

Tivoli® software

L'entreprise Suisse Cablecom garantit la qualité des services groupés grâce aux logiciels IBM Tivoli Netcool.

Aperçu

■ L'enjeu pour Cablecom

Fournir plusieurs services à valeur ajoutée sur l'infrastructure de protocole Internet (IP) existante tout en en gérant la complexité.

■ Pourquoi devenir une entreprise On Demand ?

L'amélioration de l'assurance qualité et de la gestion des services permettrait de faciliter l'offre de services multiples, incluant la diffusion, les télécommunications, l'hébergement, le jeu et les services à large bande sur un réseau fédérateur IP.

■ La solution

Une plate-forme de gestion du réseau fournissant une visibilité des services en temps réel, un système de dépannage, ainsi que des fonctions de gestion des opérations consolidées et d'assurance qualité.

- » **Définition de On Demand Business**
Une entreprise dont les processus métier (intégrés bout à bout au sein de l'entreprise et avec les partenaires, fournisseurs et clients clés) permettent de répondre rapidement à toute demande client, opportunité du marché ou menace externe.



Cablecom a recours à un modèle de service centré pour mettre en place de nouveaux standards d'accès ultra-rapide à la diffusion, la téléphonie mobile ainsi qu'à la télévision digitale.

■ Les bénéfices

Aide à réduire le temps de corrélation d'une alarme réseau avec les services concernés de 50 minutes à 10 secondes. Permet au personnel de résoudre les incidents liés aux services avant qu'ils n'affectent les clients. Réduit le nombre d'alarmes d'événement et optimise les ressources pour augmenter l'efficacité des effectifs.

Cablecom, une filiale en propriété exclusive de Liberty Global Inc. est depuis octobre 2005 le plus gros fournisseur de services de télévision par câble en Suisse, en desservant 1,8 million de foyers. Avec son siège social à Zürich, Cablecom emploie plus de 1 400 personnes et fournit des

“Nous voulions être en mesure de déterminer quel périphérique était saturé, sous utilisé ou redondant, quel client ou service était affecté par quel élément et à quel emplacement se trouvait chacun de ces éléments sur le réseau.”

—Christian Kampfer, Responsable des opérations réseau, Cablecom

Avantages d'une entreprise On Demand

Demand

- Vue de bout en bout de l'infrastructure de services permettant aux équipes informatiques de gérer davantage de services sans augmentation des effectifs
- Intégration de solutions d'assurance des services et des inventaires réduisant les entrées manuelles et la modification des commandes, afin de réduire de manière significative les dépenses opérationnelles et les sorties de capitaux.
- Intégration de tickets d'incident aux alarmes réseau fournissant une vue d'infrastructure centrée sur les services et permettant au personnel de résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent les clients.

“L'intégration entre nos systèmes d'inventaire et d'assurance des services nous a permis de réduire de manière significative les dépenses opérationnelles et les sorties de capitaux. Cablecom perd désormais moins de temps à modifier des commandes et à entrer des données manuellement.”

–Christian Kampfer

services de téléphonie numérique, de télévision numérique et analogique, ainsi que de radiophonie. La société fournit également des services Internet large bande à haut débit, ainsi que des applications métier pour les particuliers et les entreprises sur un réseau fédérateur à fibre totalement redondant et à haute capacité étendu sur 3 500 kilomètres. Le réseau en anneau local de Cablecom est composé de 15 000 kilomètres de câble coaxial, dont la majeure partie peut transmettre des données bidirectionnelles.

Cablecom est l'un des trois principaux opérateurs par câble en Europe. De plus, la société définit de nouveaux standards en matière d'accès large bande à haut débit, de services de téléphonie VoIP (Voice over IP) et de télévision numérique. Toutefois, la plus grosse opportunité de Cablecom réside dans l'offre de services groupés (plusieurs services sur son réseau fédérateur IP). L'offre groupée de la société combine Internet haut débit, téléphonie numérique et VoIP, télévision numérique et cinéma à la demande sur un réseau IP.

