

ebrc, la confiance en plus

> Tier IV, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000... Classifi- cations et certifications rassurent un marché de plus en plus sensible aux concepts de disponibilité, de sécurité et de service.

Le petit Poucet luxembourgeois commence à gêner. A Paris, à Francfort ou à Bruxelles, celui dont le nom a longtemps été associé aux data centres, commence à se forger une réputation dans les Managed Services. Les apparences peuvent être trompeuses. Derrière les murs de ses quatre data centres au Grand-Duché, ebrc ne cesse de gagner des parts de marché dans les services...

Sans bruit, mais avec assurance. Pour preuve: à Londres, aux DCE Awards 2009 de BroadGroup, ebrc était élu «Best Managed Services Provider» et «Best Risk Mitigation

Service Provider» après avoir été récompensé «Best Data Centre Operator Europe 2008». En 2010, enfin, la filiale de P&TLuxembourg a reçu le «Best Regional European Data Centre Facility Award» aux Data Centre Europe à Nice. Peu de temps avant, aux ICT Awards 2009 à Luxembourg, ebrc avait été nommé «Best Hosting Service Provider» et «Best Information Security & Data Management Company»...

«Une visibilité bien nécessaire quand on joue dans la cour des grands, commente Yves Reding, CEO. En peu de temps, ebrc s'est imposé, sa réputation dépassant largement les frontières du Grand-Duché. Notre classification Tier IV par l'Uptime Institute et nos certifications ISO/IEC 27001 et, depuis peu, ISO/IEC 20000 s'inscrivent dans la même logique: rassurer un marché de plus en plus sensible aux concepts de disponibilité, de sécurité et de service.»

Débuts dans les Managed Services en 2004. Et premier contrat signé avec une institution financière scandinave venue s'installer à Luxembourg. Par la suite, ebrc emportera autant de contrats dans le secteur de la finance que dans les autres secteurs, en particulier la santé -également connu pour être «sensible».

Les services ebrc sont basés sur deux axes: continuité et agilité. Le premier est lié à l'ADN de l'entreprise, la résilience. Autrement dit, garantir la continuité des activités critiques des entreprises et assurer la protection de leurs données. Le second est davantage un différenciateur: face à l'incertitude du marché, donner la capacité aux entreprises de s'adapter rapidement à de nouvelles opportunités en leur fournissant des solutions agiles basées sur une externalisation partielle ou complète de leurs opérations informatiques.

Nouveau défi, aujourd'hui, avec le Cloud Computing. D'un point de vue commercial, Yves Reding s'attend à une redistribution des cartes. *«Le modèle est synonyme d'industrialisation poussée. Outre des garanties en termes de sécurité, il faut pouvoir démontrer sa capacité à livrer des services gérés, à*

» Suite à la page 22

Troisième copie à Luxembourg. Ou comment attirer les entreprises à Luxembourg...

Deux data centres proches reliés en mode synchrone et un troisième en asynchrone... au Luxembourg. Ou comment attirer les entreprises à venir goûter la différence grand-ducale.

La proposition émane de ebrc et de son partenaire d'origine belge Telematics and Services, spécialisé dans le stockage en réseau. Aujourd'hui, nombre d'entreprises et organisations qui fonctionnent avec deux sites éloignés se plaignent de problèmes de performance et de synchronisation, mais aussi de surcoûts. Proposition des deux partenaires: rapprocher les deux sites principaux, les situer à une distance n'excédant pas une dizaine de kilomètres, tout en tirant parti d'un troisième site, géographiquement

plus éloigné et destiné exclusivement à la protection des données.

La réflexion va bon train. En particulier dans les capitales proches où l'on a vu les data centres se multiplier en périphérie. Un schéma aujourd'hui remis en question. Ici, on se plaint du coût des communications; là, de problèmes sociaux, de risques sécuritaires... Comparativement, le Luxembourg ne manque pas d'atouts. A l'instar du «secret bancaire» qui a fait du pays le deuxième gestionnaire de fonds au niveau mondial, le Grand-Duché a défini un concept d'«IT régulé», unique au monde, qui attire aujourd'hui des entreprises de différents secteurs. L'offre, ensuite, puisque le Royaume-Uni, le Luxembourg est l'un des

cinq pays en Europe à compter sur son sol un data centre certifié Tier IV. Les communications, ensuite. Teralink, le réseau fibre optique de P&TLuxembourg (plus de 4 000 km, 15 points de présence (PoP) dans 6 pays européens) offre une capacité atteignant 88 x 40 Gbit/s (3,5 Terabit/s) entre les deux capitales...

Pour les clients, cette «troisième copie» est proposée via Telematics and Services dans le cadre d'un Managed Service complet incluant les services initiaux et de suivi en termes de connectivité, d'espace disque, de monitoring et autres dimensions liées à ce dépôt. Un premier pas avant de «migrer»? Certaines entreprises n'ont pas hésité: elles l'ont déjà franchi!

