

ET VOUS, LE BONHEUR, VOUS L'IMAGINEZ COMMENT ? **Club Med** 

LE PROJET

CLIENT

CLUB MED

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Hôtellerie Restauration **Tourisme**

POSITIONNEMENT

Haut de gamme & convivial

ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

France, Afrique, Asie & USA
60 agences et 80 villages

LES BESOINS

- Suivre les performances des applications métiers.
- Identifier les causes des dysfonctionnements observés.
- Suivre et comparer l'ensemble des données mesurées au fil du temps.

Le **CLUB MED** s'appuie sur les solutions de monitoring et de reporting **H5 AUDITS**.

Le leader mondial et l'inventeur du concept de villages de vacances « tout compris » a choisi H5 audits pour garantir le bon fonctionnement de l'ensemble de son réseau et de ses applications métiers. Celles-ci sont utilisées par l'ensemble de ses sites en France et à l'International.

LES BESOINS DU CLUB MED

Pour assurer ses missions, le CLUB MED avait besoin d'une solution de visibilité et d'analyse globale de son réseau et de ses applications métiers. Ces dernières sont utilisées au niveau mondial par les responsables en agences et villages, en accès distant chez un hébergeur applicatif. La volonté du CLUB MED était de :

- **Suivre les performances des applications métiers** véhiculées (dont la VOIP).
- **Identifier les causes des dysfonctionnements** observés en cas de ralentissement ou de plainte utilisateur.
- Permettre aux utilisateurs de la solution de **forer simplement jusqu'à la source du problème** : site géographique, réseau, application, serveur, etc.
- **Suivre et comparer** l'ensemble des données mesurées au fil du temps (heures, jours, mois, années).
- **Mesurer les liens MPLS et internet** afin d'**optimiser le budget de télécommunication** en ne réalisant que les upgrades nécessaires.

Le CLUB MED a déployé 3 équipements H5-Appliance en France et 2 équipements à l'International. La DSI accède à l'ensemble des équipements et dispose ainsi d'une **visibilité globale et centralisée**.

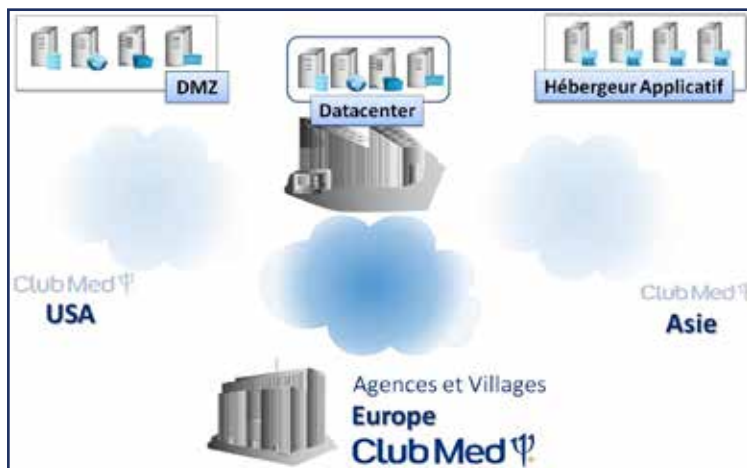
H5-Appliance dispose de sa propre base de données et est accessible par les utilisateurs des différents sites. Les solutions sont **autonomes** et capables de décoder des flux à des débits très importants. Elles produisent des métriques au fil de l'eau à partir du trafic collecté. Les **objets surveillés** permettent de disposer de vues spécifiques par village, agence commerciale et/ou site informatique. Les **flux métiers** permettent de nommer de manière compréhensible les applications métiers échangées entre ces différents sites.

Xavier ALBIRA, Ingénieur réseau, nous confie : « La fonctionnalité clé de la solution H5 audits est, sans hésitation, « **objets surveillés** » qui a su répondre à nos besoins. Nous avons constitué une liste de sites, par leur adresse IP, que nous déclarons sous forme d'objet. La solution H5-Appliance collecte des informations pour chacun de ces objets. Nous pouvons consulter toutes les métriques mises à disposition au sein d'une arborescence organisée (par adresse IP source, destination, port TCP/UDP). L'analyse de notre réseau est facilitée et nous permet d'avoir une **visibilité immédiate sur l'ensemble de nos flux.** »

SURVEILLANCE & ANALYSE

Les données produites par les solutions H5-Appliance sont mises en forme sous forme de tableaux et de graphiques au sein des interfaces **H5-Dock** et **H5-Performance Reporter**.

Les utilisateurs, selon leurs besoins et leurs habitudes, peuvent utiliser l'une de ces deux interfaces pour accéder aux données. Il est important que les administrateurs puissent être prévenus rapidement (alerte ou email) et puissent en comprendre la cause.



