

ALPHA CLOUD : UN SERVICE FUTURE-PROOF GRÂCE À L'ESM IVANTI



Le volume de données va continuer à augmenter. C'est évident. Les data centers restent donc primordiaux dans le paysage IT. C'est le cas d'Alpha Cloud, le centre de données ultramoderne d'Infrabel. Rencontre avec Aernout De Beurme, Operations manager, qui n'imagine plus son quotidien sans la solution Enterprise Service Management d'Econocom.

LE DATA CENTER D'INFRABEL

Un espace blanc de 2.000 m², une certification Tier 3+ et plusieurs certifications ISO. Des arguments qui caractérisent le niveau de qualité d'Alpha Cloud, le data center d'Infrabel à Malines. Si aujourd'hui il accueille également des infrastructures externes, il fut créé il y a une dizaine d'années. C'est à ce moment-là qu'Aernout De Beurme, Operation manager, entrait dans la danse. « *C'était ma première rencontre avec Econocom dans le cadre de notre demande de staffing afin de créer notre support de première ligne. Nous nous sommes très vite rendu compte du besoin d'un outil ESM. Et Econocom a su identifier la solution adéquate.* »

A PROPOS D'AERNOUT DE BEURME

Aernout De Beurme a consacré le début de sa carrière au secteur des Télécoms. Il y a un peu plus de 10 ans, il a croisé le chemin du monde passionnant des data centers. Aujourd'hui, il est Operation manager d'Alpha Cloud et poursuit son objectif : une satisfaction client sans compromis.

PRENDRE LA BONNE DÉCISION

La gestion d'un data center n'est pas une mince affaire. SLA strictes, alimentation électrique continue, climatisation dynamique... Outre le challenge énergétique pris très au sérieux par Alpha Cloud, la parfaite gestion des demandes d'accès et des interventions des clients fait partie des priorités. « *L'implémentation du Service Manager IVANTI s'est révélée être la meilleure décision pour mener à bien nos opérations. Econocom avait vu juste*

|| **Une réponse parfaite au regard de nos besoins, un outil flexible et un budget à notre taille. L'équilibre parfait. Sans oublier la haute capacité d'intégration grâce aux nombreuses API** ||

en conseillant cette solution [Enterprise Service Management](#) : une réponse parfaite au regard de nos besoins, un outil flexible et un budget à notre taille. L'équilibre parfait. Sans oublier la haute capacité d'intégration grâce aux nombreuses API » souligne Aernout De Beurme.

AUTOMATISATION ET CONTINUITÉ

La solution ESM IVANTI n'est pas qu'un système de ticket dédié à l'IT. C'est la clé de l'automatisation dans tous les départements de l'organisation : IT, Opérations, Service clients... l'outil devient un vrai tableau de bord indispensable pour piloter ces services. « *Nous travaillons à cuisine ouverte. Autant nos clients que nos opérateurs et fournisseurs gardent une vue complète sur la situation en temps réel. Sans la solution Enterprise Service Management d'Econocom, nous devrions repasser en mode e-mail, Excel et téléphone. Non, nous ne pourrions pas réaliser nos ambitions sans les performances de notre ESM IVANTI* », explique le responsable des opérations.

|| **Sans la solution Enterprise Service Management d'Econocom, nous devrions repasser en mode e-mail, Excel et téléphone. Non, nous ne pourrions pas réaliser nos ambitions sans les performances de notre ESM IVANTI** ||

LE DÉFI CLIMAT

Si les data centers sont parfois dans le viseur de la transition énergétique, Alpha Cloud n'a pas attendu les audits pour atteindre une efficacité énergétique intelligente. Aernout De Beurme estime même que le data center de Malines est en tête de peloton. « *Le setup des machines est affiné pour obtenir une climatisation parfaite en fonction de la situation et de la variation de température. Jamais trop, jamais trop peu. Et si ce n'est pas le cas, nous avons mis en place un processus opérationnel qui permet une intervention immédiate pour rectifier le tir.* »

CADRE DE TRAVAIL FUTURE PROOF

Au-delà du green challenge, Alpha Cloud n'échappe pas à la guerre des talents. Aernout De Beurme gère le quotidien avec une équipe

de 7 opérateurs très compétents, mais se rend compte que les talents disponibles sur le marché sont très convoités. « *Le défi est bien sûr identique pour tous les acteurs de l'IT, mais je pense que l'automatisation de nos processus via la solution d'Econocom nous permet aussi de faire la différence en offrant un cadre de travail moderne et future proof. Un atout majeur.* »

Je pense que l'automatisation de nos processus via la solution d'Econocom nous permet aussi de faire la différence en offrant un cadre de travail moderne et future proof. Un atout majeur.

LES 3 CONSEILS D'AERNOU DE BEURME AVANT D'IMPLÉMENTER UNE SOLUTION ESM

1. Élaborez votre demande de manière précise (nombre de tickets, utilisateurs...)
2. Faites appel à un partenaire externe qui comprend exactement vos besoins
3. Formez une équipe de talents internes et externes pour atteindre un excellent niveau de connaissance

ALPHA CLOUD EN CHIFFRES

- Tier III+
- 5000 requests par an
- 430 tickets changes/incidents/problems par an
- Équipe de 7 FTE

L'ENTREPRISE SERVICE MANAGEMENT AVEC ECONOCOM

"Notre approche intégrée de la gestion des services et des actifs informatiques permet d'accroître la productivité du personnel, la qualité des données et la fourniture de services pour l'IT et bien d'autres départements. Et ce, tout en facilitant la consolidation des fournisseurs et des outils, même lorsque les exigences augmentent".

MODERNISONS ENSEMBLE VOTRE INFRASTRUCTURE IT ET RENOUÉZ ENFIN AVEC L'INNOVATION.

Contactez-nous : marketing.be@econocom.com