



OFFRE de conseil grands comptes

**« exploitation de service
Réseaux Telecom »**

Introduction

- ◆ Pour maîtriser et optimiser leurs système de communication, les entité réseaux de sociétés multi-sites (**de type sièges+ agences par exemple**) de taille importante font le choix d'opérer elle-même leurs infrastructures télécom. Considérant la problématique dans sa globalité, ces sociétés envisagent la mise en place d'une organisation, de process et d'outils leur permettant de déployer, maintenir, opérer un réseau et des services de qualité.
- ◆ Pour cela, **BlasCom IT propose à ces entité réseaux de s'inspirer d'un mode de fonctionnement issu des opérateurs de télécommunications.**

Les fonctions

- ◆ Cinq fonctions principales doivent être couvertes:

- Gouvernance
- Ingénierie service et réseau
- Déploiement initial
- Support niveau 1 / helpdesk
- Exploitation du service et du réseau

- ◆ Les tâches associées à ces fonctions sont précisées dans les slides suivants

Gouvernance



 ◆ Définition de la stratégie global du réseau et du service



◆ Maitrise des budgets

◆ Contrôle global de l'activité

Ingénierie service et réseau



- ◆ Définition de l'ingénierie de service
- ◆ Déclinaison en termes d'ingénierie de l'infrastructure
 - Réseau
 - Équipements de sécurité
 - Processus et SI
- ◆ Support niveau 3

Déploiement initial



- ◆ Fonction spécifique au lancement du service
- ◆ Définition et pilotage du processus global de déploiement
- ◆ Mise à disposition et configuration de l'infrastructure
- ◆ Recette finale

Support niveau 1 / helpdesk



- ◆ Guichet d'accueil unique client (hot-line)
- ◆ Gestion des tickets d'incidents client
- ◆ Aide aux utilisateurs et analyse basique des problèmes (selon les scripts de traitements des problèmes mis à disposition de cette équipe)

Exploitation (1/2)

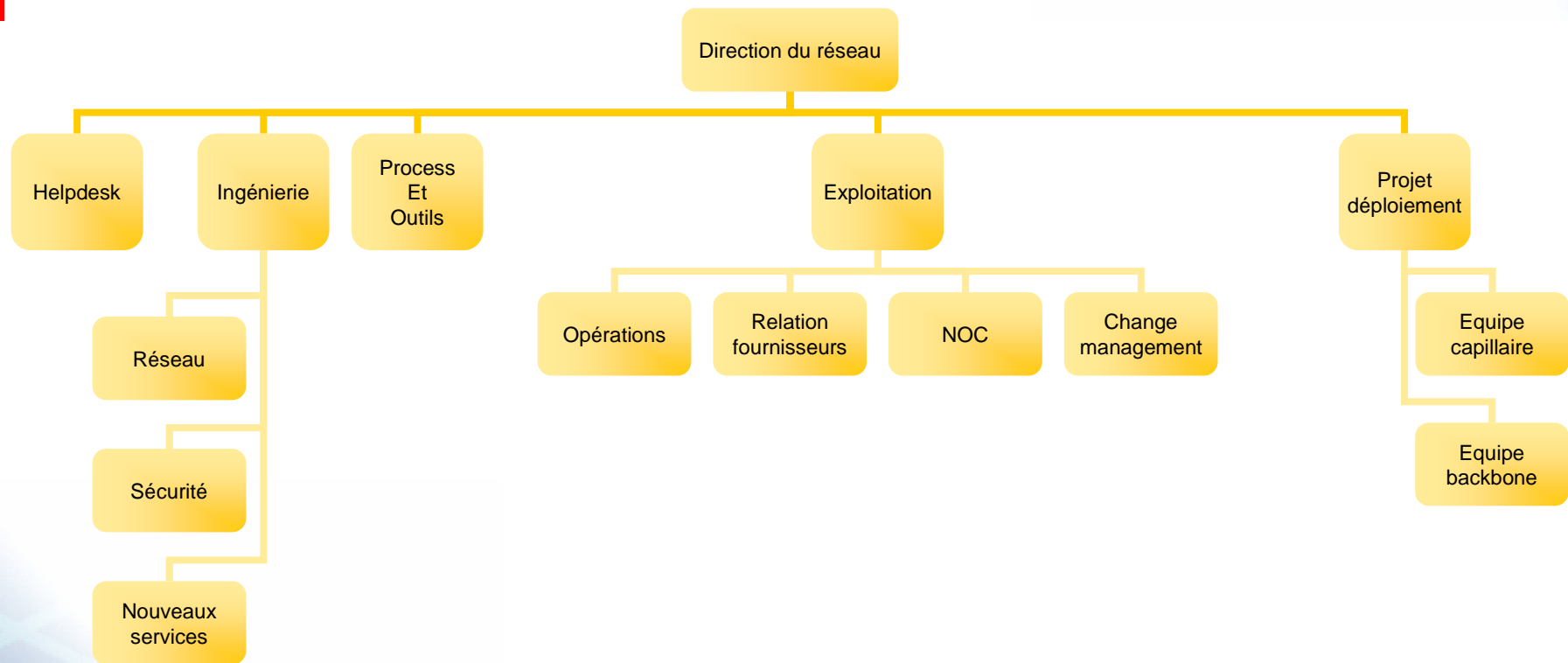
- ◆ Pilotage global de l'exploitation du service
- ◆ Support client niveau 2
 - Gestion de la base de connaissance et des processus associés
 - Analyse des problèmes
 - Signalement des problèmes, gestion des tickets d'incidents fournisseurs (équipe d'administration du service, opérateurs)
- ◆ Supervision du service et de l'infrastructure
 - Surveillance temps réel du service, de l'infrastructure sous-jacente et de la sécurité
 - Mesure de la qualité de service
 - Collecte et mise de forme d'indicateurs liés à l'utilisation du service
- ◆ Administration du service et de l'infrastructure
 - gestion des pannes, des anomalies de fonctionnement...
 - Remplacement du matériel défaillant
 - Modification des configurations suite à un dysfonctionnement

