

**FERRERO INTL S.A. - LUXEMBOURG**

***Solution de gestion unifiée des alertes et des notifications –  
Comment Ferrero met tout en œuvre pour être le premier à  
détecter les problèmes qui peuvent survenir***

*" Grâce à AlarmTILT, nous sommes certains que notre équipe sera avertie immédiatement en cas de perturbation, de fluctuations anormales des températures, d'incendie ou d'inondation. Le suivi sera assuré jusqu'à ce que quelqu'un réponde à l'appel et mette fin à l'incident."*

**Jean-Pol Laurent**  
Directeur de site

■ **Présentation de la société**



Avec un chiffre d'affaire qui dépasse les 5 milliards d'Euros, Ferrero est l'un des plus grands producteurs de chocolat au monde. La société produit des friandises, comme les Chocolats Rocher, et son produit phare, la pâte à tartiner au chocolat et aux noisettes Nutella. Parmi ses autres produits, citons les chocolats Mon Chéri et les Raffaello, une friandise fourrée aux amandes et recouverte de noix de coco. Parmi ses produits non chocolatés, la société produit également les bonbons à la menthe TicTac. Ferrero produit également des biscuits sucrés sous les marques Kinder, Yogo, Brioss, et Fiesta.

■ **Le Challenge**



Opérant dans le monde entier, les sites luxembourgeois du groupe jouent un rôle important dans l'activité de Ferrero en Europe, au Moyen Orient et en Afrique. Une grande partie de ses infrastructures de technologies de l'information y est située et gérée. Pour préserver son environnement critique, Ferrero Luxembourg a mis en place un certain nombre d'outils et de systèmes pour surveiller activement l'état de son réseau de technologies de l'information, ainsi que l'accès à ses différentes salles serveurs. Des accords de service et d'intervention ont été signés avec différents fournisseurs, qui réagissent rapidement en cas de panne de l'un de leurs équipements. Ferrero avait besoin d'un outil de gestion des alertes pour collecter les informations depuis les différentes sources d'alarme et pour répartir intelligemment les e-mails, les SMS ou les alertes vocales destinés à l'équipe d'intervention en un temps record.

■ **La Solution**



AlarmTILT BC a été développé pour servir d'instrument de gestion unifié des alertes et des incidents, afin d'alerter les membres de l'équipe Ferrero dès l'apparition des problèmes. En fonction de la source et de la gravité du problème, les procédures d'alerte sont déclenchées et le personnel compétent est informé. En cas d'escalade, chaque alerte doit être bien prise en compte afin d'assurer la cohérence du flux d'informations au cours de la gestion des incidents. Les procédures d'intervention ont été petit à petit adaptées pour permettre d'atteindre le délai optimal entre la réaction et la résolution du problème. Jean Pol Laurent, manager du site Ferrero Intl Luxembourg, déclare : « Grâce à AlarmTILT, nous sommes certains que notre équipe sera avertie immédiatement en cas de perturbation, de fluctuations anormales des températures, d'incendie ou d'inondation. Le suivi sera assuré jusqu'à ce que quelqu'un réponde à l'appel et mette fin à l'incident. »

■ **Bénéfices**



En plus des autres procédures déjà en place permettant de poursuivre l'activité, AlarmTILT permet à l'équipe Ferrero en service de travailler en toute tranquillité. Le flux d'informations intelligent émis par AlarmTILT BC permet aux équipes Ferrero responsables de la résolution des problèmes de savoir qui a répondu au message d'incident critique. De plus, la direction de Ferrero ne se fie plus uniquement à des fournisseurs de services externes avec qui elle a passé des accords de maintenance, dans la mesure où elle peut recevoir des informations directes de la part d'AlarmTILT BC en cas de perturbation ou d'interruption critiques.

