

# Mitel Networks répond à l'appel du changement

**Rester à l'avant-garde d'un marché en évolution rapide demande une transformation rapide, autant des affaires que des infrastructures**



«Mitel s'enorgueillit de son innovation en tant qu'entreprise de technologie. En travaillant avec les experts en technologie, en intégration et en financement de HP, nous avons mis sur pied une infrastructure de centre de données robuste et souple, qui peut évoluer afin de répondre aux besoins de Mitel.» – David Grant, directeur de centre de données, Mitel Networks Corporation

## Etude de cas d'un client de HP :

La transformation du centre de données, obtenue par la consolidation et la virtualisation, convertit le centre de données de Mitel en un environnement rentable, qui peut rapidement répondre à ses besoins commerciaux.

**Industrie :**  
Télécommunications

### Objectif :

Mettre en place l'infrastructure afin de répondre rapidement et agilement aux besoins sans cesse changeants de l'entreprise.

### Approche :

Transformer un centre de données en passant à une architecture de serveur consolidée et virtualisée, robuste, évolutive et moins coûteuse à administrer

### Améliorations technologiques :

- Capacité de répondre à des délais de migration ambitieux
- Délai de livraison requis d'un nouveau service informatique réduit de six semaines à une demi-journée
- Réduction de la sous-utilisation de serveurs
- Consolidation des serveurs; leur nombre est passé de douze à deux, et celui des processeurs de vingt-quatre à douze
- Le mandat des Services HP a assuré des ressources informatiques adéquates

### Avantages commerciaux :

- Amélioration des relations entre le service informatique et les utilisateurs de l'entreprise
- Le service informatique peut répondre rapidement aux besoins changeants de l'entreprise
- Réduction de 300 000 \$ des frais d'exploitation annuels
- Réduction de 30 % du personnel nécessaire à l'administration du système
- Réduction de coûts de licence d'utilisation de logiciels
- Le crédit-bail aide à régulariser les mouvements de trésorerie
- Amélioration de la continuité des affaires et de la disponibilité des applications
- Reprise sur sinistre



Le relâchement de la vigilance n'a pas sa place dans le secteur des télécommunications.

Il y a quelques années, la société canadienne Mitel Networks Corporation était une entreprise prospère de fabrication de matériel de télécommunications pour autocommutateur privé (PBX). Aujourd'hui, elle est le chef de file du marché des communications d'affaires voix sur IP (VOIP), une position atteinte grâce à une grande perspicacité relativement à la convergence des technologies des transmissions de la voix, de la vidéo et des données, et aux conséquences de cette convergence sur les petites et moyennes entreprises.

Tout récemment, Mitel annonçait un accord pour l'achat d'Inter-Tel, une fusion qui fait plus que doubler la taille de la société.

«HP a prouvé, depuis longtemps, qu'elle est une ressource précieuse pour Mitel. Nous avons engagé HP à titre de partenaire pour la conception d'une nouvelle architecture qui nous permettrait de fournir plus efficacement des services à notre société. Nous savions que HP assurerait notre succès.» – David Grant, directeur de centre de données, Mitel Networks Corporation



Afin de s'attaquer à des tels changements au sein de l'entreprise, des changements aussi importants que rapides, Mitel a choisi la virtualisation afin de réduire le nombre physique de serveurs tout en améliorant, simultanément, sa capacité à répondre agilement aux besoins de l'entreprise.

Elle a fait cela en misant sur sa propre vision avant-gardiste et son partenariat de longue date avec HP, un fournisseur vers lequel elle se tourne pour tout, de la technologie à l'expertise et du transfert de connaissances au financement.

#### **Gaspillage de ressources informatiques**

La justification pour la consolidation et la virtualisation du centre de données de la société a d'abord été influencée par une analyse de l'utilisation des serveurs, explique David Grant, directeur de centre de données chez Mitel. «Nous avons découvert que lorsque nous achetions des serveurs, nous achetions une capacité supplémentaire pour faire face à la croissance future prévue, remarque M. Grant. Au début, cette capacité supplémentaire n'était pas utilisée. À la fin du cycle de vie de l'appareil, nous en diminuons l'utilisation; une fois encore, la capacité du serveur était sous-utilisée. Nous gaspillons littéralement des ressources informatiques.»