Exploitation (2/2)

◆ Gestion des évolutions du réseau et des changements

- Gestion des évolutions demandées par les clients
- Capacity planning. Analyse des débits, des taux de charges des liens et équipements
- Relations fournisseurs.
 - Commandes d'upgrades de liens
 - Commande de nouveaux équipements, nouvelles cartes ...
- Pilotage et organisation des changements
 - Mise en place de nouveaux liens, nouveaux équipements ...
 - Pilotage des migrations et opérations sur le réseau (MAJ firmware...)
 - Gestion des changements (déménagements, ajout de site...)

Les entités



Direction du réseau



◆ Fonctions

- En charge de la fonction « gouvernance »

◆ Profils

- Equipe de direction, managers

◆ Caractéristiques particulières

- Equipe interne

Equipe Ingénierie (1/2)



◆ Composée de 3 sous-entités

◆ Ingénierie réseau

■ Fonctions

- En charge de la fonction « Ingénierie service et réseau » pour les aspects réseau
- Capacity planning

■ Profils

- Ingénieurs réseaux

■ Caractéristiques particulières

- Mise en place d'un système d'astreinte pour le support niveau 3

◆ Ingénierie sécurité

■ Fonctions

- En charge de la fonction « Ingénierie service et réseau » pour les aspects sécurité

■ Profils

- Experts sécurités, avec une connaissance particulière des contraintes métier

■ Caractéristiques particulières

- Mise en place d'un système d'astreinte pour le support niveau 3

Equipe Ingénierie (2/2)



◆ Nouveaux services



■ Fonctions

- En charge de l'ingénierie globale (end to end) du service

■ Profils

- Ingénieurs réseau avec une sensibilité marketing

◆ Caractéristiques communes aux trois sous-entités

- Equipe interne, assistance technique possible

Equipe Process et outils

◆ Fonctions

- En charge de la définition des processus transverses
- Maitrise d'ouvrage de l'OSS

◆ Profils

- Chefs de projets
- Architectes SI
- Experts processus

◆ Caractéristiques particulières

- Equipe interne, assistance technique possible
- Mise en place d'un système d'astreinte pour le support de l'OSS (systèmes de supervision temps réel), selon l'engagement de la direction du réseau vis-à-vis de ses clients

Equipe projet déploiement

- ◆ En charge de la fonction « déploiement initial »
- ◆ Composée de deux sous-entités, travaillant chacune sur un sous-ensemble de l'infrastructure
 - Equipe backbone
 - Backbone et nœuds de collecte
 - Equipe capillaire
- ◆ Profils
 - Chefs de projet, avec une connaissance technique et fonctionnelle du domaine
 - Experts réseaux et sécurité pour l'équipe backbone en support des chefs de projet. Ces ressources peuvent être issues de l'équipe ingénierie
- ◆ Caractéristiques particulières
 - Equipe interne, assistance technique possible, pour les experts
 - La gestion du projet de déploiement peut être sous-traitée
 - Mise en place d'une organisation permettant des interventions en heures non ouvrées (en particulier pour la migration de sites)

Helpdesk



◆ Fonctions

- En charge de la fonction « support niveau 1 / helpdesk »

◆ Profils

- Conseillers clientèle

◆ Caractéristiques particulières

- Sous-traitance possible
- Distribution géographique possible

Equipe exploitation (1/3)



- ◆ En charge de la fonction « exploitation »
- ◆ Composée de 4 sous-entités
 - ◆ Opérations
 - Fonctions
 - Maintenance backbone
 - Profils
 - Techniciens réseaux
 - Caractéristiques particulières
 - Sous-traitance possible
 - Distribution géographique nécessaire
 - Mise en place d'un système d'astreinte et d'une organisation permettant des interventions sur site en heures non ouvrées

