

Südwestrundfunk

Les solutions flexibles et les services de support innovants d'EMC permettent à une entreprise allemande de radiodiffusion de mieux gérer son infrastructure informatique

Südwestrundfunk (SWR) est l'une des entreprises de radiodiffusion publiques les plus importantes d'Allemagne. Elle produit et distribue de l'actualité, des émissions et des programmes culturels à l'attention de plus de 14 millions de personnes vivant dans le sud-ouest de l'Allemagne sur différents canaux, dont la télévision, la radio et Internet.

Cette entreprise choisit EMC® en 1999, après la transition de ses environnements de serveurs de fichiers OS/2 existants vers une infrastructure NAS (stockage rattaché au réseau) plus évolutive, mieux à même de gérer ses besoins en matière de stockage. Dans la configuration d'origine, EMC avait choisi de consolider ses serveurs de fichiers dans un système Celerra®, adossé à des baies de stockage back-end EMC Symmetrix®. Depuis, l'entreprise a installé de nombreux logiciels EMC et tiré parti des offres d'EMC Global Services afin d'optimiser la gestion de son environnement. À présent, ce dernier inclut cinq datacenters, répartis sur trois sites, à savoir : Baden-Baden, Stuttgart et Mayence.



Un encombrement réduit pour une meilleure prise en charge de la croissance des données à venir

En 2004, l'entreprise SWR a fait appel à EMC pour effectuer la mise à niveau de son environnement de stockage et gérer la migration des données existantes vers le nouvel environnement. « Dans notre activité, il est indispensable de mettre l'infrastructure à niveau régulièrement, après quelques années, afin de pouvoir faire face à la croissance des contenus », explique Robert Timm, Directeur des opérations informatiques chez SWR.

L'équipe EMC recommanda la mise à niveau du système Celerra vers un système CNS-14 et le remplacement des baies Symmetrix de génération précédente par des baies EMC CLARiiON®, parfaitement adaptées à la prise en charge de l'infrastructure NAS.

4 ans plus tard, cet environnement de stockage deuxième génération arriva à saturation. Il fallut donc planifier une troisième mise à niveau majeure et adopter une stratégie à cette fin. « À l'époque, nous avons choisi les experts d'EMC pour les bonnes relations que nous entretenions et pour la grande efficacité dont ils avaient fait preuve lors de la migration précédente », explique Robert Timm. « Le service Clients est également très compétent. Nous avons noué des liens avec certains ingénieurs support, que nous connaissons depuis des années. Dès lors qu'on parle de gestion de l'environnement, ce genre de relations peut faire toute la différence. EMC a été un excellent partenaire. »

Fin 2008, les experts d'EMC mirent au point une planification complète de la conception du nouvel environnement. La conception recommandée, intégrant le meilleur des technologies EMC et VMware® en matière de stockage et de virtualisation, serait capable de prendre en charge une croissance régulière des données sur 4 ans, tout en réduisant l'encombrement grâce à un nombre moins important de baies. Ainsi, la gestion de l'environnement dans son ensemble se révélerait plus simple et plus efficace.

Les configurations matérielles des datacenters de Baden-Baden et Stuttgart étaient dédoublées dans le cas de la capacité de réserve des machines, qui combinait des baies CLARiiON et Celerra mises à niveau, en parallèle avec la technologie de virtualisation de VMware. À Mayence, une seule et même configuration était utilisée, mais les plates-formes de stockage nécessitaient des baies de stockage EMC Celerra et CLARiiON plus économiques, ainsi qu'un système EMC Celerra Replicator™ V2 pour la répliquation des données à renvoyer à l'installation de Stuttgart. À cette fin, l'équipe EMC choisit les logiciels EMC MirrorView® et EMC Open Migrator, optant pour la mise en miroir des données basée sur l'hôte. Pour garantir une migration flexible des données, elle eut recours aux outils VMware. EMC fournit également les services d'installation associés que nécessitait la migration.

« EMC a géré notre projet de façon remarquable (...) [Les experts d'EMC] ont collaboré en toute convivialité avec notre personnel. Le projet s'est terminé exactement dans les délais prévus ; l'infrastructure conçue présentait la flexibilité requise pour nous permettre de partitionner le stockage en plus petits espaces individuels, en fonction des besoins. »

Robert Timm, Directeur des opérations informatiques chez SWR

Une fois la nouvelle configuration mise au point, cependant, l'équipe fut confrontée à un défi majeur : comment planifier la migration des données vers les nouvelles plates-formes en limitant la durée d'interruption ? « Nous voulions réduire l'interruption de service au maximum, afin que les services de la rédaction n'en soient pas affectés », poursuit Robert Timm. « La disponibilité variait d'une plate-forme à l'autre et nous devions en tenir compte. L'équipe chargée du projet a donc rencontré les responsables de l'entreprise, afin de garantir que la planification de la migration n'interférerait en rien avec leurs opérations quotidiennes. »

Ensuite, l'équipe chargée du projet se pencha sur la création d'un plan de mise en oeuvre détaillé respectant les modèles éditoriaux pour chaque plate-forme. La livraison du système commença à la fin du mois de janvier. Elle fut suivie de sa mise en oeuvre, tout au long du mois de février ; la migration des données eut lieu en avril. Enfin, au début du mois de mai, le système fut activé. Depuis cette installation, l'entreprise SWR a pu constater de nettes améliorations fonctionnelles au sein de l'infrastructure informatique.

