

**Objectif**

Mettre en place une automatisation de bout en bout de son infrastructure IT pour pallier un manque de ressources IT, un nombre croissant de demandes de service et une détérioration de la qualité de service

Approche

Lancement d'un projet d'automatisation, réunion avec différents spécialistes en logiciel et évaluation des capacités d'intégration de nombreux outils d'automatisation

Enjeux informatiques

- Fournir une infrastructure IT de bout en bout automatisée qui entraîne une réduction des temps de surveillance et de gestion des systèmes
- S'intègre complètement dans d'autres outils de surveillance et de performances des applications, ce qui améliore la qualité des processus
- Offre une interface en libre-service pour éliminer les interactions excessives entre le personnel informatique et les clients internes
- Identifie rapidement la principale cause des problèmes, ce qui accélère la résolution des incidents

Enjeux métiers

- Charges de travail IT réduites, amélioration de l'efficacité des services de toute l'équipe IT
- Plus de 5 000 heures de travail économisées par mois, d'où un retour sur investissement exceptionnellement rapide
- Workflows hautement efficaces dans toute l'infrastructure et respect des accords sur les niveaux de service
- L'équipe informatique peut se consacrer à des tâches plus importantes, ce qui aboutit à un environnement plus productif

Avea augmente la productivité grâce à un projet d'automatisation de son infrastructure IT

HPE Operations Orchestration garantit l'automatisation complète des processus



Avea automatise les workflows avec HPE Operations Orchestration pour réduire les charges de travail manuelles, augmenter la qualité des processus et améliorer la mise à disposition des services informatiques. Cette solution aide à optimiser les niveaux de service tout en réduisant le temps de résolution des problèmes. Le service informatique économise plus de 5 000 heures de travail par mois, ce qui génère un retour sur investissement exceptionnel.

Défi**Des réseaux acquis repensés**

Durant la dernière décennie, la libéralisation du marché turc des télécommunications a constamment progressé, suite à l'ouverture à la concurrence par l'Autorité de régulation des technologies de l'information et de la communication. Les fusions de nombreuses entreprises de téléphonie mobile ont abouti à la création d'Avea, le deuxième et plus récent opérateur mobile du pays, le seul à utiliser la bande GSM 1800. Le réseau de l'entreprise dessert 16 millions de clients et couvre 99 % du pays.

"Nous avons choisi des solutions d'automatisation de Hewlett Packard Enterprise en raison de leur fonctionnalité et de leur capacité d'intégration. Lorsque nous intégrons des solutions, nous ne voulons pas développer de code supplémentaire. Les solutions des autres fournisseurs s'intègrent moins bien que celles de HPE ou n'offrent pas une aussi bonne assistance en cas de problème."

— Barış Altiner, senior specialist - management systems, technology operations, Avea.

Avea a toujours adopté une position proactive envers la technologie moderne. Peu de temps après sa création, des spécialistes ont rapidement repensé les réseaux acquis, créant une architecture consolidée pour étendre la couverture et résoudre les problèmes de charge du réseau. Aujourd'hui, l'entreprise contrôle les opérations depuis trois bureaux régionaux, ainsi que depuis un siège principal, un centre d'appels et un centre d'assistance clientèle implantés à Istanbul. Une infrastructure IT avancée prend en charge toutes les activités de l'entreprise.

Au fur et à mesure du développement de l'infrastructure, le personnel informatique a déployé de nombreuses solutions HPE de gestion des services métier et de gestion des performances applicatives pour surveiller et gérer les services informatiques dans toute l'infrastructure. Il y a peu de temps, Avea a dû relever un nouveau défi : suite au manque de ressources informatiques des équipes opérationnelles pour gérer un nombre croissant de demandes, l'entreprise a également connu une détérioration de la qualité de ses services.

Initiative d'automatisation

"Notre infrastructure de télécommunications est étendue, très complexe et comporte des nœuds, des serveurs, des commutateurs et des équilibrateurs de charge multiples. Chaque système se connecte à de nombreux autres systèmes pour fournir des services cohérents aux clients", déclare Barış Altiner, senior specialist - management

systems, technology operations, Avea. "L'automatisation de bout en bout de l'infrastructure IT doit permettre de maintenir les connexions et de récupérer des données dans le réseau. C'est pourquoi nous avons lancé un projet d'automatisation."

L'initiative d'automatisation avait pour objectif de créer une solution robotique de bout en bout s'intégrant parfaitement avec les outils de surveillance et de gestion existants. Cette approche visait à réduire les charges de travail, accroître la qualité des processus et améliorer l'efficacité des services fournis par l'équipe informatique, tout en réduisant le temps consacré à la surveillance et à la gestion de l'infrastructure.

Avea a organisé des réunions avec différents spécialistes en logiciels et évalué la capacité de nombreux outils d'automatisation à s'intégrer avec les outils de gestion de services informatiques (ITSM), de surveillance et de gestion de la configuration.

