

Nantes Métropole

Un projet d'automatisation Self-service au service des métiers

OpCon : le choix de l'industrialisation et de l'ouverture du SI

À la suite des évolutions de notre système d'information et de contraintes de ressources humaines fortes, nous nous devons d'industrialiser notre production informatique et de la rendre plus agile pour répondre aux attentes de nos usagers.

Avec près de 500 applications métiers et 1,000 serveurs pour servir les besoins de plus de 7,000 agents de la Métropole, nous avons automatisé et ouvert au maximum nos traitements d'exploitation.

Depuis 20 ans déjà, nous nous appuyions sur un ordonnanceur pour orchestrer notre exploitation informatique. Nos besoins évoluant sans cesse, nous avons finalement adopté une plateforme d'automatisation.

La capacité de la plateforme OpCon à automatiser de bout en bout nos process et d'adopter à grande échelle l'automatisation en mode Self-service changent profondément la manière de s'organiser et permet de proposer de nouvelles opportunités aux Maitrises d'Ouvrage.



Etablissement de coopération intercommunale regroupant 24 communes associées pour élaborer et conduire ensemble un projet commun de développement urbain et d'aménagement de leur territoire. La métropole est constituée de 700 000 habitants.

- 7,000 agents
- 1,000 serveurs - 500 applis
- 100 users self service mis en oeuvre

“La plateforme d'automatisation OpCon Self-service permet à nos managers d'applications et équipes métiers d'accélérer les opérations de mises à jour.”

Nicolas Miault
Responsable Exploitation

L'automatisation au service des métiers

Voici quelques exemples d'utilisation qui optimisent les activités tant des personnels exploitant, des managers d'application métier, que les équipes métiers :

- L'arrêt et la relance des applications via le portail d'automatisation par les exploitants et les managers d'applications. De plus des notifications par Chat sont automatiquement générées ce qui permet de travailler en mode collaboratif et de tracer les actions en cas de problème.
- La gestion de la paye s'appuie sur des workflows nombreux et complexes avec des actions intermédiaires facilement gérables avec des boutons et formulaires utilisés par les équipes RH.
- L'automatisation Self-service est également utilisée dans le domaine de la géomatique. La conversion de jeux de données est réalisée directement par les managers d'application avec des possibilités de passage de paramètres de format via les formulaires
- Nous utilisons également le Self-service pour des opérations techniques temporaires qui permettent par exemple de basculer en un « clic » nos bases de données d'un site à l'autre

Ce format d'automatisation est quasiment sans limites et va se développer encore fortement pour faciliter l'autonomie des utilisateurs sachant que c'est très simple et rapide à implémenter.

Nous avons également mis en place une documentation automatisée de nos workflows qui va peupler un Wiki à partir de fichiers XML produits par la plateforme. Le système de Tag permet de générer un référencement simple et en adéquation avec la plateforme OpCon. Sur le même principe, l'inscription après conception, ainsi que l'issue au quotidien, succès ou erreur, de nos traitements d'exploitation auprès de notre solution de supervision sont alimentées de manière automatisée.

Enfin, lors de notre déménagement dans notre nouveau Datacenter, nous avons pu gérer le transfert de serveurs sans impact sur les traitements avec la fonction de résilience intégrée.

Nous avons mis également en place une politique d'arrêt de nos serveurs non essentiels le vendredi soir avec un démarrage automatisé le lundi matin ou à la demande en cas de besoin. **Notre démarche s'inscrit dans un souci d'éco-responsabilité dont nous nous devons de devenir exemplaire.**

“La plateforme d'automatisation OpCon Self-service permet à nos agents de gérer en complète autonomie et depuis leur poste le redémarrage d'une application suite à un incident.”

Nicolas Miault
Responsable Exploitation