

Une société de services informatiques augmente sa part de marché dans le Cloud

Client Étude De Cas



La société Steria utilise le portail Cloud Prime Service Catalog de Cisco comme base de son service Workplace On Command

RÉSUMÉ

Nom du client: Steria

Secteur: Services informatiques

Lieu: Europe, Indes, Singapour

Taille de l'entreprise: 17,000

Le Problème

- Améliorer la rentabilité
- Augmenter la part de marché
- Réduire les coûts d'administration

La Solution

- Une offre d'« espace de travail » (workplace) délivrée en mode Cloud basée sur le portail Cisco Prime Service Catalog
- Architecture FlexPod avec le système de serveurs UCS de Cisco et les commutateurs Nexus 5000
- Les services Cisco comprenant la conception, la validation et le déploiement du portail

Les Résultats

Pour les clients de Steria

- Réduire de moitié la charge d'intégration
- Réduire de 80 % les interventions de support auprès des utilisateurs

Pour Steria

- Nouveau flux de revenu de clients nouveaux et existants
- Réduction de la gestion client jusqu'à 30 %

Les Besoins

N'avez-vous jamais été frustré de ne pas pouvoir ouvrir un fichier parce que vous n'aviez pas le logiciel adéquat ? Ou souhaité pouvoir accéder à vos applications depuis votre tablette ou votre téléphone portable ? En 2011, de telles préoccupations ont été prises en compte par des responsables de Steria, une des plus importantes sociétés de services et d'intégration informatique européennes.

L'entreprise a réalisé qu'une opportunité se présentait pour un système flexible fournissant une allocation automatique de ressources bureautiques à partir de n'importe quel terminal fixe ou mobile, en utilisant un modèle de livraison basé sur le cloud. « L'offre de poste-de-travail-sous-forme-de-service n'est pas encore très mûre en Europe, » avertit Eric Fradel, Directeur de l'Industrialisation, Management de l'infrastructure de la ligne de service, chez Steria.

Steria a pensé qu'une offre fiable et durable donnant aux clients une alternative au modèle traditionnel du poste de travail serait attrayante. « Spécialement si nous pouvions emprunter à la culture courante de quoi délivrer aussi une plateforme innovante de téléchargement d'applications (« app store ») pour fournir une allocation automatique de ressources et une gestion des poste de travail, » ajoute M. Fradet.

Une recherche fut entreprise pour tester l'intuition de l'entreprise, qui découvrit que la plupart de ses clients avaient l'impression d'avoir déjà optimisé le coût total de possession de leurs ordinateurs de bureau. Fradet poursuit : « En conséquence, il nous fallait ajouter des services à valeur ajoutée pour offrir un coût total de possession comparable au coût actuel, avec plus de services pour le même prix. »

Le besoin fondamental était que le système supporte la demande des utilisateurs d'utiliser leurs équipements personnels (BYOD, bring your own device). Se fixant un délai ambitieux de neuf mois pour le déploiement, Steria a cherché la technologie adéquate sur le marché.



« Le portefeuille Prime Service était le seul à répondre à 95 % de nos attentes en terme d'automatisation, de personnalisation, et à offrir une manière simple de gérer les postes de travail avec une expérience conviviale. »

Eric Fradet
 Directeur de l'Industrialisation
 Management de l'infrastructure de la ligne de service
 Groupe Steria SCA

La Solution

Steria se repose déjà sur une vaste gamme de produits Cisco® pour des applications aussi diverses que la téléphonie sur IP et la sécurité informatique. L'entreprise a aussi adopté la technologie Cisco pour le lancement de sa première offre cloud, un produit offrant l'infrastructure-comme-un-service appelé Infrastructure à la Demande basé sur les serveurs Unified Computing System® (UCS™) de Cisco et les commutateurs Cisco Nexus®.

« C'est ce qui a joué en faveur de Cisco, raconte M. Fradet, c'est que, sur le plan matériel, notre offre existante de cloud est basée sur les serveurs UCS. C'est connu de notre équipe, et nous en sommes très content. »

Toutefois, parce que le nouveau service devait être déployé pour les utilisateurs finaux, l'accès, basé sur du logiciel, devait être simple et flexible. Steria a trouvé cette combinaison dans l'offre de portail cloud incluse dans le Cisco Prime™ Service Catalog. Portail unifié, pour piloter n'importe quel service pour poste de travail informatique ou pour centre de données, le portail Prime Service Catalog fournit un menu d'options standards facilement exploitable en libre-service.

