



**Optimiser la  
gestion des données pour des  
télécommunications  
plus intelligentes**

# Sommaire



# 1

## Introduction

Pour réussir, les opérateurs de télécommunications doivent résoudre les défis des stratégies et des systèmes « traditionnels ».



## Améliorer l'efficacité opérationnelle

Quels que soient les types de services que propose votre opérateur de télécommunications, votre infrastructure de données doit répondre dès aujourd'hui à de nouveaux défis et être en mesure de répondre aux opportunités de demain.

# 2



# 3

## Différencier l'expérience client

Les technologies de gestion des données permettent la mise en œuvre de services réactifs et personnalisés et d'offres de produits innovants.



## Ressources

Découvrir ces ressources pour en savoir plus sur la manière dont les solutions IBM peuvent épauler votre organisation de télécommunications.

# 4

Sommaire

Introduction

Améliorer l'efficacité opérationnelle

Différencier l'expérience client

Ressources

# Introduction

# 1



Le ciel est l'unique limite des opérateurs de services de télécommunications. Grâce à l'introduction de services innovants et d'interactions plus efficaces et personnalisées proposées aux abonnés, le potentiel de développement de chiffre d'affaires est pratiquement illimité. De nouveaux prospects émergent en permanence sous l'effet de la croissance explosive de la demande pour des services Internet mobiles, des offres de communication entre équipements mobiles et des solutions sans fil pour les entreprises.

Toutefois, ce potentiel considérable s'accompagne de nombreux défis. Au-delà de la possibilité d'attirer des abonnés qui auraient quitté la concurrence, les opérateurs de télécommunications, présents sur des marchés désormais matures, ont une très faible marge de progression de leur base d'abonnés. Ce qui leur impose de se différencier en permanence, en gagnant en qualité de service client et en trouvant de nouvelles approches pour faciliter l'accès de leurs clients à leurs offres de services. Les opérateurs de télécommunications des marchés émergents se trouvent confrontés au défi opposé : faire face à un marché explosif de services spécifiques et intégrés à des offres liées.

Pour valoriser ce potentiel de croissance, les opérateurs de télécommunications doivent franchir les obstacles que constituent les systèmes, processus, business models et modes de pensée traditionnels. Pour nombre d'entre eux, l'utilisation de systèmes métier nombreux et hétérogènes (gestion opérationnelle, production, relation client), conjuguée à des processus extrêmement complexes, conduit à des infrastructures et à un environnement métier inefficaces, coûteux et rigides.

Sommaire

**Introduction**

**Améliorer l'efficacité  
opérationnelle**

**Différencier  
l'expérience client**

Ressources

# Introduction

# 1



IBM propose une gamme complète de solutions de gestion de données, conçue pour apporter aux opérateurs de télécommunications davantage d'efficacité opérationnelle et la capacité à identifier des approches innovantes pour différencier l'expérience client.

Les logiciels de bases de données IBM Informix et IBM DB2 constituent des plates-formes hautes performances, fiables, évolutives et économiques, qui apportent aux opérateurs de télécommunications la capacité à capitaliser sur leur potentiel et à devenir plus compétitifs grâce à des réseaux plus intelligents et à une utilisation plus judicieuse des données. L'offre IBM solidDB, base de données relationnelle en mémoire, est utilisée dans le monde entier pour répondre aux exigences temps réel des applications de télécommunications. Grâce à cette solution, les opérateurs de télécommunications sont en mesure de répondre à des contrats de niveau de service extrêmement stricts en assurant des performances exceptionnelles en termes de vitesse et de disponibilité, et en accélérant les autres bases de données relationnelles à un niveau pouvant atteindre un facteur dix.<sup>1</sup> À ces solutions, vient s'ajouter l'offre IBM Optim Integrated Data Management, environnement intégré et modulaire destiné à gérer des données tout au long de leur cycle de vie.

En se conjuguant, ces solutions IBM de gestion des données permettent aux opérateurs de télécommunications de gagner en compétitivité grâce à des réseaux plus intelligents et à une utilisation judicieuse des données.

