



Merlin®

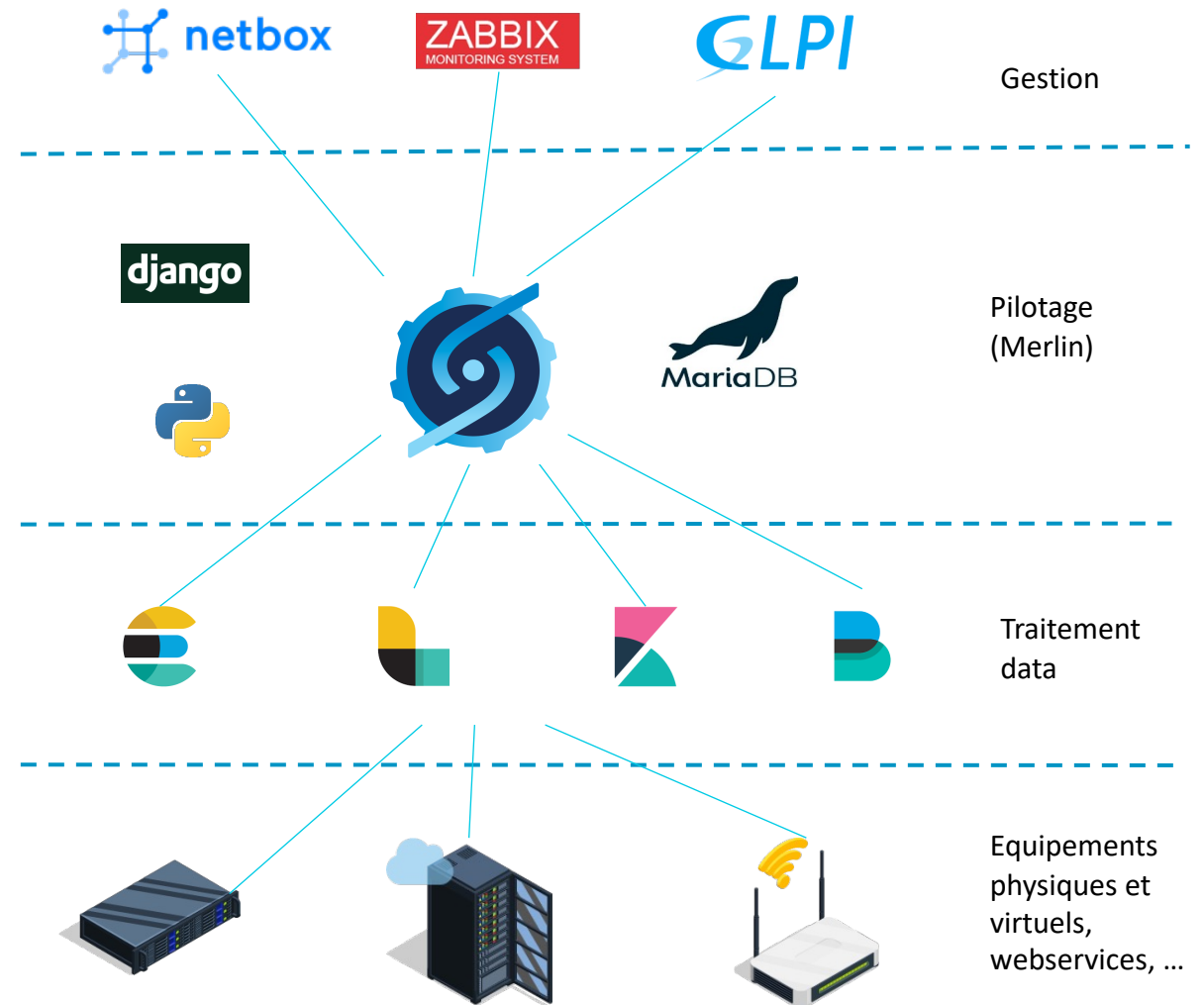
L'hyperviseur pour le **Pilotage de la production** informatique



Merlin® : Schéma de principe orienté EDI

Notre plateforme d'Hypervision permet une visibilité sur l'état de santé de l'ensemble du système d'information :

- Etat en temps réel des infrastructures et du réseaux
- Gestion des tickets et des configurations (CMDB)
- Référentiel ITIL® intégrés
- Chaine de traitement automatisée entre la CMDB – Merlin – plateforme Elastic
- Connexion via un navigateur (accès HTTPS)
- Administration des données de la plateforme via une interface dédiée,
- Accès équipe cliente en mode consultation
- Interconnexions entre connecteurs avec authentification et sécurisation diverses (token, certificat, ...)
- Conteneurisation des données via les Workplace



Merlin® : La supervision + 2 niveaux de services



1# Supervision

Surveillance continue des systèmes, des services et des processus

Objectif : S'assurer en temps réel de l'état opérationnel des systèmes et prendre des mesures proactives en cas de problèmes.

