

Business Case Data Center

Secteur Services

Une croissance très rapide sur un secteur B2B porteur

Une société de services en B2B intervient sur le marché de l'équipement : mobilier, bureautique, machines outils, équipements de chantiers, engins de nettoyage, etc. en location, leasing sur courte ou longue période, avec installation, formation et interventions. Ses clients sont des industriels, des entreprises de service, des chaînes de magasins, des collectivités.

En 20 ans, elle est passée du statut de PME locale à celui d'entreprise européenne. Avec plus de 400 agences en Europe et 3 000 employés, elle gère près de 50 000 équipements en permanence. Sa réputation s'est construite sur sa réactivité, ses clients venant souvent chercher de toute urgence les équipements nécessaires pour répondre à leurs pics d'activité. Pour des raisons de coût immobilier, le data center de son SI se trouve sur le site du siège, proches des 600 personnes des services centraux.



Le SI évolue trop lentement

Face à la croissance de son activité, l'entreprise a conduit plusieurs chantiers IT avec ses propres ressources. Il y a 5 ans, un Plan de Reprise d'Activité avec un délai de reprise théorique de 24 heures a été construit dans un data center à une centaine de kilomètres. Mais il n'y a pas eu de test régulier. Il y a 3 ans, l'entreprise a migré sur des infrastructures hyper convergées pour faciliter la montée en charge. Mais sans automatisation, les gains opérationnels n'ont pas été substantiels. Progressivement, le SI s'est ouvert aux clients qui peuvent consulter les stocks disponibles, mais beaucoup souhaiteraient aussi commander directement en ligne ou prolonger des périodes de location, ce qui n'est pas encore possible. Dans le même temps, les accès distants pour les commerciaux nomades et les techniciens d'intervention se sont multipliés, mais sans gestion rigoureuse des mots de passe, ce qui alourdit la charge des opérationnels. Et les équipements réseau n'ont pas été redimensionnés, de sorte que certaines connexions sont refusées. Pourtant, certains concurrents prennent de l'avance dans leur transformation numérique, avec des sites webs très interactifs et des aps temps réel, autant de projets que la DSI n'a pas le temps de lancer. Et même si quelques membres du comité de direction commencent à réaliser que le business et l'informatique évoluent à des vitesses trop différentes, les ventes restent excellentes et les résultats sont en croissance.

L'incident que les clients n'oublieront pas

Il y a deux ans, une coupure réseau due à un coup de pelleuse dans la région a privé les agences de leur accès au SI pendant 7 heures. Le Plan de Reprise d'Activité a été déclenché mais a mal fonctionné car ses capacités de traitement et de réseau n'avaient pas été régulièrement mises à jour. Les applications commandes, suivi de stock, réservations, simulation visuelle des mobiliers... ont été interrompues. Heureusement, la majorité des appels clients ont pu être reçus. En effet, le centre d'appel, la téléphonie d'entreprise et la messagerie instantanée avaient été externalisés deux ans auparavant. Suite à cet incident, la satisfaction vis-à-vis du SI est tombée à 2,8 sur un échelle de 5 pour l'ensemble des employées, 2,1 pour la population commerciale, et 2,5 pour les clients. C'est à cette occasion que l'entreprise a réellement pris conscience que la fragilité de son SI pouvait avoir des impacts très négatifs sur son activité et sa réputation.

Quelle méthode de travail?

Avec l'aide d'un cabinet de conseil, des ateliers sont menés sur tous les sujets: architecture du SI, hébergement physique, continuité d'exploitation, réseau, sécurité. Plusieurs scénarios sont étudiés: modernisation du data center sur site, changement de partenaire de PRA, migration dans le cloud, infogérance des équipements réseau.