[Sommaire](#)

**Introduction**

[Améliorer l'efficacité  
opérationnelle](#)

[Différencier  
l'expérience client](#)

[Ressources](#)



Pour être compétitifs dans un environnement en évolution constante, les opérateurs de télécommunications doivent répondre à des enjeux de service, de coût et de risque, tout en valorisant leurs potentiels de croissance, de leadership et de différenciation. Les entreprises les plus performantes élaborent des réseaux dynamiques de nouvelle génération (NGN), capables d'apporter des gains de performance, d'accélérer la réalisation de solutions et de gérer des volumes de données en croissance permanente.

Avec les solutions de gestion de données IBM, les opérateurs de télécommunications peuvent construire des réseaux NGN capables de s'adapter à de nombreuses architectures de déploiement. Elles s'interfaçent avec un large éventail d'architectures applicatives et gèrent des charges de traitement illimitées, et ce, avec la possibilité d'étendre l'accès aux données à la demande et de s'exécuter en limitant les interventions humaines nécessaires. Ce type d'infrastructure dynamique permet de gagner en efficacité opérationnelle, de réduire la complexité des processus et de contribuer à la rentabilité, nécessaire pour financer l'innovation et le développement sur de nouveaux marchés.

*« Le problème que nous avions à résoudre était de faire face au nombre croissant d'abonnés qui exprimaient une demande pour des services en temps réel. Nous souhaitions par ailleurs protéger les investissements réalisés avec le logiciel Informix, dont nous sommes satisfaits et qui gère des charges de traitement très étendues. Grâce à la mise en œuvre d'une solution solidDB Universal Cache en frontal du système Informix Dynamic Server, nous sommes en mesure de répondre aux demandes de prestations à faible latence de nos clients pour des charges de travail extrêmement lourdes, en temps réel, tout en assurant la synchronisation des données entre IDS et solidDB Cache. »*

–Un opérateur de services de télécommunications, leader en Chine

# Améliorer l'efficacité opérationnelle

## 2



« *Nous cherchions une base de données ouvrant la voie vers le futur et nous l'avons trouvée : DB2 9 est la solution de demain. Les capacités de compression de DB2 9 sont essentielles pour nous permettre de réduire le volume de nos bases de données, et nous avons atteint un taux de compression de 83 pour cent dans un cas. La solution nous permet au final de minimiser nos coûts de stockage et de gagner en performances.* »

–**Jean Holley**,  
DSI, Tellabs, Inc.

Simultanément, l'infrastructure est chargée de traiter des initiatives stratégiques de transformation métier et réseau, pour créer des services dont les capacités vont bien au-delà des technologies et des modèles opérationnels traditionnels.

Avec IBM Informix, les opérateurs de télécommunication peuvent gagner en efficacité opérationnelle en assurant une disponibilité permanente des données et en gérant des trafics à très haut volume sans aucun retard. La solution permet de gérer en continu des milliers de décisions de trafic simultanées, tout en ne nécessitant que des ressources d'administration réduites, ce qui contribue à limiter les charges d'exploitation globales des opérateurs de télécommunication.

Une autre approche pour gagner en efficacité opérationnelle consiste à améliorer les performances des systèmes et des bases de données, notamment pour le traitement des données critiques qui exigent des performances extrêmes. La solution IBM solidDB Universal Cache permet d'accélérer jusqu'à un facteur dix les bases de données relationnelles les plus courantes de l'industrie. Ce sont plus de trois millions de déploiements de bases de données en mémoire solidDB qui sont en service dans les réseaux de télécommunications, les applications d'entreprise et les logiciels et systèmes embarqués. Les leaders du marché des télécommunications, tels que Cisco, Alcatel et Nokia Siemens, s'appuient sur cette technologie pour assurer des prestations de performances extrêmes en termes de vitesse et de disponibilité.<sup>1</sup>

**Sommaire**

**Introduction**

**Améliorer l'efficacité opérationnelle**

**Différencier l'expérience client**

**Ressources**



En outre, grâce aux plates-formes de gestion de données IBM, les opérateurs de télécommunications disposent de moyens pour consolider et intégrer des systèmes et réduire le coût de leur matériel. Les fonctionnalités de compression (Deep Compression), par exemple, proposées avec les offres Informix et DB2, permettent aux entreprises de gérer davantage de volumes de données avec leurs ressources de stockage existantes, ce qui permet de réduire les besoins en équipements de ce type. Grâce à ces solutions, les opérateurs de télécommunications peuvent également stocker davantage de données dans leur base de données de production, qui sont par ailleurs plus rapidement accessibles pour assurer un service client de meilleure qualité.