« Nous voulions un modèle simple, flexible, pour télécharger, installer et supprimer des applications sur les postes de travail reliés au cloud, quelle que soit l'équipement utilisée par le client, où l'utilisateur final puisse importer le contexte de son poste de travail sur n'importe quel mobile, » explique M. Fradet.

Après avoir comparé quatre fournisseurs, Steria a choisi Cisco pour la base technologique de son service. « Le portail Prime Service Catalog était le seul à répondre à 95 % de nos attentes en terme d'automatisation, de personnalisation, et à offrir une manière simple de gérer des postes de travail avec une expérience conviviale, dit M. Fradet, Cisco était en tête, sans discussion. »

Appelé Workplace On Command (poste de travail sur demande), le service utilise aussi la technologie Microsoft pour le centre de service et les applications Windows, NetApp pour le stockage et Citrix pour permettre aux utilisateurs d'utiliser indifféremment toutes les applications sur tous les équipements, fixes ou mobiles. L'infrastructure Workplace On Command a été déployée dans le centre de données parisien de Steria en utilisant FlexPod, une configuration de centre de données prédéfinie et prévalidée bâtie sur les serveurs UCS Cisco et les commutateurs Nexus, avec le stockage NetApp et une gamme d'options logicielles.

Les Services Cisco ont travaillé étroitement avec Steria pour peaufiner la solution : prendre un concept original intelligent ; l'affiner en fonction des besoins commerciaux, clarifier les spécifications techniques du portail ; préciser les définitions du dictionnaire ; et développer la conception à tous les niveaux, du plus général au plus détaillé.

L'équipe des Services Cisco a alors apporté son assistance à la mise en place du projet et fourni la formation post-installation. « Il n'y avait aucune phase où Cisco n'était pas impliqué, dit M. Fradet, Cisco était le maître d'œuvre, plus que juste un sous-traitant. »

C'était important pour Steria de travailler en étroite collaboration avec les ingénieurs de Cisco. « Nous sommes un fournisseur informatique, et lorsque nous déployons un nouveau produit innovant, nous travaillons toujours directement avec le vendeur parce que c'est la meilleure façon de progresser sur la courbe d'apprentissage, » explique M. Fradet. Avec les Services Cisco à la barre, le déploiement a été réalisé en moins de cinq mois - délai très court, si l'on considère le nombre de besoins distincts émis par chaque projet - et il a répondu à la fenêtre de marché identifiée par Steria.



« Notre positionnement sur le marché a changé. Nous avons accru notre revenu, gagné des parts de marché et amélioré notre rentabilité parce que nous avons proposé une offre innovante. »

Eric Fradet
 Directeur de l'Industrialisation
 Management de l'infrastructure de la ligne de service
 Groupe Steria SCA

Resultats

Principalement, Workplace On Command permet à des employés sans connaissances informatiques de sélectionner et d'installer les applications dont ils ont besoin en utilisant le portail d'applications d'entreprise Steria Workstore. L'utilisation de l'application est pilotée par le système, et le portail suggère éventuellement que les utilisateurs puissent même désinstaller des applications qui n'ont pas été utilisées pendant un certain temps, réduisant ainsi les coûts de la licence d'utilisation, simplifiant la gestion, et réduisant l'encombrement du poste de travail.

Lorsque François Enaud, PDG du groupe Steria, a annoncé Workplace On Command lors d'une conférence de presse à Paris, il a dit aux journalistes que c'était : « Une nouvelle révolution dans l'environnement informatique de l'entreprise : le premier environnement de travail totalement virtualisé accessible depuis n'importe quelle unité, n'importe où et n'importe quand. »

Steria propose environ 20 applications de base dans son catalogue de services opérationnels, et des applications virtuelles correspondant au métier de l'entreprise, pour être utilisées sur les postes de travail virtuels. Le portail WorkStore ne présente aux utilisateurs que des services qu'ils sont autorisés à utiliser, et pilote les flux de travail pour accepter les ajouts et les changements vis-à-vis des besoins du client. Workplace On Command est simple et rapide à utiliser. Si un utilisateur a besoin d'une nouvelle application, elle peut être installée en moins de deux minutes, alors qu'auparavant l'équipe informatique de l'entreprise pouvait passer un à deux jours pour réaliser l'installation.