Cela inclut :

- L'accès à MERLIN
- La surveillance des performances (Dashboard, bulletin météo)
- La détection d'incident et la création des tickets
- la collecte de données relatives à l'utilisation et aux performances
- La comitologie

2# Exploitation

Activités liées à l'utilisation quotidienne des systèmes ou services

Objectif : Garantir que les systèmes fonctionnent conformément aux exigences opérationnelles définies (MCO)

Cela inclut :

- La gestion des tickets
- La gestion des changements
- Les sauvegardes et restaurations
- La gestion de la capacité et ressources
- La comitologie

3# Administration

Activités liées à la configuration, à la gestion et à la maintenance des composants système

Objectif : Maintenir l'intégrité du système, assurer la sécurité, et s'assurer que les composants logiciels et matériels sont configurés et fonctionnent correctement.

Cela inclut :

- Le suivi du Plan de production
- L'installation de mises à jour IT (Patch, version)
- La configuration des paramètres système
- La gestion des utilisateurs et des autorisations
- La maintenance préventive
- La comitologie

Merlin® : L'Hypervision et pilotage de production



Surveillance en temps réel

- Création d'indicateurs, de rapports (météo)
- Détection d'alertes et création de tickets d'incidents
- Détection de l'état de la configuration par rapports aux éléments (sous configurations / actifs) qui la constitue.

Création & visualisation des tickets d'incidents

- Détails des suivis / tâches et des acteurs
- Interconnexion KB constructeurs pour proposer des solutions aux incidents connus,

Expérience utilisateur autour de scénarios d'utilisation

- Expérience de navigation autour des processus ITIL,
- Morning check

Dashboard général modulaire

- Configurations (Graphique d'état, Liste des alertes, etc)
- Actifs (Graphique d'état, visualisation des tickets, etc)
- Détaillés (Visualisation des métriques, des disponibilités, etc)

Visualisation des actifs (Alertes – états)

- Collecte et mise à jour automatisée (collecte via CMDB)
- Données générales (nom, catégorie, ip, ...)
- Données de gestion (historique des alertes, historique des états, historique des statuts)

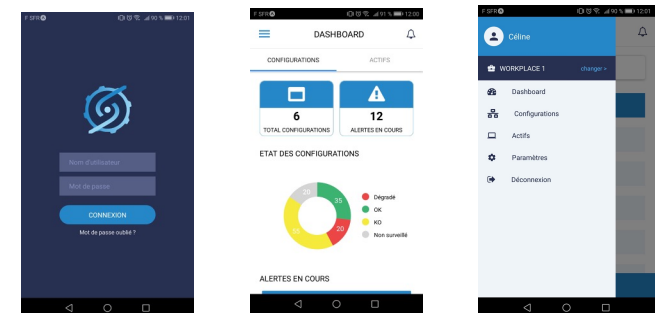
Visualisation de la configuration

- État de la configuration et des actifs la composant,
- Alertes de la configuration et des actifs la composant,
- Cartographie de la configuration.

