

Adista anticipe les défaillances réseau de 5.000 appareils clients administrés par Progress WhatsUp Gold.

ÉTUDE DE CAS



SECTEUR

Fournisseur de Services Managés

PRODUIT

Progress WhatsUp Gold

RÉSUMÉ

Lorsqu'Adista, opérateur français de Services Hébergés, s'est mis en quête d'une solution qui lui permettrait de superviser les réseaux de ses clients et qui permettrait surtout à son équipe informatique d'anticiper les interruptions de service et les problèmes réseau pour les 5.000 périphériques qu'elle gère, ce spécialiste des services informatiques et télécoms s'est tourné vers Progress et sa solution basée sur le Web, WhatsUp Gold. Cette solution rend possible l'utilisation de plusieurs types de moniteurs différents et permet à Adista de proposer à ses clients un accès direct à ses machines.

« Il nous serait impossible de faire notre boulot sans WhatsUp Gold. Cette solution est indispensable à notre activité. Elle nous permet non seulement de gagner du temps dans la supervision de toutes les machines que nous gérons, mais également de ne pas avoir à attendre un e-mail signalant une panne de service pour y remédier. »

Maxime Palmieri
Administrateur Plan
Système, Adista

Le défi

Adista, entreprise française, est un fournisseur de services informatiques et télécoms. Au cours de la pandémie de COVID-19, l'augmentation du nombre de télétravailleurs a contraint ses clients à accélérer l'utilisation d'applications à distance, d'où la nécessité de renforcer la sécurité des accès à distance et d'augmenter les besoins en bande passante. En tout, pas moins de 5.000 périphériques clients sont gérés par Adista au quotidien.

Pour certains de ses clients, Adista détermine la configuration de l'infrastructure, crée les machines et les supervise également pour leur compte. Pour d'autres clients, en revanche, le support se limite à la supervision des appareils stricto sensu. La création et l'intégration de nouveaux appareils impliquaient auparavant un processus entièrement manuel qui laissait bien entendu la porte ouverte à de nombreuses erreurs.

Depuis maintenant cinq ans, Adista a recours à Progress® WhatsUp® Gold pour la configuration de son infrastructure et pour la surveillance de ses serveurs.

Solution

Dans la mesure où WhatsUp Gold repose sur une interface Web, Adista peut exploiter différents types de moniteurs pour la gestion des périphériques et ainsi proposer à ses clients différents degrés d'accès à la surveillance de leurs machines. Comme l'explique Maxime Palmieri, Administrateur Plan Système chez Adista, « cela nous permet de garantir à certains de nos clients un accès de connexion pour visualiser leurs machines, mais aussi d'utiliser plusieurs types de moniteurs pour la gestion des périphériques : moniteurs SNMP, scripting, création de pages Web directement sur le serveur et moniteurs de contenu HTTP ».

Les clients d'Adista ont des exigences très variables quant au niveau de surveillance dont ils ont besoin. Si certains peuvent se contenter d'une surveillance de base, d'autres ont besoin d'alertes par courrier électronique et par SMS qui les avertissent en cas de problème. D'autres encore ont besoin d'un accès pour se connecter à WhatsUp Gold, ce qui leur permet de visualiser leurs appareils et le statut de ceux-ci via un écran dédié. Adista crée un nom d'utilisateur et un mot de passe pour les clients disposant de cet accès et détermine les machines que leurs clients doivent pouvoir visualiser sur leur portail client. En cliquant sur tel ou tel appareil, les clients sont automatiquement connectés à WhatsUp Gold où ils ont accès à un tableau de bord personnel.

« WhatsUp Gold nous a permis de sécuriser notre réseau, d'augmenter notre productivité, de réduire les temps d'arrêt et de gagner en efficacité en réduisant le nombre de processus manuels. »

Maxime Palmieri
Administrateur Plan Système, Adista

De son côté, Adista est alertée par WhatsUp Gold en cas de problème (par exemple, si certains appareils ne disposent plus que de très peu d'espace disque, ou si des problèmes liés à l'utilisation de l'ICPU sont détectés, ou encore si des problèmes de connectivité réseau surviennent, etc.) par courrier électronique. Un ticket est alors créé dans le système afin d'anticiper tout dysfonctionnement. Un support open-source pour les machines Linux ainsi qu'un support Agile peuvent être assurés.

Afin de résoudre le problème des ressources limitées lorsqu'il est question d'intégrer de nouvelles machines de clients à WhatsUp Gold pour leur surveillance (parfois plus de 50 appareils à la fois !), Adista a exploité l'API REST du logiciel de supervision réseau de Progress. L'API REST permet d'importer de nombreuses machines à partir d'un seul fichier CSV. Pour ce faire, Adista s'est contenté de surveiller une seule machine manuellement au sein de l'interface Web de WhatsUp Gold. En la clonant à l'aide de l'API du logiciel, Adista a pu récupérer l'ID de la machine en question dans l'URL, puis a utilisé une requête GET pour copier toutes les configurations. Cela lui a permis de créer tous les autres périphériques à l'aide des informations recueillies, et de modifier le nom, le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) ainsi que l'adresse IP, par le biais de la requête Patch. Cette méthode rapide et sans erreur d'ajout en masse de dispositifs pour les clients peut être utilisée à l'infini.

Résultats

Le principal impact de l'utilisation de WhatsUp Gold pour Adista tient aux gains de temps obtenus et à la possibilité d'anticiper les difficultés de ses clients. Adista gagne du temps lors de la configuration de nouvelles unités et de leur supervision. Pour ce qui est de la surveillance, Adista n'a plus besoin de se connecter à distance aux serveurs pour vérifier l'espace disque, par exemple, car la société est alertée aussitôt en cas de problème. Comme l'explique M. Palmieri, « Il nous serait impossible de faire notre boulot sans WhatsUp Gold. Cette solution est indispensable à notre activité. Elle nous permet non seulement de gagner du temps dans la supervision de toutes les machines que nous gérons, mais également de ne pas avoir à attendre un e-mail signalant une panne de service pour y remédier ».

Lorsqu'il s'agit de configurer de nouvelles machines, l'utilisation de l'API REST a facilité une tâche qui aurait pris tout l'après-midi à un membre de l'équipe informatique d'Adista s'il avait compté sur le CSV reprenant le nom et l'adresse IP. Plus encore, cette API a rendu automatique un processus manuel et a éliminé toute possibilité d'erreur humaine. Ce cas d'utilisation innovant de l'API REST a permis à Adista de [remporter le concours WhatsUp Gold sur les API REST](#).

À propos d'Adista

Fondée en 1981 par les frères Gilles et Pascal Caumont, Adista a connu une croissance rapide, passant du statut de petit intégrateur informatique à celui de fournisseur clé en main de services Internet et d'infogérance informatique (accès haut débit, réseaux IP et intégration de systèmes informatiques) en France, avec plus de 4.000 clients issus du secteur public et des PME.



Découvrez comment anticiper les interruptions de service réseau grâce à Progress WhatsUp Gold
whatsupgold.com/fr/essai