

Swisscom gagne en efficacité en standardisant et en étendant l'automatisation

Logiciels et services

Red Hat® Ansible® Automation Platform
 Red Hat Enterprise Linux®
 Services de consulting Red Hat
 Gestion de compte technique Red Hat

Pour gagner en efficacité et réduire les coûts ainsi que les délais de réponse, Swisscom avait besoin d'un outil capable d'automatiser les systèmes informatiques et réseau à l'échelle de l'entreprise. En s'appuyant sur l'aide et la fiabilité de Red Hat, l'opérateur de télécommunications a déployé la solution Red Hat Ansible Automation Platform afin d'automatiser la gestion de près de 20 000 composants dans tous ses services. Grâce aux fonctionnalités de provisionnement en libre-service et d'accès basé sur les rôles qu'offre Ansible Automation Platform, les équipes de Swisscom ont pu se concentrer davantage sur des projets de développement utiles et réduire les délais de réponse aux demandes de ressources. Parce que la solution unifie l'automatisation et l'orchestration, les différentes équipes de l'opérateur peuvent maintenant partager des connaissances et des artefacts, pour une collaboration plus efficace à des projets communs.



Télécommunications

20 000 salariés

Avantages

- ▶ Gain d'environ 3 000 heures de travail par an sur les tâches manuelles liées au système d'exploitation
- ▶ Fonctionnalités en libre-service pour les tâches informatiques, qui simplifient et accélèrent les tâches courantes
- ▶ Amélioration de la collaboration grâce au partage des playbooks, du savoir-faire et de l'expérience
- ▶ Accélération de la maîtrise de la solution grâce aux conseils et formations des spécialistes Red Hat

« Nous constatons des synergies entre les équipes qui utilisent toute la solution Red Hat Ansible Automation Platform, car celle-ci peut gérer les différents produits. »

Giancarlo Morena
 Directeur produit, Swisscom

Renforcer l'efficacité de la gestion informatique

Swisscom est le leader des télécommunications en Suisse et l'une des principales entreprises informatiques du pays. L'opérateur offre aux particuliers une vaste gamme de services, notamment de télévision et de télécommunications mobiles. Il propose également aux clients professionnels des services réseau, cloud et de technologies de l'information et de la communication (TIC). Pour garantir sa réussite sur des marchés très compétitifs, Swisscom cherche constamment à gagner en efficacité et à réduire les coûts ainsi que les délais de réponse.

Dans le cadre de ces efforts continus, l'entreprise a souhaité automatiser ses processus, systèmes et composants informatiques. « Nous disposons de diverses plateformes réseau dans différents datacenters, sans aucune solution d'automatisation centrale », explique Giancarlo Morena, directeur produit chez Swisscom. « Notre approche était basée sur des scripts et des outils propriétaires différents selon les plateformes. Nous recherchions une solution plus centralisée. »

Pour trouver cette solution, Swisscom a fait appel à Red Hat, son partenaire de longue date. Depuis plusieurs années, l'opérateur utilise efficacement des logiciels Red Hat dans son environnement informatique, notamment Red Hat Enterprise Linux, Red Hat Enterprise Linux for SAP Solutions, Red Hat OpenStack® Platform et Red Hat OpenShift® Container Platform.

Automatiser avec un partenaire fiable

Avec l'aide de l'équipe de consulting Red Hat, l'opérateur de télécommunications a réalisé une preuve de concept pour Ansible Automation Platform, une interface de programmation d'application (API) et une interface utilisateur centralisées pour l'automatisation à l'échelle de l'entreprise. « Nous avons tiré parti de l'API riche et complète de Red Hat Ansible Automation Platform pour l'intégration d'autres outils », indique Giancarlo Morena. « Et comme il s'agit d'une solution sans agent, nous n'avons pas besoin de déployer et d'assurer la maintenance d'agents sur chaque point de terminaison. »

Swisscom a déployé Ansible Automation Platform pour la première fois en 2018 afin d'automatiser et orchestrer environ 15 000 composants réseau dans plusieurs environnements réseau, notamment des serveurs, des pare-feux, des périphériques réseau et des appareils de stockage. Giancarlo Morena ajoute : « Au départ, Ansible Automation Platform nous a permis d'automatiser les milliers de serveurs Red Hat Enterprise Linux que nous gérons pour nos clients internes et professionnels. Nous devons également gérer le système d'exploitation, l'application de correctifs de sécurité, le provisionnement des nouveaux serveurs et d'autres actions de post-installation pour des milliers de serveurs. »

