

## Leader de l'externalisation de service client, Ascensos passe à Centreon IT Edition, pour superviser de manière transparente les opérations de ses centres d'appels internationaux conformes PCI.



*« Portés par l'innovation et la croissance, nous ajoutons constamment de nouveaux services à la supervision. J'économise désormais jusqu'à 50 % de temps sur la configuration, en exploitant les Plugin Packs de Centreon. Notre capacité à servir les clients de nos clients dépend d'une configuration sans faille et c'est le principal avantage que nous apporte Centreon. »*

John Wotherspoon, Architecte Systèmes, Ascensos

### En bref, le Client et son projet

Référence européenne en matière d'externalisation de service client, Ascensos exploite des centres d'appels dans son Écosse natale, en Europe, en Roumanie, en Turquie et en Afrique du Sud. L'entreprise, conforme PCI\*, répond aux besoins les plus sophistiqués en matière de service client en déployant les dernières technologies d'expérience client (CX). La transformation numérique d'Ascensos est un projet permanent, porté par une culture de croissance et d'amélioration continue. L'entreprise emploie plus de 3 000 collaborateurs dans le monde entier.

Pour supporter un rythme accéléré d'innovation, Ascensos souhaitait mettre à niveau sa solution de supervision open source. La migration vers Centreon IT Edition, a permis de trouver le parfait équilibre entre innovation et stabilité, avec un avantage majeur : la configuration de la supervision de nouveaux équipements ou périmètres se fait désormais en deux fois moins de temps, comme l'indique John : *« C'est 50% de temps en plus que je peux désormais consacrer aux projets d'évolutions technologiques, stratégiques pour garantir un haut niveau d'expérience client. »*

### Les enjeux métiers

- Délivrer des expériences client exceptionnelles.
- Garantir la performance optimale des SI supportant la qualité des expériences client.

### Les enjeux ITOM : innover en continu

- Automatiser la configuration de la supervision d'un SI en constante évolution.
- Soutenir l'innovation et la continuité des activités de l'entreprise.
- Minimiser les impacts du changement pour les équipes IT ainsi que pour les utilisateurs et clients qu'elles servent au quotidien.

### Principaux bénéfices

- **Gain de 50% sur les temps de configuration** des nouveaux équipements et périmètres à superviser
- **Migration sans aucune interruption** du service de supervision
- Plateforme de supervision évolutive
- **Continuité** avec une supervision bien adoptée et appréciée par les ITOps
- **Capacité d'automatisation** et support Centreon





*Nous aimions les capacités de Centreon open source à superviser tout notre environnement IT, mais nous avions besoin d'une solution qui réponde aux besoins d'automatisation inhérents aux opérations de nos centres d'appels basées sur des technologies, très évolutives et à rythme rapide. »*



*La migration de Centreon Open Source vers Centreon IT Edition a apporté à l'équipe confort et continuité de travail avec une solution qu'elle connaissait et appréciait déjà, tout en fournissant les capacités d'automatisation qui me permettent de me concentrer sur l'innovation, plutôt que sur la configuration - c'est la moitié du temps de configuration qui est économisé. »*

Ascensos est un acteur de référence en matière d'externalisation de service client en Europe. Fondée en Écosse, l'entreprise est aujourd'hui un opérateur mondial, conforme aux normes PCI, avec des centres d'appels en Roumanie, en Turquie et en Afrique du Sud. Ascensos répond aux besoins les plus sophistiqués en matière de service client en déployant les dernières technologies d'expérience client (CX). La transformation numérique d'Ascensos est un projet permanente, porté par une culture de croissance et d'amélioration continue. L'entreprise emploie plus de 3000 collaborateurs dans le monde entier.

### Suivre le rythme rapide de l'innovation

Pour garantir un haut niveau d'expérience client, Ascensos compte sur un éventail de technologies en constante évolution, garantissant aux agents des centres d'appels un service IT sans faille, quel que soit l'endroit d'où ils travaillent. Depuis 2015, Ascensos supervisait ses SI avec Centreon Open Source. John Wotherspoon Architecte Système chez Ascensos, est chargé de maintenir la supervision et sa configuration à jour, pour les 15 à 20 membres de l'équipe IT qui utilisent Centreon au quotidien pour servir les 3000 employés dédiés au service client. Malgré sa longévité - près d'une décennie de supervision réussie - la plateforme Centreon Open Source arrivait à ses limites et nécessitait d'être remplacée.