Cablecom prévoit également de fournir des services de communication personnalisés à ses clients professionnels et des services de téléphonie groupés à ses partenaires. Les services groupés, les communications professionnelles et les marchés de gros exigent un haut niveau de qualité, de fiabilité, ainsi que des services à haute valeur ajoutée. Par conséquent, Cablecom voulait déployer et fournir ces nouveaux services tout en conservant sa place sur le marché européen des télécommunications.

Gestion de la qualité des services avancée et de bout en bout

Cablecom a choisi les logiciels IBM Tivoli® Netcool® (anciennement Micromuse Netcool) en 2002 pour centraliser et consolider ses opérations et standardiser la gestion des alarmes. La société a par la suite développé son installation Tivoli Netcool pour fournir à ses équipes une solution de gestion intégrée des inventaires et des ressources via une fonctionnalité de découverte automatique sophistiquée, de détection des erreurs et d'analyse de l'origine des incidents, ainsi que des fonctions de gestion avancée et de visibilité des services. L'implémentation de Tivoli Netcool, effectuée par l'intégrateur système OpenAdvice, couvre chaque aspect de l'environnement d'exécution et de l'architecture de services de Cablecom, de l'identification des problèmes pouvant affecter les clients, à leur localisation sur le réseau et la détermination du service concerné.

Consolidation des opérations et efficacité du personnel

La première étape de la transition de Cablecom vers une gestion avancée et de bout en bout des opérations a été la centralisation des systèmes de gestion des différents éléments, technologies et environnements d'exploitation de l'entreprise. 35 technologies différentes ont été intégrées aux logiciels Tivoli Netcool, incluant :

- Des réseaux basés sur une hiérarchie numérique synchrone (SDH), le multi-

plexage en longueur d'onde dense (DWDM), la commutation multiprotocole par étiquette (MPLS), le mode de transfert asynchrone (ATM) et la norme d'interface de service via IP ou par câble (DOCSIS).

- *Des périphériques développés par Cisco, Alcatel et Siemens.*
- *Des systèmes d'exploitation tels que Solaris et Linux®.*

OpenAdvice a travaillé en collaboration avec Cablecom pour intégrer une technologie spécifique à la TV par câble, ainsi qu'aux périphériques et applications tiers prenant en charge les divers services large bande, de téléphonie et d'Internet fournis par la société. Chaque périphérique réseau, composant et norme distinct nécessitait des systèmes de gestions dédiés à ses divers éléments, générant un important volume de messages d'événements réseau devant être traités par les équipes d'exécution de Cablecom. La standardisation de ces divers périphériques, systèmes et technologies a permis aux équipes d'exécution de bénéficier d'une vue unique et de bout en bout de l'infrastructure de services de Cablecom. Grâce à cette vue d'exécution les équipes ont pu identifier et prioriser rapidement les incidents réseau et gérer davantage de services (tels que les services groupés) sans augmentation des effectifs. Cela a permis à l'entreprise de lancer rapidement de nouveaux services sur le marché tout en bénéficiant d'un avantage compétitif.

Tivoli Netcool fournit une image réaliste de l'environnement d'exécution, permettant même de gérer les systèmes vitaux externes et non IP, tels que les unités de climatisation des centres de traitement des données de Cablecom. Grâce à ces fonctionnalités les équipes informatiques sont en mesure de déterminer si un serveur est en panne en raison d'un incident de périphérique ou d'une surchauffe due à un dysfonctionnement du système de climatisation.

Corrélation avancée des services

La planification et l'utilisation des capacités sont des composantes vitales pour l'offre de services groupés et de téléphonie professionnelle. Cablecom a adopté Tivoli Netcool en vue de :

- *Découvrir automatiquement les couches d'accès 1, 2 et 3 au réseau.*
- *Collecter des données de topologie pour générer une image complète des périphériques et de la connectivité sur les réseaux IP de Cablecom.*
- *Garantir la qualité des données.*

"Nous voulions être en mesure de déterminer quel périphérique était saturé, sous utilisé ou redondant, quel client ou service était affecté par quel élément et à quel emplacement se trouvait chacun de ces éléments sur le réseau.", affirme Christian Kampfer, Responsable des opérations réseau de Cablecom. "L'équipe Netcool a travaillé en collaboration avec OpenAdvice et Cramer pour intégrer nos solutions d'inventaire et d'assurance des services, permettant de générer une image fidèle de nos actifs afin de faciliter la planification du réseau, la gestion des commandes, la réconciliation et l'activation, ainsi que la génération de rapports relatifs aux services.