#### **Réponse lente**

De plus, selon M. Grant, des pressions grandissantes s'exerçaient sur le service informatique de Mitel afin qu'il réponde plus rapidement aux demandes de l'entreprise. Cela prenait environ six semaines pour qu'il fournisse plus de capacité de traitement pour des applications critiques. «Nous savions que nous devons faire mieux dans la prestation de services informatiques, afin de pouvoir répondre à nos besoins commerciaux au fur et à mesure qu'ils changeaient.»

Alors que Mitel exprimait ses besoins changeants en fait de centre de données, elle s'est tournée vers les Services HP pour recevoir de l'aide afin de concevoir une infrastructure plus robuste et plus souple.

«HP a prouvé, depuis longtemps, qu'elle est une ressource précieuse pour Mitel et sa compréhension de la valeur stratégique de la technologie correspondait à ce que nous voulions accomplir, souligne M. Grant. Nous avons engagé HP à titre de partenaire pour la conception d'une nouvelle architecture qui nous permettrait de fournir plus efficacement des services à notre société. Nous savions que HP assurerait notre succès.»

La nouvelle architecture comprendrait au bout du compte un environnement de serveur virtuel pour les systèmes de base de Mitel, qui comprennent SAP R/3, un référentiel de bases de données Oracle et les applications internes de R et D de Mitel.

Cependant, Mitel a décidé de mettre en œuvre le nouveau centre de données par phases. «Bien que nous étions prêts à remplacer le matériel, à ce moment, nous étions d'avis que les logiciels de virtualisation n'avaient pas encore fait leurs preuves», déclare Mark MacGowan, chef des services informatiques chez Mitel.

#### **Consolidation, puis virtualisation**

HP a répondu à l'approche conservatrice de Mitel en priorisant d'abord la consolidation des serveurs, puis en élaborant des plans pour la mise à niveau future des serveurs vers la plateforme HP Integrity. Ces plans ont été soutenus par les Services financiers HP, qui ont accepté des modalités flexibles pour la mise à niveau.

L'équipe a consolidé les douze serveurs existants de la société sur deux serveurs PA-RISC HP 9000 rp8420, avec deux appareils de stockage en réseau NAS en grappe basés sur les systèmes HP StorageWorks Enterprise Virtual Array. Deux bibliothèques HP StorageWorks MSL à commutateurs Fibre Channel ont été installées pour assurer la sauvegarde automatique en temps réel des données, au moyen du logiciel HP StorageWorks Data Protector, et pour assurer la continuité des affaires.

### **Soutien coude à coude**

En plus de l'assistance apportée pour la stratégie, la conception et la planification, Mitel a aussi compté sur les Services HP pour la mise en œuvre et la transition. L'aide de HP était particulièrement critique, souligne M. MacGowan, parce que les délais de mise en œuvre étaient courts. «Nous voulions terminer la consolidation au cours de notre exercice financier, remarque-t-il. Mais, après le processus de négociation et les considérations juridiques, il ne restait que quatre mois pour tout faire. C'était un calendrier ambitieux; HP avait estimé au départ que six mois seraient nécessaires mais, de concert avec Mitel, la solution fut fournie en trois mois, et nous avons terminé à temps.»

En fait, la transition était si transparente, remarque M. MacGowan, que plusieurs des cadres de Mitel n'ont réalisé que quelques semaines après la mise en service que celle-ci avait eu lieu.

### **Passage au virtuel**

Lorsque Mitel a décidé que le temps était venu de passer au virtuel, elle a fait appel de nouveau aux Services HP pour l'aider avec la phase suivante de la transformation de son centre de données : la mise à niveau vers les serveurs HP Integrity rx8640 dotés de processeurs bicœurs Intel® Itanium®.

