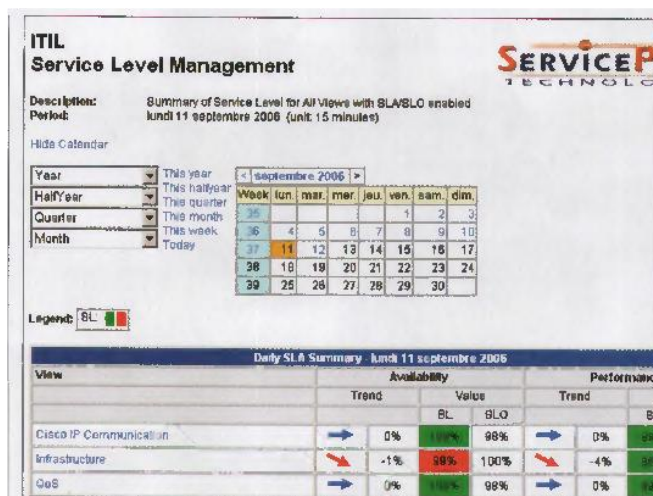




## Itil favorise les déploiements de téléphonie sur IP

Si, pour la téléphonie sur IP, les grandes entreprises françaises ont pu passer à l'ère des déploiements de masse, elles le doivent beaucoup à l'outil ServicePilot for IP Communication, fondé sur le référentiel Itil, mis au point par ServicePilot Technologies.

**C**rédit Agricole, Caisse d'Épargne, Walt Disney, AFP, System U, Ubifrance, Cramif... Tous déploient la téléphonie sur IP (ou ToIP) à grande échelle sur des centaines de sites et à raison de plusieurs milliers de postes. En multisites LAN et WAN, l'exercice est plutôt délicat. L'interconnexion doit fonctionner avec une haute qualité de service de bout en bout à travers une longue chaîne d'équipements complexes : routeurs, serveurs, commutateurs, gestionnaires d'appels, passerelles, terminaux, etc. Comment s'en assurer ? Comment identifier, éliminer les multiples causes de dysfonctionnements qui peuvent surgir à chaque pas ? Comment inventorier les postes déjà installés et déplacés ? Ni Cisco Systems, ni Alcatel, les leaders technologiques, n'avaient d'outils appropriés. Heureusement, leurs intégrateurs (Telindus Arche, NextiraOne, Orange Business



La suite Itil ServicePilot for IP Communication est désormais recommandée par Cisco Systems pour la supervision de ses environnements de téléphonie sur IP. Il pourrait bientôt en être de même pour ceux d'Alcatel.

Services ou Ares) peuvent compter sur ServicePilot for IP Communication, suite logicielle de gestion des incidents, de la disponibilité, des performances, de la capacité, des contrats de services et de reporting, développée conformément au référentiel Itil par le français ServicePilot Technologies. On la trouve à

l'arrière-plan des déploiements cités plus haut. Telindus Arche, qui a contribué à la mise au point des rapports au format Itil, l'utilise depuis deux ans pour ses projets de ToIP, infrastructures réseaux et systèmes applicatifs. « C'est une solution orientée objets que nous n'avons eu aucun mal à faire évoluer vers le modèle Itil pour nos besoins d'audit et de conseil », explique Jean-Didier Zotna, consultant expert sur l'administration-supervision des systèmes d'information chez l'intégrateur. Pour tous les équipements, ServicePilot for IP Communication remonte les données de fonctionnement suivant les mêmes catégories. Tournant sous .NET, il n'impose aucune modification aux infrastructures existantes. Il fournit des vues intelligentes des objets

découverts, qui peuvent elles-mêmes être supervisées. Il est d'une appropriation aisée et s'adapte aux contextes. Il produit, à l'intention des décideurs en charge du système d'information, des indicateurs tangibles de performances et de tendance. « Il a résolu la quasi-totalité de nos problèmes de supervision d'infrastructures de ToIP et de métrologie Itil, note Jean-Didier Zotna. Plusieurs fois, il a pris la place des suites HP, BMC Software, IBM ou CA, moins souples et plus chères. »

### Une vingtaine de clients grands comptes en France

Cisco recommande ServicePilot for IP Communication pour la supervision des interconnexions dans ses environnements de ToIP et ne le complète qu'avec ses propres outils de gestion des configurations et des changements, eux aussi Itil. Pour les mêmes raisons, l'outil est en passe de s'imposer pour les environnements de ToIP d'Alcatel. « À brève échéance, ServicePilot IP Communication sera une plateforme unique de supervision et de reporting d'infrastructures de ToIP hétérogènes », ajoute Jean-Didier Zotna. La suite, qui compte déjà une vingtaine de références grands comptes en France, est commercialisée au tarif de 15 000 € pour mille postes. Sans limite de capacités, elle s'installe à partir de cinq cents postes sur quelques sites. ■

JEAN-CLAUDE STREICHER

### Chez Walt Disney

Depuis plusieurs années, et sans l'aide d'un intégrateur, Stéphane Buvat, responsable du réseau EMEA voix de The Walt Disney Company, utilise ServicePilot for IP Communication pour déployer et superviser une solution de téléphonie sur IP de deux mille postes (5 000 à terme). « Le grand atout de cet outil est de pouvoir produire, sans configurations complexes, les indicateurs Itil dont j'ai besoin pour atteindre mes objectifs

en termes de gestion des incidents, de capacité, de disponibilité et de niveaux de services », précise Stéphane Buvat. ServicePilot n'a pas non plus son équivalent pour comptabiliser le nombre d'appels internes entre plusieurs pays. The Walt Disney Company, qui était le cinquième client en téléphonie sur IP de Cisco Systems en France, peut donc maintenant en calculer le coût et son retour sur investissement.