Chez Ascensos, le rythme des innovations technologiques s'est accéléré ces dernières années, notamment avec la pandémie, qui a nécessité d'équiper les collaborateurs des centres d'appels contraints au télétravail. Et pour cette entreprise dont les opérations mondiales dépendent directement de l'IT, la supervision Open source en place avait atteint ses limites. Elle accaparait un temps précieux au détriment d'un support réel à l'innovation du service client. En outre, en tant qu'organisation conforme à la norme PCI, Ascensos devait mettre à niveau certains logiciels et éléments d'infrastructure Legacy. Il devenait donc nécessaire de passer à une solution de supervision offrant davantage de capacités d'automatisation pour accélérer la mise en supervision d'un SI en évolution rapide, à la pointe de la technologie et conforme à la norme PCI.

### Concilier innovation et continuité

Dans sa transition vers une nouvelle plateforme de supervision plus automatisée, la stabilité était un élément capital pour Ascensos. *« Centreon est une plateforme avec laquelle notre équipe aime travailler – offrant des facilités pour détecter et partager les alertes. Nous nous sommes vite rendu compte que nous pouvions innover tout en garantissant la stabilité aux utilisateurs finaux de Centreon. C'est la principale raison pour laquelle nous avons opté pour Centreon IT Edition, une solution transparente pour l'équipe, »* explique encore John. L'équipe accède toujours aux checks et aux alertes dont elle a besoin, grâce à une solution de supervision qu'elle comprend.

Le plus grand progrès de la nouvelle solution est la facilité de configuration des nouveaux équipements à superviser. *« Dans notre activité basée sur les technologies, c'est un avantage considérable, »* déclare John. *« La transition de Centreon Open Source à Centreon IT Edition a permis d'atteindre un équilibre parfait entre évolution et stabilité, »* ajoute John.

Les avantages d'une nouvelle solution sont obtenus sans les perturbations qui accompagnent inévitablement le changement et sans avoir à reformer le personnel. La transition se fait en douceur, les deux plateformes fonctionnant en parallèle jusqu'à ce que la transition soit terminée. *« La continuité est un atout si l'on considère la complexité de notre univers technologique et les enjeux élevés que représente le delivery d'un service client irréprochable, »* conclut John.

## De l'Écosse à l'Afrique du Sud : Supervision d'infrastructures centrées CX

John veille à ce que l'équipe IT ait une visibilité sur un vaste éventail d'équipements répartis sur plusieurs sites en Écosse et à l'international (et d'autres à venir avec l'expansion de l'entreprise), dont une douzaine d'hôtes ESX VMware, une centaine de serveurs virtuels, des environnements HyperV sur les sites d'Ascensos, des serveurs, des commutateurs de réseau, des points d'accès sans fil... « *Nous supervisons à peu près tout ce qui a une adresse IP à l'aide de Centreon,* » résume John. Ces divers composants constituent la base solide grâce à laquelle les agents des centres d'appels fournissent un service optimal aux clients des entreprises desservies par Ascensos.

« *Créer des expériences clients exceptionnelles commence au niveau des infrastructures et Centreon nous aide à garantir que nous travaillons à partir d'un noyau solide. Si un problème affecte notre plateforme d'enregistrement ou de distribution des appels, par exemple, l'expérience client peut être affectée, nous devons donc en être avertis et agir instantanément,* » explique John. Si John est responsable de la configuration de la supervision, les alertes sont reçues par d'autres membres de l'équipe IT, qui peuvent ensuite utiliser la solution pour diagnostiquer et résoudre rapidement les problèmes.

### Une supervision pertinente dépend d'une configuration bien calibrée

« *La configuration est cruciale pour le succès de l'expérience client. Si la plateforme de supervision génère trop d'alertes, cela va à l'encontre du but recherché. La supervision doit aider les ITOps à se concentrer sur des problèmes spécifiques, rapidement et avec une vision très précise, afin que les problèmes soient résolus avant que les agents ou les clients ne s'en aperçoivent,* » explique John. Compte tenu de la croissance rapide d'Ascensos et de son rythme d'innovation, John a maintenant les bons outils en main pour automatiser, mais aussi pour garantir l'exactitude de la configuration grâce aux modèles de supervision de Centreon, qui réduisent le temps de mise en supervision des nouveaux équipements et périmètres.

