



ServicePilot assure la disponibilité et la qualité de service du réseau mondial de Téléphonie sur IP de l'AFP

Paris, le 29 juin 2007 - ServicePilot Technologies, éditeur innovant de logiciels de gestion des incidents et des performances orientés services annonce avoir été retenu par l'Agence France Presse (AFP) pour gérer la performance de son réseau global de téléphonie sur IP sur plus de 120 sites internationaux. La mise en œuvre et le déploiement de la solution de ToIP de ServicePilot Technologies, permet à l'AFP de réaliser l'analyse et la résolution rapides des difficultés rencontrées dans un environnement complexe réunissant téléphonie, réseau et systèmes, et d'assurer la qualité du service délivré à l'utilisateur final.

Véritable précurseur dans le domaine technologique, l'agence avait déjà testé la téléphonie sur IP au début des années 2000 lors de certains événements ponctuels tels que les Jeux Olympiques à Sydney. Convaincue de l'intérêt de la technologie en termes de réduction des coûts et d'augmentation des services, le bureau de Paris, centre décisionnel et de gestion informatique, a décidé de concrétiser son déploiement permanent sur son réseau international. C'est alors que le besoin d'un outil de supervision et de diagnostic s'est très clairement manifesté.

« Le réseau de l'AFP est très étendu avec plus de 120 sites voix à travers le monde et plus de 1 000 téléphones. Nous recherchions un outil capable de remonter de manière précise les problèmes en raison d'un manque de visibilité détaillée de l'écosystème de la Téléphonie sur IP » souligne Christophe La Rosa, chef de service adjoint du Service Réseaux et Infrastructure de l'AFP. *« Evidemment, cette problématique a été exacerbée en raison d'un déploiement rapide ces dernières années sur l'ensemble des bureaux de l'agence ».*

L'AFP s'est d'abord, tout naturellement, adressée à son fournisseur de matériel de Téléphonie sur IP, mais ce dernier n'était pas en mesure de fournir un outil assez complet. Grâce à sa propre veille technologique, l'AFP connaissait déjà les solutions de ServicePilot Technologies. Elle y a donc fait appel pour tester son offre de supervision de services de Téléphonie sur IP.

ServicePilot, solution de gestion de la téléphonie sur IP développée par ServicePilot Technologies, collecte, analyse, historise et corrèle tous les indicateurs clé des architectures de communication. Les informations sont accessibles via un portail web qui génère des rapports facilement exploitables grâce à une ergonomie simple et conviviale. La cartographie, des graphiques et des tables d'événements, en temps réel ou historique, permettent de localiser les incidents et d'optimiser l'infrastructure supportant les services de téléphonie sur IP.

ServicePilot a été testée en 2006 sur le réseau global de l'AFP et sa richesse fonctionnelle en termes de monitoring, de diagnostic et de reporting a été rapidement éprouvée. La solution a été mise en exploitation début 2007.

« Nous devons être opérationnels 24/24, 7/7. ServicePilot nous permet d'assurer la disponibilité de l'ensemble des éléments de notre réseau ToIP et de garantir la qualité de service délivrée à nos utilisateurs à travers le monde. Nous sommes en mesure de détecter un problème à Washington par exemple avant même que notre centre technique local se réveille! » ajoute Christophe La Rosa. *« Notre équipe apprécie le fait que toutes les statistiques concernant l'état du réseau soient affichées sur un seul écran en temps réel, permettant ainsi de localiser les maillons faibles, remonter rapidement les alertes et résoudre efficacement, voire anticiper les problèmes. Par ailleurs, la nouvelle version du logiciel, ServicePilot 6.2 est encore plus conviviale, avec une navigation facilitée. Enfin, la réactivité des équipes de ServicePilot Technologies continue à contribuer à la réussite du projet. »*

« Dans un environnement aussi complexe que celui de la téléphonie sur IP, les applications sont très sensibles à la latence et à la gigue. Par conséquent, la qualité de service peut en être notablement amoindrie. Il est donc vital de pouvoir mesurer la performance du réseau de manière granulaire pour apporter le remède adapté à chaque problème détecté » ajoute Bertrand Mahé, Président de ServicePilot Technologies. *« Ceci est particulièrement critique pour une entreprise telle que l'AFP où la réactivité est au cœur de son métier. C'est dans de tel contexte exigeant que notre technologie démontre toute sa valeur ajoutée. »*

A propos de l'Agence France Presse

L'AFP couvre toute l'actualité du monde entier. Sa production est distribuée sous forme de dépêches pour le texte, de photos, d'infographies. Elle propose pour le web une information multimédia, texte, photo, infographie, graphique dynamique et vidéo. La production de l'Agence France-Presse touche tous les domaines de l'actualité nationale et internationale : politique, diplomatie, économie, social, sport, people, sciences, faits divers.... L'AFP travaille en six langues : français, anglais, allemand, espagnol, portugais et arabe mais elle est traduite par des agences partenaires en un nombre de langues beaucoup plus important (chinois, japonais, russe, italien, etc...). Le contenu distribué par l'AFP est prêt à l'emploi : rédigé et hiérarchisé. L'AFP est le fournisseur de contenus de tous les médias nationaux et internationaux mais aussi des entreprises et des administrations. Le label AFP garantit aux clients de l'agence une qualité éditoriale qui fait la réputation de l'agence depuis 1835 L'AFP est indépendante à l'égard de tous les pouvoirs politiques, économiques, philosophiques ou religieux. Elle garantit l'objectivité et une capacité à hiérarchiser, spécialiser et personnaliser sa production.

A propos de ServicePilot Technologies

ServicePilot Technologies développe des solutions logicielles qui permettent à ses clients d'avoir une vision métier et technique de leur infrastructure IP et de garantir la qualité de service et la performance de leurs applications critiques. ServicePilot est une des seules solutions du marché à répondre au besoin de pro-activité des entreprises en offrant une supervision complète et cohérente des réseaux, serveurs et applications pour veiller à la disponibilité et à la performance des applications métiers de l'entreprise. En combinant des modules de gestion des fautes, gestion des performances, contrôle des niveaux de service (SLA) et capacity planning via une plate-forme unique, ServicePilot offre un avantage concurrentiel indéniable et un ROI optimal.

Les solutions ServicePilot ont déjà séduit de nombreuses entreprises parmi lesquelles : Banque Populaire, Caisse d'Epargne, Crédit Agricole, HSBC, AGF, Groupama, Maif, Chantiers de l'Atlantique, EDF, Cramif, CG35, AFP....

Pour plus d'informations, consultez le site : www.servicepilot.com

PRESSE CONTACT

Carol Pender
Johnson King PR
+ 33 (0)1 53 16 11 14
carolp@johnsonking.fr

COMPANY CONTACT

Marie-France Ligeret
ServicePilot Technologies
+33 (0)2 40 60 13 30
mfligeret@servicepilot.com