



**Etude de cas – Juillet 2018**

## ***Microstore supervise les infrastructures et services informatiques de ses clients grâce à la solution ServiceNav de Coservit.***

### **Microstore : un spécialiste de l'ingénierie et des systèmes informatiques qui s'appuie sur Coservit pour superviser les SI de ses clients**

Microstore, membre d'Horizon Groupe qui rassemble des entreprises spécialisées dans l'ingénierie et les systèmes informatiques, est implanté en Rhône-Alpes et assiste depuis plusieurs décennies les entreprises et collectivités locales de cette région.

Grâce à l'expertise reconnue et étendue de ses équipes, Microstore accompagne ses clients à tous les niveaux de gestion de leurs services informatiques : audit, infrastructures informatiques, virtualisation, sécurité, infogérance, organisation, hébergement. Microstore propose également des formations adaptées aux besoins de ses clients pour leur permettre de mieux appréhender leurs services informatiques.

Depuis deux ans maintenant, Microstore s'appuie sur Coservit et sa solution ServiceNav pour l'aider dans la supervision et le monitoring des services informatiques de ses clients.

### **La solution ServiceNav de Coservit : un choix réfléchi**

Frédéric Palluy, Directeur Technique et Antoine Santi, Responsable du Support chez Microstore nous parlent de leur expérience avec Coservit. Changer de solution de supervision n'est jamais une étape facile. Coservit a su répondre aux besoins de Microstore et accompagner ses équipes tout au long de la migration. Avant de faire le choix de ServiceNav, Microstore travaillait avec RG System. Ils reviennent sur les points différenciateurs qui ont motivé leur décision :

- **L'interface ServiceNav, plus attractive et plus simple d'utilisation**, notamment en termes d'intégration de produits et sondes de supervision : « *Nous avons trouvé l'interface Coservit plus conviviale et plus ergonomique* ».

- **La présence et la réactivité des équipes de Coservit**, notamment lors du POC : *« Coservit nous a permis de tester la solution et nous a accompagné tout au long de cette période de choix et de transition avec une offre commerciale sur-mesure ».*
- **Une migration sans difficulté grâce à la présence et au suivi des équipes techniques de Coservit** : *« Une migration d'environ 200 Vms plus les éléments actifs sans difficulté. Aujourd'hui encore, quand nous faisons un nouveau déploiement chez un client, nous pouvons compter sur le suivi de Coservit, c'est un vrai plus pour nos équipes ».*

### **ServiceNav : un gain de temps et de réactivité pour Microstore**

Grâce à la possibilité de superviser en temps réel l'état des services informatiques de ses clients, Microstore a gagné en productivité, en réactivité et donc en satisfaction client.

*« Nous utilisons ServiceNav au jour le jour, pour superviser les services informatiques et les infrastructures de nos clients ».*

*« Avant nous étions sur un mode réactif. Aujourd'hui nous faisons du monitoring constant, avec des remontées d'alertes en temps réel et adoptons une démarche proactive. Nous estimons un gain de temps de 2h par jour ».*

### **La relation Microstore et Coservit**

Lorsque nous demandons à Frédéric Palluy s'il recommanderait Coservit, il répond sans hésiter : *« Bien-sûr ! Nous parlons entre pairs et partageons nos expériences. Les retours sont très positifs sur la solution ServiceNav ».*