

Le Cloud

DELL EMC / by SCC

Solutions à destination du secteur PRIVE

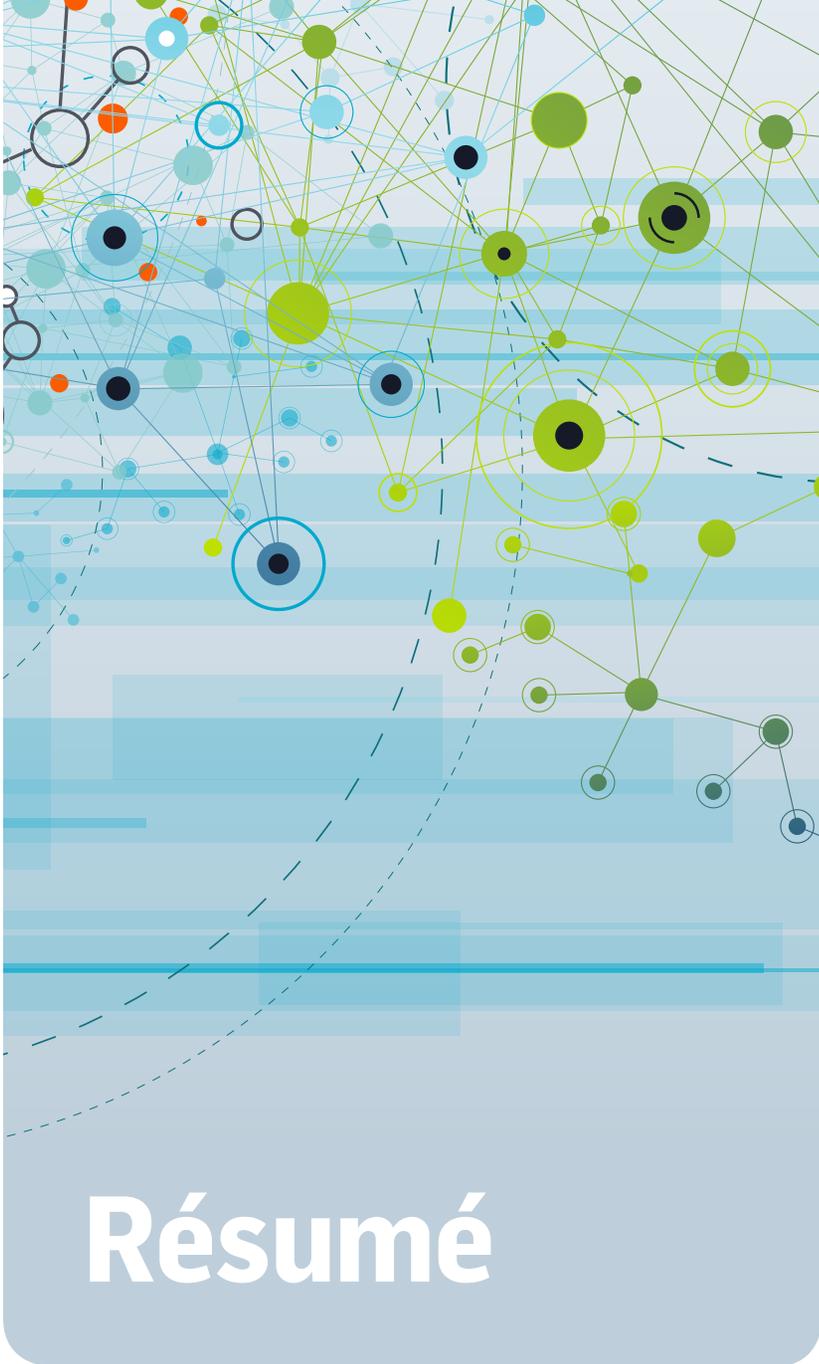
● DOSSIER SPÉCIAL

# Riso réussit sa bascule dans le Cloud grâce à Flow Line Technologies\*

PAR YANN SERRA



\* Flow Line Technologies, Filiale du Groupe SCC



ACCUEIL

LES ENTREPRISES  
UTILISERONT DE PLUS EN  
PLUS LE CLOUD

# Résumé

**TRÈS À CHEVAL SUR LA QUALITÉ** de service pour ses utilisateurs, la DSI de Riso a trouvé chez ce prestataire, filiale de SCC, non seulement un partenaire prévenant mais aussi l'opportunité d'améliorer ses services sans augmenter les coûts.