Equipe exploitation (2/3)



◆ NOC

■ Fonctions

- Supervision, génération des tableaux de bord
- Support niveau 2
- Gestion des tickets internes et des tickets fournisseurs

■ Profils

- Techniciens

■ Caractéristiques particulières

- Equipe interne, assistance technique possible
- Organisation 24h/24, 7j/7

Equipe exploitation (3/3)

◆ Relations fournisseurs

■ Fonctions

- Gestion des commandes
- Analyse des tableaux de bord, respect des SLA

■ Profils

- Profil administratif

◆ Change management

■ Fonctions

- Gestion des évolutions demandées par les clients
- Gestion de projet avant-vente et après-vente

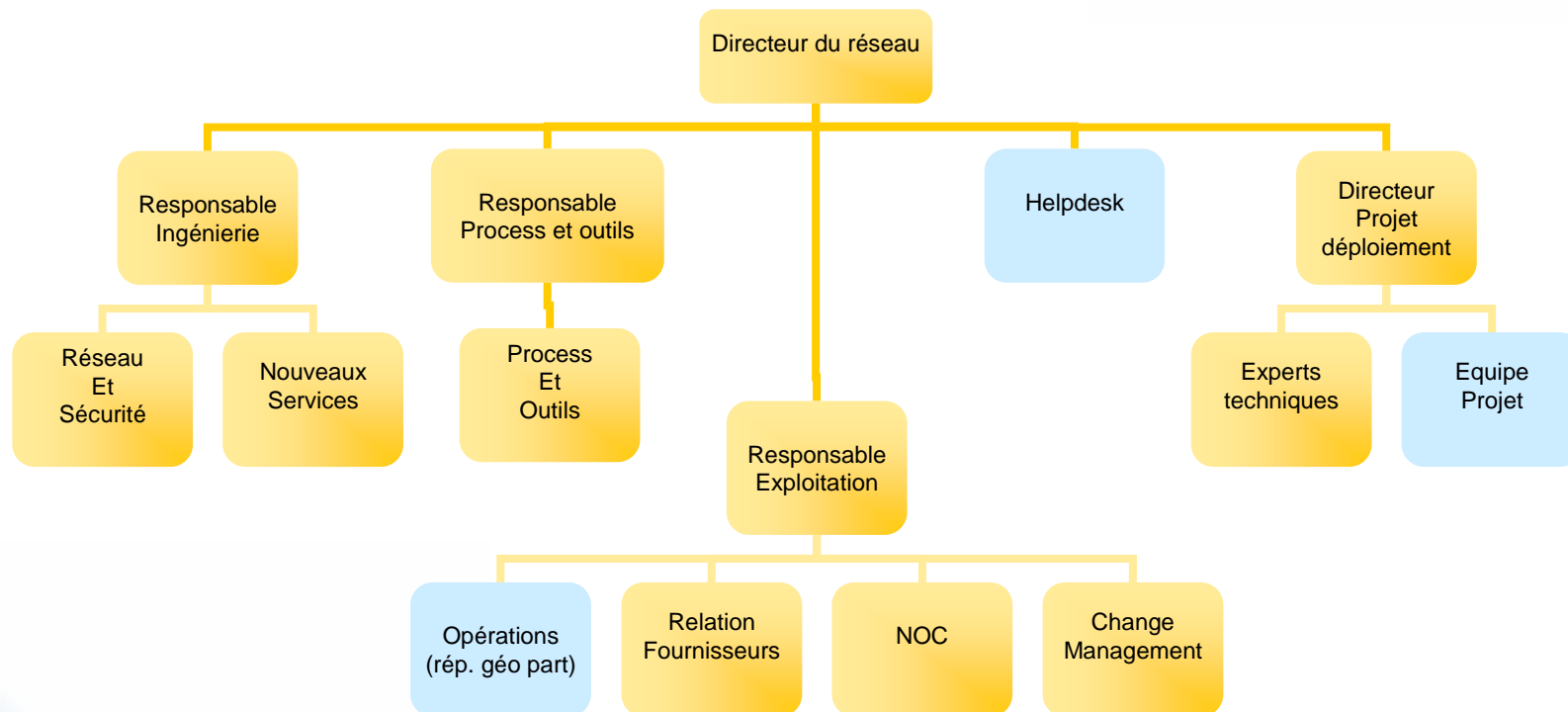
■ Profils

- Chefs de projet

◆ Caractéristiques communes à ces deux sous-entités

- Equipe interne, assistance technique possible

Proposition d'organisation





Quelques références BlasCom IT



www.BlasCom.com



27 rue du Président Édouard Herriot
69002 LYON – FRANCE

Tel : +33(0)4 27 11 56 31 **Fax :** +33(0)4 78 28 39 33

Web : www.BlasCom.com

Email : blascom@blascom.com



www.BlasCom.com