"Nous avons choisi des solutions d'automatisation de Hewlett Packard Enterprise en raison de leur fonctionnalité et de leur capacité d'intégration", explique Altiner. "Lorsque nous intégrons des solutions, nous ne voulons pas développer de code supplémentaire. Les solutions des autres fournisseurs s'intègrent moins bien que celles de HPE ou n'offrent pas une aussi bonne assistance en cas de problème."



Solution

Les solutions automatisées HPE se multiplient chez Avea

Les premiers outils d'automatisation mis en œuvre par Avea comprenaient HPE Network Automation et HPE Server Automation, tout en déployant également trois outils de gestion des services métier HPE : HPE Operations Manager, HPE Business Process Monitor et HPE Real User Monitor.

Par ailleurs, la société a installé HPE SiteScope pour surveiller automatiquement la disponibilité et les performances de l'infrastructure et HPE LoadRunner pour analyser et prévenir les problèmes de performances des applications. HPE Service Manager est le principal outil ITSM de l'entreprise, tandis que HPE TeMIP gère les réseaux et services de communications.

Intégrations transparentes et workflows automatisés

Plus récemment encore, Avea a décidé de mettre en œuvre HPE Operations Orchestration pour coordonner des tâches et des activités automatisées au travers des équipes, des outils et des systèmes tels que des serveurs, des périphériques réseau et d'autres composants d'infrastructure. Le logiciel supervise et unifie efficacement les différents systèmes de gestion et de

surveillance, en éliminant les processus manuels propices aux erreurs. "Dans notre domaine informatique, nous avons déjà utilisé HPE Operations Orchestration pour intégrer HPE Operations Manager, HPE Business Service Management et HPE SiteScope, ainsi que HPE LoadRunner, HPE Server Automation et HPE Service Manager", déclare Altiner.

"Cette capacité d'intégration incroyable des produits HPE permet de mettre en place des solutions d'automatisation de bout en bout pour l'ensemble de nos opérations informatiques. Nous attendons avec impatience l'intégration de HPE TeMIP, qui automatisera les événements et alarmes générés par les nœuds du réseau GSM."

La capacité d'intégration sophistiquée de HPE Operations Orchestration permet d'automatiser des workflows importants d'Avea incluant de nombreux processus spécifiques aux télécommunications, des systèmes prépayés et postpayés, des contrôles d'intégrité du réseau et un solutionneur de problèmes robotique. D'autres exemples de processus informatiques sont l'automatisation du redémarrage de processus d'Oracle GRID ainsi que le processus d'approbation et de rejet par e-mail pour HPE Service Manager.

Le client en un coup d'œil

Logiciels

- HPE Operations Orchestration
- HPE Network Automation
- HPE Server Automation
- HPE Operations Manager i
- HPE SiteScope
- HPE Business Service Management
- HPE Real User Monitor
- HPE Business Process Monitor
- HPE LoadRunner
- HPE TeMIP Server

"Nous mesurons le retour sur investissement en minutes économisées sur une tâche particulière. Pour le seul workflow d'approbation et de rejet du gestionnaire de services, nous économisons actuellement 4 090 minutes de travail par mois."

— Barış Altiner, senior specialist - management systems, technology operations, Avea.

Bénéfices

Retour sur investissement exceptionnel

Aujourd'hui, Avea récolte les bénéfices de l'intégration de nombreuses solutions de surveillance et de gestion avec HPE Operations Orchestration. La surveillance robotique de bout en bout identifie rapidement la principale cause des problèmes, ce qui réduit les temps de résolution des incidents et contribue au respect des accords de niveaux de service. L'IT ne doit plus interagir avec des clients internes, puisqu'une interface utilisateur en libre-service permet d'accéder aux informations sur la configuration. Par ailleurs, les workflows automatisés permettent d'économiser plus de 5 000 heures de travail par mois, ce qui génère un retour sur investissement exceptionnel. L'infrastructure d'Avea se caractérise désormais par des processus accélérés, répétitifs et prévisibles, ainsi que par une cohérence et une fiabilité améliorées de tout l'environnement informatique.

"Nous mesurons le retour sur investissement en minutes économisées sur une tâche particulière", précise Altiner. "Pour le seul

workflow d'approbation et de rejet du gestionnaire de services, nous économisons actuellement 4 090 minutes de travail par mois."

Quel avenir ?

Avea effectue actuellement une preuve de concept pour les logiciels HPE Database et Middleware Automation, qui améliorent la qualité des services et réduisent les coûts en remplaçant les tâches propices aux erreurs par des processus automatisés fiables et vérifiables.

L'étape suivante du projet d'automatisation sera une preuve de concept pour un environnement de cloud privé avec HPE Cloud Service Automation. "Cette phase suivante implique l'automatisation complète de la prestation de services informatiques basés sur le cloud. Nos équipes de planification et informatiques y voient une étape de développement excitante pour la société", conclut Altiner.

En savoir plus
hpe.com/go/bsm



Abonnez-vous sur