

Secteur : IT
Métier : Managed Service Provider



Hub One s'appuie sur la supervision Centreon pour garantir la qualité de ses services managés et améliorer l'expérience client

Le projet en quelques mots

Les enjeux métiers

- Soutenir les ambitions de croissance de l'entreprise
- Accompagner les clients dans leurs projets de digitalisation
- Répondre au plus près des besoins de clients aux organisations complexes
- Garantir le meilleur niveau de qualité sur les services managés

Les enjeux IT

- Haute disponibilité : garantir la haute disponibilité des infrastructures Hub One qui supportent des services managés délivrés aux clients
- Sécurité : maintenir un haut niveau de sécurité pour les infrastructures et les services - l'entreprise est certifiée ISO/IEC 27001 pour son activité Télécom et pour le management de la sécurité de l'information et ISO 9001 pour son système de management de la qualité
- Visibilité : disposer d'une vision claire sur la santé du réseau et le niveau de performance des services délivrés aux clients, internes et externes
- Adaptabilité : suivre et adapter les capacités

Les principaux bénéfices

- Garantie du respect de niveaux de services contractuels
- Amélioration des temps de détection des incidents et du MTTR
- Amélioration de l'expérience client

« Nous devons donc assurer un haut niveau de delivery des services IT avec un maintien très haut de sécurité et garantir à nos clients un accès simplifié à la visualisation de leurs services managés, car leur excellence opérationnelle, leur chiffre d'affaires ou leur image sont directement dépendants de la qualité des services IT qu'ils nous confient. »

MORGAN BERTON
RESPONSABLE DE LA SUPERVISION HUB ONE

Filiale du groupe ADP (Aéroports de Paris), Hub One est l'opérateur de technologies digitales pour des entreprises et organisations publiques. Acteur de référence de la transformation numérique en univers contraints, Hub One propose des services à valeur ajoutée basés sur ses domaines d'expertise : connectivité haut-débit, solutions métiers de traçabilité et de mobilité, IoT en milieu industriel et cybersécurité.

Avec plus de 10 agences régionales et 550 collaborateurs, l'opérateur s'appuie sur son expérience en milieu aéroportuaire pour apporter des réponses sur mesures aux besoins opérationnels critiques et temps réel, de grands comptes, PME ou organisations publiques.

Ses clients sont des entreprises opérant sur les plateformes aéroportuaires de Roissy, Orly et Le Bourget, parmi lesquelles les services régaliens de l'état, des compagnies aériennes, des sociétés de location de voitures, des entreprises de distribution comme les points de ventes opérant sur les zones aéroportuaires, des opérateurs de référence mondiale dans les services aéroportuaires (assistance fret, assistance au sol et services de maintenance d'équipements aéroportuaires). Hub One sert également des clients, hors zones aéroportuaires, opérant dans la logistique, l'industrie, la distribution, les services de restauration et des organisations publiques.

La DSI de l'entreprise doit répondre à de forts enjeux de sécurité de ses infrastructures - l'entreprise est certifiée ISO/IEC 27001 pour son activité Télécom et de haute disponibilité de son SI pour soutenir le développement des activités de MSP. Avec un core business totalement dépendant de l'IT, Hub One mise désormais sur la supervision Centreon pour garantir la qualité et la performance des services managés délivrés à ses clients.

Les enjeux métiers : fournir un haut niveau de qualité pour des services IT impactant le Chiffre d'Affaires et l'image des clients

Filiale historique d'ADP sur des activités Télécom, Hub One a diversifié ses activités au fil des années.

« Via le rachat de sociétés spécialisées comme Oveliane ou OikiaLog, nous avons diversifié notre offre de service managés en intégrant la cybersécurité avec notamment la fourniture de SOC (Security Operation Center) véritable tour de contrôle de la cybersécurité qui nous permet de répondre à la fois aux exigences de qualité des ETI et des grands comptes comme à celles de l'ANSSI portant sur les [Opérateurs d'Importance Vitale](#). Nous opérons également dans le déploiement d'IoT par exemple des détecteurs de présence, de température, caméras pour la vidéosurveillance... » explique Skander Bentchicou, chef de projet à la DSI d'Hub One.

S'appuyant sur son expérience en milieu aéroportuaire, Hub One apporte des réponses sur mesure aux besoins opérationnels critiques et temps réel de clients Entreprise, dont les architectures ou les organisations sont complexes.

« Nos clients ont des organisations complexes qui relèvent de besoins IT tout aussi complexes. Il va s'agir par exemple de fournir des services aux configurations sophistiquées incluant du réseau sécurisé, des réseaux virtuels étendus, de l'accès internet pour les utilisateurs de nos clients, de l'accès internet pour les clients de nos clients, de l'accès au datacenter qui héberge des logiciels d'encaissement, de la téléphonie, etc. » souligne Morgan Berton, Responsable de la supervision chez Hub One.