# Riso réussit sa bascule dans le Cloud grâce à Flow Line Technologies

**PASSER AU Cloud**, oui, mais seulement avec un interlocuteur irréprochable sur les questions d'administration système. Tel est l'avis de Raphaël Laviron, DSI de la branche EMEA chez le fabricant de matériels d'impression Riso. « Je chapeaute une DSI de 7 personnes pour huit filiales en Europe et en Afrique, soit 400 utilisateurs qui ont en commun l'ERP, la BI, le CRM, le serveur d'e-mails ou encore des applications métier. La valeur ajoutée de mon équipe est de connaître les métiers de nos filiales, de savoir optimiser leur processus. Pour ce faire, je n'ai plus que des chefs de projets parmi mes collaborateurs et je délègue l'administration système de notre SI à un prestataire depuis cinq ans », lance-t-il.

## LE DÉFI DE TROUVER UN PRESTATAIRE CLOUD QUI PARTAGE LES RESPONSABILITÉS

Et pour aller encore plus loin dans le dévouement de la DSI à ses utilisateurs, Raphaël Laviron a même décidé début 2016 de ne plus avoir de datacenter. « Renouveler des serveurs, gérer une salle, ce n'est pas notre cœur de métier. Après la virtualisation de nos serveurs ces dernières années, leur externalisation dans le cloud m'a paru répondre aux enjeux de RISO. D'autant plus que le Cloud peut nous apporter une meilleure flexibilité pour servir les équipes de Riso. Avec le Cloud, plus besoin d'acheter du matériel surdimensionné au prétexte d'avoir de la marge pour les projets à venir. Je peux acheter exactement ce dont j'ai besoin, uniquement



## DOSSIER SPÉCIAL

*Les entreprises utiliseront de plus en plus le Cloud*

ACCUEIL

LES ENTREPRISES  
UTILISERONT DE PLUS EN  
PLUS LE CLOUD

quand j'en ai besoin. Et je peux même réduire les ressources si une application optimisée au fil du temps en demande moins », explique le DSI.

En revanche, pas question d'abandonner le SI à un prestataire de Cloud générique « Même si notre SI est globalement virtualisé, nous avons des spécificités, nous voulons que le prestataire, les comprenne, en tienne compte et, surtout, qu'il soit disponible pour que nous discussions régulièrement autour d'une table des améliorations à y apporter », commente Raphaël Laviron. Selon lui, une vigilance extrême à l'égard du SI est la clé d'une bonne qualité de service pour les utilisateurs. « Nous attendons donc d'un prestataire qu'il partage notre responsabilité », ajoute-t-il.

### **FLOW LINE TECHNOLOGIES POUR LA PROXIMITÉ...**

La DSI EMEA de Riso rencontrera une dizaine de prestataires de Cloud, des marques bien connues en mode public qui s'avèrent 70% plus chères que les offres de Cloud privé, aux opérateurs télécoms dont la proximité reste très théorique, en passant par des fournisseurs en dehors de l'Union européenne qui ne donnent aucune garantie sur le respect des législations locales.

Au bout de six mois de prospection, l'équipe de Raphaël Laviron retient Flow Line Technologies, aujourd'hui filiale de l'intégrateur SCC « De dimension nationale, Flow Line Technologies propose, via son centre de services managés situé à Lyon, un service de proximité et c'est une réelle valeur ajoutée. Flow Line Technologies nous a convaincu par son organisation, à savoir une équipe à taille humaine, souple, identifiée et des processus industrialisés déjà éprouvés chez d'autres clients », dit le DSI

L'offre Cloud de Flow Line Technologies correspond à une infrastructure dédiée pour exécuter toutes les bases de données de Riso, ainsi qu'à 30 machines virtuelles sur des serveurs mutualisés. L'ensemble est hébergé sur deux datacenters à des fins de PRA, l'un à Lyon, l'autre à Paris.

La migration depuis l'ancien SI a d'ailleurs consisté à installer aussi une solution de mirroring entre le datacenter original de Riso, situé à Lyon, et celui de production de Flow Line Technologies, à Paris, afin d'alimenter automatiquement le Cloud que propose Flow Line Technologies. A la suite de cette migration: le PRA définitif ne fonctionne plus qu'entre les datacenters de Flow Line Technologies et le datacenter original n'est plus exploité.



## DOSSIER SPÉCIAL

*Les entreprises utiliseront de plus en plus le Cloud*

ACCUEIL

LES ENTREPRISES  
UTILISERONT DE PLUS EN  
PLUS LE CLOUD

L'alimentation des données a commencé début juin 2016, un test avec les ressources en Cloud a été effectué mi-juin et, début juillet, tous les utilisateurs de Riso basculaient sur le Cloud.

### ... ET L'ASSISTANCE

« En pratique, nous avons mis en place une page HTML qui listait toutes les nouvelles adresses de nos applications Web ; les utilisateurs n'ont eu qu'à changer les favoris dans leurs navigateurs, se souvient Raphaël Laviron.

Raphaël Laviron précise deux points importants en amont de la migration. D'une part, les précédentes adresses des applications Web n'étaient pas exportables dans un environnement Cloud : conçues pour une utilisation en Intranet, elles étaient du type « application.com » et sont désormais du type « application.riso.com », ce qui explique qu'il n'était pas possible de simplement modifier leur accès dans un DNS. D'autre part, la bascule des applications Citrix a été simplifiée avec l'installation par Flow Line Technologies d'un boîtier NetScaler de Citrix, lequel assure la répartition de charge entre les VM de son Cloud.

### UN SERVICE UTILISATEURS MEILLEUR QU'AUPARAVANT POUR UN COÛT ÉQUIVALENT

Après la migration, les premiers retours utilisateurs sont très positifs ; ils témoignent d'une amélioration de la réactivité des applications. Il est à noter que cette amélioration est principalement due au Cloud de Flow Line Technologies, mais aussi au fait que les filiales n'accèdent plus à leurs applications via des lignes spécialisées MPLS en 128 Kbits/s vers le datacenter de Lyon, mais via des connexions Internet standard vers le Cloud de Flow Line Technologies, la DSI ayant travaillé avec Flow Line Technologies à optimiser les flux internet pour chacune des huit filiales. « Flow Line Technologies s'est notamment arrangée pour que les connexions ne perdent pas de bande passante entre les filiales et son Cloud. Étonnamment, même notre filiale en Russie, connectée via une multitude de relais, ne souffre d'aucun ralentissement », applaudit Raphaël Laviron !

Le coût des lignes MPLS, chez les opérateurs traditionnels, est très élevé, c'est donc le fait de ne plus les utiliser qui a donné les ressources financières à la DSI EMEA de Riso pour souscrire à un PRA. « Au final, accéder au Cloud de Flow Line Technologies via Internet nous coûte exactement la même chose que



## DOSSIER SPÉCIAL

*Les entreprises utiliseront de plus en plus le Cloud*

ACCUEIL

LES ENTREPRISES  
UTILISERONT DE PLUS EN  
PLUS LE CLOUD

passer par des lignes MPLS pour atteindre notre ancien datacenter. Ma hiérarchie me demande régulièrement comment je permets à l'entreprise de mieux vendre. Dans le cas présent, j'ai réussi à vendre le projet en interne en expliquant que je rendais le service meilleur au même coût », se félicite Raphaël Laviron.

### UNE VRAIE VOLONTÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE

Le DSI a par ailleurs pu mesurer l'efficacité des équipes de Flow Line Technologies à l'occasion d'un crash sur le serveur de base de données, fin 2016. « Il s'agissait d'un problème très subtil de pilotes disques pas complètement adaptés à la couche de virtualisation VMware et qui a mis plus de deux mois à se déclarer après la migration. Flow Line Technologies a identifié des courbes étranges sur son monitoring en même temps que nos utilisateurs ont observé des comportements bizarres. Tandis qu'ils s'occupaient

de régler le problème au niveau informatique, nous avons pu nous concentrer sur l'accompagnement des utilisateurs. Au final, le problème aura été découvert et résolu en moins de 24 heures. Flow Line Technologies nous a de plus fourni des rapports détaillés sur l'incident, ainsi que des propositions d'évolution pour ne plus que cela se reproduise. « Il y a une vraie volonté d'amélioration continue de leur part et c'est très appréciable »

Raphaël Laviron est si satisfait de cette solution en Cloud qu'il envisage à l'avenir de réintégrer dessus des applications que Riso utilise aujourd'hui en SaaS. « Cela nous permettrait typiquement de modifier des pages dans notre logiciel de CRM sans passer par son éditeur. Nous avons choisi la formule SaaS initialement pour sa supervision 24/7 par un tiers. Mais avec la qualité de service de Flow Line Technologies, nous ne sommes plus inquiets quant à la possibilité de ré-internaliser cette supervision », conclut-il.