### L'automatisation pour plus d'efficacité et gagner du temps

« *Centreon IT Edition offre des avantages considérables sur le plan de l'automatisation,* » déclare John. La bibliothèque de packs de supervision (Plugin Packs) qui ne cesse de s'enrichir et le moteur d'Auto-Découverte garantissent une configuration connectée et toujours à jour. Chaque Pack de supervision regroupe un jeu complet de modèles de supervision et de règles d'Auto-Découvertes accompagné d'une procédure de mise en œuvre, facilitant l'ajout de nouveaux équipements et la détection des changements des environnements à superviser. « *Les Plugin Packs sont une révolution pour moi. Il me suffit de pointer le service pour le superviser, alors que je devais le configurer manuellement auparavant.* » John estime que lors de la mise en place de la supervision de nouveaux serveurs, par exemple, il gagne « *au moins 50% sur le temps de configuration* ». En exploitant la puissante fonctionnalité d'Auto-Découverte, il est en mesure de consacrer davantage de temps aux projets de transformation numérique de l'entreprise.

### Facilité de supervision dans une organisation conforme à la norme PCI

En outre, en tant qu'organisation conforme à la norme PCI, Ascensos devait mettre à niveau certains logiciels et infrastructures Legacy. C'est ce qui a motivé la migration vers Centreon IT Edition. La supervision est toujours actualisée et à jour et qu'elle est conforme aux meilleures pratiques en matière de sécurité et de continuité des activités.



*Nous avons conservé ce qui fonctionnait le mieux pour notre équipe et notre organisation, à savoir l'approche de supervision ouverte et connectée de Centreon. Cela nous a permis d'économiser du temps et des ressources sur le déploiement, tout en bénéficiant de plus de simplicité et surtout d'automatiser la supervision IT grâce aux Plugin Packs et aux fonctions d'Auto-Découverte. »*

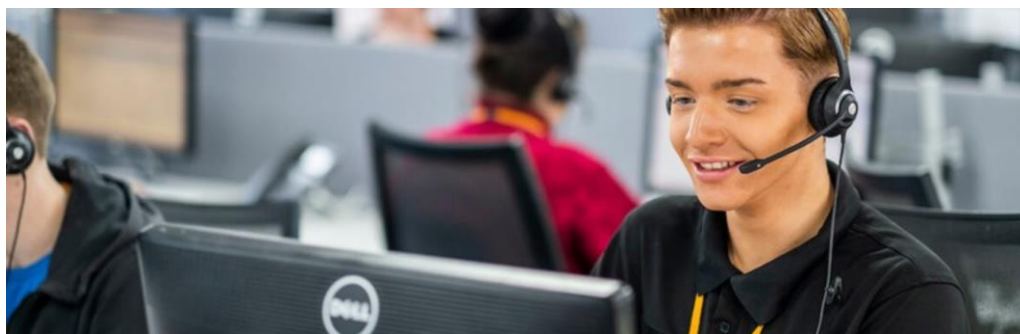


*J'économise désormais jusqu'à 50 % du temps que je consacrais auparavant à la configuration en exploitant les Plugin Packs de Centreon. »*



*Notre capacité à servir les clients de nos clients dépend d'une configuration sans faille et c'est le principal avantage que nous apporte Centreon.»*

# TÉMOIGNAGE



## Aborder l'avenir avec confiance

L'innovation est la force motrice d'Ascensos. L'entreprise cherche continuellement à améliorer ses performances et à fournir à ses clients le meilleur niveau d'expérience. John et l'équipe informatique gardent une longueur d'avance, en gérant un réseau complexe d'équipements et de services informatiques. « *Grâce à Centreon IT Edition, Ascensos bénéficie du meilleur niveau de visibilité sur un SI en constante évolution, tout en sachant que, quel que soit l'avenir numérique d'Ascensos, sa supervision évoluera au même rythme, par un simple pointage et un clic. Disposer d'une visibilité aussi globale sur les SI est un atout considérable,* » conclut John.

En savoir plus sur [Ascensos](#)

## 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 sont situés à Paris et à Toronto, avec des bureaux à Genève, Luxembourg et Toulouse. Pour plus d'informations, visitez le site [centreon.com](#).

Découvrez toutes les ressources de Centreon : ebooks, guides, études, témoignages, tutoriels et plus, pour vous aider dans votre parcours de supervision IT, sur notre [Centre de Ressources](#).