

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Migration - Secteur TELECOMS

BT choisit Visual TOM pour ordonnancer son centre de données de Villeurbanne qui gère plus de 100 comptes clients

BT est un opérateur mondial de services télécoms et IT. A travers un portefeuille d'offres et des services innovants, BT accompagne des projets de transformation pour assurer la convergence et la sécurité des infrastructures télécoms et IT qui sous-tendent le système d'information de ses clients. La spécificité de BT réside en cette orientation forte dans les services et la sécurité IT, associées aux moyens et à la force d'un groupe d'envergure mondiale.

La DSI du centre de données de Villeurbanne compte 150 collaborateurs prenant en charge l'hébergement et l'administration de 4 000 serveurs et 110 comptes clients. « *Nous avons plusieurs niveaux d'engagement de service pour répondre aux besoins de nos clients* », explique **Arnaud Goirand, adjoint Département Infrastructures Mutualisées**. « *Par an, nous gérons 40 000 appels au service desk et 280 000 alarmes soit une moyenne de 800 alarmes/jour. Pour nous, l'ordonnancement est un outil indispensable à l'atteinte de nos objectifs de service.* ».



À propos de BT

BT est l'un des premiers opérateurs de services spécialisé dans les systèmes d'information et de communication dans le monde. Le groupe, à l'origine opérateur historique de télécommunications en Grande Bretagne, s'est diversifié depuis plus de 20 ans pour proposer de nouveaux services et répondre aux besoins de différents marchés.

A travers une stratégie à long terme d'innovation, d'alliances et d'acquisitions, BT a grandi pour devenir un leader mondial de son secteur et livre aujourd'hui des services télécoms et IT dans plus de 170 pays.

Les enjeux : migrer vers un nouvel ordonnanceur et optimiser l'organisation des équipes et du service aux clients

Lorsque, en 2008, l'équipe choisit de faire évoluer sa solution d'ordonnancement, elle se met en quête d'une solution plus performante, moins onéreuse afin d'élargir la couverture du service Ordonnancement. « *Quand notre contrat de service est arrivé à terme, nous avons fait une étude pour trouver une solution plus facile à utiliser,* » se souvient **Arnaud Goirand**. « *Nous souhaitons couvrir un parc d'activités plus large, renforcer la qualité de service et disposer d'un environnement technologique et fonctionnel plus puissant.* »

La solution : miser sur la puissance de Visual TOM pour optimiser les processus internes et monter la qualité du service rendu

Le choix de l'équipe va se porter sur **Visual TOM**, solution d'ordonnancement d'**Absyss**. « *Nous avons été séduits par l'aspect intuitif de la solution, le mode client/serveur et la sécurité offerte sur le planning batch et la gestion nominative des comptes,* » précise **Arnaud Goirand**. « *Nous avons*

commencé par une formation sur l'outil afin d'identifier son potentiel et optimiser notre migration ». Une initiative payante puisque qu'elle va conduire à la remise à plat des processus et la redéfinition des besoins avec les équipes « Supervision » et « Stockage et Sauvegarde ».

Les bénéfiques : gains d'efficacité, meilleur niveau de service et élargissement de la couverture du service Ordonnancement

Rapidement adopté par les équipes qui apprécient son ergonomie, **Visual TOM** a permis de gagner en efficacité et en traçabilité, comme nous l'explique Arnaud Goirand : *« avec Visual TOM, nous avons mis en place des solutions inenvisageables précédemment . Nos pilotes sont plus autonomes et nous respectons mieux nos engagements de service »*, explique Arnaud Goirand. *« L'outil a eu un impact direct sur la qualité de gestion des plans de maintenance pour la sauvegarde, l'arrêt/relance applicatifs et le reboot de serveurs et nous avons pu automatiser toutes les reprises de sauvegarde. »* Le fonctionnement des équipes a gagné en fluidité et la durée de certaines sauvegardes, qui pouvait aller jusqu'à 24h, a été réduite de moitié.

L'équipe a constaté une baisse de 40% des incidents au service Sauvegarde et de 70% des appels d'astreinte nécessitant une intervention de nuit. Conséquence: une réduction des coûts d'intervention.

Au delà de l'aspect technique de la solution, les équipes d'Arnaud Goirand ont pu étendre la couverture de leur service. *« À présent, toute problématique d'ordonnancement fait l'objet d'une demande auprès de notre service qui la traite avec le même niveau d'exigence qu'une demande externe, » souligne Arnaud Goirand. « Résultat : les équipes se concentrent sur leur cœur de métier plutôt que sur des tâches annexes liées à l'ordonnancement ! »*

Le double effet Visual TOM : plus de crédibilité et de communication auprès des clients

Plébiscitée en interne, **Visual TOM** a été intégré dans l'offre proposée aux clients de **BT** et a permis de gagner de nouveaux comptes en proposant, par exemple, un pilotage unique intégrant l'ordonnancement de l'ERP et celui des infrastructures. *« Les échanges avec nos clients sont facilités grâce à Visual TOM », souligne Arnaud Goirand.*

« Nous avons gagné en crédibilité car nous proposons la preuve par l'outil et non plus la preuve

par BT ! Les informations contenues dans Visual TOM sont des outils de communication pour valoriser ce que nous faisons pour eux. »

Le choix de Visual TOM : plus qu'un outil, une méthodologie !

Avec **Visual TOM**, l'équipe a fait évoluer sa méthodologie. *« Nous bénéficions d'un support technique Absyss très réactif qui nous écoute, trouve des solutions et fait évoluer nos bonnes pratiques»*. Ainsi, l'équipe utilise l'outil pour tracer tous les incidents, même hors périmètre **Visual TOM**, et créer une base de connaissances commune. *« Chaque job possède sa consigne stockée dans Visual TOM », se félicite Arnaud Goirand. « Nous saisissons tous les jobs en erreur - même si la gestion est assurée par un autre ordonnanceur - et nous créons des actions fictives, afin de disposer de statistiques et d'une base de données commune. »*

Et Arnaud Goirand de conclure : *« Pour nous, Visual TOM a été un levier pour mieux travailler et monter en qualité de service. C'est un outil structurant, qui nous a fait grandir et nous a fait gagner en autonomie et en crédibilité. »*

Les équipes de Villeurbanne prévoient le déploiement de l'outil sur les autres centres de données parisiens et une étude approfondie des outils de BAM pour répondre aux demandes de la direction de générer des KPI's et du reporting.

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr