

ETUDE DE CAS

Réduire les incidents et coûts VoIP

avec ServicePilot

Note: ce document contenant des informations financières relatives au client, ce dernier a demandé à ce que l'étude de cas ne mentionne ni le nom de la société ni celui de ses employés.

CHALLENGE

L'équipe Voix du client, l'un des principaux constructeurs automobiles européens, gère un système de téléphonie complexe et hétérogène dont dépendent près de 80 000 utilisateurs. Cet environnement repose sur 80 nœuds Alcatel-Lucent, un nœud Cisco gérant 4 000 téléphones en Espagne et un environnement de collaboration Lync avec 3 000 utilisateurs voix. Aussi, l'évolution de cette architecture est fédérée autour d'opérateurs SIP et la mise place de SBC et EBC Oracle.

Afin de trouver une solution de supervision leur permettant à la fois de réduire le nombre d'incidents et les coûts VoIP, ils ont fait appel à un intégrateur.

SOLUTION

1) Réduction du nombre d'incidents

1.1) Résolution accélérée des incidents existants

Avant de commencer à utiliser ServicePilot, et du fait de la complexité de son environnement de téléphonie, l'équipe Voix avait énormément de mal à trouver la cause des problèmes de qualité VoIP. En effet, ils ne pouvaient pas corréliser la disponibilité et la performance d'éléments de marques différentes.

ServicePilot est capable de collecter les données des technologies Alcatel-Lucent, Cisco, Skype Entreprise, Oracle et autres, leur donnant ainsi accès à des indicateurs clés tels que :

- Taux d'utilisation des équipements réseaux (CPU, mémoire, etc.)
- Disponibilité et performance SIP et SBC
- Qualité d'appel (MOS, gigue, latence et plus) et activité d'appel (appels entrants, sortants, internes) dans le temps

Ceci leur apporte les bénéfices suivants :

- Bien les membres de l'équipe Voix du client soient chacun spécialiste d'une technologie en particulier, la simplicité des tableaux de bord de ServicePilot leur permet de réaliser un diagnostic complet et rapide, même sur un équipement d'une technologie dont ils ne sont pas experts.
- Ils peuvent désormais superviser l'ensemble de leur périmètre de téléphonie depuis un seul et même logiciel, et suivre les dégradations d'appel jusqu'à leur cause en passant d'une technologie à une autre en toute continuité.

1.2) Anticiper 20% des incidents futurs

Cependant, résoudre les incidents présents ne suffit pas à assurer une qualité de service optimale. Avant d'utiliser ServicePilot, l'équipe Voix ne disposait pas d'un outil de planification de capacité lui permettant de prédire la performance future des éléments de son infrastructure.

Avec ServicePilot, ils ont la possibilité d'anticiper les saturations jusqu'à 3 mois à l'avance, grâce à des projections calculées sur la base des données historiques de chaque ressource. Le client en question a estimé avoir réduit de près de 20% le nombre total des incidents grâce à cette fonctionnalité.

