

eG Enterprise Chez Digital Hub

Le premier fournisseur Benelux de service Citrix fait confiance au End-to-End.
La gestion de la performance IT dévoué à la satisfaction du client.



Les solutions cloud au service des exigences IT d'aujourd'hui.



Systemat Digital Hub propose, à ses clients, une vision de l'externalisation informatique particulièrement inspirante : « We paradize IT ». L'objectif

principale de l'entreprise est d'offrir toute l'efficacité, la discrétion et la flexibilité que les services cloud peuvent promettre, et ce, sans les complications et les coûts supplémentaires liés à cette stratégie. Digital Hub c'est 40 employés, deux data centers TierIV et des client à travers toute la Belgique. Systemat Digital Hub est le leader en pleine croissance sur la marché Belge et Luxembourgeois grâce à sa passion sans limite pour les technologies de pointe et la transformation digitale.

Grâce à ses deux data-centers TierIV hébergés au Luxembourg, Systemat Digital Hub propose une large gamme d'applications et de bureaux virtualisés, ainsi que d'autres services tels que Backup & recovery as a service. Presque 60 serveurs physiques supportent l'activité de Systemat et plus de 80 sont gérés pour des clients externes. Toujours plus de clients sont chaque jours ajoutés, ce qui rend cet environnement IT très dynamique. Pourtant, cela n'empêche Digital Hub de se concentrer sur la satisfaction de ses clients et sur l'efficacité opérationnelle.

Le défi : obtenir et délivrer un maximum de performance des services basés cloud.

Systemat Digital propose des applications des bureaux virtualisés depuis maintenant plusieurs années. Cependant, la croissance des infrastructures rend les compétences nécessaires et la complexités des solutions cloud toujours plus importantes. En parallèle, l'expérience utilisateur doit être maximale.

Grâce à cette expérience, l'équipe de Digital Hub s'est rendu compte qu'il était inefficace et chronophage de résoudre les problèmes de performance des clients après incident. L'entreprise s'est alors rendu compte qu'il fallait passer d'un modèle réactif à pro-actif.

Etienne Coppin, Directeur des opérations de Digital Hub nous livre son témoignage : " auparavant, résoudre les problèmes de nos clients nous demandait énormément de temps. Il nous manquait la capacité de pouvoir repérer rapidement si le problème était issu de notre infrastructure ou de celle du clients."

L'équipe d'Etienne faisait confiance à d'autres solutions de monitoring compartimentées mais, cette stratégie s'est rapidement révélée inefficace lorsqu'il s'agit de gérer un environnement virtualisé complexe et dynamique.

"Nous utilisons une multitude d'outils pour monitorer les performances à travers l'infrastructure mais cela s'est avéré peu efficient." "En effet, au plus nous avons d'outils différents, au plus cela exigeait des compétences spécifiques et donc une équipe toujours plus grande."



Les environnements de nos clients sont hétérogènes, que ce soit des solutions cloud, global IT ou mobile, nous avons trouvé en eG innovations une plateforme de monitoring de troisième génération qui nous fournissait à nous et à nos client une véritable application intelligente de gestion de la performance End to End.

eG innovations nous aide également à effectuer un meilleur planning de la capacité et de la qualité.

– Etienne Coppin,
Business Operations Manager, Systemat Digital Hub

Les chiffres à retenir :

- ✓ 50% de réduction des appels dans les deux premiers mois.
- ✓ 55000€ d'économies en cout hardware sur les deux premiers mois grâce à une meilleure et plus intelligente planification de la capacité.
- ✓ réduction du temps d'indisponibilité et d'incidents de déconnection.
- ✓ Amélioration de l'efficacité opérationnelle IT grâce à « une seule source de vérité » à travers l'organisation.
- ✓ Réduction des couts OPEX à travers un roulement des équipes optimisé.
- ✓ amélioration de la satisfaction des clients grâce à une meilleure fiabilité et une meilleure expérience utilisateur.

Pourquoi eG ?

- ✓ Une visibilité complète de nos infrastructures cloud et à travers toutes les applications sur chaque serveur.
- ✓ Recherche et diagnostic automatique des problèmes de performance dans les applications virtualisées avec des alertes configurables pour une véritable gestion déléguée.
- ✓ Support multi-tenant complet : des mesures de sites géographiquement éparses sont collectées et intégrées dans une seule solution de management.
- ✓ Une alternative bien plus polyvalente et facile à gérer.

“Cette approche était très couteuse car en l’absence d’un seul outil consolidé nous étions souvent plusieurs à tenter de résoudre le même problème.”

La première stratégie pour résoudre les problèmes de performance récurrents était d’ajouter toujours plus de puissance informatique. Cependant, suite aux coûts croissants de l’infrastructure, cette méthode devenait difficile à maintenir.

Etienne a dès lors remarqué que, sans informations additionnelles pertinentes sur la performance de l’infrastructure, toujours plus de puissance informatique était ajoutée sans pour autant résoudre les problèmes à long terme.

L’équipe a également expérimenté nombre d’objectifs ratés ainsi que des surcoûts liés au manque de visibilité sur la performance.

