



## Comment iTop a transformé la gestion des demandes et des infrastructures du HPE Customer Innovation Center

  
**Hewlett Packard  
Enterprise**



Propos recueillis auprès de Laurent Wojkowiak, Solution and Data Center Manager et Frédéric Thibaut, Data center and IT consultant chez HPE

● **50**  
utilisateurs du portail de services

● **+ 50**  
services proposés au sein du portail

● **+ 1 000**  
serveurs administrés

Le Customer Innovation Center de Hewlett Packard Enterprise est une plateforme dédiée au support des démonstrations technologiques et des Proof of Concept (PoC) pour les clients HPE à travers l'Europe. Cet environnement unique joue un rôle stratégique en connectant les forces de vente, les partenaires et les équipes techniques autour des technologies HPE.

L'adoption d'iTop a permis de pallier d'importants défis organisationnels et techniques existants au sein de cet écosystème. Explications par Laurent Wojkowiak, Solution and Data Center Manager et Frédéric Thibaut, Data center and IT consultant chez HPE.

### ● **Challenge**

Pallier un manque de centralisation des données et de facto, une continuité opérationnelle insuffisante

### ● **Solution**

Documenter l'ensemble des équipements et mettre en place un portail de services

### ● **Bénéfices**

Meilleure réactivité et traçabilité des opérations

- **Une absence de documentation et de catalogue de services**

Le Customer Innovation Center de HPE gère une infrastructure particulièrement complexe, composée de **1 000 serveurs, 500 switches et une multitude d'autres systèmes** répartis dans un datacenter HPE. Plusieurs difficultés impactent la gestion quotidienne de cette imposante infrastructure, notamment l'absence de documentation partagée.

« À l'origine, on n'avait **pas de documentation centralisée ni de service catalogue** pour travailler efficacement. Les gens venaient taper sur l'épaule ou envoyaient un mail, ce qui entraînait une perte de suivi, relate Frédéric Thibaut, Data center and IT Consultant. En cas d'absence de collaborateurs clés, il devenait difficile de poursuivre les projets en cours ».

Et avec un nouveau projet IT qui démarre chaque semaine, les infrastructures doivent être **installées rapidement et de façon fiable**.

- **La CMDB d'iTop pour documenter et centraliser**

iTop a **transformé en profondeur la gestion des services IT** du Customer Innovation Center. La centralisation des informations a été l'un des chantiers majeurs : « grâce à iTop et son outil de CMDB, nous avons documenté les 1 000 serveurs et 500 systèmes, ce qui nous permet d'être plus réactifs face aux incidents », témoigne Frédéric Thibaut.

Cette documentation centralisée a permis de **rationaliser les opérations** tout en garantissant un accès simplifié aux données critiques. « Avec la CMDB, nous savons où se trouvent les équipements et pouvons mettre en place des démonstrations rapidement », souligne Laurent Wojkowiak, Solution and Data Center Manager.

En parallèle, « l'équipe a développé un outil basé sur l'API d'iTop pour **automatiser l'intégration des nouveaux équipements dans la CMDB** dès leur mise en route, » explique le consultant. Cette automatisation a réduit les tâches manuelles et accru la rapidité d'exécution.



iTop est une plateforme complète de gestion des services informatiques, basée sur le web et en open source, qui comprend une CMDB entièrement personnalisable, un système de helpdesk et des outils de reporting. iTop s'adapte à vos processus internes pour vous aider à fournir de meilleurs services et à maximiser la satisfaction de vos clients.

- **Améliorer les services IT avec iTop**

HPE a aussi mis en place un portail de services iTop **avec des demandes préconfigurées**, pour répondre aux demandes simples des utilisateurs : « cela a permis une meilleure qualification des besoins utilisateurs, tout en conservant la flexibilité nécessaire pour s'adapter à des demandes spécifiques », souligne Laurent Wojkowiak.

iTop permet de **conserver un historique détaillé**, depuis son installation, sur les incidents et la gestion des assets, renforçant **la traçabilité et la transparence** des opérations. Les **sauvegardes** du système sont effectuées sur une machine virtuelle et sont facilement récupérables depuis l'interface iTop en cas de coupure.