

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Nouvelle Implémentation - Secteur TELECOMS

SFR : plus d'un million de traitements ordonnancés chaque mois par Visual TOM

Apporté dans les bagages de Neuf Télécom au moment de la fusion avec Cegetel, Visual TOM industrialise la production informatique de l'opérateur SFR depuis 2004. Reconduit depuis plus de 15 ans, le choix de Visual TOM a permis à l'opérateur de définir des standards d'ordonnancement pour faciliter sa croissance.

Un Ordonnanceur pour suivre les évolutions rapides de l'activité

Marqué par des évolutions permanentes et rapides – innovations technologiques et produits, rachats et fusions entre opérateurs – le secteur des Télécoms doit pouvoir miser sur la haute qualité de services de ses systèmes d'information (SI). Supports de son cœur de métier, ses SI hébergent en effet les applications de CRM (Customer Relationship Management), gages de la fidélisation client, mais aussi les systèmes de facturation, d'analyse des ventes, de gestion back-office de l'entreprise... Des SI qui ne doivent en aucun cas être un frein à la dynamique indispensable à la compétitivité des acteurs de ce secteur.

« Parce que les offres produits évoluent sans cesse, nous sommes amenés à mettre aujourd'hui en



SFR

À propos de SFR

SFR, issu du rapprochement entre SFR et Neuf Cegetel est un opérateur de télécommunications français, branche regroupant les activités télécoms d'Altice France. SFR est le 2ème opérateur français en parts de marché derrière Orange.

production jusqu'à 30 nouvelles chaînes applicatives (au sens Visual TOM) par mois, » explique Hà Do Phan, Chef de projet Ordonnancement à la DSI de SFR. « En 2004, 2 ans après la création de Neuf Telecom, nous étions déjà inscrits dans cette dynamique de croissance DSI, et nous avons atteint les limites de l'exploitation de notre production informatique : elle était effectuée de façon relativement artisanale et souvent au sein même des fichiers « Crontab ». Elle reposait sur des actions manuelles, sans formalisme et sans centralisation, souvent lourdes à faire évoluer. Nous avons alors fait le choix de Visual TOM pour sa puissance, son coût attractif et pour sa simplicité de mise en œuvre et d'usage. »

Le choix réitéré de Visual TOM pour rationaliser des politiques d'ordonnancement disparates

En 2004, sur les conseils d'Absyss, l'opérateur commence par automatiser la production des deux applications les plus complexes à exploiter, particulièrement critiques pour son activité : le CRM Grand Public (Siebel) et la Facturation Grand Public (BSCS). « Cette première étape a permis de démontrer l'efficacité d'un ordonnanceur, en termes

de gains de productivité et d'efficacité au niveau de l'exploitation et de la supervision, du fait de la suppression de nombreux travaux manuels, récurrents et rébarbatifs, » souligne Hà Do Phan. « L'automatisation de la production, étendue au fil des mois à une cinquantaine d'autres chaînes applicatives, a, en outre, libéré les équipes projets vis-à-vis de l'exploitation de leurs applications : elles ont pu ainsi se recentrer sur leur cœur de métier. »

En 2005, suite à la fusion de Neuf Telecom avec Cegetel, puis au rachat en 2006-2007 d'AOL, de Club Internet et d'autres petits opérateurs, le nouveau groupe Neuf Cegetel, racheté en 2008 par **SFR**, se retrouve à la tête d'un héritage éclectique : plusieurs DSI avec des modes de fonctionnement différents, divers outils d'ordonnancement, avec des politiques d'exploitation et de plans de production disparates... *« Soucieux de rationaliser et de faire converger ces politiques, nous avons fait le choix d'un ordonnanceur unique et commun. A ce titre, nous avons mis l'accent sur la proximité et le souci de la relation client démontrés par l'éditeur Absyss : Nous avons donc migré l'ensemble des traitements ordonnancés vers Visual TOM. »*

Vers une industrialisation au sens large de toute l'exploitation

Pour **SFR**, la convergence des différentes DSI passe alors par une harmonisation des modes de travail et l'adoption de nouvelles technologies. Au programme : formalisation des processus de l'expression des besoins et de la gestion de la demande, en matière de mise en production et d'ordonnancement, formalisation des normes d'ordonnancement par une utilisation rationnelle des couleurs, des nommages et des conventions graphiques de **Visual TOM**.

Côté technologies, parce que nombre d'applications ordonnancées par **Visual TOM** sont extrêmement sensibles pour l'activité, **SFR** utilise l'outil d'hypervision Netcool®, qui assure toute la supervision du SI. Ce dernier assure les remontées d'alarmes, ainsi que les actions à prendre sur incidents : alertes, escalades, lancement d'actions correctives. *« Nous avons apprécié le travail de conseil effectué avec Absyss et sa réactivité pour répondre à notre problématique », précise Hà Do Phan. « Visual TOM a été enrichi pour émettre systématiquement des « traps SNMP » à chaque acquittement de tâches, à destination de Netcool®, permettant ainsi une intégration étroite des 2 outils. »*

Plus de 6 300 traitements en base et 30 000 exécutions unitaires ordonnancés chaque jour, en toute fiabilité

Aujourd'hui, **SFR** bénéficie d'une organisation solide et éprouvée concernant l'industrialisation de sa production informatique. Toutes les applications critiques liées à l'activité de l'opérateur et à son parc de plus de 2 millions de clients, sont supervisées par **Visual TOM** : CRM, facturation, archivage, éditique, portail GP et Extranet côté Grand Public, mais aussi applications de gestion des clients « Entreprise » et « Opérateurs », etc.

Côté organisation au sein de la DSI, l'équipe Production/Ordonnancement centralise la réception et l'analyse des besoins de mises en production, émises par les différentes équipes projets des SI couvrant les différents métiers de l'opérateur. Cette même équipe met à jour et transmet la planification de production sous **Visual TOM** à l'équipe Pilotage. Constituée de 3 personnes en 3/8 (12 personnes au total), cette dernière assure 24 heures sur 24, via **Visual TOM**, le suivi de la production et la surveillance des alarmes de supervision.

« De 60 boîtes et 140 traitements en 2004, nous sommes passés à 1200 boîtes et plus de 6 300 traitements quatre ans plus tard, répartis sur 45 plans de production et 95 serveurs applicatifs, ce qui donne près de 30 000 traitements ordonnancés quotidiennement par Visual TOM », conclut Hà Do Phan. « Et ce avec une fiabilité qui permet une montée en puissance régulière pour suivre celle de notre activité métier. Cette robustesse de la solution et les bonnes relations que nous développons avec Absyss sont pour nous un gage de sérénité sur un marché qui l'est peu, serein, car en perpétuelle évolution.. »

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr