reporting dynamique, qui les décharge entièrement de ce souci. Elle garantit également la bonne sauvegarde interne et externe de leurs données et la reprise d'activité en cas de sinistre en moins de deux jours.”



## La gestion proactive de serveurs en infogérance enfin mise à la portée des PME

Avec l'ensemble de ses ingénieurs, atn groupe, société d'assistance informatique aux entreprises, a mis sur pied une solution de supervision et de management proactif d'infrastructures sur site et/ou hébergée de type entièrement nouveau et sans équivalent sur le marché. À destination des PME-PMI, celle-ci combine, en effet, pour la première fois les technologies Microsoft les plus récentes au profit du nouveau business model stratégique de Microsoft : le Software + Services. L'éditeur a ainsi reconnu en atn groupe un “acteur d'avenir” et va l'aider à donner à sa solution de télé-infogérance d'infrastructures la plus grande diffusion possible.

Fondée en 1997, atn groupe accumule une longue et solide expérience d'assistance informatique aux PME. Son activité première : le dépannage des serveurs sous Linux. Mais cette voie offrait finalement peu de perspectives de développement, surtout sur la cible des petites entreprises. **“Si l'entreprise n'a pas en interne de solides compétences Open Source, explique Patrice Pontarollo, fondateur de la société atn groupe, le 'gratuit' peut en définitive coûter plus cher que les solutions conventionnelles.”** Les PME réclament en réalité des solutions pérennes et éprouvées, profitant d'une assistance contractuelle et de mises à jour régulières. En 2002, par pragmatisme, atn groupe oriente ainsi son offre de services au profit des environnements Microsoft. La société adopte Microsoft Dynamics CRM dès sa sortie en 2004 lui permettant ainsi de passer de l'assistance téléphonique et de l'intervention sur site des plus conventionnelles à une télé-assistance très structurée sur les systèmes, les sauvegardes et les problèmes de sécurité, avec l'historique de chaque client et la traçabilité de toutes les



## Panorama de la solution

### atn groupe en bref

Fondée en 1997, atn groupe a suivi toutes les étapes de l'assistance informatique aux PME. De la télé-assistance structurée, elle est passée à l'infogérance proactive de serveurs et de sauvegardes sur site et hébergés.

[www.atngroupe.fr](http://www.atngroupe.fr)

### Mission

Garantir en continu la disponibilité des infrastructures et la sauvegarde des données, sur site ou distantes, des PME-PMI.

### Enjeu du projet

Monter une plate-forme d'administration proactive et de reporting dynamique d'infrastructures Microsoft et illustrer ainsi le potentiel du modèle S+S.

### Bénéfices

- Remontée de tous les états de fonctionnement des serveurs
- Gestion proactive des dérives
- Administration conforme au référentiel ITIL
- Traçabilité de toutes les interventions
- Historique client
- Supervision des sauvegardes
- Possibilité d'y greffer un Plan de reprise d'activité

### Produits et services utilisés

- Microsoft® System Center Operations Manager 2007 en central
- Microsoft® System Center Essential 2007 chez le client
- Microsoft® SQL Server 2008
- Microsoft® Dynamics CRM 4
- Microsoft® SharePoint Server
- Microsoft® System Center Data Protection Manager 2007
- Microsoft® Windows Server 2008
- Microsoft® Hyper-V
- Microsoft® Operations Framework



interventions. Résultat : la part des machines sous Windows maintenues sur site par atn groupe a grimpé à 90%, contre 10% pour Linux, et cela pour plus de 200 clients.

### Superviser l'externalisation des données

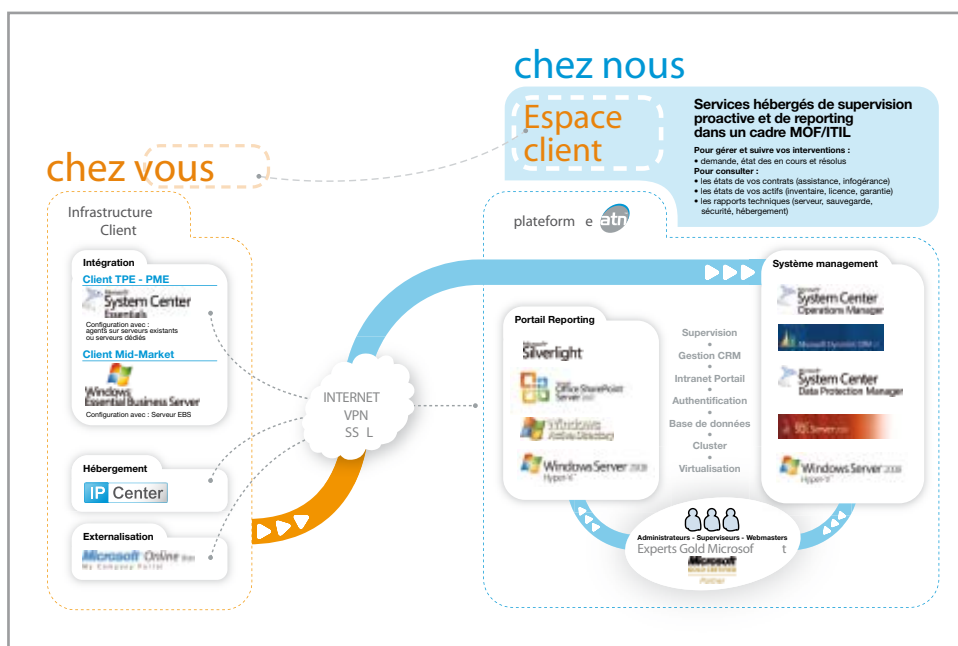
Troisième phase : atn groupe s'est doté d'une filiale, IP Center, afin de proposer également, chez un hébergeur tiers, des services de sauvegarde externalisée des données et de plan de reprise d'activité (PRA). À terme, cette externalisation sera complétée par une possibilité d'hébergement dans un datacenter de Microsoft via l'offre Microsoft On Line. La question se pose alors de garantir l'intégration avec l'outil de gestion de la relation client, un service de supervision, de télé-assistance et de télé-intervention homogène, efficace et financièrement attractif pour des serveurs, des applications de sécurité et des baies de sauvegarde se trouvant à la fois chez les clients, dans le datacenter d'atn groupe et/ou chez Microsoft On Line. En mobilisant les expertises et le savoir-faire de sa quinzaine d'ingénieurs et techniciens Microsoft certifiés Gold, atn groupe a alors monté sa propre plate-forme d'administration et de sauvegarde déléguée et n'a retenu à cet effet que des outils et des plates-formes Microsoft de dernière génération.

