

Le Centre de Relations Clients du Groupe CANAL+ passe à la vitesse supérieure avec Attachmate.

Composant essentiel de la restructuration du Système d'Information de gestion des abonnés du Groupe CANAL+, le changement d'architecture client lourd vers client léger a permis de tester et de confirmer les capacités de robustesse et de performances de la Suite d'Intégration Verastream.



L'enjeu

Nécessité d'intégration rapide d'une émulation « Zéro Risque » dans Siebel v7.8

La Solution

Utilisation de Verastream Host Integrator pour transformer les écrans 3270 en applications web

Les Bénéfices

- Une Solution mise en production en 6 semaines
- Une solution qui répond à nos exigences de robustesse et de performance élevées.

Pour Daniel Delgado, Directeur de Projet au sein de la DSI du Groupe CANAL+, les impacts possibles de l'évolution d'architecture au niveau du centre d'appels étaient clairement cernés : « Nous avons centré notre recherche sur la meilleure solution d'émulation "mainframe / client léger" du marché autour de la version 7.8 de Siebel.

Notre structure CRM étant parfaitement opérationnelle, il nous fallait mettre en place une procédure nous assurant un contexte "zéro risque" au moment de faire basculer l'architecture. »

Le plus haut ratio d'exigence Robustesse / Performances

La DSI du Groupe CANAL+ a opté pour un planning très serré : il ne s'est écoulé en effet que 5 mois entre l'appel d'offres et la mise en production opérationnelle le 17 Juillet 2006. Daniel Delgado précise : « Conscients des répercussions de la nouvelle architecture en termes de performances, nous avons imposé que les temps de réponse soient inférieurs à la seconde, quel que soit le type d'écran sur lequel travaille l'opérateur. Notre objectif était de garantir une robustesse capable de supporter des pointes d'activité allant de 800 à 1000 utilisateurs simultanés, sachant que nous traitons en moyenne de 40.000 à plus de 100.000 appels par jour. »

Dans son approche, Attachmate s'est résolument impliqué à tous les niveaux concernés par la nouvelle architecture : mainframes, serveurs, développement, etc.

Avec chacun des intervenants, une aide à la réflexion et un accompagnement ont été menés, pour s'assurer d'une prise en compte exhaustive de tous les paramètres transactionnels.

« Indépendamment des qualités du produit, Attachmate nous a séduit par ses capacités d'optimisation et de focalisation de la solution proposée. Les retours d'expérience issus d'entretiens libres avec d'autres utilisateurs nous ont également été très utiles. »

Pierre Gressier,
DSI Groupe CANAL+

« Attachmate a fait preuve d'une grande flexibilité et d'une disponibilité totale, notamment lors des phases de préparation des tirs de performance », ajoute Daniel Delgado.

Pour compléter le processus d'évaluation, Attachmate a préconisé trois phases distinctes : une maquette de faisabilité, une maquette de test, et enfin une maquette de tests réels sur serveurs de production.

Tout tester... sans impacter le Site Central en Production

Pour départager les candidats, le Groupe CANAL+ a mis en œuvre un banc de tests.

Les "Proof Of Concept" ont fait appel à un robot informatique, qui a permis d'effectuer des mesures en deux temps : sur les aspects techniques et fonctionnels d'abord, puis sur les montées en puissance et les temps de réponse ensuite.

Daniel Delgado poursuit : « Nous avons pu ainsi stresser le système sans stresser le mainframe, qui continuait pendant ce temps son service régulier. Nous avons surtout remarqué que le "bouchon de test" proposé en standard par Attachmate s'est révélé apte à supporter la simulation sur le périmètre attendu. » Les tests par paliers ont porté sur des configurations de 200, 400, 600, puis 800 utilisateurs sur des périodes variant entre 1/2h et 2h, puis sur une simulation en continu sur une nuit complète, avec analyse intégrale des comptes-rendus fournis par le robot.

Commencés fin mars 2006, ces tests ont abouti à la décision en faveur de la Suite d'Intégration Verastream d'Attachmate dans la dernière semaine de juin. La mise en production a été effectuée le 17 juillet, et la généralisation opérée le 8 août.

Robustesse, Rapidité, Adaptabilité : les raisons d'un choix

« Nos questions étaient parfois pointues. Mais les réponses d'Attachmate ont toujours été pertinentes, et le travail réalisé conjointement avec les équipes du Groupe CANAL+ a été efficace. »

Daniel Delgado,
Directeur de Projet
Groupe CANAL+

Daniel Delgado avait été clair : « Compte tenu de nos ambitions en matière de gestion de la relation client, nous avons été très durs et très exigeants envers nos fournisseurs potentiels. Mais c'est ce qui nous permet aujourd'hui, après 4 mois d'usage intensif, d'être confiants dans la perspective des pics d'activité de fin d'année. » Un autre critère n'a pas été oublié dans le choix de Verastream : le prix. « Même si les aspects robustesse et performances techniques étaient prioritaires, nous avons porté également une attention particulière aux offres tarifaires.

