



NEURONES

La SSII des Nouvelles Technologies, Réseaux & Télécom

Immeuble « Le Clemenceau 1 »

205, avenue Georges Clemenceau - 92024 NANTERRE

Téléphone : +33(0)1 41 37 41 37 - Fax : +33 (0)1 41 37 40 46

Société Anonyme au Capital de 9 108 420 € - <http://www.neurones.net>

RC Nanterre B 331 408 336 - Code TVA FR 46331408336 - Siret 331 408 336 00021 - CODE APE 721Z

Relations Presse : H&B Communication

Claire Flin – Christelle Maupetit

Tél. 01 47 04 10 20

c.flin@hbcommunication.fr

c.maupetit@hbcommunication.fr

Communiqué de Presse

6 Décembre 2000

RFF

Réseau Ferré de France

a confié à Neurones

Web intégrateur, infogérance d'environnements distribués

son projet d'infogérance avec mutualisation des compétences

RFF (Réseau Ferré de France) est un Etablissement Public Industriel et Commercial né de la séparation des activités de la SNCF : exploitation du réseau (SNCF) et de gestion du réseau ferré en France (RFF).

RFF compte environ 200 postes de travail sur un site principal en Région Parisienne et quatre sites secondaires situés en province. Compte tenu des contraintes d'exploitation sur certaines de ses applications, de la taille de son parc et de ses prévisions d'évolution rapide, RFF a souhaité mettre en place une solution d'infogérance de ses environnements distribués avec intervention sur site ou à distance.

Neurones est en charge depuis début 2000 de cette infogérance : la SSII réalise le helpdesk et l'administration/exploitation de 6 serveurs NT à distance, en utilisant les techniques décrites ci dessous. L'effectif sur site se limite à une personne.

Les enjeux de la mutualisation pour les sites de 100 à 300 postes de travail

Dans le cadre d'un contrat d'infogérance d'environnements distribués, doivent être assurées les fonctions suivantes :

- helpdesk,
- interventions sur les postes de travail,
- administration et exploitation des serveurs,
- maintenance hardware (en général limitée à une gestion de flux de pièces et matériels s'appuyant sur les garanties et extensions constructeurs),
- encadrement/contrôle des prestations.

Pour des questions de prix de revient mais aussi de qualité de service, il est souhaitable que chacune de ces fonctions soit remplie par des collaborateurs spécialisés.

Or pour des sites de moins de 400 postes, on bute en pratique sur la nécessité d'affecter des personnes à temps partiel dans chacune des fonctions.

Les sociétés de service ont donc mis en place des **solutions mutualisées**, en général sur le site du prestataire, avec **l'objectif d'assurer au mieux la "fluidité" des prestations** pour chacun des Clients concernés.

Les solutions apportées par Neurones

Sur ses contrats, Neurones a préconisé et mis en place les solutions suivantes :

- helpdesk: il est réalisé en général sur un des deux plateaux du groupe Neurones (Nanterre ou Ivry), avec équipes semi dédiées ou mutualisées. Les **Extranet** permettent au Client et aux équipes sur site d'avoir une vue "on-line" des prestations. Les équipes sur site ont possibilité d'accéder au même extranet et d'indiquer les opérations qu'elles réalisent (fermeture d'un incident, etc.), informations utilisées à leur tour par les techniciens de support.
En résumé, l'ensemble des équipes travaille sur le même système d'information (avec génération automatique des rapports d'activité).
- interventions sur les postes et maintenance : on distingue les **techniciens "volants"** basés sur les différents sites de Neurones en Ile-de-France, et les **techniciens affectés sur le site du client** (au moins un par contrat pour le site principal). L'enjeu est d'avoir un volume de contrats suffisant pour rentabiliser les équipes de techniciens volants et leur encadrement (planning et saisie des opérations, téléphones portables et véhicules...).
- administration et exploitation des serveurs: dans les cas où la présence d'un administrateur/exploitant à temps plein sur le site du client ne se justifie pas, **Neurones intervient à distance à partir de son Centre de Supervision de Serveurs et Réseaux (CSSR)** basé à Nanterre.

Deux types de tâches sont réalisés dans le Centre :

- surveillance régulière
par exemple : chaque matin : vérification des logs de sauvegarde, test connexion Internet, test bases Oracle...
chaque semaine : test antivirus, revue des espaces disques...
- tâches ponctuelles sur demande du site
les deux tâches principales sont :
 - * la création de comptes sur les serveurs NT, dans la messagerie et enfin sur Internet
– demandes de restauration,
 - * gestion des remontées d'alerte.

Là aussi, pour assurer la qualité et l'uniformité des prestations, il faut travailler sur un volume de contrats suffisant. C'est le cas du **Centre de Supervision de Serveurs et Réseaux** de Neurones qui gère à distance 300 serveurs dans le cadre de Contrats d'Assistance Réseaux simples, ainsi que les sites infogérés par la SSII (effectif total de 10 ingénieurs et techniciens).

En termes d'outils, les solutions à base de frameworks sont trop lourdes (Tivoli, CA Unicenter même les sondes BMC + HPOV). Neuronnes utilise en général **PC anywhere avec LS** (Ligne Spécialisée) spécifique pour le site principal et **PC anywhere avec ligne RNIS** pour les sites secondaires.

Une prise de main avec le robot gérant les sauvegardes est en général organisée.

La documentation des procédures et cahiers d'exploitation, dans le cadre du Plan d'Assurance Qualité du contrat est une composante clé de succès lors de la mise en place de ces prestations à distance.

www.neuronnes.net

Créé en 1985, Neuronnes (code SICOVAM : 7597) est une société de services informatiques de 1000 personnes cotée sur le Nouveau Marché. Neuronnes se positionne comme un web Intégrateur en mesure d'intégrer les Nouvelles Technologies aux Systèmes d'Information existants. Son activité est répartie en deux pôles : le pôle Réseaux et Télécom (Intégration de Systèmes et Réseaux, Infogérance d'environnements distribués, ingénierie de production Unix,SGBD) et le pôle Nouvelles Technologies (Help-desk et Call centers, support SAP, Intranets/Extranets, e-commerce, décisionnel, CRM, Sécurité et paiement sécurisé sur Internet, Formation aux Nouvelles Technologies). Neuronnes prévoit de réaliser en 2000 un chiffre d'affaires consolidé de 65,5 M d'euros et un résultat net de 2,9 M d'euros.