Au fil du temps, Swisscom a mis la solution au service d'autres équipes et cas d'utilisation, avec l'aide d'un responsable de compte technique Red Hat. Ces cas d'utilisation couvraient la gestion du système anti-spam, l'automatisation des pare-feux, ainsi que l'automatisation et l'orchestration de la plateforme Oracle Exadata et des systèmes d'exploitation Windows et Linux. « Nous utilisons Ansible Automation Platform pour gérer le cycle de vie et le déploiement de logiciels, corriger, provisionner et configurer les serveurs internes et externes, appliquer les configurations et pour bien d'autres tâches », détaille Giancarlo Morena. « Nous comptons plus de 200 utilisateurs qui font partie, entre autres, d'équipes d'ingénierie réseau et DevOps ou d'administration de bases de données Oracle. Les équipes Swisscom chargées du cloud privé, du réseau mobile et de la télévision utilisent également Ansible Automation Platform. »

Désormais, la technologie Red Hat automatise la gestion de près de 20 000 composants. Par exemple, dans le cas du cloud privé Swisscom, Ansible Automation Platform exécute des playbooks pour paramétrer une machine virtuelle et un système d'exploitation, puis configure le service et renforce sa sécurité pour chaque client avant l'ajout d'éventuels composants logiciels requis.

« Nous accordons une grande importance au libre-service. Nous voulons que nos partenaires, clients et collègues puissent utiliser l'API ou le mode d'accès basé sur les rôles de Red Hat Ansible Automation Platform pour effectuer des tâches auxquelles ils n'ont généralement pas accès de manière indépendante. Les utilisateurs peuvent ainsi travailler en libre-service, sans dépendre de l'équipe d'ingénierie du système d'exploitation. »

Giancarlo Morena
Directeur produit, Swisscom

Accélérer le travail avec des processus plus efficaces

Gain d'environ 3 000 heures de travail par an sur les tâches manuelles liées au système d'exploitation

Face à la complexité croissante de l'automatisation, Ansible Automation Platform permet à Swisscom de gagner environ 3 000 heures de travail par an au niveau de la gestion de l'exploitation. L'automatisation des tâches manuelles et répétitives représente également un gain de temps pour l'équipe d'ingénierie, qui peut maintenant se consacrer au développement de projets novateurs.

En outre, grâce à la rationalisation des tâches manuelles courantes, Swisscom peut adapter ses produits et services à l'évolution de la demande. Les délais de réponse sont considérablement plus courts, et le déploiement ne prend plus que quelques minutes.

« Avec le processus de déploiement actuel, la gestion de l'exploitation prend beaucoup moins de temps et l'équipe d'ingénierie peut se consacrer à des tâches plus utiles », déclare Giancarlo Morena. « Notre réseau couvre de multiples zones. La fonction de groupement des instances d'Ansible Automation Platform nous permet de déployer de petits serveurs satellites et de gérer l'ensemble de nos serveurs depuis un seul tableau de bord. »

Fonctionnalités en libre-service pour les tâches informatiques

Pour Swisscom, l'accès basé sur les rôles est l'une des fonctions les plus intéressantes d'Ansible Automation Platform. Les équipes peuvent définir des inventaires spécifiques pour l'exécution de playbooks et autoriser l'accès aux serveurs à d'autres équipes afin que celles-ci n'aient pas besoin d'en faire la demande. Par exemple, les équipes qui gèrent les applications peuvent corriger ou redémarrer les serveurs elles-mêmes, sans attendre l'autorisation de l'équipe chargée du système d'exploitation. Les tâches s'effectuent ainsi plus rapidement et plus précisément.

« Nous accordons une grande importance au libre-service. Nous voulons que nos partenaires, clients et collègues puissent utiliser l'API ou le mode d'accès basé sur les rôles de Red Hat Ansible Automation Platform pour effectuer des tâches auxquelles ils n'ont généralement pas accès de manière indépendante », explique Giancarlo Morena. « Les utilisateurs peuvent ainsi travailler en libre-service, sans dépendre de l'équipe d'ingénierie du système d'exploitation. »

Amélioration de la collaboration grâce au partage des playbooks, du savoir-faire et de l'expérience

Parce que la solution Ansible Automation Platform unifie l'automatisation et l'orchestration, les différentes équipes de Swisscom peuvent maintenant partager des connaissances et des artefacts, pour une collaboration plus efficace à des projets communs. « Nos différentes équipes peuvent associer, centraliser et partager des playbooks Ansible ainsi que des connaissances et des meilleures pratiques », affirme Giancarlo Morena. « Par exemple, au lieu de rédiger des playbooks de gestion pour le provisionnement et la configuration, elles peuvent tout simplement réutiliser ceux qu'a rédigés l'équipe de mise en réseau. »

De plus, les équipes de Swisscom ont mis en place une communauté interne autour d'Ansible Automation Platform, avec un canal Microsoft Teams via lequel tous les membres peuvent demander de l'aide ou des conseils. Il existe aussi un wiki interne qui rassemble la documentation écrite par les équipes utilisant la solution, avec des détails sur les différents cas d'utilisation.