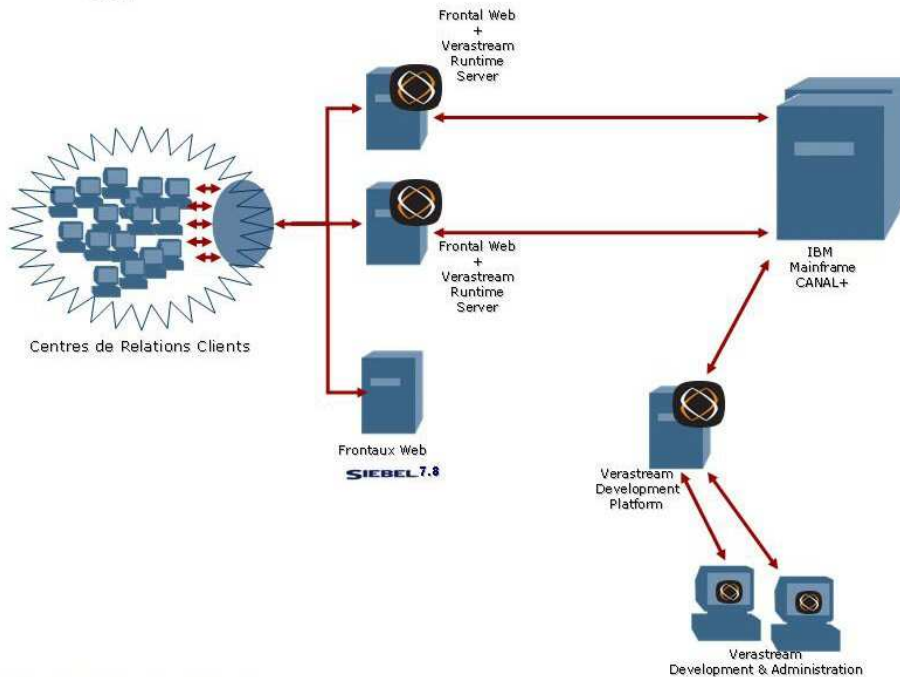
Nous avons pu constater de la part d'Attachmate un souci de "recadrer" en permanence sa proposition, au fur et à mesure qu'étaient franchies les différentes étapes de prise en compte globale de notre contexte. L'offre Verastream est en l'occurrence une suite qui permet de s'adapter de manière souple à chaque configuration. » L'autre aspect valorisant de la démarche

d'Attachmate a été de fournir au Groupe CANAL+, dès le début des évaluations, tous les moyens humains nécessaires à la bonne mise en œuvre des différentes phases : conseil, accompagnement, formation, hot-line...

Type de site central : IBM OS390 (3270)



Architecture Générale



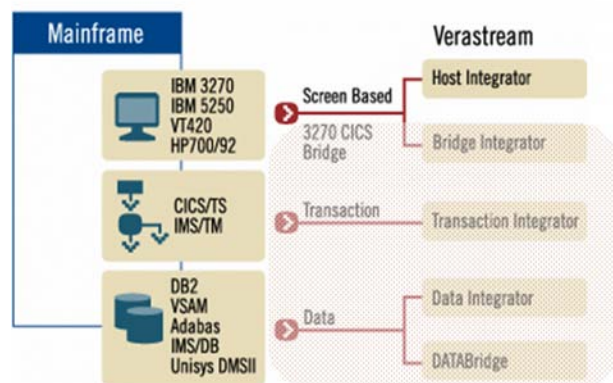
Frontal Web : Windows 2003 Server + IIS

La solution Verastream n'a pas pour seule ambition de répondre au défi d'évolution de l'informatique Groupe CANAL+. Elle porte aussi en elle le potentiel d'une autre évolution, axée autour du concept **SOA (Services Oriented Architecture)**, avec une intégration progressive des services "métiers", autrement dit, pour tout opérateur du centre d'appels Groupe CANAL+, la possibilité d'exploiter en temps réel tous les liens qui composent le profil d'un abonné, quels que soient ses contrats ou ses options, pour lui proposer les opportunités les plus valorisantes parmi toutes celles que peut offrir à terme le Groupe CANAL+.

Solution mise en œuvre : Verastream Host Integrator

VHI facilite l'intégration et la participation d'une large gamme de sites centraux aux nouvelles architectures SOA. Cette approche avancée de services permet aux départements informatiques d'étendre la portée des logiques et données des systèmes centraux existants pour les ouvrir à de nouvelles solutions Web, des portails, des plates-formes de GRC, des solutions mobiles, des centres d'appels ou des plates-formes Web en libre-service.

Verastream Host Integrator permet d'obtenir des résultats rapides en capitalisant sur les compétences de développement existantes, les outils informatiques habituels et les performances des investissements centraux existants.



Aucune modification du code des applications centrales n'est requise.

A propos du Groupe CANAL+

Le Groupe CANAL+ est aujourd'hui le leader de la télévision à péage en France et le premier groupe audiovisuel français. Ses offres, disponibles sur l'ensemble des plates-formes de diffusion, concernent plus d'un foyer français sur quatre.

Le Groupe CANAL+ totalise plus de 8 millions d'abonnements (individuels, collectifs, en métropole et dans les DOM-TOM) à ses offres de télévision payante en France. Le Groupe Canal+ a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires de 3 452 millions d'euros, pour un résultat d'exploitation de 203 millions d'euros.

À propos d'Attachmate

Attachmate permet aux organisations informatiques d'étendre leurs services stratégiques et de s'assurer qu'ils sont administrés de façon conformes et sécurisés. Attachmate propose des solutions d'accès aux sites centraux, d'administration des systèmes et de la sécurité, ainsi que de gestion du cycle de vie des ordinateurs personnels.

La vocation d'Attachmate est d'aider les organisations informatiques à fournir des applications fiables, à gérer les niveaux de services et à en garantir la conformité à travers la connaissance, l'automatisation et une connectivité sécurisée.

Attachmate appartient au groupe d'investisseurs dirigé par Golden Gate Capital, Francisco Partners et Thoma Cressey Equity Partners. Pour de plus amples informations, consultez le site www.attachmate.fr