

ÉTUDE DE CAS

BT WHOLESALA

UNE ARCHITECTURE UNIFIÉE DES APPLICATIONS
POUR CONQUÉRIR LE MARCHÉ NUMÉRIQUE



WWW.CSC.FR/CLIENTS

DANS L'ÈRE DE LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE, BT WHOLESALA ÉTAIT FREINÉ DANS SON DÉVELOPPEMENT PAR DES APPLICATIONS OBSOLÈTES NE POUVANT PAS DIALOGUER. CSC A DÉPLOYÉ UN MODULE CENTRAL D'INTÉGRATION D'APPLICATIONS QUI RATIONALISE LA COMMUNICATION ENTRE CES APPLICATIONS ET A PERMIS À L'OPÉRATEUR D'ÉCONOMISER 16 MILLIONS D'EUROS EN QUATORZE MOIS.



BT WHOLESale

UNE ARCHITECTURE UNIFIÉE DES APPLICATIONS POUR CONQUÉRIR LE MARCHÉ NUMÉRIQUE

DANS L'ÈRE DE LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE, BT WHOLESale ÉTAIT FREINÉ DANS SON DÉVELOPPEMENT PAR DES APPLICATIONS OBSOLÈTES NE POUVANT PAS DIALOGUER. CSC A DÉPLOYÉ UN MODULE CENTRAL D'INTÉGRATION D'APPLICATIONS QUI RATIONALISE LA COMMUNICATION ENTRE CES APPLICATIONS ET A PERMIS À L'OPÉRATEUR D'ÉCONOMISER 16 MILLIONS D'EUROS EN QUATORZE MOIS.

BT Wholesale, la division de vente en gros du groupe européen de télécommunication BT (anciennement British Telecom), souhaitait mettre en oeuvre ce module central dans le cadre d'un programme ambitieux de réduction de ses coûts. Son objectif était de rationaliser et de simplifier l'intégration des systèmes qui concourent à l'essentiel de l'activité de BT Wholesale. CSC est intervenu pour mener à bien ce projet, en collaboration étroite avec BT Exact, le département interne de recherche et d'exploitation informatique de l'entreprise.

LIVRER DE NOUVEAUX PRODUITS PLUS RAPIDEMENT ET PLUS ÉCONOMIQUEMENT

Le groupe BT compte plus de 20 millions de clients professionnels et particuliers qui utilisent plus de 29 millions de lignes téléphoniques. BT Wholesale exploite le réseau de BT et fournit des services et des solutions de réseau à d'autres entreprises de télécommunication.

C'est à cette entreprise qu'il revient de s'assurer que les 300 millions d'appels par jour et les 350 millions de connexions à Internet par mois sont bien acheminés. BT Wholesale dispose de plus de 600 entreprises clientes qui lui achètent ses produits, ses services et ses capacités de réseau, et qui revendent ces services à leurs propres clients. BT Wholesale était tenu de mettre rapidement de nouveaux produits sur le marché pour rester compétitif, mais son infrastructure informatique sous-jacente rendait cette tâche difficile. Les applications disparates utilisées par BT Wholesale n'étaient pas complètement intégrées. Elles étaient connectées point à point, et la communication entre elles était donc très difficile.

Par ailleurs, les applications métiers les plus importantes, notamment la gestion des paires de cuivre et la gestion des circuits supports, étaient des applications technologiquement dépassées et la perspective d'une migration vers des

progiciels du marché constituait un énorme défi. BT Wholesale prit de premières mesures avisées pour résoudre son problème d'intégration, en installant un module logiciel central ("hub"), mais l'entreprise n'avait pas l'expérience et les compétences spécifiques requises pour l'exploiter.

Dans une architecture en hub avec un module central, les applications ne sont pas connectées directement les unes aux autres, mais elles sont toutes reliées à un module central qui assure la communication entre elles. Cette architecture simplifie énormément l'intégration des systèmes et réduit le coût d'installation de nouvelles applications. Cependant, une telle architecture réclame des compétences spécialisées d'intégration d'applications d'entreprise (EAI), qui touchent notamment à la conception et à la gestion d'un tel projet, à la mise en place de procédures de contrôle et à la prise en compte de standards d'EAI.

“Les collaborateurs de CSC ont toutes les compétences. Ils ont travaillé aussi bien avec nous qu’avec nos clients et ils se sont montrés brillamment efficaces dans les deux cas. Ils en veulent, ils sont ambitieux et ce qu’ils livrent dépasse à chaque fois nos attentes.”

