

Janvier 2019

Hexis a choisi la solution de supervision ServiceNav de Coservit

Depuis sa création en 1989, Hexis défend avec succès sa position de leader français de supports pour le marquage et l'impression numérique face à une concurrence internationale. Hexis est un acteur majeur du marché de la production et de l'adhésivage de films destinés à la communication visuelle, à la customisation et à la protection de surfaces.

Olivier Couesnon, Administrateur Systèmes et Réseaux chez Hexis, revient sur le choix de ServiceNav pour superviser les infrastructures et services informatiques de son entreprise et nous parle de sa collaboration avec Coservit.

ServiceNav : la simplicité d'usage

Avant d'intégrer la société Hexis en tant qu'administrateur Systèmes et Réseaux en janvier 2015, Olivier Couesnon s'occupait chez RDI (aujourd'hui Spie ICS) de la partie Support et Supervision et où il déployait la solution ServiceNav.

A son arrivée chez Hexis, Olivier Couesnon constate qu'aucune solution de supervision n'est mise en place, obligeant les équipes à traiter les incidents et dysfonctionnements sans aucune visibilité. Il décide de déployer une solution de supervision. *« Nous avons lancé une consultation et audité plusieurs solutions du marché, ServiceNav en faisait partie avec PRTG et RG Systèmes » souligne-t-il.*

« Notre besoin concernait la supervision de serveurs. Nous avons très vite compris que la solution proposée par Coservit répondrait beaucoup mieux à nos attentes.

Le produit RG Systèmes privilégie énormément la partie postes clients, presque au détriment de la partie serveurs et systèmes. Par exemple, nous n'aurions pas pu superviser nos baies de stockage, nos sauvegardes ou encore l'état de santé du VCenter (nombre de snapshots, âge etc). Les modèles de services n'existent pas chez RG, ce qui a aussi influencé notre choix. Tout comme la notion de relation parents-enfants. Ce paramètre est pour nous essentiel afin de ne pas être noyé d'alertes.

Quant à PRTG, la solution était sur la partie réseau et la prise en main semblait plus compliquée.

Nous souhaitions également partir sur une solution facile d'utilisation. ServiceNav s'est révélée la plus facile à déployer et surtout la plus simple à maintenir et à administrer. Grâce à son interface très intuitive, nous pouvons ajouter en quelques clics des équipements, les personnaliser, avoir des templates bien définis. Faire vivre la solution au quotidien est aussi important que la mise en place. C'est un point fort et différenciateur qui a pesé dans le choix de la solution. »

Avec ServiceNav, Hexis a pu optimiser la supervision de ses infrastructures

ServiceNav est déployée depuis plus de 2 ans. L'équipe informatique d'Hexis a gagné en qualité de travail et de services pour tous les utilisateurs de l'entreprise. Grâce aux alertes personnalisables, les incidents sont traités avant qu'un blocage ne s'installe. *« Nous avons besoin d'une solution qui nous permette d'identifier les problèmes rapidement. Nos utilisateurs sont satisfaits car nous avons réduit le taux de pannes visibles. La mesure ressenti utilisateur est aujourd'hui un élément indispensable. Au niveau du service informatique, nous travaillons de manière beaucoup plus sereine, nous ne sommes plus dans l'urgence permanente. »*

Coservit : un partenaire à l'écoute de ses clients

L'autre point important pour Olivier Couesnon dans le choix de sa solution de supervision était la qualité de la relation commerciale et technique avec le prestataire. Grâce à des interlocuteurs dédiés chez Coservit, Hexis est accompagné au quotidien, que cela soit pour faire évoluer la solution ou répondre à un besoin de formation par exemple.

« Notre contact commercial chez Coservit ne fait pas que vendre, nous bénéficions d'un véritable accompagnement et de toute son écoute. Elle a su comprendre nos besoins et nos attentes en termes de prix, produits. Cette relation commerciale est fortement appréciée en interne ».

« Nous avons exprimé des demandes spécifiques : nouvelles fonctionnalités, nouveaux plugins en avance de phase sur certaines problématiques, ... Les équipes support sont réactives, nous avons pu constater que dans certains cas nous pouvions influencer le développement de la solution. Chez Coservit, la relation client compte, c'est très appréciable ».

Aujourd'hui, Hexis supervise 153 équipements, dont une soixantaine de serveurs, répartis sur 8 sites en France et en Europe. *« Nous sommes contents du choix ServiceNav. La solution évolue avec nos besoins et nous souhaitons que cela continue dans ce sens. »*

Un grand merci à Olivier Couesnon pour son témoignage sympathique.