La mise à niveau vers les serveurs Integrity s'est traduite par une installation intégrale, selon M. Grant. «Les seuls composants intacts étaient les cartes d'entrée-sortie et les mémoires tampon du système.»

HP a aidé à la transition en prêtant des ressources afin d'agir à titre de «système de dépannage» pendant la mise à niveau. «Il n'y a pas eu de répercussions fâcheuses au niveau de nos affaires», déclare M. MacGowan. Le seul hic s'est produit lorsque l'équipe a découvert que certaines de ses applications patrimoniales ne fonctionneraient pas comme il faut sur la nouvelle plateforme. «HP est intervenue et a déplacé les applications patrimoniales sur certains de nos serveurs plus anciens. Son aide a été indispensable à la transformation du centre de données ainsi qu'au dépannage en cours de route.»

La mise en œuvre du logiciel HP Business Availability Center et de HP Systems Insight Manager a donné à Mitel une vue entière de bout en bout de la qualité des services offerts au moyen de la gestion de la charge de travail et de la surveillance de la capacité. «Notre objectif est de hausser encore plus le taux d'utilisation du matériel et d'améliorer ainsi l'efficacité opérationnelle et l'économie de coûts au moyen d'une couche de logiciel supplémentaire», remarque M. MacGowan. Les serveurs d'entreprise sont soutenus par un contrat de soutien des Services essentiels de HP afin de réduire encore plus le risque de temps d'arrêt imprévu. Comme le souligne M. MacGowan, «Nous considérons HP comme faisant partie de notre équipe. Elle participe à toutes les facettes de l'entretien de notre infrastructure et, grâce à son approche proactive et à sa réactivité, notre nouvelle architecture n'a jamais subi d'interruption fonctionnelle.»

### **La fin des dents de scie**

Mitel a aussi pris la décision d'utiliser le crédit-bail de HP pour ses systèmes et ce, pour plusieurs raisons, fait remarquer M. Grant. «Le crédit-bail assure que nous pouvons faire des renouvellements moyennant les mêmes coûts ou des frais inférieurs. Cela assure que nos coûts liés à l'informatique seront prévisibles sur une période donnée, ce qui aide grandement lorsque nous présentons nos prévisions budgétaires à nos cadres supérieurs.»

Le crédit-bail aide aussi Mitel à éviter le cycle en dents de scie des investissements importants suivis de longues dépréciations. «Le meilleur moment pour investir dans les services informatiques n'est pas nécessairement le meilleur moment pour une entreprise de financer l'investissement, ajoute M. Grant. Le prêt-bail résout ce problème en régularisant les mouvements de trésorerie. Il a aidé à accroître notre budget; nous avons donc pu acquérir le matériel dont nous avons besoin en une seule année au lieu d'en répartir l'achat sur trois ans.»



# Survol de la solution client

## Principales applications

Transformation du centre de données

## Matériel principal

- Deux serveurs HP Integrity rx8640 dotés de processeurs bicœurs Intel® Itanium®.
- Deux systèmes HP StorageWorks Enterprise Virtual Array
- Deux bandothèques HP StorageWorks MSL à commutateurs Fibre Channel
- Quatre serveurs lames HP ProLiant, qui font office de serveurs d'applications

## Principaux logiciels

- HP Business Availability Center
- HP Systems Insight Manager
- HP Storage Data Protector

## Services HP

- Services-conseils en architecture, consolidation et virtualisation
- Services financiers HP
- Services essentiels de HP, y compris le soutien proactif avec promesse de réparation dans les six heures

HP a aussi fait preuve de beaucoup de flexibilité en adaptant le prêt-bail afin de répondre aux besoins d'affaire changeants, ajoute-t-il. «Par exemple, lorsque le temps de passer de PA-RISC à Integrity est arrivé, les Services financiers HP ont approuvé le changement, même s'il se produisait en plein milieu de notre période de crédit-bail, ce qui a permis de conserver nos revenus annualisés au même niveau.»