La gestion efficace des données est essentielle pour atteindre un haut niveau d'efficacité, car la saturation des bases de données peut limiter les performances des systèmes ERP (planification des ressources de l'entreprise), CRM (gestion des relations client) et des applicatifs spécifiques. C'est dans cette optique que des entreprises comme Vodafone Espagne utilisent les solutions Optim Integrated Data Management, qui apportent un environnement intégré et modulaire pour concevoir, développer, exploiter, optimiser et administrer des données d'entreprise au cours de l'ensemble de leur cycle de vie.

*« La maîtrise de la prolifération des données nous a apporté la capacité à assurer des campagnes marketing plus fréquentes et agressives, mais aussi à développer des opportunités métier et des potentiels de chiffre d'affaires, tout en continuant à garantir les niveaux de service prévus pour offrir un service client d'excellence. »*

–**Juan Antonio Gonzalez Aranda,**  
Manager, Systèmes de gestion de la relation client,  
Vodafone Espagne



Vodafone Espagne utilise Optim pour archiver et stocker les historiques de transactions de manière sécurisée, et ce, à moindre coût. L'entreprise peut ainsi assurer les niveaux de performance des applicatifs et des services client sans perturber le workflow.

Optim facilite également le respect des obligations légales de conformité de manière abordable. Grâce au stockage des données archivées sur des disques en remplacement d'équipements à bande, la solution apporte aux opérateurs de télécommunications la capacité à réagir plus rapidement aux demandes d'information des organismes régulateurs. À titre d'exemple, le tri de plusieurs téraoctets de données pour identifier quelques centaines de mégaoctets d'archives nécessitait 30 jours chez un leader des télécommunications indiennes, du fait d'une procédure d'archivage et de restauration utilisant des bandes. Avec la solution Optim, l'archivage de données permet aux opérateurs de télécommunications d'assurer en quatre heures leurs obligations légales concernant ces demandes.

*« Notre nouvelle stratégie a pour objectif d'assurer une expérience client différenciée et d'apporter de la flexibilité pour l'améliorer en permanence. »*

**–Un opérateur de télécommunications leader en Inde**



Pour attirer et fidéliser les clients, les opérateurs de télécommunications — en particulier sur les marchés parvenus à maturité — doivent se différencier en développant et en proposant des services nouveaux et innovants, mais aussi en améliorant le service client.

Il est essentiel pour ces opérateurs de commercialiser rapidement des produits et services de télécommunications nouveaux, car leur réussite réside dans leur capacité à fidéliser une base de clients de plus en plus avertie et exigeante. IBM est aux côtés des opérateurs de télécommunications pour répondre à ce défi grâce à des solutions capables d'assurer l'intégration complète de plates-formes de prestations de services. Les acteurs des télécommunications peuvent ainsi fournir et gérer de manière continue des services, des applications et des contenus sur de multiples réseaux et équipements d'accès.

### **Exemple concret : se recentrer sur le client**

Pour s'assurer d'une flexibilité maximale dans le futur, développer tout son potentiel de croissance et acquérir des capacités d'élaboration et de mise en œuvre rapide de nouveaux services, un leader des télécommunications indien a déployé IBM DB2 dans le cadre de son infrastructure. Parmi les avantages dont il bénéficie, figure la capacité à traiter 1,5 million de nouveaux clients par mois, grâce à la mise en œuvre de processus intégrés de communication client pour tous ses secteurs d'activité et une expérience client globale plus complète et efficace.

