

Enterprise Services New Zealand

L'outil d'automatisation multi-plateforme permet de réduire le délai de reprise après sinistre de quelques jours à quelques minutes seulement

Présentation

Enterprise Services est l'une des principales sociétés de services informatiques dans le monde. Enterprise Services a créé la sous-traitance des technologies de l'information il y a plus de 40 ans. Aujourd'hui, Enterprise Services travaille au service de milliers de clients dans plus de 60 pays.

Le chiffre d'affaires annuel d'Enterprise Services dépasse les 20 milliards de dollars grâce à sa culture d'entreprise axée sur les résultats et basée sur l'innovation continue. Travailler avec autant de clients signifie également travailler avec tous les types de matériel informatiques, de logiciels et de systèmes d'exploitation qui existent dans le monde. Gérer une telle diversité technologique peut être difficile même dans les meilleures circonstances. En Nouvelle-Zélande, qui est particulièrement exposée aux séismes, Enterprise Services a constaté que la technologie OpCon de SMA avait non seulement accéléré les opérations, mais qu'elle avait également réduit le délai de reprise après sinistre de quelques jours à quelques minutes seulement.

Fondée en 1952, la société Enterprise Services a créé la sous-traitance des technologies de l'information, ce qui lui a permis de devenir un leader incontesté dans ce secteur.

- Des milliers de clients dans 60 pays
- Plus de 20 milliards de dollars de chiffre d'affaires chaque année
- Un pionnier de la gestion des installations informatiques.

DÉFI	SOLUTION	AVANTAGES
Les processus de restauration complexes et les milliers de dépendances entre les tâches compliquent la reprise après sinistre et allongent les délais.	OpCon prend en charge toutes les plates-formes existant dans la production d'entreprise, y compris les systèmes Unisys qui sont utilisés par les clients gouvernementaux et les sociétés de télécommunication.	Les dépendances entre plates-formes sont maintenant faciles à automatiser grâce à OpCon.
La société se trouve dans une région à forte sismicité. Elle doit donc être prête pour la reprise après sinistre à tout moment.	Des dizaines de milliers de tâches et de dépendances complexes sont codifiées dans OpCon et le site de secours reprend le traitement à l'endroit où le serveur principal s'est arrêté.	Grâce à OpCon, une seule personne peut gérer la reprise après sinistre en moins de 30 minutes.
Il y avait un besoin constant de vérifier la communication entre deux sites de basculement liés.	OpCon surveille et communique en permanence avec chaque appareil.	Si OpCon renvoie une condition d'erreur, le logiciel enregistre l'événement et en informe la personne responsable concernée en quelques secondes.

Dans les zones à forte sismicité, aucun dysfonctionnement n'est permis.

Les centres de données d'Enterprise Services en Nouvelle-Zélande soutiennent le gouvernement du pays, les banques, les sociétés de télécommunications, l'une des plus grandes entreprises laitières de la zone Pacifique et bien plus encore. La fiabilité est essentielle. Et vous auriez beaucoup de mal à trouver des personnes qui en savent davantage à ce sujet qu'Enterprise Services en Nouvelle-Zélande. Le pays est situé dans l'une des régions les plus sismiques du monde.

La durée de reprise après sinistre est réduite de plus de 100 fois

« OpCon, parallèlement aux capacités de stockage EMC innovantes, nous aide dans la reprise après sinistre », a déclaré Greg Thomas, Architecte principal d'Enterprise Services. « Des dizaines de milliers de processus et de dépendances sont stockés sur un serveur de duplication sur notre site de secours. Si le serveur primaire tombe en panne, il nous suffit de définir que le serveur alternatif est actif, et ce dernier reprend automatiquement le traitement à l'endroit où les tâches planifiées ont été interrompues. DR avait l'habitude de recourir à une équipe de plusieurs personnes pendant jusqu'à trois jours. Maintenant, si nécessaire, je pourrais gérer la reprise après sinistre moi-même en moins de 30 minutes. » « En utilisant cette technologie, nous avons pu réduire considérablement l'écart entre les Objectifs de Points de Reprise (c.-à-d. la quantité acceptable de données perdues) et l'Objectif de Durée de Reprise (c.-à-d. le délai réel de la reprise). Cette réduction est cruciale pour la reprise après sinistre », ajoute Thomas.

Le logiciel d'automatisation élimine également les erreurs et améliore le service

Enterprise Services New Zealand avait acheté OpCon en 2000 pour aider l'automatisation de son environnement hétérogène. OpCon était le seul pack prenant en charge Unisys, qui était une plate-forme importante pour la société.

« Auparavant, nous avions entre 8 et 10 erreurs par mois, et leur correction nécessitait de recourir à des équipes de développeurs. C'est un coût caché que la plupart des clients n'aiment pas. Nous avons réussi à éliminer ces erreurs. Depuis l'automatisation, notre qualité de service et notre précision ont augmenté. Et les erreurs opérationnelles ont été pratiquement éliminées. »

« La reprise après sinistre nécessitait auparavant de recourir à une équipe de plusieurs personnes pendant jusqu'à trois jours. Maintenant, si nécessaire, je pourrais gérer la reprise après sinistre moi-même en moins de 30 minutes. »

Greg Thomas, Architecte principal

Réduction des planifications par lot

« L'un des principaux obstacles à l'automatisation est la complexité générée par les dépendances entre plates-formes. Nous avons l'habitude d'avoir plusieurs couches d'automatisation. Par exemple, l'environnement Unisys était automatisé, IBM était automatisé, etc. Mais automatiser ces environnements entre eux était difficile. Étant donné que les développeurs devaient prévoir des retards comme marge de sécurité, on n'exploitait pas pleinement la valeur métier de l'automatisation », déclare Thomas. « Consolider la planification sur un système indépendant réduit considérablement notre planification, car les développeurs n'ont plus à prévoir de retards », a déclaré Thomas.

Formation plus rapide des nouveaux employés

« Une autre économie est également réalisée dans les effectifs. En utilisant notre pack, il n'est plus nécessaire que tout le monde comprenne la technologie sous-jacente. En général, les employés peuvent traiter les tâches, les processus et les plans de traitement comme des objets, et se concentrer sur les résultats commerciaux à atteindre. Il suffit de glisser-déposer des éléments pour modifier un plan de traitement des tâches nocturnes. Cela simplifie vraiment les effectifs et accélère la planification. Nous avons des ordonnanceurs génériques. Ils n'ont besoin d'apprendre à utiliser qu'un seul jeu d'outils. »