



Cas de réussite Pandora FMS et B2B

« Pour les techniciens qui travaillent avec Pandora FMS, la plateforme a surpassé les attentes en termes de fiabilité et de facilité d'utilisation et de manipulation. Depuis la console, vous pouvez effectuer n'importe quel type de contrôle ; la détection d'alertes et les informations obtenues sont fiables à 100%. »

Manuel Sánchez Vicente, Directeur des opérations chez B2B.

PROFIL DE L'ENTREPRISE

B2B Management Services est la Division TI du Groupe Ribera Salud. Créée en 2015, B2B-MS a été conçue avec le but de mener la transformation numérique du modèle de gestion des services de santé.



C'est la seule entreprise espagnole spécialisée dans le développement de partenariats public-privés dans le domaine de la santé, avec plusieurs projets au niveau national et international. Son champ d'action est la gestion intégrale des services et des partenaires de santé, ainsi que le développement de nouveaux modèles organisationnels qui permettent la rationalisation des ressources du système public, en garantissant l'excellence du service.

Ribera Salud est l'allié parfait pour les citoyens, les professionnels et les institutions qui exigent

des soins de santé efficaces, responsables et durables.

POINT DE DÉPART

Au cours du dernier semestre de 2014, et dans le cadre de la stratégie d'internalisation complète des services informatiques du Groupe, nous avons décidé d'intégrer les services de surveillance dans le répertoire des services fournis par notre équipe des Opérations.

Pour ce faire, nous avons défini un projet de migration de la plateforme de surveillance existante. La première étape a été la sélection de la solution la plus appropriée à nos besoins, préparée pour s'adapter à notre

« La mise en œuvre du projet s'est déroulée comme prévu et nous pouvons dire qu'elle a été un succès. Nous avons déjà 1162 agents sur notre plateforme de surveillance avec 6305 moniteurs et 5178 alertes. » / **Manuel Sanchez Vicente, Directeur des opérations chez B2B.**



Cas de réussite Pandora FMS et B2B

modèle de service basé sur ITIL et surtout aux besoins de nos utilisateurs, étant donné la criticité de leur environnement hospitalier. À ce moment, nous avons 552 agents avec 3825 moniteurs et 2940 alertes.

DÉFI DU PROJET

Une fois la solution choisie, nous avons trois mois pour exécuter le projet de migration afin de surveiller l'ensemble de l'infrastructure de deux hôpitaux.

Un an après la première mise en œuvre de Pandora FMS, nous avons senti le besoin d'implémenter la surveillance d'un nouvel hôpital en deux mois. L'ajout du nouvel hôpital impliquait 556 agents de plus avec 2132 moniteurs et 1987 alertes.



En cas d'échec, nous n'aurions pas pu savoir en quel état se trouvait l'infrastructure. Par conséquent, nous n'aurions pas été certains que les applications critiques d'un centre

hospitalier comme HIS ou RIS fournissaient leur service sans interruption. **Dans les deux cas, ces délais contraignants ont été parfaitement respectés.**

POURQUOI PANDORA FMS ?

Nous avons besoin d'un **système de surveillance capable d'intégrer les caractéristiques du système initial. Nous recherchions aussi de nouvelles fonctionnalités** qui ajoutaient de la valeur à notre service informatique. Nos principales exigences étaient :

Considérations concernant les éléments à surveiller :

- Serveurs physiques et virtuels (disque, mémoire, services...) (Windows, Linux).
- Contrôle des environnements en grappes au niveau des ressources.
- Systèmes de stockage (SAN, NAS).
- Éléments de réseau (SNMP) (commutateurs, routeurs...)
- Applications (MS-SQL, MySQL, Exchange, IIS, Apache).
- Surveillance de l'accès aux applications web.



Cas de réussite Pandora FMS et B2B

Considérations concernant les rapports et le tableau de bord de l'outil :

- Possibilité de définir des cartes topologiques et des cartes de services.
- Génération de rapports planifiés.
- Inventaire des systèmes surveillés (matériel informatique, logiciels...).

Considérations concernant la gestion de l'outil :

- La mise en œuvre et l'entretien doivent être agiles et simples, sans avoir besoin de personnel dédié à ces tâches
- Facilité d'adaptation à tout besoin de surveillance grâce à un développement de scripts simples
- Possibilité d'avoir différents rôles de gestion (Opérateur, Administrateur)
- Possibilité de gestion multi-client, où un technicien peut être assigné pour gérer la surveillance d'un client spécifique.

Pendant la période de sélection, **nous avons évalué Zabbix, Zenoss et surtout Nagios, mais finalement nous avons choisi Pandora FMS** quand nous avons découvert qu'il satisfaisait parfaitement tous nos besoins.

AVANTAGES DE PANDORA FMS

Les opérateurs CAU reçoivent les alertes définies comme critiques par courriel, et consultent en permanence le tableau de bord pour suivre en temps réel l'état de l'infrastructure (nous disposons d'un service 24h/24 et 7j/7). Après réception d'une alerte, les processus d'évolutivité pertinents sont exécutés et le travail de résolution commence.

« Nous estimons une réduction du coût du service de 20 % ». » / Manuel Sanchez Vicente. Directeur des opérations chez B2B.

L'outil est également **très utile pour nos techniciens de niveau 2 pour obtenir des informations sur le trafic, les occupations de disques, la consommation de mémoire, l'état des appareils, etc. ainsi que des rapports en temps réel pour pouvoir effectuer des tâches prédictives d'alertes et anticiper les problèmes.**





Cas de réussite Pandora FMS et B2B

La surveillance dans Pandora FMS intégrait 100 % des moniteurs de l'outil précédent.

Pandora FMS nous a agréablement surpris, et c'est pourquoi nous le recommandons comme un outil à prendre en compte dans le présent et l'avenir de la surveillance, puisqu'il ne cesse de se réinventer, d'où notre haut niveau de satisfaction.

Pandora FMS surveille actuellement les installations de l'Hôpital universitaire de la Ribera, de l'Hôpital universitaire du Vinalopó et de l'Hôpital universitaire de Torrevieja.

ÁRTICA ST ET PANDORA FMS

Ártica ST est une entreprise innovante qui développe ses propres solutions technologiques et qui est également à l'origine du développement de Pandora FMS, ainsi que d'autres solutions logicielles comme Integria IMS, eHorus et OpGuardian.

Pandora FMS est un des outils les plus flexibles du marché pour les systèmes et les réseaux de surveillance. Ce logiciel est utilisé dans les centres de données de différentes organisations et entreprises, y compris des universités aux États-Unis, en Europe et en Amérique latine, ainsi que des multinationales du secteur des communications et des entreprises informatiques. Elle compte des milliers d'utilisateurs dans le monde entier et des clients sur les cinq continents.

Pour en savoir plus sur les cas de réussites de Pandora FMS, veuillez visiter notre site web : www.pandorafms.com



c/ Gran Vía 62 8º Izqda.
28013, Madrid, Espagne.
(+34) 91 559 72 22
info@artica.es
pandorafms.com