En central, le prestataire de services a opté pour Microsoft System Center Operations Manager. **"Elle est au niveau des plates-formes d'administration les plus robustes du marché, commente Patrice Pontarollo. C'est même la meilleure pour les environnements mixtes, Microsoft et Linux sur Windows."** Pour gérer les sauvegardes et les PRA, l'outil Microsoft System Center Data Protection Manager (DPM) a été retenu. Quant aux bases de données, elles reposent sur Microsoft SQL Server 2008. À ce stade, ces applications ont été réparties sur une grappe de cinq serveurs, virtualisés au moyen d'Hyper-V. En arrière plan, des SAN supportent la volumétrie des données des machines virtuelles et des sauvegardes. Et bien sûr, la dernière version 4.0 de Microsoft Dynamics CRM a également été mise en place. atn groupe est ainsi entré dans une nouvelle phase. **"Nous pouvons maintenant garantir que les systèmes supervisés, où qu'ils se trouvent, restent d'équerre, souligne Patrice Pontarollo. De l'assistance corrective, nous sommes passés à la supervision proactive. Nous pouvons garantir la conformité et la disponibilité des infrastructures de tous nos clients."**

### Jusqu'à 250 rapports par client

Enfin, atn groupe a mis en place un portail extranet de reporting. Chaque client peut y consulter tous les états techniques le concernant : l'état des sauvegardes, le rapport mensuel sur la disponibilité de ses services, l'état des interventions, des inventaires, des garanties et des contrats de licence. Au total, atn groupe est en mesure d'établir, pour chaque client, jusqu'à 250 rapports différents, techniques ou financiers, quotidiens, mensuels ou trimestriels. Ce portail de reporting centralise et consolide toutes les informations provenant de System Center Operations Manager, Dynamics CRM et SQL Server. Fait encore assez inhabituel, il repose sur une plate-forme collaborative et de partage de contenu Microsoft SharePoint, dont les fonctions de contrôle des accès par login et mots de passe sont bien sûr





La plate-forme de management et de reporting atn groupe est structurée comme un centre de services à haute valeur ajoutée : elle intègre les outils pour contrôler et superviser le fonctionnement des infrastructures de manière proactive, organiser et gérer les interventions, générer des rapports et des indicateurs.

également mises à profit. Dans cet assemblage subtil, aucune brique logicielle Microsoft n'a révélé de lacune ou de faiblesse. **"En 2004, estime Patrice Pontarollo, Microsoft CRM était encore un peu laborieux. Mais sa version 4 est maintenant parfaitement au point."** Même commentaire pour Hyper-V, le nouveau moteur de virtualisation de Windows Server.

### "La" solution pour trois types d'entreprises

atn groupe n'a eu besoin d'aucune aide extérieure pour intégrer ces différents outils selon ses objectifs et ses prérequis. Résultat : atn groupe dispose d'une "vraie" plate-forme de supervision, de gestion proactive et de reporting dynamique d'infrastructures Microsoft distantes, conforme, en outre, aux bonnes pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

atn groupe est en position de viser désormais trois types de clientèles. Celle, toujours, des PME-PMI de 10 à 500 personnes, qui n'ont pas les moyens d'acquérir et de maîtriser en propre

un outil de supervision de haut niveau. Celle, nouvelle, des éditeurs d'applications, qui ne souhaitent pas assurer (outre la maintenance de leurs applications) celle des infrastructures sous-jacentes. Enfin, atn groupe, peut conseiller les grands comptes sur la meilleure manière de gérer leurs infrastructures Microsoft. **"Nous commençons à prendre nos marques sur ces deux nouveaux marchés, explique Patrice Pontarollo, le directeur général. Plusieurs grandes entreprises nous ont déjà demandé à pouvoir profiter d'un transfert de compétences et à s'équiper de notre solution."** À coup sûr, le S+S devrait séduire une large clientèle, non seulement dans le bassin grenoblois et en région Rhône-Alpes, mais également au plan national.

