

Bord Gáis Energy

Innovier pour transformer l'entreprise en une entreprise numérique

Alors que Bord Gáis Energy et ses clients se dirigent vers un avenir à faible émission de carbone, les nouveaux services numériques sont la clé de la croissance de l'entreprise.

Andy Nason et son équipe fournissent des services pour tous les secteurs de l'activité de Bord Gáis Energy. En tant que responsable des services et de l'infrastructure pour l'Irlande, le mandat d'Andy est de fournir des services de production stables, fiables et sécurisés qui prennent en charge les activités habituelles, ainsi que de fournir des plans de changement dans un environnement métier qui évolue rapidement.

Le traitement des mandats de sécurité zero day, par exemple, était particulièrement perturbateur et difficile à gérer. « Il y a environ 4 ans, j'ai reçu l'appel tant redouté un vendredi soir », se souvient Andy. « Sur Sky News, il y avait un flash spécial au sujet des infections de ransomware. Nous devions prendre des mesures de notre côté et je me souviens avoir été horrifié par le fait que cela nous obligeait à mettre sur pied une équipe de plus de 30 personnes pour appliquer des correctifs sur plus de 400 serveurs. Et je pense que j'ai passé le week-end en question - au moins 20 heures et plus - à passer des appels aux points de contrôle. »

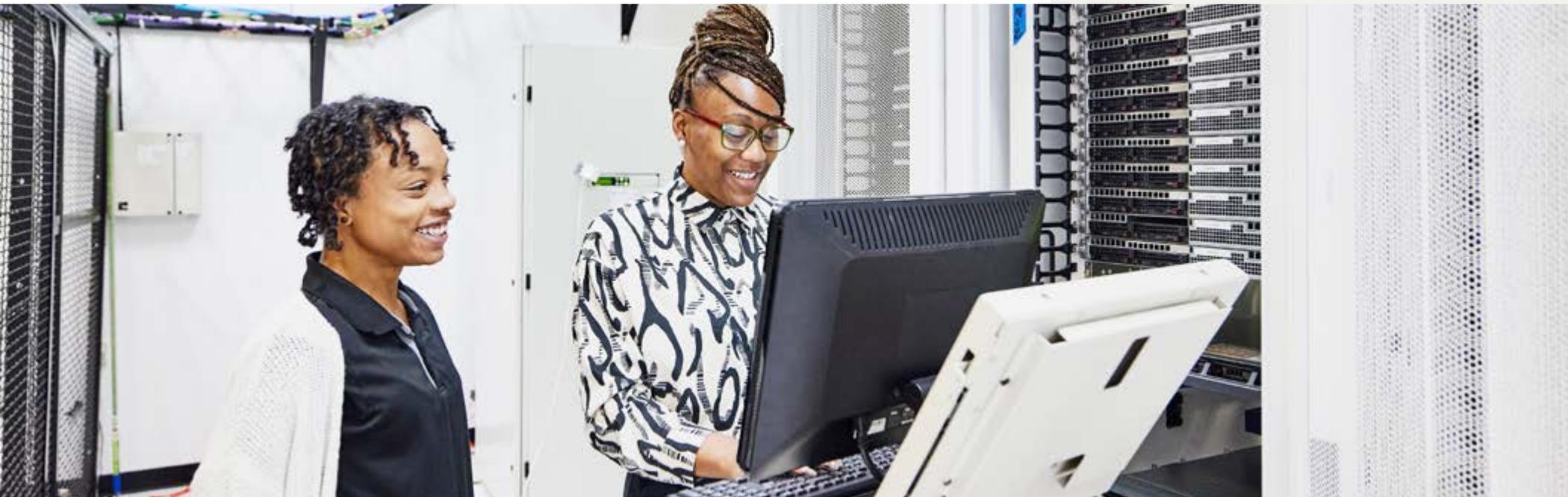
Sans une stabilité du service, l'entreprise ne pourrait pas livrer les nouveaux parcours numériques nécessaires pour attirer de nouveaux clients ou fidéliser ses clients existants. Pour dépasser ces limites opérationnelles, Andy a engagé Kyndryl, un partenaire de confiance depuis 2011, pour proposer et mettre en œuvre une solution qui aiderait son personnel à faire plus tout en améliorant la vitesse, la qualité et la rentabilité. Plus important encore, l'équipe d'Andy avait besoin d'une solution qui lui permettrait de passer beaucoup plus de temps à prendre en charge la livraison des plans de changement.

Résultats

- 6 heures pour un correctif zero day sur plus de 300 serveurs
- 40 % de la totalité des incidents automatiquement résolus de bout en bout
- 0 incident de priorité 1 sur l'intégralité de l'année 2021
- Aucun arrêt de la production lors de la transition vers Kyndryl Storage as a Service

« L'équipe de Kyndryl a tout compris. Elle sait que nous plaçons la barre très haut en ce qui concerne nos attentes, mais au bout du compte, notre réussite est aussi la sienne. »

- Andy Nason, responsable des services et de l'infrastructure, Bord Gáis Energy



Prendre en charge la croissance de l'entreprise grâce à l'automatisation

« Kyndryl s'est attaqué à la pile de gestion des services informatiques, proposant de traiter la gestion des événements de bout en bout avec l'automatisation et les outils Red Hat Ansible et l'intégration dans la plateforme ServiceNow existante. Le plan comprenait l'automatisation des correctifs de sécurité », explique Andy.