Pour les clients de Steria, le résultat est que les équipes informatiques ont réduit d'environ 80 % les interventions nécessaires auprès des utilisateurs finaux. Ils utilisent maintenant Workplace On Command pour éviter de coûteuses installations informatiques, puisque les nouvelles applications peuvent être rendues disponibles sans intervention humaine. Ceci permet aussi de rallonger le cycle de vie des équipements, parce que de nouveaux services peuvent être installés facilement pour des terminaux comme des ordinateurs de bureau traditionnels, mais aussi des clients légers, des tablettes ou des mobiles.

L'équipe de Steria en a aussi bénéficié. Comme l'offre de portail a été créée dès le début comme un système totalement intégré, l'effort demandé aux ingénieurs de Steria pour comprendre, gérer et faire fonctionner la plateforme est à peu près la moitié de ce qui aurait été nécessaire si Workplace On Command avait été constituée de systèmes disparates. Cet avantage s'étend aussi aux rapports. Avec un seul répertoire pour toutes les données du client, au lieu de plusieurs sources à collecter, l'effort nécessaire pour réaliser les rapports est réduit en moyenne de 30 % par client.

Le lancement de Workplace On Command a marqué un tournant pour Steria, et, mise à part la technologie, la majeure partie de son succès est attribuée à l'attitude de partenariat adoptée par Cisco au cours du projet. « Cela a transformé notre position sur le marché, conclut M. Fradet. Le lancement d'une offre aussi innovante a permis à Steria d'augmenter ses revenus, de gagner des parts de marché, et d'améliorer sa rentabilité. Mais au-delà de cela, et en augmentant la valeur ajoutée à chaque niveau, Cisco a travaillé avec nous comme un partenaire et un intégrateur. A chaque étape du programme, nous avons travaillé étroitement ensemble pour partager la même vision. Les Services Cisco ont été tellement plus qu'un fournisseur : un réel partenaire stratégique. »





Prochaines Étapes

Steria utilise actuellement FlexPod pour construire un second centre de données au Royaume-Uni. Workplace On Command est recommandé aux clients de Steria confrontés à des migrations Windows XP difficiles ou comme une sérieuse alternative à la gestion traditionnelle des postes de travail, en permettant un meilleur suivi des licences de logiciels, des économies de consommation électrique et des stratégies plus souple de gestion des actifs.

« Cisco est au cœur de notre stratégie de centres de données, explique M. Fradet. Il n'y a aucun doute d'une future collaboration, nous sommes demandeurs de rester encore et encore les partenaires de Cisco. »

Pour Plus D'information

Pour mieux connaître les architectures et les solutions évoquées dans ce témoignage, consulter :

www.cisco.com/web/FR/solutions/trends/cloud/cloud_services.html

www.cisco.com/web/FR/services/index.html

www.cisco.com/web/FR/products/networkmgmt/products.html

www.cisco.com/web/FR/products/networkmgmt/cisco_prime_infrastructure.html

Liste Des Produits

Composants FlexPod

- Cisco Unified Computing System (UCS)
 - Serveurs lames Cisco UCS B230 M3
- Commutateurs de la série Cisco Nexus 5548
- Commutateurs virtuels de la série Cisco Nexus 1000V
- Contrôleur Citrix NetScaler 11500
- NetApp FAS 62xx + système de stockage 32xx

Interconnexions Fabric

- Interconnexions de la série Cisco Fabric UCS 6140XP

Services Cisco

- Planning
- Conception
- Installation

Logiciel

- Portail Cisco Prime Service Catalog
- Citrix XenDesktop
- Suite Core Infrastructure de Microsoft (Windows 2012 server, SCCM, SCVMM, SCOM, Hyper-V), SQL Server



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)