



Etude de cas – Juin 2017

Le Centre Hospitalier Régional d'Orléans choisit la solution de supervision ServiceNav de Coservit.

La mise en place d'une supervision informatique permettant une gestion efficace et proactive des systèmes d'informations est aujourd'hui une nécessité dans bien des secteurs d'activité. Confronté à d'importants enjeux, celui de la santé est hautement concerné. Conformément aux prérequis d'Hôpital Numérique et notamment à l'indicateur P2.2, les établissements de santé doivent produire des rapports de disponibilité des applications au sein du SIH (système d'information hospitalier).

Le **logiciel de supervision ServiceNav**, entièrement personnalisable et doté d'une interface intuitive, a été développé pour être compatible avec ces prérequis d'Hôpital Numérique (tableaux de bord, taux de disponibilité applications, indicateurs de performance). Déployée de façon aussi rapide qu'efficace, la solution est parfaitement adaptée aux besoins de **supervision des serveurs et applications informatiques**. **ServiceNav** a été recommandé par la société CHEOPS TECHNOLOGY qui a accompagné les équipes du CHR d'Orléans dans le cadre de ce projet.

Armelle Quinty, Responsable Infrastructure et Production, nous en dit plus sur l'utilisation de ServiceNav.

Superviser 300 serveurs et 100 applications

Le Centre Hospitalier Régional (CHR) d'Orléans a une vocation régionale liée à sa haute spécialisation et à son plateau technique performant. Il associe une fonction de soins courants vis-à-vis de la population de son secteur et une fonction d'appel et de soins de second degré vis-à-vis des autres établissements de son territoire.

Le service informatique regroupe 33 personnes, 300 serveurs, 100 applications. La DSI (direction des systèmes d'information) fournit un service support vers tous les autres services de l'hôpital avec pour objectif le maintien du SIH en conditions opérationnelles avec souvent des actions curatives, qui sont souhaitées de plus en plus préventives.

La volumétrie gérée représente 3000 postes de travail pour 5000 agents, les serveurs et bases de données de production, l'ensemble des applications et toute l'infrastructure réseau.

Proactivité et disponibilité : les besoins du SIH

« Nous n'avions pas vraiment d'outil pour superviser nos systèmes, nous confie Armelle Quinty, et nous avons mené une réflexion sur les axes suivants :

« Nous souhaitons superviser notre infrastructure informatique (serveurs, base de donnée, réseau) pour être **proactif** plutôt que curatif en matière de gestion et de maintenance car nous ne pouvions pas anticiper les pannes,

Dans le cadre d'**ISO20000** ou d'**Hôpital Numérique**, nous souhaitons un outil de **traçabilité**, de suivi de **SLA** et de taux de **disponibilité** des applicatifs,

Nous cherchions également un outil de "**reporting**" automatisé. »

Le choix ServiceNav

Le logiciel de supervision informatique globale ServiceNav répond aux trois critères attendus par le CHR d'Orléans :

- Nombres et pertinences des fonctionnalités proposées,
- Facilité d'utilisation et ergonomie,
- Prix accessible.

Les fonctionnalités clés de la solution, pour les usages métier « santé »

- Facilité de recensement automatisé (pas de fichier d'import),
- Pré-configuration native des points de contrôle standard (surveillance par défaut CPU, RAM et disque),
- Facilité d'ajout de points de contrôle personnalisé (surveillance spécifique de répertoires ou de fichiers),
- Facilité d'ajout d'action personnalisée (sauvegarde automatique de toutes les configurations des switchs réseau),
- Alertes par e-mail de toutes les notifications (statut critique et alerte),
- Facilité de visualisation de l'évolution des points contrôles (taille de l'utilisation des disques).

Bénéfices du logiciel de supervision ServiceNav

« Le calcul automatique du taux de disponibilité par service métier nécessitait 1 ETP biannuel, qui est dorénavant intégré aux processus liés à notre activité,

Avoir un outil de Surveillance de l'infrastructure informatique a permis plusieurs actions préventives.

Pouvoir informer qu'un disque va atteindre sa capacité est très bien perçu par les autres services de la DSI et permet d'anticiper des arrêts de production,

Certaines actions humaines manuelles et répétitives ont été remplacées par une action automatisée. »

Objectif : être proactif pour améliorer la communication inter services

« L'outil ServiceNav Monitoring nous a fait gagner en **productivité**. Nos équipes traitent les problèmes en **préventif** plutôt qu'en **curatif**.

Lorsque nous avons des incidents de production (ex: un fichier qui grossit suite à une transaction), l'outil nous permet de rajouter des points de contrôle afin d'éviter le problème avant qu'il ne survienne.

Nous allons maintenant configurer une politique de notifications concernant les ressources utilisées par les autres services de la DSI afin d'améliorer plus amplement la communication interne."

Votre relation avec Coservit

« L'équipe Coservit est à l'écoute de nos besoins et fait preuve d'une bonne réactivité dans les demandes d'évolutions tout en offrant un suivi convivial du projet »