Kyndryl a utilisé Red Hat® Ansible® Automation Platform pour automatiser progressivement la gestion des événements et des alertes, ainsi que tous les contrôles des codes de sécurité. Résultat : une stabilité sans précédent dans l'intégralité de l'environnement informatique de Bord Gáis. En 2021, deux ans après sa mise en œuvre, la solution a automatiquement diagnostiqué 72 % de tous les problèmes remontés par la plateforme ServiceNow et résolu automatiquement 40 % d'entre eux à l'aide des playbooks Ansible. Les incidents de priorité 1 sont passés de 31 en 2018 à 0 en 2020, et les incidents de priorité 2 sont passés de 469 en 2018 à 0 en 2020. Pour 2021, les événements de priorité 1 sont restés stables à 0. La résolution automatisée de bout en bout ferme souvent les tickets d'incident en quelques secondes, rendant 20 à 30 % du trafic Ansible presque invisible. L'équipe d'Andy a été largement soulagée de sa charge de maintenance, ce qui lui a permis de se concentrer sur les besoins de ses partenaires du secteur et de leur apporter une réponse plus cohérente.

La valeur de la solution est devenue très claire lorsque l'équipe des opérations de sécurité a récemment émis une alerte de vulnérabilité de haut niveau de type « zero day » : trois correctifs qui ont dû être appliqués dès que possible.

« Deux membres de l'équipe Kyndryl ont préparé tous les correctifs et m'ont alerté que tout était prêt », souligne Andy. « Nous avons appuyé sur le bouton et les correctifs ont été automatiquement déployés sur plus de 300 serveurs Windows. L'ensemble du processus a pris moins de six heures. »

En plus de simplifier les événements zero day, l'automatisation Ansible a réduit ce qui était auparavant une application de correctif trimestrielle de six semaines à forte intensité de main-d'œuvre à seulement deux jours par mois. Aujourd'hui, toutes les vérifications de l'intégrité, de la sécurité et de la conformité des serveurs sont automatisées via les playbooks Ansible, ce qui réduit le volume d'alertes d'incident de 30 %.

AIOPS : passer à l'étape suivante de l'amélioration continue

Malgré la pandémie de COVID-19, les confinements nationaux, les conditions météorologiques extrêmes et la délocalisation du personnel, Andy et l'équipe de Kyndryl ont veillé à apporter une amélioration continue à l'entreprise. Ils ont déployé un nouveau kit d'outils AIOPS qui offre une vue unique sur le domaine, et les experts examinent chaque semaine les flux de données provenant des outils AIOPS.

Des informations exploitables aident l'équipe Kyndryl à automatiser plus efficacement, en lui permettant de se concentrer sur les informations qui révèlent des cas où l'automatisation peut être en train de résoudre de manière répétée les mêmes problèmes sur les mêmes serveurs (nettoyage de l'espace disque, par exemple) alors que la véritable solution est de fournir plus de ressources. Sur la base de ces informations, l'équipe peut répondre avec un playbook Ansible nouveau ou modifié.

À mesure que Bord Gáis migrera davantage de charges de travail vers le cloud, les mêmes outils suivront et offriront une visibilité sur les profils de consommation pouvant entraîner des économies de coûts importantes.





Créer une nouvelle valeur métier basée sur un véritable partenariat et fournir la liberté d'innover

Que signifie toute cette automatisation pour Andy au quotidien ? « Les personnes clés de Kyndryl sont disponibles en quelques minutes lorsqu'un problème urgent survient », explique Andy, « et lorsqu'elles répondent à un appel, elles ont déjà une bonne connaissance du problème. La raison à cela : il y a un tampon dans la journée d'un membre de l'équipe pour prendre les devants dans un domaine technique et comprendre le statu quo. »

Le résultat ? Des relations optimisées - libérées des tâches de maintenance répétitives, Bord Gáis Energy et Kyndryl travaillent de concert et leur partenariat solide leur permet d'apporter de la valeur à l'entreprise.

Un exemple de ce partenariat est la solution Kyndryl Storage as a Service dont l'entreprise avait besoin pour conserver ses données précieuses. Kyndryl fournit des ressources de stockage que l'entreprise paie au fur et à mesure de sa consommation, tandis que Kyndryl assume la responsabilité de la propriété, du support et de la mise à disposition de l'infrastructure.

« L'équipe principale était présente et concentrée en permanence sur le projet, ce qui nous a permis de livrer à une vitesse phénoménale pour l'entreprise de manière transparente. Cette migration était très complexe, et Kyndryl l'a fait sans durée d'indisponibilité et sans impact sur les opérations métier », précise Andy. « La vie après la migration est très agréable. Je reçois uniquement des commentaires positifs de nos clients. »

Migration vers un cloud public

Avec Kyndryl assurant la conception, la construction de la zone d'atterrissage et l'exécution des services, Andy migre les systèmes Bord Gáis Energy, y compris toute l'automatisation et tous les outils, vers la plateforme cloud Microsoft® Azure. L'équipe utilise déjà Ansible pour construire la zone d'atterrissage.

Andy conclut : « Nous avons vraiment l'impression d'être partenaires et de partager nos défis métier. »

Votre prochaine étape

Pour en savoir plus sur la manière dont Kyndryl fait progresser les systèmes critiques qui alimentent le progrès humain.

© Copyright Kyndryl, Inc. 2022

Kyndryl est une marque commerciale ou déposée de Kyndryl Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques Kyndryl Inc. ou d'autres sociétés.

Microsoft est une marque de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Red Hat et Ansible sont des marques de Red Hat, Inc. ou de ses filiales aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale, et peut être modifiée sans préavis par Kyndryl. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où Kyndryl est présent. Les produits Kyndryl sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

Les données de performances et les exemples de clients ne sont présentés qu'à des fins d'illustration. Les véritables résultats en matière de performances peuvent varier en fonction des configurations et conditions d'exploitation spécifiques. Les produits Kyndryl sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