Multiples connecteurs constructeurs

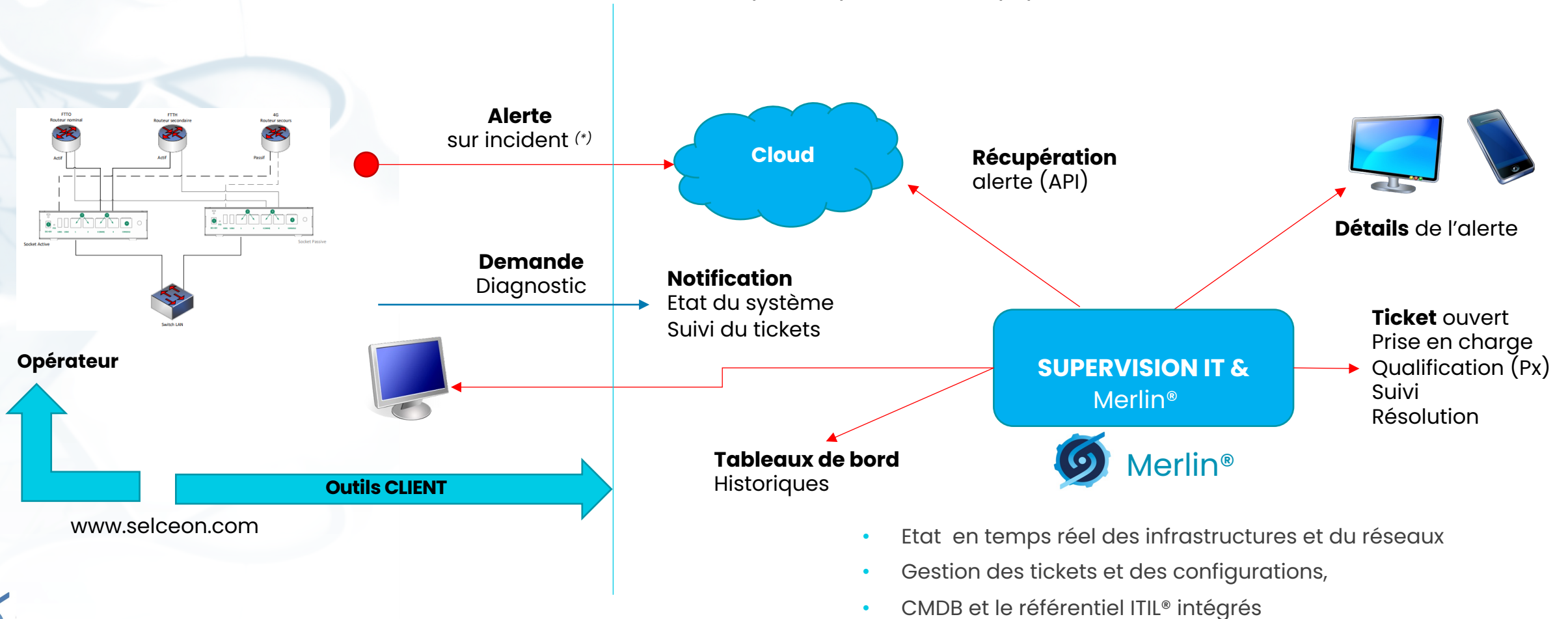
Application mobile (Android, IOS)

- Affichage des données liées aux configurations en alerte.
- Notifications paramétrables (alerte, changement d'état d'une configuration, ...).