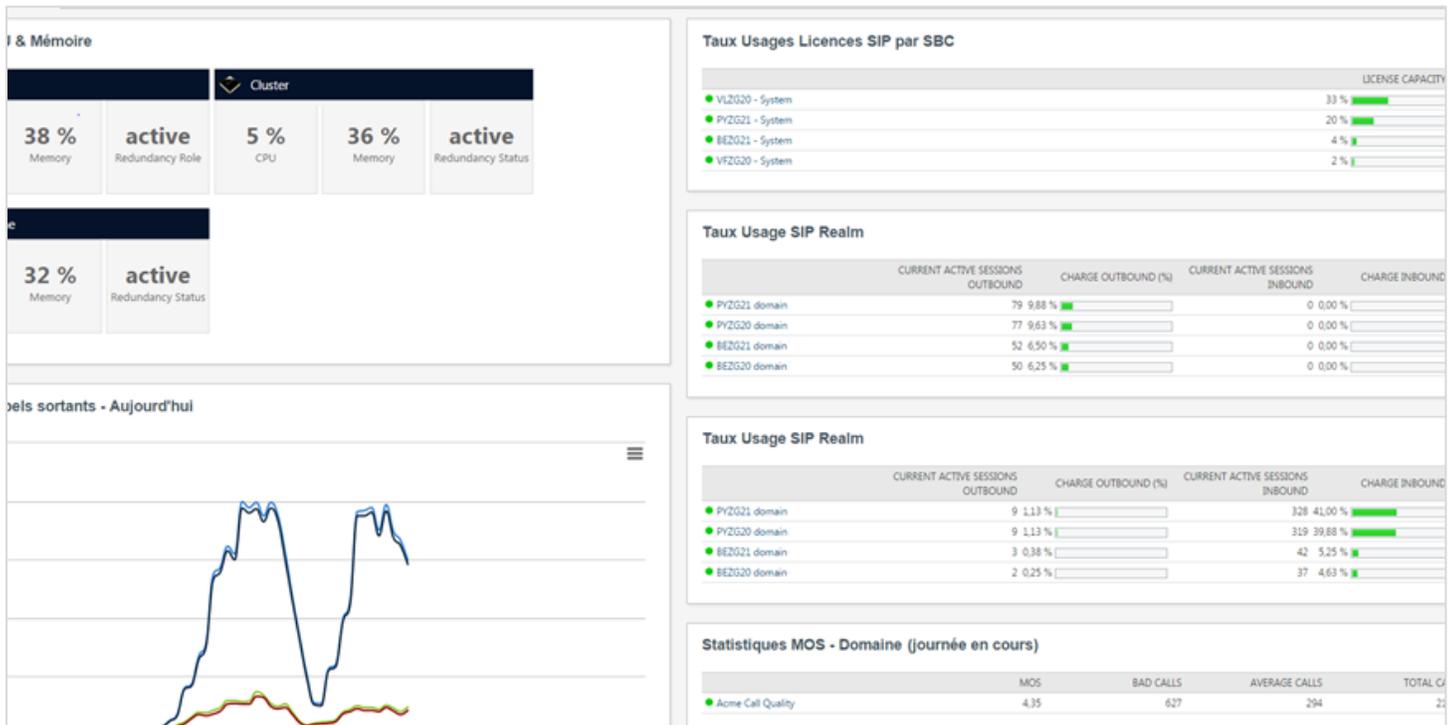
2) Réduire les coûts VoIP

2.1) Moins de tickets de support VoIP signifie une baisse des coûts VoIP

Avant tout, la possibilité de prévenir et diagnostiquer plus rapidement les incidents a réduit le « Mean Time to Recovery » (temps moyen jusqu'à la remise en route) de la société ainsi que la charge de travail pesant sur ses équipes Voix et Help Desk. Par conséquent, le client a constaté une baisse automatique du coût total de résolution des incidents, ainsi que des coûts liés aux dégradations.

2.2) Division par deux des coûts liés aux trunks SIP

La fonctionnalité de planification de la capacité décrite plus haut a également permis à l'équipe Voix de réaliser des économies importantes. En effet l'analyse de l'utilisation future de ses trunks a débouché sur une réduction de moitié du nombre et du coût des abonnements de ses canaux SIP.



2.3) Prévention des pertes financières

Dans le passé, le système de téléphonie de l'équipe Voix a été victime d'attaques frauduleuses. Malheureusement, sans les bons outils, il était difficile de détecter, bloquer et prévenir les attaques. Peu de temps après avoir déployé ServicePilot, le client a reçu une alerte indiquant que l'un de ses SBCs faisait l'objet d'une augmentation soudaine du volume d'appels sortants vers l'international (voir la zone « London » ci-dessous). En effet, des centaines d'appels étaient en train d'être effectués depuis une adresse IP inhabituelle et passant par l'un des SBCs Oracle du groupe.

ServicePilot a transmis ces informations grâce à sa configuration basée sur la collecte du trafic SIP sur les SBCs du groupe, sur des alertes aux seuils personnalisés et sur l'affichage du volume d'appel par zone géographique.

Summary by Zone				
ZONE	BAD CALLS	TOTAL CALLS	INTERNATIONAL CALLS	INTERNAL CALLS
San Diego	5,351	47,949	234	44,876
Paris	1,080	29,315	115	25,790
London	634	29,246	11,994	26,833
Shenzhen	123	34,045	67	30,931
Miami	1	13,208	6	11,750

C'est grâce à ce diagnostic précis que l'équipe Voix a pu modifier la configuration du SBC en question afin de bloquer l'IP dont venait l'attaque.

2.4) Augmenter la productivité des équipes permet de réduire les coûts

ServicePilot a permis au client de créer un tableau de bord personnalisé appelé « Morning Check » qui leur donne chaque jour une vision claire des incidents nécessitant leur attention. En plus de faciliter la prise de décision, ces tableaux de bord peuvent être générés sous forme de rapport PDF envoyés aux équipes techniques locales.

Selon le Directeur des Télécommunications du client :

“Nous nous sommes rapidement familiarisé avec la solution ServicePilot, et sommes désormais capables de créer des tableaux de bord et rapports répondant à chaque nouvelle problématique rencontrée, en plus de superviser de nouveaux équipements. De plus, malgré la complexité de notre environnement et le grand nombre d'utilisateurs de notre système, ServicePilot ne requiert qu'une heure de maintenance par semaine.”

BENEFICES

En utilisant ServicePilot, le client, un constructeur automobile européen d'envergure, a bénéficié des points suivants :

- Accélération du diagnostic des incidents
- Résolution proactive de 20% des incidents
- Réduction automatique des coûts causés par les incidents et liés à leur résolution
- Diminution de moitié des coûts liés aux trunks SIP
- Détection des attaques VoIP et prévention des pertes financières associées
- Augmentation de la productivité des équipes Voix et Help Desk