

## CAS DE RÉUSITE PANDORA FMS ET FRIPOZO

La flexibilité de Pandora FMS : Comment surveiller facilement des environnements hétérogènes et inclure une surveillance inimaginable ?



« Nous avons choisi Pandora FMS pour sa flexibilité et parce qu'il s'adapte aux architectures hétérogènes comme la nôtre. Nos besoins ont été satisfaits très facilement grâce à cet outil. »

**Enrique Suárez Pérez, Gestionnaire de l'administration des systèmes de Fripozo S.A.**



### PROFIL DE L'ENTREPRISE

Fripozo S. A. est une société du holding espagnol Grupo Fuertes consacrée à la production et à la commercialisation d'aliments surgelés. Notre philosophie est basée sur l'innovation, et nous avons réussi à nous positionner dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration avec un large catalogue de plats cuisinés. Pour ce faire, nous disposons de la technologie la plus avancée et d'une équipe engagée et motivée pour satisfaire nos clients en leur rendant la vie plus facile.

L'entreprise a été fondée en 1989 et depuis elle s'est adaptée à de nouvelles idées et à de nouveaux défis. Fripozo S. A. est actuellement le plus grand fournisseur direct de produits surgelés pour les entreprises d'hôtellerie et de restauration espagnole. Maintenant, Fripozo est la troisième marque la plus achetée par les consommateurs espagnols.

En pleine expansion en Espagne, Fripozo S. A. s'est fixé l'objectif d'internationaliser l'entreprise, en faisant le saut sur le marché britannique et avec des plans pour s'établir dans d'autres pays d'Europe et d'Amérique latine.

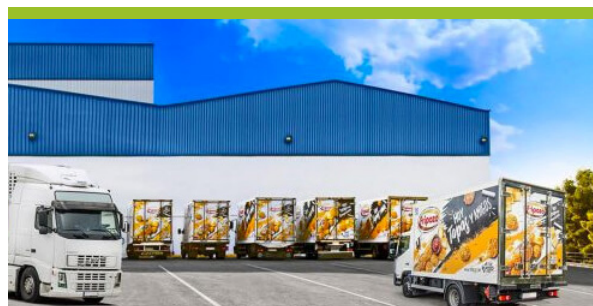
### LE DÉFI

En 2007, Enrique Suárez Pérez, Gestionnaire de l'administration des systèmes, a détecté le besoin de surveiller le parc technologique de serveurs et de communication de Fripozo S. A. qui devenait de plus en plus vaste et hétérogène. Nous n'avions pas de schéma centralisé de surveillance, les systèmes n'étaient pas contrôlés et chaque fois qu'un dispositif tombait, l'équipe ne s'en rendait pas compte tant que quelqu'un d'autre le notifiait. Il était nécessaire d'être informés à temps des pannes et de les corriger le plus rapidement possible pour améliorer les services offerts par le département de systèmes au reste de l'entreprise.

Enrique Suárez Pérez a identifié deux problèmes principaux qui devaient pouvoir être résolus avec un seul outil :

- \* Nous avons besoin de surveiller et contrôler une infrastructure hétérogène, des serveurs avec différents systèmes d'exploitation, dispositifs de plusieurs fabricants, des systèmes variés, des communications, des applications sur mesure, web, etc.

- \* La flexibilité était un prérequis fondamental. Ainsi, si nous avons le besoin de surveiller quelque chose en particulier, nous pouvons le faire en un temps record avec des ressources locales, sans avoir besoin de faire appel à des spécialistes.



## CAS DE RÉUSITE PANDORA FMS ET FRIPOZO

La flexibilité de Pandora FMS : Comment surveiller facilement des environnements hétérogènes et inclure une surveillance inimaginable ?

### LA SOLUTION

Le Département des Systèmes de Fripozo S. A. a essayé la version Open Source de Pandora FMS. Même s'il s'agissait d'une version inachevée, avec des fonctionnalités qui n'étaient pas encore incluses dans le produit, il a surpassé leurs attentes et a amplement satisfait leurs besoins. Suite à ceci, Fripozo S. A. a décidé d'acheter la version Enterprise.