» Suite de la page 21

mesurer les niveaux de service que nous proposons et, enfin, à évaluer nos performances. C'est pourquoi nous nous sommes engagés rapidement dans l'ISO/IEC 20000 qui renforce la maturité de nos processus internes basés sur ITIL. Ce faisant, nous nous challengeons constamment via une démarche d'amélioration continue dans l'intérêt de la satisfaction de nos clients.»

Aujourd'hui, l'ISO/IEC 20000 offre davantage d'opportunités d'améliorer la rentabilité, la fiabilité et la cohérence des services IT (effet positif sur les coûts et le service); stratégiquement, la norme agit comme un différenciateur pour gagner de nouveaux marchés... avant qu'elle ne devienne une exigence contractuelle.

Face aux géants du secteur, ebrc avance ses certifications et autres titres de reconnaissance: premier Tier IV à Luxembourg et premier prestataire certifié ISO/IEC 27001 au Luxembourg et, aujourd'hui, premier prestataire certifié ISO 20000. «Dans un monde où le marketing dépasse largement les compétences réelles, il faut montrer patte blanche, conclut Yves Reding. A l'avenir, le marché exigera toujours plus de garanties...»



L'ISO/IEC 20000 conduit à se concentrer sur le service rendu au métier et sur la valeur ajoutée du service apporté

L'ISO/IEC 20000 est à l'organisation ce qu'ITIL est à l'opérationnel. Ce qui veut dire, encore, qu'elle porte sur l'entreprise, là où ITIL certifie les collaborateurs. Dans les deux cas, c'est un avantage puisque les collaborateurs sont formés et compétents, ce qui rend l'entreprise visible et reconnue. La certification de l'entreprise permet quant à elle de se différencier positivement sur le marché et de justifier auprès de ses clients que le système de gestion des services est en place.

Pour ebrc, cette certification -dans la foulée de l'ISO/IEC 27001 relative à la sécurité- complète son arsenal qualitatif. «Ce référentiel établit notre capacité à livrer des services gérés, à mesurer les niveaux de service que nous proposons et, enfin, à évaluer nos performances, commente André Ottavino, Business Performance Manager, ebrc. Une pression constante s'exerce aujourd'hui sur les prestataires de services informatiques pour qu'ils livrent un service de haute qualité à un coût minimum. L'ISO/IEC 20000 réduit les risques opérationnels, satisfait aux exigences des contrats et offres, démontre la qualité du service et optimise la rentabilité.»

L'ISO/IEC 20000 conduit à se concentrer sur le service rendu au métier et sur la valeur ajoutée du service apporté -gage de confiance pour le client, particulièrement pour les projets d'outsourcing. Basée sur le référentiel ITIL, la norme ISO est constituée de deux parties. Un premier volet définit les exigences quant au système de qualité de gestion des services, articulés autour de 13 processus (incluant les aspects de reporting, de gestion des services (budget et comptabilité), de sécurité de l'information ou encore de gestion des fournisseurs, des incidents et les principes d'amélioration continue) indispensables à une gestion cohérente des services et leur affecte un niveau d'exigence minimal. Un second volet précise la méthode de mise en oeuvre et impose une démarche fortement structurante, couvrant l'ensemble du cycle de vie des services.

Le périmètre est précis. Ce sont les quatre phases clés d'une gestion de bout en bout des services -création, déploiement, exploitation et suivi des engagements- qui sont scrupuleusement analysées. En matière de création de service par exemple, la l'ISO/IEC 20000 impose une vision plus complète de la définition des niveaux de service que ne le proposent les ensembles de recommandations d'ITIL v2 les plus couramment utilisés (Service Delivery et Service Support), en intégrant les notions de sécurité, de gestion de la relation clients et de gestion des fournisseurs.

Pour ce qui concerne l'exploitation, l'ISO/IEC 20000 pousse également les entreprises à aborder tous les aspects: gestion des incidents et des configurations bien sûr, mais aussi gestion des problèmes, gestion des changements et des releases, gestion de la capacité et de la disponibilité, sécurité... le tout dans une approche constante d'amélioration continue des niveaux de services.

Enfin, en matière de reporting, l'ISO/IEC 20000 innove en créant un processus de gestion unifié des rapports, pour faciliter l'analyse et la prise de décision. Au bout du compte, la démarche de certification génère une double garantie: celle d'avoir engagé une démarche ITIL pérenne et celle de disposer d'une stratégie de gestion de service opérationnelle et efficace.

Et André Ottavino de conclure: «Treize processus analysés, un scope transverse sur 250 points de contrôle revus tous les ans, et donc à chaque fois une remise en question... C'est lourd! Mais c'est le prix à payer pour se différencier et, plus encore, instaurer fermement la confiance, critère fondamental pour emporter aujourd'hui des affaires.»