« Nous devons assurer un haut niveau de delivery des services IT avec un maintien très haut de sécurité et garantir à nos clients un accès simplifié à la visualisation de leurs services managés, car leur excellence opérationnelle, leur chiffre d'affaires ou leur image sont directement dépendants de la qualité des services IT qu'ils nous confient. »

Les enjeux IT : des impératifs de sécurité et haute disponibilité requis par un contexte d'évolution permanente

Pour Hub One, enjeux métiers et IT sont les 2 faces d'une même pièce. L'opérateur doit répondre à des problématiques critiques de haute disponibilité et de sécurité de ses infrastructures, tout en étant adaptable, élément clé pour accompagner des clients dont la complexité des besoins répond à celle de leurs organisations ou de leur métier.

Dans le même temps, la DSI d'Hub One doit garantir et apporter de la visibilité sur l'état de santé du réseau et le niveau de performance des services délivrés, tant en interne qu'en externe à ses clients.

Pour la DSI d'Hub One, qui utilise la supervision pour piloter à la fois les infrastructures dédiées aux services managés et son propre IT, la certification ISO 27001 impacte tout le SI au niveau des process sécurité.

« Nous devons travailler la supervision pour qu'elle prenne en compte toutes les règles de sécurité à respecter. Cela relève plus du process, mais ce doit être sous contrôle et suivi. La certification ISO 27001 nous permet d'accéder à certains marchés, notamment public, inaccessibles si on ne l'a pas. C'est un facteur différenciateur sur le marché et un gage de confiance pour les clients, » précise Skander.

Sécurité, haute disponibilité, adaptabilité et visibilité constituent des enjeux pour Hub One qui finalement reflètent la nature même des services proposés aux clients historiques situés sur les plateformes aéroportuaires. « Outre ADP, qui construit, aménage et exploite les plateformes aéroportuaires, nos clients sont des compagnies aériennes, des entreprises opérant sur les aéroports mais également les services régaliens de l'état qui opèrent dans un environnement en perpétuelle transformation. Nos services managés incluent les télécoms et sont soumis à des niveaux de services formalisés. Ces services intègrent bien sûr de la supervision pour être à même de surveiller les niveaux de delivery. » souligne Morgan Berton, Responsable de la Supervision.

« En zone aéroportuaire, le niveau de criticité est très vite très élevé, en raison des impacts opérationnels et financiers des pannes ou incidents IT. La minute d'arrêt d'un avion coûte extrêmement cher. Nous avons l'obligation de fournir un haut niveau de service. La supervision est donc centrale à ce niveau-là, nous permettant de détecter rapidement les dégradations ou pannes et d'être réactifs pour intervenir. »

Le projet : remplacer une supervision obsolète par une nouvelle solution scalable

Auparavant équipée d'une solution de supervision dans une version ancienne « trop out of date », devenue complexe à maintenir et qui ne répondait plus au besoin, la DSI décide de changer de solution. « Supervisant aussi bien le SI d'Hub One que les services IT managés de nos clients avec la même solution, nous avons besoin d'une solution scalable. Avec Centreon nous pouvons couvrir notre besoin d'une architecture éclatée, adaptée à nos besoins fréquents d'évolution de périmètre et qui est ajustable à notre croissance importante. En priorité, nous avons mis en supervision nos infrastructures télécoms permettant de servir nos clients, ainsi que les services clients. Nous avons ensuite ajouté les infrastructures de bureautique, » indique Skander Bentchicou qui gère le projet de migration de la supervision.

« Nous avons choisi Centreon, pour sa scalabilité, son large catalogue de connecteurs packagés qui, alliés aux plugins open source que nous avons personnalisé, permettent de superviser la multiplicité des technologies d'Hub One. »

« La solution Centreon a bonne réputation sur le marché et sa base open source permet en plus de maîtriser les coûts. »

La solution est utilisée par différentes équipes au sein d'Hub One. L'équipe de supervision de Morgan Berton, provisionne, maintient et surveille le réseau et les systèmes de toute l'entreprise. « Nous mettons en place la supervision, les seuils et les alerting nécessaires et déversons les alarmes de Centreon dans un hyperviseur auquel accèdent nos équipes de pilotage, en charge du support de niveau 1. Elles réceptionnent les alarmes, qualifient les incidents selon les procédures que nous définissons puis transmettent les informations aux équipes concernées qui interviennent pour la résolution. Nous sommes la tour de contrôle d'Hub One. »

Les équipes de niveau 2 se situent au niveau de l'exploitation. Au niveau de la consultation, Centreon est utilisé par toutes les équipes internes qui y accèdent au quotidien. Pour les équipes d'exploitation, il sera question de capacity planning, de vérifier des équipements ou l'espace disques. Centreon est utilisé pour superviser tout ce qui est nécessaire pour faire de l'exploitation. Côté ingénierie, les équipes intègrent les nouveaux périmètres clients et répondent à des demandes spécifiques pour des clients.