Le projet a commencé avec quelques serveurs et éléments de réseau. Une fois la solution mise en œuvre, les résultats ont été si positifs que nous avons entamé un projet qui nous a permis d'étendre son domaine d'application au-delà de la portée habituelle de ce type d'outil.

*« Une des caractéristiques dignes de mentions est sa flexibilité. Nous avons découvert une série de possibilités incroyables qui nous ont aidé à améliorer les processus internes. » / Enrique Suárez Pérez, Gestionnaire de l'administration des systèmes de Fripozo S.A.*

Enrique Suárez a su tirer de profit de la flexibilité offerte par Pandora FMS, qui permet de réaliser des développements personnalisés de surveillance et des gestions non prédéfinies sur ce logiciel, tels que :

- Contrôle de toner des imprimantes et les commandes automatiques. D'ailleurs, l'outil du fabricant des imprimantes a été abandonné gestion des pointeuses.
- Surveillance des disques et gestion avec les services techniques de différents fabricants, de manière intégrée avec les cabines de stockage, grâce au système d'alertes de Pandora FMS.
- Contrôle des systèmes ASI (alimentation sans interruption) et sa mise en service en cas d'éventuelles pannes de courant.

Un des aspects les plus remarquables est la facilité de mise en œuvre et gestion de cette solution, que nous avons même établi à partir du département des systèmes de Fripozo S. A., sans recourir à l'aide de consultants spécialisés dans Pandora FMS.

Si Fripozo S.A. était confrontée à la même situation, elle prendrait la même décision. Selon Enrique Suárez Pérez, la seule chose qu'il changerait serait d'acquérir la formation officielle de Pandora FMS pour former le personnel à l'interne. Bien que la documentation soit très complète, la formation officielle est essentielle pour connaître toutes les capacités de l'outil.

### RÉSULTATS OBTENUS

Grâce à Pandora FMS, Fripozo S.A. a pu réaliser des économies et améliorer le service. Ceci est dû à des temps de détection des défauts plus courts (donc moins de temps d'arrêt des systèmes), ainsi qu'à une réduction du temps nécessaire à l'opérateur pour détecter de tels défauts. Le département des systèmes a obtenu le contrôle total du parc technologique de Fripozo S.A. et une augmentation des SLA internes, ce qui permet de se concentrer sur l'administration du système sans avoir à se soucier de détecter les pannes et d'anticiper ce qui pourrait se produire.

En outre, une multitude de processus d'affaires qui ne pouvaient pas être réalisées d'une autre manière ont été découverts. Grâce à eux, les processus internes ont été considérablement améliorés.

TEMPS DE  
RÉSOLUTION DES  
INCIDENCES RÉDUIT  
DE

75%

SLA INTERNE DE

99,9%

## CAS DE RÉUSITE PANDORA FMS ET FRIPOZO

La flexibilité de Pandora FMS : Comment surveiller facilement des environnements hétérogènes et inclure une surveillance inimaginable ?

### DÉVELOPPEMENTS FUTURS

Selon Enrique Suárez Pérez, ils envisagent d'étendre l'utilisation de Pandora FMS au domaine de la société Grupo Fuertes. Il s'agit d'un environnement plus vaste dans lequel de nouveaux services doivent être intégrés et de nouvelles adaptations devront être apportées pour continuer à répondre aux besoins de surveillance.



« Grâce à Pandora FMS, nous avons réussi à améliorer la productivité du département informatique. Maintenant, nous sommes plus tranquilles, car nous connaissons l'état des appareils à tout moment. En outre, il a amélioré le fonctionnement et la communication avec le reste des départements. » / Enrique Suárez Pérez.

### 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. Elle compte des milliers d'utilisateurs dans le monde entier, avec des clients dans tous les secteurs d'activité et présents dans plus de 32 pays à travers le monde.