Xavier ALBIRA affirme : « Nous devons surveiller l'utilisation des applications métiers out-sourcées par certains services. Nous avons exporté une liste sous format Excel des sites dans l'ensemble des solutions H5 audits. La création des **objets surveillés** a été très rapide. Nous avons pu immédiatement consulter les premières métriques et rapidement accéder aux premiers rapports. H5-Performance Reporter nous fournit une **visibilité instantanée** sur l'utilisation de la bande passante et sur la performance de notre IT.

Grâce à H5-Appliance, nous répondons à la problématique suivante : **Quelle application ou quel PC sature le WAN d'un site ?** Les solutions H5-Appliance apporte une réponse **directe et immédiate** aux problématiques techniques de l'équipe réseau. Basés sur l'analyse qu'apportent les solutions H5-Appliance, les utilisateurs ont adapté leurs comportements dans l'utilisation des outils informatiques. »

SOLUTION H5 AUDITS 'TOUT-EN-UN'

Le CLUB MED souhaite communiquer à sa direction et aux équipes du service de la DSI les rapports quotidiens applicatifs des différents sites (agences, villages et siège social) afin de leur fournir la visibilité dont ils ont besoin. L'architecture logicielle tout-en-un des H5-Appliance permet de fournir de la visibilité aux différents acteurs IT : **DSI, ingénieur réseau, helpdesk et opérations.**

Grâce à son interface de reporting, simple, complet et intuitif, la solution tout-en-un permet de communiquer en temps réel avec les personnes ayant besoin de visibilité sur l'ensemble du réseau et des applications.

Xavier ALBIRA témoigne : « H5-Performance Reporter permet de répondre à notre **besoin de visibilité et de reporting**. Grâce à un paramétrage customisé, nous sommes capables de répondre à ce **besoin quotidien de communication**, via des rapports et tableaux de bord, mis à la disposition de la DSI et des personnes référencées sur l'interface de reporting. L'accès à l'information est instantané que ce soit pour des **données en temps réel ou historiques**. Les **échanges avec la DSI et les opérations** se voient **simplifiés** grâce à la capacité de génération de tableaux de bord métier par l'H5-Performance Reporter [...].

La fonction 'drag & drop' permet l'obtention de **graphes simples, complets et intuitifs**, pour une plage horaire définie. Cela nous permet de communiquer au service helpdesk **des informations visuelles facilement exploitables**. Le portail de reporting permet de générer des rapports dynamiques au format html et/ou pdf, afin de les diffuser simplement. »

« H5-Performance Reporter nous permet de fournir la bonne information à la bonne personne, dans le bon format et au bon moment. »

A PROPOS DE... H5 AUDITS

H5 audits est éditeur de logiciels dans le domaine de métrologie réseau et applicative. Fort de plus de 1000 audits réalisés auprès de plus de 100 clients, H5 audits développe ses produits de visibilité réseau depuis 2009. La gamme de produits H5 audits, unifiée autour du concept de « **Network Performance Intelligence** » permet à ce jour de répondre, de manière homogène, à l'ensemble des besoins de visibilité du trafic réseau de l'entreprise. **H5-Performance Reporter** permet de diffuser de l'information à l'ensemble des acteurs de la DSI et aux opérationnels (Marketing, Finance, Ressources Humaines,...) dans un format adapté à chaque fonction et chaque usage.

DSI



- Dispose d'un **suivi visuel** des applications métiers stratégiques.
- Prend les bonnes décisions en termes de **Capacity planning**.
- **Analyse du reporting** de suivi de SLA et des tableaux de bord de synthèse adaptés.

RESEAU



- **Comprend les causes des dysfonctionnements** et des dégradations de performance.
- Customise des **rapports par 'drag & drop'** de manière instantanée et intuitive via une IHM ergonomique très rapide.

HELP DESK



- **Comprend rapidement les causes des incidents** et augmente leur productivité.
- Réalise des **tableaux de bord spécifiques temps réels** permet d'agir de manière **proactive** sur les incidents.

OPERATIONS



- **Communique une information compréhensible** dans un format permettant une analyse et un traitement de ces informations.
- Dispose d'**informations dédiées** sur l'utilisation d'une application ou de ressource particulière.

EN BREF...

BÉNÉFICES

- Solution commune à l'ensemble des acteurs.
- Utilisation adaptée aux situations de crise.
- Compréhension et correction rapide des incidents.
- Résolution de problèmes récurrents et quotidiens tels que : les ralentissements d'accès aux applications par les sites distants (villages et agences).
- Communication simplifiée entre les différents services et entre :
 - le DSI
 - l'Ingénieur réseau
 - le Helpdesk
 - les Opérations (Comptabilité, Marketing, Ressources Humaines...)