Pour la partie Business Lines, les équipes CSM (Customer Service Management) sont en lien direct avec les clients des services managés et utilisent la supervision au quotidien. « Les équipes CSM s'appuient aussi bien sur les dashboards, cartographies ou les rapports de Centreon pour gérer la relation client au quotidien. Dashboards et cartographies permettent de suivre la disponibilité et la performance des services et les rapports servent de support d'échange pour les réunions mensuelles avec les clients, » précise Morgan Berton.

« Entre les équipes projet de la DSI, les équipes de pilotage basées au Portugal, l'équipe d'exploitation, l'équipe bureautique qui supervise tout le parc bureautique, les responsables d'applications qui supervisent leurs applications, les équipes en charge du Customer Service Management qui gèrent la relation client et le Top Management qui suit le bon fonctionnement des infrastructures et applications, ce sont plus d'une centaine de personnes en interne qui utilisent ou consultent la supervision Centreon et ce nombre est voué à augmenter. »

Les bénéfiques : superviser pour améliorer l'expérience client

La migration vers Centreon présente déjà de nombreux bénéfices pour Hub One. Les équipes IT ont gagné en visibilité sur l'état de santé des infrastructures dédiées aux activités de service managés. « Nous avons aujourd'hui le bénéfice d'avoir une solution robuste et fiable qui nous donne un meilleur niveau de visibilité et nous permet de détecter et traiter rapidement les problèmes internes et ceux de nos clients, » souligne Skander Bentchicou, chef de projet à la DSI d'Hub One.

Dans le même temps, les équipes en charge du CSM ont gagné en visibilité sur les périmètres IT que leurs clients leur confient. Visibilité qu'ils repartagent à leurs clients, puisqu'Hub One a mis en place un portail pour les clients qui a de plus en plus d'interactions avec des outils et applications utilisées en interne tout en maintenant un haut niveau de sécurité.

« Les indicateurs de supervision relèvent de la disponibilité et de la performance d'équipements et le suivi de la bande passante en particulier, permet aux équipes CSM de suivre les niveaux de consommation des clients. Cela permet à Hub One de réajuster les solutions proposées aux clients et de vendre les services les plus adaptés à leurs besoins, » indique Morgan Berton, responsable de la supervision.

En mettant la supervision Centreon au cœur de ses activités de services managés, Hub One est en mesure de garantir la meilleure expérience à ses clients et aux clients de ses clients. En effet, les équipes d'Hub One estiment que le niveau de criticité de la supervision équivaut au niveau de criticité des services délivrés à ses clients.

« Si la supervision tombe, nous ne sommes pas capables de garantir que le service fonctionne. Dans les faits, c'est aussi grave que si le service au client lui-même ne fonctionne pas. Nous avons déjà vu des avions qui ne pouvaient pas atterrir à cause d'une panne IT avec des impacts opérationnels et financiers colossaux, sans parler du problème d'image vis-à-vis des clients finaux. Prenons un autre exemple, si un client opérant dans la distribution subit une panne IT à cause d'une défaillance d'Internet, la liaison avec le logiciel de caisse sera perdue. Le point de vente concerné sera donc dans l'impossibilité d'encaisser les clients, les clients sur place vivront une expérience client dégradée avec un effet direct sur le chiffre d'affaires de l'enseigne et son image de marque, » commente Morgan.

« Grâce aux dashboards et cockpits de Centreon, accessibles via un portail SaaS totalement sécurisé, nos clients ont un niveau de visibilité supérieur sur leurs équipements et leur réseau. Côté Hub One, Centreon nous garantit d'être réactifs en cas d'incident ou de dégradation des niveaux de performance IT, avec pour effet un contrôle renforcé des niveaux de services contractuels vis-à-vis de nos clients. Centreon nous permet réellement d'améliorer l'expérience de nos clients. »

A propos de Centreon

Centreon est un éditeur de logiciels de supervision AIOps qui permet continuité de service et excellence opérationnelle. Centrée métiers, la plateforme Centreon est reconnue pour sa capacité unique à superviser les infrastructures complexes et convergentes modernes du Cloud jusqu'à l'Edge. Entreprise indépendante, Centreon a été fondée en 2005 sur la base d'un socle open source qu'elle continue de développer et compte une communauté mondiale de 200 000 contributeurs. Aujourd'hui, des organisations publiques et des entreprises internationales de toutes tailles et de tous secteurs font confiance à Centreon. Ses sièges sociaux sont situés à Paris et à Toronto, avec des bureaux à Genève, Luxembourg et Toulouse.

Pour aller plus loin

Vidéo : [Henri Tallon directeur de la division Télécoms d'Hub One explique l'importance de la supervision sur BFM Business TV.](#)

Témoignages : [retrouvez tous nos témoignages clients.](#)