

SFR BUSINESS

Projet Neurones

DSIST B2B

DRC B2B

Hypervision B2B & DSO

CSE B2B 23 février 2023

La solution : mise en œuvre d'un progiciel d'hypervision de dernière génération

□ D'où on part

- Solution de supervision obsolète techniquement et fonctionnellement (supervision up/down uniquement)
- des dizaines de développements spécifiques en complément
- Ne couvre que 10% des CPE (licences)

□ Objectifs :

- détecter les incidents avant le client
- traiter/consolider/corréler les incidents de façon proactive et industrielle
- remédier en automatique aux incidents récurrents

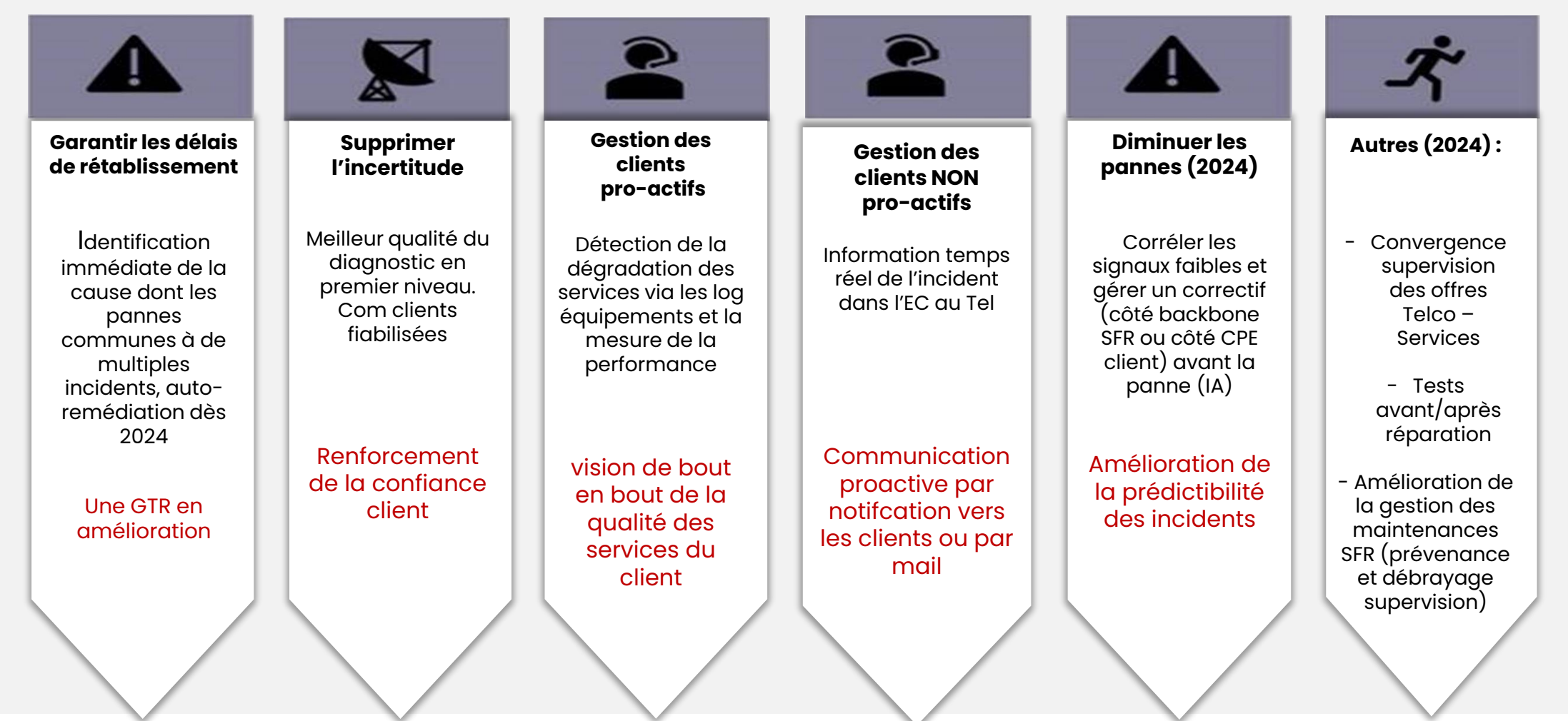
=> Sur tous les services telco et ICT du B2B, dans une vision unique, convergente et proactive !