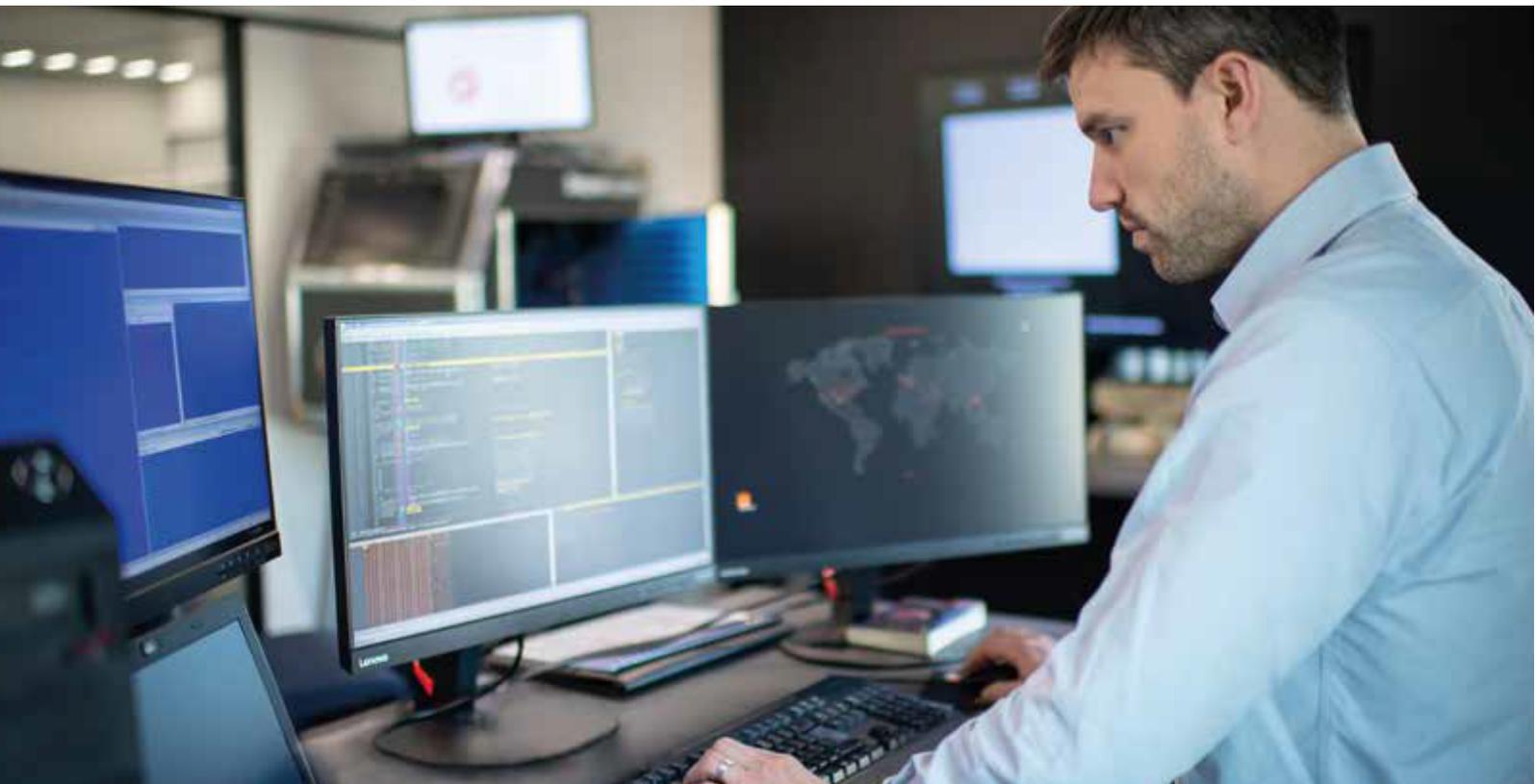
L'exemple de la téléphonie

Pour plusieurs membres du comité de direction, l'idéal serait un SI disposant des mêmes qualités de fluidité et de disponibilité que la téléphonie d'entreprise modernisée il y a deux ans. Mais le poids des habitudes est lourd, et d'autres membres se sentent plus rassurés lorsque les données et les équipements sont hébergées dans les locaux de l'entreprise.

La solution qui met tout le monde d'accord

Finalement, pour concilier les différents points de vue, le choix se porte sur un cloud privé hébergé chez un prestataire en data center de type 4. La configuration est duale site actif/site actif et des tests de reprise sur incident sont organisés chaque mois. L'architecture hyper convergée est modernisée. De nombreuses opérations sont ainsi automatisées et certaines applications voient leur cycle développement-production complètement orchestré de bout en bout. Les opérationnels côté clients gagnent largement en productivité, tout en restant maîtres de leurs patrimoine informatique.

Le contrat de support souscrit permet non seulement de disposer d'une équipe réactive dans le data center pour assurer les opérations de proximité, mais aussi de disposer de compétences d'experts en renforcement des équipes interne, à la demande. La connectivité est dorénavant gérée par le prestataire. Le projet a duré 6 mois.



La sécurité fait un pas en avant

L'infrastructure LAN du data center met en œuvre la micro segmentation ce qui apporte un contrôle précis des échanges entre les composantes du SI. Chaque charge de travail est ainsi isolée, avec une sécurité propre, ce qui empêche les menaces de se propager latéralement, de serveur à serveur. Pour les connexions distantes des collaborateurs nomades et les accès des clients, des solutions de cryptage ont été déployées, et la gestion des identités renforcée.

Une satisfaction en hausse de + 30%

3 mois après la fin du projet, une nouvelle enquête de satisfaction montre une nette progression : 3,7 pour l'ensemble des employés. Mais cette étape dans la modernisation du data center permet surtout à l'équipe IT de se concentrer à nouveau sur de nouvelles applications. Ainsi de nouveaux services sont lancés : big data pour l'analyse des retours clients au SAV, réalité augmentée pour les formateurs et réparateurs en déplacement, assistant pour le choix des équipements en ligne.

Prochaines étapes

- 1** Pour l'entreprise, ce nouveau data center, sécurisé et automatisé est l'opportunité d'accélérer sa transformation numérique.
- 2** Ainsi, pour permettre à ses équipes de s'y consacrer au maximum, la gestion des applications et de leur middleware sera confiée à des prestataires, tout en recourant à du cloud public pour gérer certains pics d'activité.
- 3** Coté data center, l'entreprise travaille avec son prestataire pour en réduire l'empreinte énergétique car l'éco-responsabilité est devenue un élément clef de sa proposition de valeur.

Pour aller plus loin :



Etude personnalisée

Vous souhaitez être accompagné dans la modernisation de votre data center. Nos conseillers répondent à vos questions.



Dossier complet en ligne

Nos ressources sur le data center.



Paroles d'experts

Tous les conseils de nos experts pour réussir sa modernisation en vidéos.