MERYL BUSHELL - DIRECTRICE DES ACHATS DU GROUPE BT

RÉSULTATS

- Une architecture agile et flexible
- Une communication améliorée
- Une compétitivité accrue
- Une réduction des coûts de 30 millions d’euros sur 3 ans



BT WHOLESALE ET CSC : UN PARTENARIAT PRIMÉ

Le travail de CSC sur ce programme de hub d’intégration lui a permis de remporter le premier prix aux Trophées annuels de l’Excellence de BT 2006 organisés par le groupe pour féliciter ses fournisseurs, selon trois critères : la vision stratégique, le sens du métier et l’innovation.

Les lauréats ont été choisis parmi plus de 1.000 fournisseurs et les trophées ont été décernés dans six catégories distinctes. CSC a remporté avec ce projet la catégorie “Création de valeur” et a également été désigné comme vainqueur toutes catégories.

UN PROJET MENÉ EN CONCERTATION

Pour mettre en oeuvre le module central, il a fallu réunir une équipe dotée de l’expérience appropriée en matière d’architecture et de conduite de projets de ce type. Pour cela, BT Wholesale a retenu CSC, pour son expérience concrète et large de l’élaboration d’architectures flexibles comme celle dont il avait besoin. En concertation étroite avec BT Exact, CSC a alors formé l’alliance C-SCaPE avec un certain nombre d’autres fournisseurs pour livrer le module central et transférer les connaissances correspondantes à BT Exact, dans l’optique de l’exploitation. La première tâche de l’alliance consista d’ailleurs à définir une architecture cible pour le module central, c’est-à-dire une architecture de seconde phase vers laquelle BT Wholesale pourrait évoluer par la suite.

UNE EXPLOITATION INTELLIGENTE, PLUS AGILE, ET MOINS COÛTEUSE DE 30 MILLIONS D’EUROS

BT Wholesale souhaitait travailler de façon plus intelligente, plus économique

et plus agile. La mise en place de solutions et de logiciels d’intégration EAI lui a permis d’atteindre ces objectifs. À peine 14 mois après la mise en service du module central, BT Wholesale avait économisé 16 millions d’euros. Ces économies ont été réalisées principalement par la réutilisation de composants lors de l’interfaçage de nouvelles applications, l’adoption de directives techniques et d’une procédure d’assurance qualité, et l’adoption de principes d’administration pour plus d’efficacité. Les réductions de coût devraient atteindre le chiffre de 30 millions d’euros sur trois ans.

La tâche apparemment impossible de faire migrer les principales applications de BT Wholesale de systèmes obsolètes vers des progiciels de pointe a été largement simplifiée par le recours à un logiciel d’intégration d’applications qui limite le nombre d’interfaces personnalisés à développer pour BT Wholesale. L’alliance C-SCaPE a ainsi créé tout un catalogue d’interfaces

dans lequel il est possible de puiser selon les besoins. Les parties intéressées ont une vision claire de ce qui est disponible, ce qui évite les développements en double, et fait gagner du temps et de l’argent. Le module central a également apporté à BT une nouvelle forme de transactions électroniques avec ses partenaires et fournisseurs. Ainsi, le projet “Broadband Fast Repair” permet l’intervention directe des fournisseurs d’accès à Internet en cas de problème de liaison haut débit, ce qui réduit les coûts pour toutes les parties concernées. Cette démarche sera amplifiée par le développement de fonctionnalités de diagnostic des dysfonctionnements en ligne. Sa nouvelle architecture à module central permet aussi à BT Wholesale de viser la mise en place d’options de libre-service client, et de se doter ainsi d’un service à valeur ajoutée sur un marché très concurrentiel.



EMEA South & West Region

Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole
94227 Charenton Cedex
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5
5, Avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 67 69 89 00

Belgium

Hippokrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène
Ruppert L-2453 Luxembourg
+352 248 341

Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'Illa
08029 Barcelona
+34 93 493 09 00

Italia

Centro Direzionale Milanofiori
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)
+39 0257775.1

Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3°
2740-264 Porto Salvo
+35 1 2100 40 800

Corporate headquarters

America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.
22042 United States
+1 703 876 1000

Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion
Wellesley Road Aldershot
Hampshire GU1 1PZ
United Kingdom +44 1252 534000

Australia/New Zealand

460 Pacific Highway
St. Leonards NSW 2065 Australia
+61 2 9901 1111

Asia

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House Singapore 069539
Republic of Singapore +65 221 9095

A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70