

« Conseil Régional de Bourgogne-Franche-Comté : “PILOT IT a transformé notre supervision IT en un levier de performance et de collaboration” »

Contexte et enjeux

En 2020, le **Conseil Régional de Bourgogne-Franche-Comté** faisait face à un double défi :

- **Remplacer POM Monitoring**, l’outil de supervision qui n’était plus maintenu et qui devenait donc risqué pour la continuité de service et la sécurité informatique alors même que les attaques cyber contre les collectivités étaient en plein essor.
- **Gérer la croissance de ses infrastructures IT** et répondre à un **besoin accru de sécurisation du système d’information**, dans un contexte de crise sanitaire et de généralisation du télétravail.

« *Nous avions besoin d’une solution ergonomique, fiable et évolutive, capable de nous accompagner dans notre transformation et de répondre à nos enjeux de supervision, de sécurité et de collaboration* », explique **Yann Morisot**, expert supervision au sein du service Infrastructures de la DSI du Conseil Régional.

Pourquoi le choix de PILOT IT ?

Le Conseil Régional a lancé un **appel d’offres** pour sélectionner la meilleure solution de supervision. PILOT IT a été retenu parmi plusieurs concurrents (Service Now, PRTG, Centreon) pour les raisons suivantes :

✓ Une réponse complète et adaptée à notre cahier des charges

- Supervision des infrastructures systèmes et réseau, des services (bases de données, services web) et des alertes/remontées d’incidents efficaces.
- Météo du SI : une vision synthétique du fonctionnement et de la disponibilité, accessible à tous.
- Cartographies animées, rapports de fonctionnement automatisés et menus de diagnostic intégrés.

✓ Un accompagnement sur mesure

- **Pilotage du projet** : mise en œuvre et déploiement accompagnés par les experts de BV Associates, l’éditeur en personne.
- **Formations** : montées en compétence des équipes pour une utilisation autonome et optimale.
- **Développements spécifiques** : scripting, plugins et sondes personnalisées pour répondre aux besoins métiers.

✓ Un rapport qualité-prix optimal

- **Licence globale**, sans coût par sonde ou volumétrie et un **prix compétitif** par rapport aux autres solutions du marché.
- **Maintenance annuelle et support réactif**, avec une équipe dédiée et à l’écoute.

« *PILOT IT répondait parfaitement à notre cahier des charges, avec une approche projet et un accompagnement qui ont fait la différence* », souligne **Yann Morisot**.

Déploiement et adoption : une réussite collective

Le projet a été mené sans obstacle majeur, malgré le contexte particulier de 2020/21 qui interdisait toute intervention sur nos sites :

- **Automatisation et rapidité** : la supervision de l'ensemble des infrastructures a été déployée rapidement, avec des sondes adaptées aux besoins spécifiques.
- **Implication progressive des équipes** : initialement porté par le service infrastructures, le projet a finalement impliqué les services études, relations usagers et communication, grâce à la mise sous supervision technique, fonctionnelle et de performance des applications.
- **Formation et autonomie** : les équipes ont été formées en monitorat pendant la mise en œuvre pour devenir autonomes dans l'utilisation, l'administration et l'amélioration continue de la supervision.

« La mise sous supervision a été rapide puisqu'en partie automatisée. L'accompagnement de BV Associates a permis d'impliquer tous les acteurs, y compris les chefs de projets applicatifs, qui ont pu exprimer leurs propres besoins de supervision et de reporting », précise Yann Morisot.

« Aujourd'hui, nous sommes parfaitement autonomes dans l'utilisation quotidienne et l'amélioration continue de notre supervision. »

Cinq ans d'utilisation : quels sont les résultats concrets ?

Depuis 2021, PILOT IT est devenu l'outil central de la DSI du Conseil Régional. Voici les principaux bénéfices observés :

Une réactivité et une anticipation accrues

- **Alertes proactives** : détection des problèmes avant qu'ils n'impactent les utilisateurs telles que,
 - Surveillance des espaces disque : ajustement des ressources avant saturation.
 - Surveillance des bases de données : ex ajustement des tablespaces sur dépassement de seuils définis
 - Surveillance des services/processus : rétablissement rapide des incidents (ex : service Apache KO).
 - Surveillance du réseau : détection de goulots d'étranglement ou créneaux de sur trafic
 - Vision globale du SI : commutateurs, pare-feu, serveurs, onduleurs, taux de disponibilité.

« PILOT IT améliore notre réactivité. Les sondes nous alertent avant l'utilisateur, ce qui nous permet de corriger le problème avant qu'il ne devienne critique », explique Yann Morisot.

- **Un diagnostic et une résolution plus rapides**
 - Localisation précise des incidents, métriques en temps réel et menus de diagnostic via clic zoom vers le plus petit élément à l'origine
 - Réduction des temps d'indisponibilité et amélioration de la continuité de service.

Une meilleure collaboration entre les équipes

- **Tableau de bord d'hypervision** : une vision synthétique du SI, des indicateurs clés, la disponibilité applicative par domaines métiers en temps réel, partagés avec tous les utilisateurs, PILOT IT est devenu la vitrine du fonctionnement informatique

- **Centralisation des informations** : un outil unique pour toute la DSI, facilitant le dialogue et la prise de décision.

« PILOT IT a permis d'améliorer le partage des informations et le dialogue avec les responsables applicatifs. C'est un outil qui fédère toutes les équipes », souligne Yann Morisot.

Des gains de temps et d'efficacité

- **Gain de temps** lors des incidents : localisation, diagnostic et résolution accélérés.
- **Anticipation des risques** : évitement des incidents grâce à une supervision proactive.
- **Amélioration continue** : ajustement des ressources et du plan de production, optimisation des performances.

« Le gain essentiel est la réactivité pour l'ajustement des ressources allouées aux serveurs. La supervision des applications permet aussi un diagnostic plus rapide. Nous avons une vision globale du SI, avec des métriques et des informations en temps réel », ajoute-t-il.

Un partenariat gagnant avec BV Associates, l'éditeur français de PILOT IT

La satisfaction du Conseil Régional ne se limite pas au logiciel : **l'accompagnement et le support de BV Associates** sont également plébiscités.

« Le support est réactif, à l'écoute et les évolutions du logiciel intègrent nos retours. C'est rare de trouver un éditeur aussi disponible et proche de ses clients ! », déclare Yann Morisot.

« Je recommande PILOT IT pour la qualité de l'outil, mais aussi pour l'accompagnement et la maintenance, qui font toute la différence. »

En conclusion : une solution à recommander sans hésitation

Pour Yann Morisot, les arguments clés pour choisir PILOT IT sont :

- ✓ **Une licence globale**, sans coût caché et un **prix compétitif**.
- ✓ **Un accompagnement complet**, de l'intégration à la maintenance en passant par la formation. Qui serait mieux placé que l'éditeur ?
- ✓ **Une solution évolutive**, adaptable aux besoins spécifiques.
- ✓ **Un éditeur à l'écoute** et disponible qui intègre les retours clients dans les évolutions du logiciel.

« PILOT IT offre une vision à la fois globale et granulaire du SI. Tous les outils sont présents : Météo du SI, cartographies animées des états supervisés, rapports automatiques de fonctionnement et de disponibilité, suivi (graphes dynamiques) des capacités et visualisation adaptée à chaque intervenant. C'est une solution que je recommande vivement à toute entreprise ou collectivité », conclut Yann Morisot qui utilise et administre PILOT IT au quotidien.

Yann Morisot Expert Supervision, Service Infrastructures de la DSI du Conseil Régional de Bourgogne-Franche-Comté