« EMC a géré notre projet de façon remarquable », déclare Robert Timm. « Au début de la livraison, les experts EMC ont abordé la question du mode de configuration de l'environnement avec nos collègues chargés de la mise en réseau. Ils ont collaboré en toute convivialité avec notre personnel. Le projet s'est terminé exactement dans les délais prévus ; l'infrastructure conçue présentait la flexibilité requise pour nous permettre de partitionner le stockage en plus petits espaces individuels, en fonction des besoins. »

Respect de la conformité grâce aux EMC Certified Data Erasure Services

Pour garantir un respect total de la réglementation applicable et des droits en matière de propriété intellectuelle, l'entreprise SWR utilise les EMC Certified Data Erasure Services, qui permettent d'effacer toute donnée confidentielle stockée sur les baies, le cas échéant. « Lorsque nous nous débarrassons d'un disque, nous devons absolument nous assurer que les données qu'il contenait sont réellement inaccessibles », explique Robert Timm.

SWR utilise le service EMC Single Disk Data Erasure pour effacer les données des disques remplacés lors des activités de maintenance normale des baies. Lorsqu'un disque doit être effacé, SWR l'envoie au datacenter de Stuttgart, où un ingénieur EMC Global Services met le service en oeuvre via une appliance appartenant à EMC, installée sur site. Une fois l'opération achevée, les informations du disque sont illisibles. L'ingénieur peut alors émettre un certificat d'exécution EMC, ainsi qu'un rapport mettant en exergue les résultats de l'opération d'effacement des données, afin de garantir la conformité.

Les solutions de support d'EMC permettent de tirer un meilleur parti des investissements

Les solutions de support innovantes d'EMC Global Services (qui incluent notamment la fonction d'appel à distance et apportent une assistance en langue maternelle en Allemagne) ont permis à SWR de mieux gérer ses investissements en matière d'infrastructure informatique. « La fonction d'appel à distance permet un suivi transparent de la maintenance et de la surveillance du matériel » explique Robert Timm. « Nous sommes parfaitement sûrs de son fonctionnement. Quelques heures seulement après que le système a automatiquement signalé une erreur, un responsable du support clients d'EMC se présente chez nous, en apportant la pièce requise. C'est vraiment pratique ! Je trouve que ce service est réellement proactif. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous continuerons à faire appel à EMC. »

Le Centre d'excellence allemand MLS* (Multi-Lingual Support) d'EMC est un très bon exemple de la volonté d'EMC de proposer des solutions de support toujours plus innovantes. Ce service fait appel à une équipe virtuelle et dédiée d'analystes de support, ainsi que d'experts du domaine. Il fournit un support à distance concernant les plates-formes matérielles, logiciels et offres de service d'EMC, pour tous les clients germanophones. SWR a utilisé ce service pour la première fois en février 2009.

« Nous avons développé de très bonnes relations avec l'équipe MLS », déclare Robert Timm. « Les services proposés sont livrés à tout moment. Comme l'équipe est allemande, elle comprend l'aspect critique de l'activité de SWR. Le fait de pouvoir expliquer dans sa langue la nature d'un problème potentiellement inquiétant est un soulagement. Les communications sont beaucoup plus faciles et les demandes de service, plus rapidement traitées, car l'équipe MLS connaît parfaitement notre environnement. »

En adoptant les solutions de stockage et de support EMC, SWR a pu améliorer le fonctionnement de ses opérations internes et réaliser davantage d'économies, via le déploiement en interne de membres du personnel informatique sur les projets nécessitant toute leur attention.

*Le service EMC MLS (Multi-Lingual Support) n'est disponible que dans certaines régions géographiques. Contactez un responsable du service Clients local pour en savoir plus.

Fonctions EMC Secure Remote Support

La fonction d'appel à distance d'EMC est l'un des nombreux processus innovants de support à distance proposés par EMC Global Services. Ces processus sécurisés permettent à EMC de proposer à ses clients un support hors pair, grâce à une méthode proactive et préemptive de diagnostic et de correction des problèmes et à des stratégies de transmission et de remontée rapides des incidents. EMC peut ainsi garantir la surveillance des processus à distance, la création de diagnostics, la correction des incidents et l'envoi de notifications connexes. Grâce à ces options flexibles, les clients peuvent choisir la solution la mieux adaptée à leurs exigences en matière de sécurité et à leurs besoins métiers.

Grâce à l'utilisation conjointe de technologies et de processus performants, associée à l'expertise de professionnels, EMC peut identifier les incidents et réagir de manière appropriée, le plus souvent avant la moindre incidence sur les opérations du client. En cas de problème, la fonction de support à distance permet aux experts d'EMC d'être immédiatement alertés, afin qu'ils puissent réagir rapidement et résoudre l'incident. Plus de 70 % des problèmes sont résolus à distance. Cependant, des ingénieurs de terrain sont toujours à la disposition des clients, afin de leur proposer des interventions sur site.

Contact commercial :



EMC²

where information lives[®]

EMC Computer Systems France
River Ouest
80 Quai Voltaire
CS21002
95876 Bezons CEDEX
Tél. : +33 1 39 96 90 00
Fax : +33 1 39 96 99 99
www.emc2.fr

Étape suivante

EMC Global Services fournit des services professionnels et de support, des solutions EMC Proven™ et la formation pour aider les clients tout au long du cycle de vie des informations. Contactez un responsable de compte EMC ou visitez notre site Web à l'adresse www.emc2.fr.