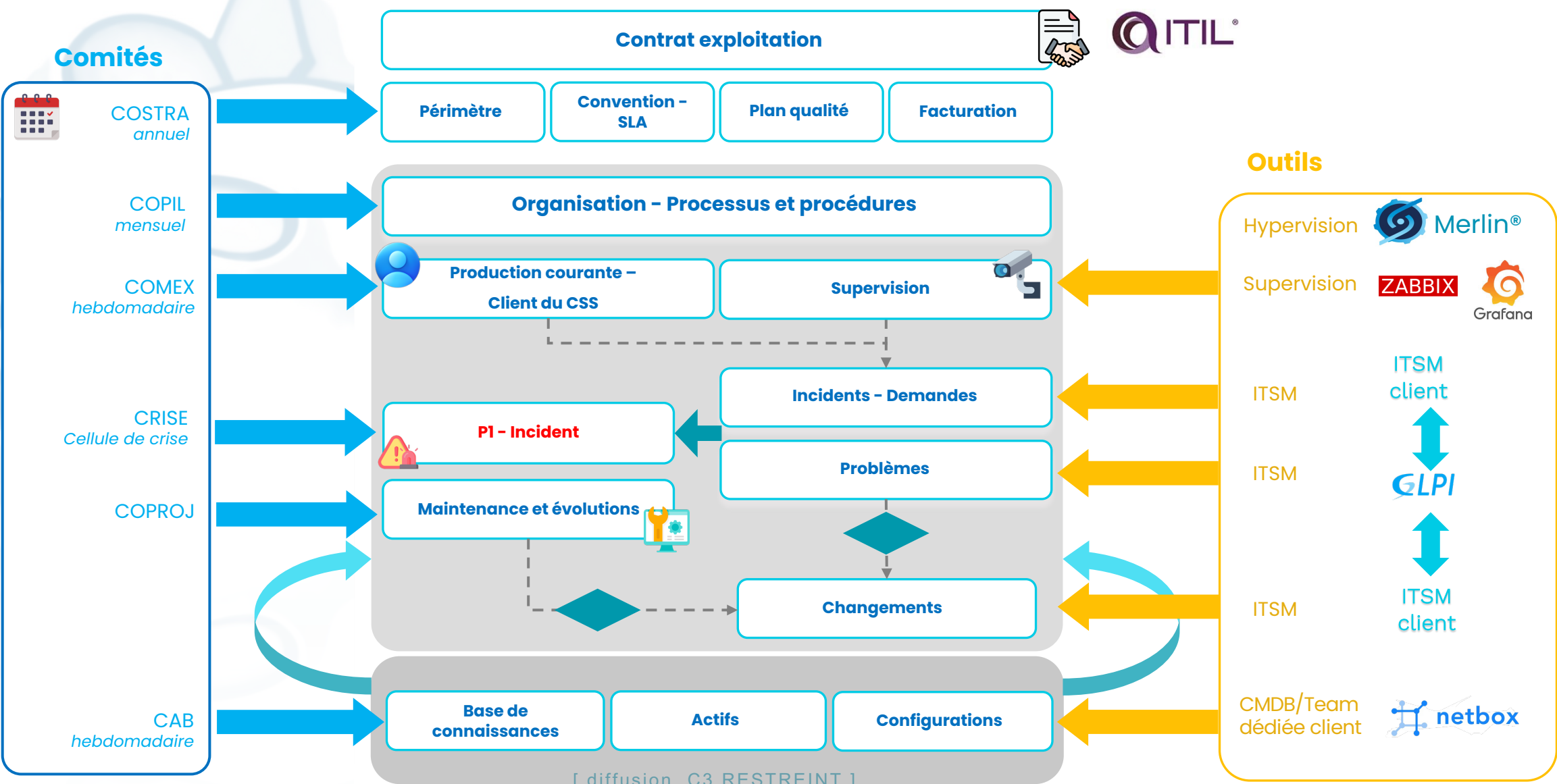


Merlin® : Les principes

Notre solution d'Hypervision **Merlin®** développée par SELCEON permet d'avoir un centre automatisé et une visibilité sur l'état de santé de l'ensemble du système d'information. En tant qu'hyperviseur, elle s'interface avec tous les autres outils via API afin de centralisé l'information en temps réel pour notre équipe.



Merlin® : Intégré à nos process et services ITIL



Merlin® : Quelques données de services



CMDB & MCO

117 Sites (France et Asie)

+ 450 VMS **+ 300 Serveurs** (Hyperviseur, switch/routeur, firewall etc...)

+ 600 Bureaux virtuels

+800 Vlans **+ 3000 IPs**

7 Opérateurs télécom (jaguar, Sipartech, Zayo, SFR, Orange, télérys, Free)

30 578 Eléments de supervision

16 653 Indicateurs

+ 4 038 tickets Incident/demande / problèmes réglés

- 40% : Gestion Opérateur
- 30% : Gestion Bureau virtuel
- 20% : Réseau et sécurité
- 5% : Système OS Windows linux et services centraux type, DNS, AD, DHCP et PKI.
- 5% : Socle virtualisation, stockage et sauvegarde

+ 1500 Changements appliqués

- 50% : Flux réseau et sécurité.
- 25% : Patching et intervention planifiée
- 15% : Demande de changement standard
- 10% : MEP et tout autre changement issue des projets

+ 160 Lots de mise à jour MCO

Gouvernance

4 Plan de production

- MCO
- Tâches récurrentes (Test de restauration, test de PRI, revue accès VPN etc...)
- Fin de vie des produits et solutions
- Renouvellement de certificats et des licences

156 COMEX

250 CAB

24 COPIL

Technologies

Palo Alto, Cato, Arista, Huawei, Netgear, pfsense, AVI Networks

VMware vsphere, Horizon, DEM, Nutanix, Synology

Rubrik, Veeam



Merlin® : Comment fonctionne l'offre ?



FAS



UO Forfaitaire



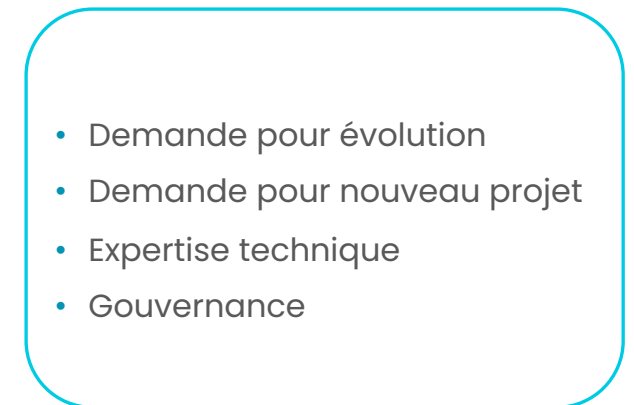
Services récurrents



Abonnement mensuel + UO Forfaitaire



Services complémentaires



UO Forfaitaire

Nous nous basons sur des métriques définies et/ou estimées pour calibrer les modules, UO :

- Nombre de tickets à traiter (Incident, problèmes, changements, demandes)
- Le nombre et le type d'environnement (technologies)
- Plages horaires couvertes

Souplesse de l'engagement
souplesse de l'utilisation
Optimisation et amélioration continue



Vous souhaitez nous contacter, recevoir nos publications ou
participer à nos événements,
rendez-vous sur notre site :

www.selceon.com