### Xenocs, premier client de la plate-forme, témoigne

Xenocs est client depuis septembre 2008 des nouveaux services de supervision et d'administration de serveurs Windows d'atn groupe. Fondée en 2000 par essaimage de l'Institut Laue-Langevin de Grenoble, qui opère le réacteur à haut flux, Xenocs s'est spécialisée

“

Avec atn groupe, je dispose maintenant d'un réseau idéal. En intervenant rapidement, le prestataire me garantit qu'il est toujours opérationnel

”



Johan Blaix,  
Responsable informatique  
de Xenocs



## À propos de Xenocs

Fondée en 2000 par essaimage de l'Institut Laue-Langevin, la société Xenocs développe, produit et commercialise des composants optiques pour rayons X. Sur la base d'une technologie de couches optiques nanométriques, l'entreprise a mis au point une gamme d'optiques pour rayons X à très haute performance. Implantée à Sassenage, près de Grenoble, elle compte aujourd'hui une trentaine de personnes.

[www.xenocs.com](http://www.xenocs.com)



dans des solutions de faisceaux rayons X haute performance, avec une offre de produits optiques asphériques avec revêtements multicouches nanométriques. C'est dire qu'il s'agit d'une entreprise de très haute technologie, tenue de se fonder sur des processus extrêmement performants et de haute qualité. À sa création, Xenocs n'était équipée que d'un seul serveur, sur lequel elle faisait tourner toutes ses applications. Puis très vite, la base de données de la messagerie Exchange a commencé à saturer. Ne disposant que d'une seule personne responsable du service informatique, Xenocs a fait appel à atn groupe, qui a préconisé la mise en place de serveurs dédiés. L'entreprise s'est donc dotée en 2003 d'un serveur de messagerie séparé, d'un serveur de fichiers, d'un serveur Citrix, d'un serveur de sauvegarde, d'un serveur de données NAS et d'un serveur d'antivirus, tous sous Windows, dont la supervision a été confiée à atn groupe, avec le boîtier pare-feu.

### Ne pas passer son temps à résoudre les petits problèmes quotidiens

"Cette intervention a été précieuse, reconnaît Johan Blaix, responsable informatique de Xenocs, **car je n'aurais jamais pu réaliser moi-même et dans les mêmes conditions de fiabilité une migration des données sur autant de serveurs.**" Mais il fallait aller plus loin. La nouvelle architecture devait absolument profiter d'une supervision proactive. "**Mon rôle, souligne Johan Blaix, est de définir les processus qualité et de veiller à leur respect, et non pas de passer mon temps à résoudre les petits problèmes techniques quotidiens.**"

Xenocs souscrit donc au service de supervision d'atn groupe et s'équipe, en conséquence, d'un serveur d'infogérance Microsoft System Center, remontant au prestataire et en continu toutes les informations d'état et de fonctionnement de ses infrastructures. "**Tant qu'une dérive ne nécessite pas d'arrêter une machine, explique Johan Blaix, atn groupe réalise directement à distance l'action corrective nécessaire. Mais il nous prévient et nous consulte lorsqu'une réparation exige d'arrêter momentanément telle ou**



L'Institut Laue-Langevin près de Grenoble.

**telle machine.**" Deux petits problèmes étaient ainsi apparus au cours des trois premiers mois d'infogérance distante, l'un sur la sauvegarde des données, l'autre sur la messagerie. Le premier a été résolu par atn groupe dans l'heure, l'autre en dix minutes, avant même que le responsable informatique de Xenocs n'en ait eu connaissance. "**Je dispose donc maintenant d'un réseau idéal, commente Johan Blaix. En intervenant rapidement, atn groupe me garantit qu'il est toujours opérationnel.**"

### Des indicateurs parlants

Johan Blaix ne manque évidemment pas de le vérifier sur le portail extranet de son infogérant et consulte régulièrement les différents rapports mis à sa disposition : le taux des données modifiées quotidiennement, le trafic journalier de la messagerie, le taux d'occupation des boîtes aux lettres par utilisateur, le bon déroulement des sauvegardes, les causes des rejets éventuels de fichiers, le taux d'utilisation des processeurs et des mémoires vives des serveurs d'application, le nombre mensuel des arrêts et des redémarrages de serveurs, planifiés ou non, etc. "**Je n'ai besoin que d'indicateurs parlants, que je peux présenter à ma direction pour le contrôle interne**", explique-t-il. Les rapports mis en ligne par atn groupe répondent à cette exigence. Sur ce socle, Xenocs va pouvoir maintenant mettre en place avec atn groupe une réplique synchrone de ses données sur un serveur externe, pour être sûr, en cas de sinistre, de pouvoir reprendre ses activités en moins de deux jours.