□ La solution

- Mise en œuvre d'un progiciel d'hypervision basé sur l'IA
- Adossement de ces traitements à une connaissance approfondie des chaînes de liaison, de l'équipement client jusqu'à plateforme de service dans le réseau






Estimation des gains pour les clients

Fiabiliser la disponibilité des services : diminuer les pannes, garantir les délais de rétablissement, supprimer l'incertitude



Projet Neurones

5 exemples de besoins de la RCT couverts par Neurones

Cas d'usage	Besoins	Réponses Neurones	Gains
 <p>Gestion des Travaux Programmés</p>	<p>Réduction des impacts des TP :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Clients Impactés ? ○ Statuts des services SFR après TP ? 	<p>Genome / Topologie + Calcul d'impacts → notification Client + débrayage auto</p> <p>Supervision de tout le périmètre B2B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Moins de tickets à traiter ○ Moins d'interventions inutiles STIT ○ Baisse de charges équipes RCT ○ Gain de temps pour tous
 <p>Identification de la cause et des impacts d'un incident</p>	<p>Automatisation calcul IG</p> <p>Quand un incident survient :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Impacts sur les services ○ Tickets proactifs et réactifs ○ Cellule IG ○ Faux positifs résiduels 	<p>Génome/Topologie + corrélation topologique + supervision de tout le périmètre B2B + Intégrations alarmes Backbone, Tickets & changements (programmés & conf)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Identification auto de la cause racine + création auto IG 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Moins de tickets à traiter ○ Moins d'interventions inutiles STIT ○ Baisse de charges équipes RCT & Cellule IG ○ Amélioration satisfaction client
 <p>Exploitation des Syslog CPE</p>	<p>Amélioration de la Proactivité I</p> <p>Syslog CPE non exploités (Dying Gasp, Duplex Mismatch, Comportements anormaux, ...)</p>	<p>Récupération des Syslog + analyse de tendance + corrélation avancée via utilisation IA/Machine Learning</p> <p>Remédiation automatique</p> <p>Identification Post Mortem</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Moins de tickets à traiter ○ Amélioration du MTTR ○ Baisse de charges équipes RCT ○ Plus de proactivité ○ Amélioration satisfaction client
 <p>Gestion des Bagots CPE/PE</p>	<p>Amélioration de la Proactivité II</p> <p>Bagots souvent invisibles pour la supervision mais pas pour le client</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dégradations des services 	<p>Récupération des logs Radius :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Détection incidents en temps réel, analyse de tendance (Baselining) ○ Proactivité / Prédiction 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Moins de tickets à traiter ○ Baisse de charges équipes RCT
 <p>Convergence Offres Services</p>	<p>Convergence offres multi services SFR</p> <p>CPE L3 & L2 , LAN, Wifi, FW, ...</p> <p>Equipements interconnectés et services interdépendants</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas de visibilité de bout en bout client/SFR, pas de corrélation ○ Doublons de Tickets, problèmes de communication inter équipes, Insatisfaction Client et équipes SFR <p>Forte volonté de développer les services</p>	<p>Solution Convergente</p> <p>Supervision/Hypervision/Ticketing pour tous les clients B2B SFR</p> <p>Modélisation Topologies Service & Corrélation</p> <p>Nouvelles Interfaces de restitution de l'information pour les clients et équipes SFR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Amélioration du Service SFR ○ Moins de tickets à traiter ○ Modernisation des vues Solutions Clients ○ Amélioration satisfaction client