« Nous constatons des synergies entre les équipes qui utilisent toute la solution Red Hat Ansible Automation Platform, car celle-ci peut gérer les différents produits », poursuit Giancarlo Morena. « Les équipes peuvent s'appuyer sur la communauté pour traiter des cas d'utilisation ou des problèmes spécifiques, ce qui facilite leur travail et en améliore la qualité. »

Accélération de la maîtrise de la solution grâce aux conseils et formations des spécialistes Red Hat

Grâce aux conseils fournis par l'équipe de consulting et le responsable de compte technique Red Hat, ainsi qu'aux connaissances acquises dans le cadre des programmes de formation et de certification Red Hat, Swisscom a pu adopter et déployer la solution Ansible Automation Platform plus vite.

« Si nous avons choisi la solution Red Hat Ansible Automation Platform, c'est en partie pour sa simplicité d'utilisation et de prise en main. Les progrès accomplis sont beaucoup plus rapides qu'avec d'autres outils de gestion des configurations », confie Giancarlo Morena. « Les spécialistes Red Hat ont permis à mon équipe de mieux comprendre cette technologie pour en faire bénéficier toute l'entreprise. » Chez Swisscom, les équipes qui maîtrisent Ansible Automation Platform peuvent apporter leur aide à tout utilisateur de l'outil, et chacun sait qu'en cas de besoin, une personne expérimentée pourra répondre à sa demande.

Trouver de nouvelles façons d'automatiser

L'automatisation occupe une place plus importante que jamais chez Swisscom, ce qui motive l'opérateur de télécommunications à étendre son utilisation d'Ansible Automation Platform pour accélérer davantage le temps de réponse. « Chez Swisscom, nous avons besoin d'outils qui améliorent notre efficacité au quotidien », souligne Giancarlo Morena. « La solution Red Hat Ansible Automation Platform offre une grande flexibilité et couvre de nombreuses situations. En plus, elle fonctionne bien avec nos autres outils. »

Swisscom vise notamment à développer son activité d'externalisation et de fournisseur de cloud public. « Nous ne sommes pas qu'un opérateur de télécommunications, nous offrons également des services informatiques à nos clients », précise Giancarlo Morena. « À mesure que nous développons nos services, nous continuons d'étendre notre utilisation de Red Hat Ansible Automation Platform, par exemple pour la gestion de nos clouds publics mondiaux. »

À propos de Swisscom

[Swisscom](#) est un leader des télécommunications en Suisse et l'une des principales entreprises informatiques du pays. Son siège social se situe à Ittigen, près de Berne, la capitale suisse. Swisscom intervient également sur le marché italien, sous le nom de Fastweb. L'entreprise, qui appartient à 51 % à la Confédération, est à la pointe du développement durable et de l'innovation en Suisse.

Red Hat
Innovators
in the Open



À propos des Innovateurs Open Source Red Hat

L'innovation est au cœur de l'Open Source. Les clients Red Hat utilisent les technologies Open Source pour transformer non seulement leur entreprise, mais aussi des secteurs et marchés tout entiers. Les Innovateurs Open Source Red Hat sont fiers d'expliquer comment les solutions Open Source d'entreprise ont permis de résoudre les principaux problèmes de leur entreprise. Vous aimeriez partager votre expérience ?

[En savoir plus.](#)

À propos de Red Hat

Premier éditeur mondial de solutions Open Source, Red Hat s'appuie sur une approche communautaire pour fournir des technologies Linux, de cloud hybride, de conteneurs et Kubernetes fiables et performantes. Red Hat aide ses clients à développer des applications cloud-native, à intégrer des applications nouvelles et existantes ainsi qu'à gérer et automatiser des environnements complexes. [Conseiller de confiance auprès des entreprises du Fortune 500](#), Red Hat propose des services d'assistance, de formation et de consulting [reconnus](#) qui apportent à tout secteur les avantages de l'innovation ouverte. Situé au cœur d'un réseau mondial d'entreprises, de partenaires et de communautés, Red Hat participe à la croissance et à la transformation des entreprises et les aide à se préparer à un avenir toujours plus numérique.

 facebook.com/redhatinc
 [@RedHatFrance](https://twitter.com/RedHatFrance)
 linkedin.com/company/red-hat

EUROPE, MOYEN-ORIENT
ET AFRIQUE (EMEA)
00800 7334 2835
europe@redhat.com

FRANCE
00 33 1 41 91 23 23
fr.redhat.com