



Cas de réussite Pandora FMS et G4S

« Nous faisons entièrement confiance à Pandora FMS, car ce logiciel ne nous a jamais déçu. »
Michalis Kamprianis, Responsable des applications et des projets informatiques chez G4S Grèce.

PROFIL DE L'ENTREPRISE

G4S est le plus grand fournisseur mondial de solutions d'externalisation de la sécurité, avec des opérations dans plus de 125 pays et 620 000 employés dans le monde entier. G4S Grèce, qui appartient au groupe G4S Plc, compte 35 ans d'expérience et un grand réseau national réparti dans toute la Grèce, avec des opérations dans 33 villes et plus de 2 500 employés. L'entreprise offre des solutions de sécurité complètes pour les clients publics, privés et corporatifs.



Ses activités comprennent des services habités, des solutions de sécurité aérienne et portuaire, des services d'envoi et de transport d'effectifs, des systèmes de sécurité électronique et un centre de réception d'alarmes 24 heures sur 24. Son infrastructure comprend plus de 50 serveurs avec des applications commerciales et opérationnelles, et un réseau MPLS qui s'étend sur 15 sites en Grèce.

POINT DE DÉPART

Pourquoi avez-vous décidé d'installer un système de surveillance ? Dans le processus de modernisation de notre secteur

technologique, nous avons besoin à tout prix d'un outil capable d'alerter à temps des problèmes qui affectent l'infrastructure des services offerts. Auparavant, la division des TI recevait normalement des notifications sur les incidents liés à la disponibilité des utilisateurs finaux, ce qui compliquait la disponibilité et notre capacité de gestion. Cet outil de surveillance nous serait aussi utile pour réduire le temps d'inactivité des arrêts de service à un minimum.

Comment s'est déroulé le processus de sélection des outils ? C'est à ce moment-là que nous avons commencé à formuler des politiques et des processus informatiques qui comprenaient, entre autres, le choix de la solution idéale.

Nous nous sommes donc réunis, depuis les employés les plus chevronnés jusqu'aux





Cas de réussite Pandora FMS et G4S

nouveaux venus (avec des expériences variées dans différents systèmes), et nous avons développé un ensemble d'exigences fonctionnelles après quelques séances de remue-méninges. Ces exigences allaient du type d'appareils, de systèmes d'exploitation et de fournisseurs qui doivent être pris en charge, à l'expérience du personnel d'assistance technique dans différents environnements.

« Lors de l'évaluation des solutions, Pandora FMS s'est distingué comme étant l'outil de surveillance le plus facile à configurer dans une certaine fourchette de prix et avec les fonctionnalités les plus complètes. » /
Michalis Kamprianis

Les exigences établies exigeaient un outil doté d'une interface graphique d'utilisateur pour la gestion et l'utilisation quotidiennes, qui devait prendre en charge un certain nombre de méthodes de recueil de données, telles que l'agent SNMP et les agents locaux, et devait pouvoir s'intégrer à d'autres systèmes tels que la passerelle d'envoi de SMS, l'outil de ticketing d'entreprise ou le répertoire actif pour la gestion des utilisateurs.

Comment avez-vous connu Pandora FMS ?

Après nous être mis d'accord sur les exigences de l'outil recherché, nous avons commencé à explorer des produits employés dans le passé

ou que nous avions en tête et ceux qui apparaissaient comme des alternatives ou des concurrents dans des forums spécialisés. Un des forums présentait Pandora FMS comme une alternative pour Nagios et les captures d'écran de l'interface utilisateur montraient qu'il s'agissait d'un produit auquel notre équipe de support pouvait facilement s'habituer. L'ensemble des caractéristiques semblait prometteur, de sorte que le produit a été inclus dans le dossier pour une évaluation positive.

Pourquoi avez-vous rejeté le reste des outils de surveillance ?

Certains des outils les plus connus ont été abandonnés en raison de contraintes budgétaires. D'autres outils ont été éliminés parce qu'ils étaient axés sur la disponibilité du système et ne pouvaient pas surveiller la disponibilité des applications ou les systèmes autres que Windows.

Pourquoi avez-vous choisi Pandora FMS ?

Lors de l'évaluation des outils, Pandora FMS s'est distingué comme étant l'outil de surveillance le plus facile à configurer dans une certaine fourchette de prix et avec les fonctionnalités les plus complètes pour notre environnement. Le prix était dans les limites budgétaires et nous avons reçu des commentaires très positifs de la part du personnel d'assistance technique, ce qui était évidemment très important pour nous. De plus, Pandora FMS était l'outil le plus complet



Cas de réussite Pandora FMS et G4S

de tous ceux que nous avons évalués.

Comment s'est déroulé le déploiement de Pandora FMS sur vos systèmes ? L'agent Pandora FMS a été installé progressivement dans tous les systèmes. Les alertes ont été définies dans une deuxième phase. Entre-temps, des opérations massives telles que la copie d'alertes entre serveurs ont permis

surveiller un réseau complexe comme le nôtre étaient également des facteurs importants.