Composants clés

Logiciels

- IBM Tivoli Netcool
-

“Grâce à Tivoli Netcool et à l'intégration des tickets d'incident, nous sommes désormais en mesure de corréler les alarmes réseau avec les services concernés en seulement 10 secondes. Cela permet à Cablecom d'assurer le bon fonctionnement de son infrastructure, d'améliorer le service et le support client.”

–Christian Kampfer

“L’intégration entre nos systèmes d’inventaire et d’assurance des services nous a permis de réduire de manière significative les dépenses opérationnelles et les sorties de capitaux.”, continue Kampfer. “Cablecom perd désormais moins de temps à modifier des commandes et à entrer des données manuellement. Nous avons également amélioré notre efficacité grâce à une accélération de la migration des données et à une réduction des temps d’intégration. Enfin, alors que la taille et la complexité de l’infrastructure de Cablecom s’accroît, nous avons été en mesure de gérer nos coûts d’entretien et, plus important encore, d’acquérir des connaissances et des informations sur nos clients, nos services et notre infrastructure.”

En plus de fournir une découverte précise de l’infrastructure IP, Tivoli Netcool, permet de réduire les alarmes d’événement et d’analyser rapidement les événements pour identifier l’origine des problèmes réseau, ce qui améliore de manière significative l’efficacité opérationnelle de Cablecom.

Services centrés sur le client

Avec 364 000 clients Internet haut débit, 207 000 clients de téléphonie numérique, 112 000 clients de télévision numérique et 1,41 million en analogique, Cablecom comprend l’importance de conserver et de respecter sa base de clients.¹ La société voulait disposer d’une vue de son infrastructure réseau centrée sur les services et OpenAdvice a permis l’intégration de son système de ticket d’incident à Tivoli Netcool.

“L’intégration de tickets d’incident aux alarmes réseau signifie que nous pouvons prioriser et mettre en place les alarmes et ainsi résoudre les incidents liés aux services avant qu’ils

n’affectent le client” dit Kampfer. “Cette composante est vitale pour nos clients professionnels, étant donné que le bon déroulement de leurs activités quotidiennes dépend des services que nous leur fournissons. Nous estimons que cela prenait 20 minutes à un client pour signaler un incident de service et 30 minutes à nos opérateurs pour corrélérer manuellement une alarme réseau au service concerné. Grâce aux logiciels Tivoli Netcool et à l’intégration des tickets d’incident, nous sommes en mesure de corrélérer automatiquement les alarmes réseau aux services concernés en seulement 10 secondes, ce qui permet à Cablecom de garantir le bon fonctionnement de son infrastructure et d’améliorer le service et le support client.”

La solution d’assurance des services de bout en bout de Tivoli Netcool, combinée aux intégrations à Cramer Resource Manager et à l’application de génération de tickets d’incident de la société, fournit une interface de gestion unique et efficace aux équipes de gestion et d’exécution de Cablecom. Tivoli Netcool fournit le réseau fédérateur nécessaire à la gestion des opérations de Cablecom et fournit un dispositif de veille économique en temps réel prenant en charge les nouveaux produits et services, ainsi que ceux déjà existants.

Pour en savoir plus

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Consultez notre site Web à l’adresse suivante : ibm.com/tivoli

Pour en savoir plus sur Cablecom, consultez le site Web suivant : www.cablecom.ch



© Copyright IBM Corporation 2006

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
R2, avenue Gambetta
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France
09-06
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, On Demand Business, le logo On Demand Business, Netcool et Tivoli sont des marques d’International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits ou de services peuvent appartenir à des tiers.

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n’impliquent pas qu’IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.

Cette étude de cas est un exemple d’utilisation de produits IBM par un client. L’obtention de résultats comparables n’est pas garantie

¹ Le 31 mars 2006