

## Swisscom Mobile utilise le logiciel IBM Tivoli Netcool pour gérer ses services métier et services sans fil 2G et 3G.

### Aperçu

#### **L'enjeu pour Swisscom**

Intégrer l'état des services, des performances et des défaillances des télécommunications au sein d'une infrastructure réseau de plus en plus complexe pour permettre au personnel opérationnel d'améliorer l'offre de services

#### **La solution**

Une plate-forme commune de gestion des alarmes offrant une vue d'ensemble orientée services des infrastructures de deuxième et troisième générations (2G et 3G)

#### **Les bénéfices**

Triplement de la croissance des services et des infrastructures sans entraîner de hausse correspondante des effectifs ; réduction du volume d'alarmes réseau ; détection et résolution rapides des défaillances



Au cœur de l'initiative de gestion globale des alarmes de Swisscom Mobile, IBM Tivoli Netcool permet d'améliorer l'offre de services tout en contrôlant les coûts opérationnels.

Avec près de 17 000 employés, Swisscom représente la principale entreprise de télécommunications helvétique et affiche des revenus atteignant 9,65 milliards CHF (7,94 milliards \$ US) pour l'année 2006. Son portefeuille de services comprend des produits conçus pour les communications vocales et de données mobiles, fixes et informatiques. Swisscom est née de la scission de l'agence suisse des PTT sous forme de deux entreprises individuelles : la Poste et Télécom.

*“Tivoli Netcool a permis à Swisscom Mobile de tripler son chiffre d'affaires sans accroître ses effectifs.”*

*– Mr. Rene Luyten, responsable de projet chez Swisscom Mobile*

*“L’initiative de gestion commune des alarmes basée sur Tivoli Netcool agit comme un système ‘vivant’ : assez souple, il s’adapte et accompagne notre croissance lorsque Swisscom Mobile ajoute de nouveaux services et technologies à son portefeuille ou développe sa base de clients.”*

*– Mr. Rene Luyten*

Basée à Berne, en Suisse, Swisscom Mobile place ses clients au cœur de sa vision d'entreprise. La société cherche à conserver sa position de leader sur le marché en offrant à ses 4,6 millions de clients des produits et des services supérieurs. Son engagement à satisfaire ses clients constitue un gage de qualité pour la mise en oeuvre d'un réseau exceptionnel destiné à tous types de supports (voix, vidéo et données) et ce, partout dans le monde.

### **Gestion commune des alarmes**

La solution de gestion des services et les systèmes internes de gestion de réseau de Swisscom Mobile n'étaient jusqu'alors pas spécifiquement conçus pour relever le défi posé par un réseau GSM de plus en plus complexe. Ce défi s'est accru par l'arrivée, au fil des ans, de nouveaux systèmes, tels que le système GPRS (General Packet Radio Service) et le système UMTS (Universal Mobile Telecommunications System), et de nouveaux réseaux, tels que le réseau P-WLAN (Public Wireless Local Area Network).

La plupart de ces réseaux et systèmes étant gérés sur des plates-formes de gestion individuelles, le personnel d'exploitation de Swisscom Mobile s'est heurté à la tâche fastidieuse de surveiller l'état des services, des performances et des défaillances sur cette infrastructure informatique toujours plus complexe. La hausse rapide de la compétition au sein du marché des services mobiles, la quasi-saturation du marché mobile et l'accroissement des attentes des clients vis-à-vis de la qualité et de la fiabilité des services sont venus s'ajouter à ce défi.

Swisscom Mobile a constaté le besoin de mettre en place un système d'assurance des services centralisé, souple, efficace et fiable afin de surveiller ses réseaux sans fil existants et futurs. Pour répondre à ce besoin, l'entreprise a alors lancé une initiative de gestion commune des alarmes qui subdivise son infrastructure d'exploitation en trois couches de gestion structurées :

- *Une couche acquisition, qui permet de réaliser la majeure partie de la gestion d'exploitation consolidée de Swisscom Mobile.*
- *Une couche traitement, qui établit une corrélation entre les données relatives aux défaillances, à l'inventaire et au workflow*
- *Une couche présentation, qui prend en charge la visibilité des services et la gestion des services métier.*

### Intégration des informations réseau dans le logiciel IBM Tivoli Netcool

Au niveau de la couche acquisition, le logiciel IBM Tivoli Netcool intègre environ vingt systèmes de gestion d'éléments au sein d'un seul écran. Cela a permis à Swisscom Mobile de contrôler les coûts liés à la formation de son personnel ainsi que de tripler la croissance de ses services et de son infrastructure, sans entraîner de hausse correspondante de ses effectifs.