Que pensez-vous de Pandora FMS maintenant ? Pandora FMS s'est positionné comme l'un des outils les plus précieux et les plus importants dans notre environnement. Aujourd'hui, nous surveillons l'ensemble de notre infrastructure, en utilisant des mo-



d'accélérer la définition. Maintenant, l'installation de la dernière version de l'agent Pandora FMS fait partie de nos processus de configuration de serveur standard.

AVANTAGES OBTENUS

Quelles étaient vos attentes avant le lancement de Pandora FMS ? Nous recherchions un outil de surveillance qui fournit des informations sur les réseaux, les serveurs et les interruptions d'applications. La facilité d'utilisation, la configuration et la capacité de

niteurs SNMP, WMI et ICMP, ainsi que des agents installés sur des serveurs. Le produit a évolué de façon significative au cours des dernières années et a maintenant beaucoup plus d'options que nous utilisons. Cela nous a donné l'occasion d'effectuer une surveillance plus intelligente, minimisant les fausses alarmes, de sorte que les ingénieurs n'ont à travailler sur les serveurs qu'en cas de besoin. Nous faisons entièrement confiance à Pandora FMS car ce logiciel ne nous a jamais déçu.



Cas de réussite Pandora FMS et G4S

Quels appareils, applications et technologies surveillez-vous avec Pandora FMS ?

Nous surveillons actuellement les fermes virtuelles (VMWare) avec plus de 50 serveurs virtuels et physiques sur Windows et plus de 50 périphériques de réseau et applications à partir de certaines distributions Linux. Dans la plupart de ces systèmes, nous surveillons la disponibilité et la performance. Nous surveillons également les serveurs SQL et les bases de données Oracle pour connaître la disponibilité, les applications obsolètes, les services spécifiques basés sur le web, de nombreuses couches d'applications pour apprendre à connaître la disponibilité. Nous avons actuellement plus de 1500 moniteurs dans plus de 85 agents.

Quels avantages avez-vous obtenus avec Pandora FMS ?

Pandora FMS a été intégré avec succès dans nos environnements. Nous utilisons le répertoire actif pour l'authentification. Pandora FMS utilise les serveurs d'échange corporatifs pour envoyer des alertes par courriel et une passerelle d'envoi de SMS pour les notifications au besoin. Les alertes sont envoyées automatiquement de Pandora FMS à notre outil de ticketing, ce qui nous aide à conserver un historique des données pour les incidents. Pandora FMS fournit des alertes sur la disponibilité des incidents, une fonctionnalité qui nous a permis de développer une politique de service ininterrompu. Les interruptions de service

imprévues ont été considérablement réduites grâce à des notifications à temps. La perspective de l'utilisateur du service de disponibilité a également été améliorée.

« Le produit a évolué de façon significative et cela nous a donné l'occasion d'effectuer une surveillance plus intelligente, minimisant les fausses alarmes, de sorte que les ingénieurs n'ont à travailler sur les serveurs qu'en cas de besoin. »

/ Michalis Kamprianis

Quelles sont les caractéristiques qui vous plaisent le plus de Pandora FMS ?

La flexibilité et le grand nombre de moyens de surveillance sont essentiels pour tout outil de surveillance. Nous n'avons pas encore trouvé un appareil qui ne puisse pas être surveillé avec Pandora FMS, ce qui est très important pour nous. La fonctionnalité qui permet de configurer les agents à distance est également primordiale car nous n'avons pas besoin d'accéder à tous les serveurs pour faire des changements. Les « modèles de modules » nous permettent d'accélérer l'ajout de serveurs et de périphériques de réseau, tandis que le concept de « services » permet une surveillance basée sur le service, et non sur les serveurs. La surveillance basée sur les applications est une fonctionnalité beaucoup plus nécessaire pour les



Cas de réussite Pandora FMS et G4S

rapports d'affaires ainsi que pour une bonne définition et surveillance du SLA.

Que pensez-vous de l'assistance technique et de la relation avec Ártica ST ? Chaque fois que nous avons eu besoin de l'assistance technique d'Ártica ST, nous avons été très satisfaits de la rapidité du traitement et du dépannage.

« Chaque fois que nous avons eu besoin de l'assistance technique d'Ártica ST, nous avons été très satisfaits de la rapidité du traitement et du dépannage. Le personnel d'assistance technique est entièrement formé pour identifier la cause d'un problème et fournir rapidement la bonne solution. »

/ Michalis Kampranis

Le personnel d'assistance technique est entièrement formé pour identifier la cause d'un problème et fournir rapidement la bonne solution. La relation commerciale en matière de facturation et de renouvellement est également impeccable, transparente et flexible, ce qui a rendu considérablement plus facile le processus administratif.

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 la surveillance de systèmes et de réseaux. 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. Il 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