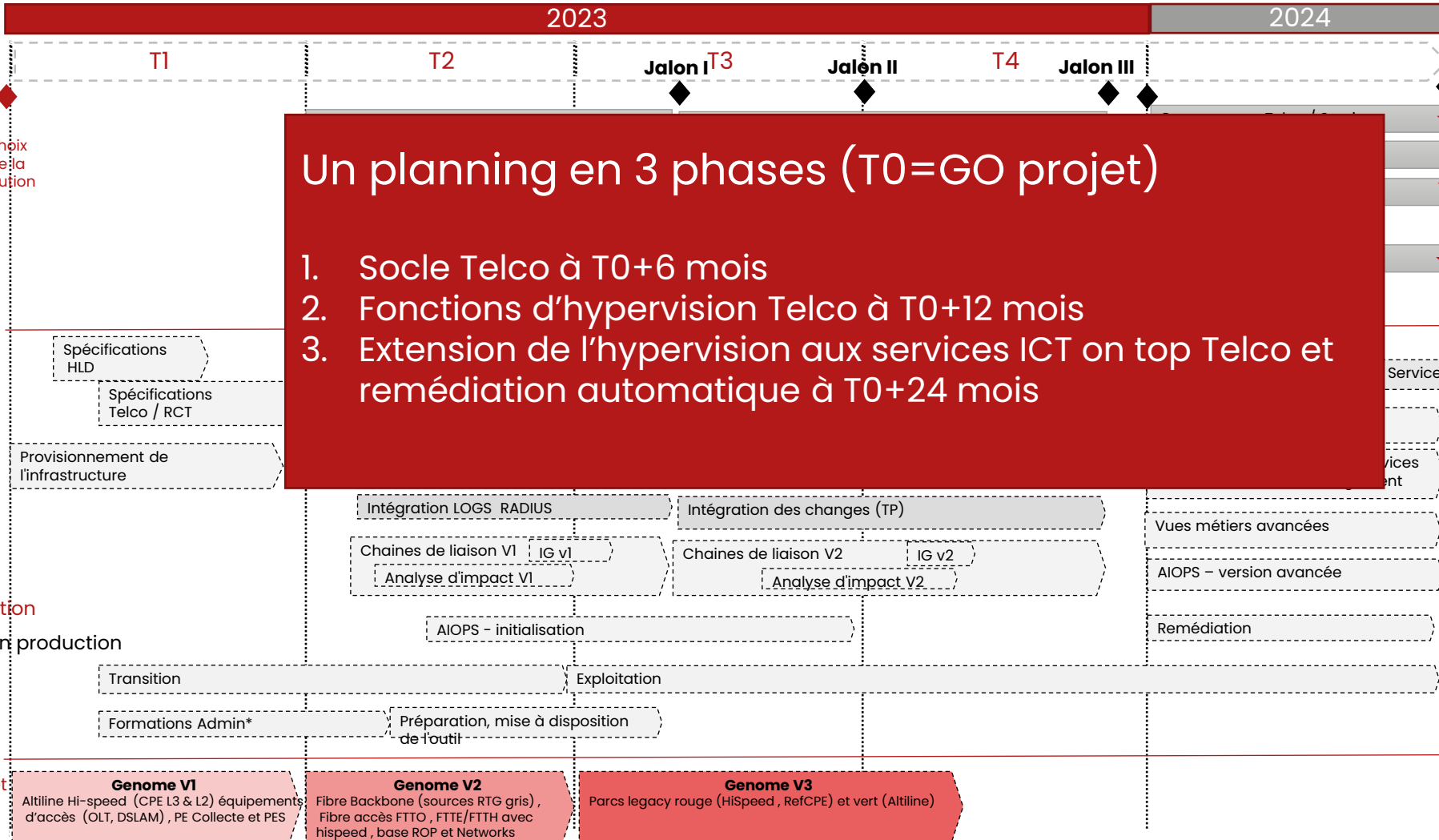
Splitté en 1 projet 2023 axé sur la partie Telco et les principaux gains financier et un projet 2024 sur la Convergence

Gains métiers

Lotissement

- ◆ Validation
- ◆ Mise en production

Planning Project Genome



Un planning en 3 phases (T0=GO projet)

1. Socle Telco à T0+6 mois
2. Fonctions d'hypervision Telco à T0+12 mois
3. Extension de l'hypervision aux services ICT on top Telco et remédiation automatique à T0+24 mois

Jalon	Bénéfices RCT
Jalon I Juillet 2023	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration algorithme Suspicion IG, Moins d'incidents à tort à traiter, Amélioration de la Proactivité, Accès IHM d'aide au diagnostic (IG, Chaines de liaison, historiques des changements), Visibilité sur statuts 100% CPE
Jalon II Octobre 2023	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de la proactivité Amélioration création auto des tickets incidents, Détection des saturations auto + Accès rapports de tendance
Jalon III Décembre 2023	<ul style="list-style-type: none"> Calcul IG 100% automatisé, Moins d'incidents à tort à traiter, Amélioration de la Proactivité, Amélioration des IHM d'aide au diagnostic (IG, chaines de liaison de bout en bout avec statuts, logs CPE, calcul impacts, runbooks),

Remarque:
Par l'ajout de sources d'information supplémentaires (logs, changements, métrologie,...), chacun des 3 jalons de 2023 apporte une amélioration dans l'efficacité de la proactivité