« Nous n’étions pas équipés pour réaliser des rapports intelligents et automatiques sur les KPI et les SLA pour nos clients. » « Le processus était fait semi manuellement et cela prenait de nombreuses heures de travail pour rassembler les données et construire les rapports. »

Les problèmes opérationnels de Systemat Digital Hub impactaient négativement leurs clients. Certains expérimentaient parfois des déconnexions et d’autres se sont plaints de hautes latences sur le réseau. Après des heures d’investigations, la plupart de ces problèmes étaient issus de l’infrastructure cliente. Cependant, le simple fait d’identifier la cause du problème consommait.

En 2015, Etienne et Wilfried Landsheer, le General manager de Digital Hub, ont commencé à chercher après des solutions de monitoring pouvant répondre à leurs besoins. Bien que l’entreprise s’appuyait sur des outils traditionnels de surveillance, les deux managers se sont rendu compte que la couverture exclusive à Windows et l’absence de corrélation entre les alertes rendaient l’outil inadéquat.

La conclusion est venue de Etienne : « nous avons besoin d’un monitoring End To End ».

La solution : Comment eG Enterprise’s Unified Performance Management aide Systemat Digital Hub.

Digital Hub a trouvé en eG Enterprise, une solution complète à leurs besoins. « Notre expérience antérieure avec des outils de monitoring s’est révélée relativement négative. Suite à ces échecs, je savais exactement ce que je voulais pour gérer la performance. Je dois dire que j’ai été époustoufflé par la capacité d’eG Enterprise.

About eG Innovations

eG innovations aide les entreprises à travers le monde à transformer leur prestation de services informatiques en un véritable avantage concurrentiel, un centre de productivité, de croissance et de profit grâce à une solution primée de monitoring et de management de la performance. De nombreuses grandes entreprises font confiance à eG enterprises Universal technology pour améliorer la performance informatique de leurs environnements tant physique, que virtuels et cloud. Les bénéfices se ressentent également dans l’efficacité opérationnelle et dans l’efficacités des retours sur investissements informatiques.

Nous étions prêts et opérationnels directement. Avec d’autres outils nous avons besoin de 4 à 6 mois pour commencer et ce, sans la profondeur et la visibilité d’eG innovation. C’est vraiment remarquable !

« Nous ne sommes plus frustrés car nous savons maintenant exactement où est le problème et la cause de celui-ci peut être détectée en quelques minutes grâce à la technologie de corrélation et de diagnostic automatisé. « Nous avons moins d’incidents et d’appels qu’avant. » En effet, depuis l’implémentation, Digital Hub a constaté une réduction de plus de 50% des incidents et des appels. De plus, ils expérimentent également une diminution du taux d’indisponibilité et des incidents de déconnexions. Le résultat est une grande amélioration de l’expérience utilisateur.

eG Enterprise a également aidé Digital Hub à réduire les coûts et la complexité du support IT. Etienne remarque que : « Nous avons maintenant un seul outil pour former toute l’équipe et, nos ingénieurs parlent tous le langage eG. Il en résulte une cohérence et une collaboration exceptionnelle et un meilleur capacity planning grâce à l’auto-baselining et au thresholding automatique.

Cette amélioration de l’efficacité opérationnelle à réduit l’Opex de manière substantielle et optimisé le roulement et à la disponibilité des équipes. Le maintenance est également plus facile. « Avec les anciens outils de monitoring, les coûts de maintenance était élevés. Nous devions budgéter du temps pour les mises à jour et parfois, elles nécessitaient une désinstallation puis réinstallation complète. Grâce à eG Enterprise, la mise à jour des agents est automatique et il n’y même pas besoin de redémarrage ! » « De plus, lorsque nous avons besoin de monitorer un application spécialisée, le package standard d’eG Enterprise le comprenait déjà.

eG Enterprise offre une planification précise et détaillée de la capacité, ce qui est indispensable pour un service provider. Cela a permis à Digital Hub d’améliorer la densité de serveurs, réduire la consommation de stockage et diminuer les coûts hardware.

Dans les deux premiers mois de l’implémentation, l’équipe d’Etienne à atteint un impressionnant retour sur investissement sous la forme de 55 000 € en économie de stockage et de CPU et en nombre d’incidents.

Le cœur de métier de Systemat Digital Hub se concentre sur la satisfaction de ses clients et, dans ce sens, eG innovation a permis à ceux-ci de réaliser un ROI, grâce au calibrage des ressources informatiques entraînant une réduction des coûts. Etienne conclu alors : « eG enterprise offre une visibilité à 360°, ce que nos autres outils n’étaient pas du tout capable de nous montrer. Nous savons maintenant rapidement et à chaque fois où chercher. Tous nos clients sont ravis, ce qui n’était pas le cas auparavant. »

CONTACT US: sales@eginnovations.com | www.eginnovations.com

US +1 866 526 6700 | SINGAPORE +65 6423 0928 | UK +44 (0)20 7935 6721 | NETHERLANDS +31 (0)70 205 5210
INDIA +91 44 4263 9553 | LATIN AMERICA +52 55 5533 3395 | HONG KONG: +852 3972 2415