## Utilisation plus judicieuse des ressources informatiques

La nouvelle infrastructure consolidée et virtualisée a été rentable de plus d'une façon.

«Premièrement, nous avons consolidé les douze serveurs existants sur deux serveurs, remarque M. MacGowan. Ensuite, lorsque nous avons effectué la mise à niveau vers la plateforme Integrity, nous avons consolidé nos processeurs, qui sont passés de vingt-quatre à douze.»

Le nombre plus restreint de serveurs a causé une réduction de 300 000 \$ en frais d'exploitation annuels de Mitel. La nouvelle architecture demande 30 pour cent moins de personnel pour son administration. La virtualisation a permis à Mitel de réduire ses coûts de licences logicielles, dont beaucoup dépendent de processeurs. Par exemple, elle a supprimé une de ses licences Oracle, et a réduit de moitié ses licences HP-UX.

La nouvelle infrastructure consolidée réduit aussi les besoins de Mitel en matière d'alimentation et de refroidissement.

Simultanément, la nouvelle plateforme Integrity offre la capacité dont a besoin Mitel pour faire face à une croissance rapide. «Nous avons ajouté six nouveaux services informatiques, y compris de nouvelles instances SAP et des applications spécifiques à des projets, à nos serveurs et ce, sans augmenter le nombre d'appareils, constate M. MacGowan. Et, si nous désirons ajouter d'autres processeurs, nous le pouvons.»

Avec l'ancienne architecture, explique-t-il, si la société avait besoin d'un nouveau service essentiel supplémentaire, elle devait acheter un nouveau serveur pour l'exécuter. Maintenant, au lieu de cela, elle crée tout simplement un nouveau système virtuel dans l'appareil existant.

## Dire oui, plus rapidement et plus souvent

«Franchement, notre équipe des applications a été stupéfaite de la vitesse à laquelle nous pouvons offrir de nouveaux services, comme de nouvelles instances SAP ou des applications spécifiques à des projets applicatifs, avec la nouvelle infrastructure, déclare M. MacGowan. Maintenant, au lieu de six semaines, nous pouvons offrir un nouveau système en une demi-journée.»

Bien que de telles améliorations soient faciles à voir, d'autres résultats, beaucoup moins quantifiables mais aussi importants, ont été obtenus, fait remarquer M. Grant. «Parce que nous pouvons être plus réactifs, la relation entre les services informatiques et ses utilisateurs a changé. Nous pouvons dire oui plus souvent. Les organisations, comme la R et D, sont plus enclines à nous consulter avant de monter leur propre système, ce qui nous permet de mieux gérer les ressources informatiques.»

## Prêt à tout

Mieux encore, cependant, les services informatiques de Mitel sont mieux préparés pour répondre aux besoins d'affaire changeants, selon M. Grant, une prétention qui sera bientôt mise à l'épreuve avec l'achat d'Inter-Tel.

«Nous consoliderons et intégrerons les infrastructures des deux sociétés, ce qui constitue une transformation radicale de nos centres de données. C'est la vision que nous avons de notre architecture : pouvoir composer avec la croissance explosive amenée par les acquisitions ou l'augmentation des ventes. Cela importe peu.»

Nous avons eu l'occasion de repenser de fond en comble notre approche afin d'harmoniser nos ressources informatiques à nos objectifs d'affaires, ajoute M. Grant. Avec l'aide de HP, nous avons transformé notre centre de données d'une façon qui aurait été impossible il y a quelques années. Par conséquent, notre infrastructure est plus rentable et peut s'adapter plus rapidement lorsque nous devons apporter notre soutien à de nouvelles exigences ou de nouveaux processus d'affaires.»

Pour en savoir davantage, allez à [www.hp.com](http://www.hp.com)

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2008. L'information contenue dans le présent document est sujette à modification sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits ou services. Aucun élément du présent contenu ne saurait constituer une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou éditoriale du présent contenu.

4AA1-8446FCCA, mars 2008