La solution Tivoli Netcool a en outre permis à Swisscom Mobile de consolider les données d'événements de son cœur de réseau, de son réseau d'exploitation, de maintenance et d'accès radio ainsi que de ses services à valeur ajoutée afin d'offrir une vue d'ensemble de l'état de ses services à la couche traitement de gestion commune des applications. Le volume des alarmes réseau a alors diminué, permettant aux équipes d'exploitation de Swisscom Mobile de répondre rapidement et de manière proactive aux défaillances ayant un impact sur l'activité et de respecter ainsi l'engagement de services de l'entreprise, à savoir offrir "les meilleurs services sur le meilleur réseau.

Au niveau de la couche traitement, les données fournies par la couche acquisition sont enrichies et mises en corrélation en temps réel avec les informations relatives aux erreurs et les données liées à l'inventaire, en vue de résoudre rapidement ces erreurs, ayant un impact à la fois sur les clients et les services, dans toute l'infrastructure du réseau.

Le logiciel Tivoli Netcool enrichit et intègre les événements dans des bases externes, tels que des systèmes de workflow. Ainsi, Swisscom Mobile peut dépêcher automatiquement des techniciens afin de résoudre des incidents réseau prédéfinis.

Dans l'ensemble, les solutions Tivoli Netcool ont remplacé des scripts qui nécessitaient deux années-personnes pour être développés à l'aide de 32 règles, conçues en seulement deux mois. De plus, le logiciel Tivoli Netcool déploie une escalade automatique des alertes vers le niveau de gestion, en particulier pour les interruptions de service importantes ou critiques.

---

## Composants clé

---

### Logiciel

- IBM Tivoli® Netcool®
- 

*“Le logiciel IBM Tivoli Netcool nous permet d’offrir davantage de services, d’améliorer notre gestion des niveaux de services et de répondre d’autant mieux aux attentes des clients tout en contrôlant nos coûts et en faisant preuve d’une meilleure efficacité opérationnelle.”*

*– Mr. Rene Luyten*

La couche traitement fournit ensuite des informations consolidées et enrichies en temps réel à la couche présentation de gestion commune des applications. Ainsi, elle offre une interface de gestion efficace et unique à l'infrastructure, aux régions, technologies et services de Swisscom Mobile. Le logiciel Tivoli Netcool fournit des rapports basés sur le Web, relatifs à l'état du réseau par région et par technologie et peut modéliser les services Swisscom Mobile et évaluer alors l'impact des services.

### **Evolution vers une approche de gestion des services métier**

En très peu de temps, la plate-forme de gestion commune des alarmes, basée sur le logiciel Tivoli Netcool, s'est révélée extrêmement avantageuse pour Swisscom Mobile, tant en termes d'exploitation que d'efficacité. Ces avantages sont les suivants :

- *Amélioration et accélération des processus de résolution et de détection des erreurs*
- *Consolidation de la gestion de l'exploitation et mise en corrélation des erreurs*
- *Meilleure vue des services de l'infrastructure informatique*

“Nous avons pu installer et intégrer le logiciel Tivoli Netcool en trois mois environ,” commente M. Rene Luyten, responsable de projet chez Swisscom Mobile. “L'initiative de gestion commune des alarmes basée sur Tivoli Netcool agit surtout comme un système ‘vivant’ : assez souple, il s'adapte et accompagne notre croissance lorsque Swisscom Mobile ajoute de nouveaux services et technologies à son portefeuille ou développe sa base de clients.”

Il ajoute : “Le logiciel Tivoli Netcool a permis à Swisscom Mobile de tripler son chiffre d'affaires sans accroître ses effectifs. Il nous permet d'offrir davantage de services, d'améliorer notre gestion des niveaux de services et de répondre d'autant mieux aux attentes des clients tout en contrôlant nos coûts et en faisant preuve d'une meilleure efficacité opérationnelle.”

La gestion des services métier constitue la prochaine étape pour Swisscom Mobile et entraînera une gestion des niveaux de service et un support client proactifs. “Le client se préoccupe des services et non de la technologie.”, déclare M. Luyten. “La gestion des services métier se traduit par la définition et le classement par priorité des différentes couches de services, des technologies, des réseaux et des périphériques de notre infrastructure et par l'association de tous ces composants avec les services pris en charge.”

### **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](http://ibm.com/tivoli)

Pour en savoir plus sur le logiciel Tivoli, rejoignez les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier.

Renseignez-vous sur les opportunités les plus proches à l'adresse suivante :

[www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)

Pour plus d'informations concernant le groupe Swisscom, consultez l'adresse suivante :

[www.swisscom.com](http://www.swisscom.com)



© Copyright IBM Corporation 2007

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

Imprimé en France  
05-07

Tous droits réservés

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

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

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

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..