À titre d'exemple, Tellabs, fournisseur de solutions de télécommunications, a choisi la solution IBM DB2 pour héberger ses données métier SAP et s'assurer de la disponibilité permanente de ses informations essentielles. Grâce au logiciel DB2, Tellabs assure la disponibilité de solutions fiables données-voix-vidéo, ce qui permet aux opérateurs de services de proposer à leurs clients un accès permanent à des services de communication.



Les opérateurs de télécommunications les plus performants sont aussi ceux qui offrent les meilleurs services au client. Toutefois, il peut s'avérer difficile de donner aux agents chargés du service client la capacité à répondre rapidement et à résoudre efficacement des problèmes, lorsque les demandes de services s'accumulent dans un environnement de CRM, ralentissant ainsi l'accès aux données et les délais de réponse. L'informatique peut y remédier en ajoutant davantage de serveurs et d'équipements de stockage, mais au prix de coûts supplémentaires. À un certain stade, l'application de CRM ne peut tout simplement plus évoluer pour prendre en charge un nombre explosif de dossiers client.

Ici encore, IBM Optim peut répondre à ce problème en apportant des capacités de gestion efficaces et d'archivage d'historiques de transactions, tout en permettant un accès universel aux données essentielles. En archivant des historiques et en les retirant des systèmes de production, la solution Optim permet d'améliorer considérablement les temps d'accès aux données et la fiabilité des systèmes, permettant ainsi une gestion et une résolution rapides des appels client et des demandes de prestations de service.

Pour aider les opérateurs de services de télécommunications à relever les défis technologiques et métier auxquels ils sont confrontés et à atteindre leurs objectifs de croissance, IBM propose une solution intégrée de gestion des données, conjuguée à des bases de données hautement performantes et possédant des qualités adaptées aux besoins des opérateurs de télécommunication : vitesse, fiabilité et évolutivité. En contribuant à améliorer l'efficacité opérationnelle, à différencier l'expérience client et à maîtriser les coûts, les solutions IBM de gestion des données permettent aux opérateurs de télécommunication, aussi bien sur les marchés émergents que sur les secteurs matures, de prospérer dans un environnement métier dynamique, demandeur de fiabilité, d'excellence opérationnelle et d'innovation.



Pour en savoir plus sur l'utilisation des solutions DB2, Informix, solidDB et Optim pour des télécommunications plus intelligentes, consultez les ressources suivantes :

**[Logiciel IBM DB2](#)**

**[IBM Informix](#)**

**[IBM Optim Integrated Data Management](#)**

**[IBM solidDB Universal Cache](#)**



#### Compagnie IBM France

17 avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse : [ibm.com/fr](http://ibm.com/fr)

IBM, le logo IBM, [ibm.com](http://ibm.com), DB2, Informix, Optim et solidDB sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. L'association d'un symbole de marque déposée (® ou ™) avec des termes protégés par IBM, lors de leur première apparition dans le document, indique qu'il s'agit, au moment de la publication de ces informations, de marques déposées ou de droit coutumier aux États-Unis. Ces marques peuvent également être des marques déposées ou de droit coutumier dans d'autres pays.

Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le Web sous la mention « Copyright and trademark information » à l'adresse [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques ou marques de services de tiers.

Ces informations concernent les produits, programmes et services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays.

Les références aux produits, programmes et services IBM n'impliquent pas que seuls ces produits, programmes et services puissent être utilisés. Tout produit, programme ou service peut être utilisé.

Cette publication a uniquement un rôle informatif. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Veuillez contacter votre représentant commercial ou votre revendeur local IBM pour les toutes dernières informations au sujet des produits et services IBM.

Cette publication contient des adresses internet non-IBM. IBM ne peut pas être tenu responsable des informations publiées sur ces sites.

IBM ne fournit aucun avis juridique, comptable ou de contrôle et ne garantit pas non plus que ses produits et services soient conformes à la législation. Les clients sont responsables de la conformité avec les lois et réglementation en vigueur relatives à la finance, y compris les lois et réglementations nationales.

Les photographies présentées sur ce document peuvent, le cas échéant, représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2010  
Tous droits réservés.

IMM14067-FRFR-00