



CLIENT

Service d'Incendie et de Secours
du Département du Rhône et de la
Métropole de Lyon (SDMIS)

INDUSTRIE

Secteur Public

LIEU

Lyon, France

ENJEUX

- Visibilité totale et en temps réel de l'activité informatique du point de vue de l'utilisateur final
- Détecter et résoudre les problèmes plus rapidement
- Gérer et maintenir les projets de transformation sur la bonne voie

Les capacités analytiques de Nexthink et la visibilité qu'il donne de son activité permettent au SDMIS d'optimiser le fonctionnement du système d'information et le service fourni à la population

La solution Nexthink a été sélectionnée par le Service d'Incendie et de Secours du Département du Rhône et de la Métropole de Lyon (SDMIS) pour fournir une visibilité totale et en temps réel de son activité informatique du point de vue de l'utilisateur final. Le SDMIS utilise Nexthink pour améliorer les opérations IT et pour gérer les projets de transformation.

CONTEXTE

Le Service d'Incendie et de Secours du Département du Rhône et de la Métropole de Lyon (SDMIS) est l'un des deux plus grands SDIS civils de France. Le SDMIS est un établissement public chargé de la prévention, de la protection et de la lutte contre les incendies, accidents, sinistres et catastrophes. Il est un acteur majeur de la sécurité civile pour les secours d'urgence, aux côtés des autres services et professionnels concernés (SAMU, Police, Gendarmerie...).



Constitué d'un corps départemental de sapeurs-pompiers, le SDMIS regroupe 116 casernes, un Etat-Major quadripolaire, une école départementale, un pôle logistique. Le SDMIS emploie plus de 6 000 agents dont 5 700 sapeurs-pompiers (volontaires et professionnels). Le CTA, Centre de Traitement de l'Alerte (18/112) reçoit environ 500 000 appels donnant lieu à près de 100 000 interventions chaque année.

« Le métier du SDMIS est de secourir la population et de répondre aux urgences. Les possibilités analytiques avancées de Nexthink nous apportent une connaissance réelle de l'usage et du bon fonctionnement de notre parc informatique. Ce produit novateur nous permet d'agir avec précision, pertinence et réactivité au plus près des besoins »

Luc Empereur
Chef du GSI, SDMIS

LES ENJEUX

Pour assurer les services de protection et de secours à la population 24h/24 et 7j/7, le SDMIS s'appuie sur son infrastructure informatique et les technologies de pointe. Le Groupement des Systèmes d'Information (GSI) du SDMIS gère 1 200 postes de travail repartis sur 140 sites. Parmi les 150 applications utilisées se trouvent des applications critiques directement liées au traitement de l'alerte, des applications adaptées aux processus métiers des pompiers, et des applications classiques des collectivités publiques (RH, finances etc.).



Des problèmes avec l'infrastructure, tels qu'une panne informatique, ou une indisponibilité d'application critique pourraient impacter la capacité du SDMIS à réagir aux appels d'urgence et avoir des conséquences graves, y compris en termes de vies humaines.

« Au début, nous cherchions avant tout la fiabilité des informations relatives à notre parc informatique », commente Luc Empereur, Chef du Groupement des Systèmes d'Information du SDMIS. « Puis nous avons rapidement compris la forte plus-value de Nexthink pour les investigations menées dans notre infrastructure système et réseau, et pour le diagnostic de problèmes affectant les postes utilisateurs ».

« Nexthink nous aide non seulement dans la résolution des incidents, mais il a été aussi une aide de tout premier rang dans notre projet de migration Windows 7. Nexthink nous a permis de faire un état des lieux exhaustif dans la phase préparatoire du projet, puis de suivre et vérifier l'avancement de la migration en temps réel »

Luc Empereur
Chef du GSI, SDMIS

POURQUOI NEXTHINK

A la suite d'une présentation d'Itamsys, intégrateur de solutions en IT Management, la solution Nexthink a été sélectionnée par le SDMIS pour fournir une visibilité totale et en temps réel de son activité informatique du point de vue de l'utilisateur final. Nexthink facilite grandement le travail de l'équipe informatique du SDMIS pour détecter et résoudre les problèmes plus rapidement. Les tableaux de bord Nexthink permettent de comprendre et de corrélérer rapidement l'origine des problèmes, qu'ils proviennent des postes de travail, des serveurs ou du réseau.

Accompagné par Itamsys, le SDMIS utilise Nexthink pour améliorer les opérations IT et pour gérer les projets de transformation. Ces projets complexes comportent de nombreux risques, dépassement de budgets ou de délais par exemple. Les capacités analytiques de Nexthink permettent au GSI d'identifier et de résoudre les problèmes rapidement pour maintenir les projets de transformation sur la bonne voie.



« Nexthink s'est avéré extrêmement puissant dans la gestion quotidienne du support », commente Luc Empereur, Chef du GSI, SDMIS. « Nexthink nous aide non seulement dans la résolution des incidents, mais il a été aussi une aide de tout premier rang dans notre projet de migration Windows 7. Nexthink nous a permis de faire un état des lieux exhaustif dans la phase préparatoire du projet, puis de suivre et vérifier l'avancement de la migration en temps réel ».

« Nexthink est un formidable outil de connaissance des usages et des pratiques réelles sur le terrain. C'est un outil de confiance qui est robuste avec une finition extrêmement soignée »

Luc Empereur
Chef du GSI, SDMIS

BÉNÉFICES

« Le métier du SDMIS est de secourir la population et de répondre aux urgences », commente Luc Empereur, Chef du GSI, SDMIS. « Les possibilités analytiques avancées de Nexthink nous apportent une connaissance réelle de l'usage et du bon fonctionnement de notre parc informatique. Ce produit novateur nous permet d'agir avec précision, pertinence et réactivité au plus près des besoins ».



Les capacités analytiques en temps réel de Nexthink permettent au SDMIS de comprendre rapidement une situation problématique et d'identifier les pistes d'investigation, certaines fois avant même que l'utilisateur final ait signalé son incident. Grâce à Nexthink, le SDMIS peut mieux planifier les projets de transformation et mesurer leurs résultats.

Le SDMIS, dans une démarche continue d'optimisation de la dépense publique, met en place un entrepôt de données destiné à l'analyse global des usages des ressources informatiques. Nexthink sera un fournisseur de données très important de cet entrepôt Oxio, au côté d'autres outils (ITSM, téléphonie).

« Nexthink est un formidable outil de connaissance des usages et des pratiques réelles sur le terrain », commente Luc Empereur, Chef du GSI, SDMIS. « C'est un outil de confiance qui est robuste avec une finition extrêmement soignée ».



A PROPOS D'ITAMSYS

Itamsys, intégrateur de solutions d'IT Management, distribue et intègre les solutions Nextthink en matière de supervision du poste de travail.

Itamsys propose à ses clients des solutions pour être capable de superviser la qualité de service de bout en bout. En complément des solutions de supervision 'traditionnelles' et des solutions ITSM qui orchestrent les processus de la DSI, Nextthink permet de superviser la qualité de service d'un point de vue unique, le poste de travail, donc l'utilisateur.