



## A propos d'Eutelsat Communications

Créée en 1977, Eutelsat est le leader européen de la transmission par satellite de services vidéo et de données. Des millions de foyers bénéficient de ces services, par la réception d'informations et de programmes en provenance du monde entier. En l'espace de 10 ans, le nombre de chaînes de télévision diffusées à travers les satellites du Groupe est passé de 500 à plus de 3700, dont près de 500 nouvelles chaînes cette année.

## Quelques chiffres

- Capacité commercialisée sur 27 satellites
- 20 positions sur l'orbite géostationnaire en couverture de 150 pays d'Europe, d'Afrique, d'Amérique et d'Asie
- 3 700 chaînes de télévision et plus de 1 100 stations de radio
- Audience de plus de 204 millions de foyers TV satellite et câble
- Téléports en France et Italie fournissant un accès Internet sur l'ensemble de la couverture des satellites Eutelsat, sur terre, en mer et dans espace aérien
- 660 collaborateurs issus de 28 nationalités
- Chiffre d'affaires consolidé de 1 047,2 millions d'euros pour l'exercice 2009-2010

## Eutelsat s'appuie sur MEGA pour gérer l'évolution de son système d'information

### Le contexte

Eutelsat, leader européen de services fixes par satellite, dispose d'un système d'information sophistiqué permettant de supporter l'ensemble de ses activités (de la relation client et la gestion administrative à l'exploitation opérationnelle des satellites et des télécommunications). La Direction des Systèmes d'Information d'Eutelsat s'est engagée dans un projet de refonte de l'OSS et du BSS, cœur de son SI à plus de 80% de son périmètre applicatif. Différents schémas directeurs établissent les grandes orientations par domaine métier sur les 3 ans à venir. La DSI qui doit définir une cible pour le SI unique, transverse et répondant à l'ensemble des besoins métiers, a décidé de mettre en place une démarche basée sur un référentiel d'architecture d'entreprise.

### Les enjeux

- Une **connaissance précise et partagée du SI et des processus supportés**, permettant une meilleure gouvernance du SI en prenant notamment des décisions éclairées sur l'évolution du patrimoine applicatif
- L'**harmonisation du patrimoine applicatif** (élimination des redondances fonctionnelles) permettant de simplifier le SI et réduire les coûts
- La **convergence vers un SI cible unique, aligné sur les besoins du métier et plus agile** en utilisant une approche SOA sur certains métiers et en « progicielisant » les parties les plus standards du SI
- Une « **industrialisation** » du fonctionnement de la DSI, lui permettant de valoriser son apport :
  - centralisation et partage de l'information nécessaire à la bonne gestion du SI
  - meilleure compréhension des processus supportés par le SI et partagée avec les métiers
  - expressions des besoins structurées à l'aide d'une



description des processus par le responsable informatique de domaine métier

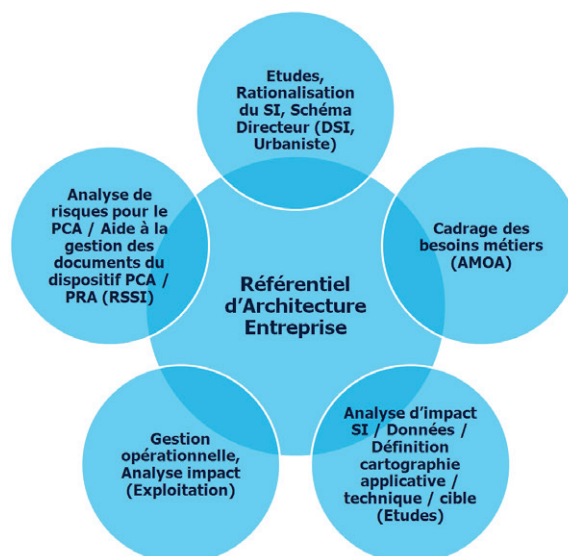
- partage des meilleures pratiques (initiatives ITIL, démarche d'urbanisation, etc.)

## La mise en œuvre

Convaincu de l'intérêt d'une démarche outillée permettant de structurer, capitaliser et restituer efficacement l'information, Eutelsat a fait appel à MEGA Consulting pour l'accompagner dans la mise en place de son référentiel d'Architecture d'Entreprise :

### 1. Analyse de l'existant et préconisations

Une étude de cadrage de 10 jours a été réalisée pour faire un état des lieux de l'existant et des besoins par rapport au référentiel d'Architecture d'Entreprise, proposer une couverture cible adaptée aux justes besoins de la DSI d'Eutelsat, ainsi qu'une démarche pour sa mise en œuvre. « *La priorité pour la DSI était de pouvoir ancrer l'utilisation du référentiel dans la gouvernance de la DSI et le cycle de vie des projets* » explique Philippe Martinet, Directeur des Systèmes d'Information d'Eutelsat.



*Principaux cas d'emplois identifiés durant l'étude d'utilisation du référentiel.*

Afin de s'assurer de l'adhésion des différents acteurs et « clients » du référentiel (DSI, Responsables et chefs de



projets des Etudes, Infrastructure, Sécurité des SI, et domaines métiers...), différents entretiens ont été menés avec les consultants MEGA, à la fois pour collecter les besoins, mais aussi pour restituer les travaux de l'étude.

## **2. Mise en œuvre du référentiel d'Architecture d'Entreprise**

Une deuxième phase de 3 mois a consisté dans la mise en place des briques indispensables du référentiel, à savoir :

- Les nomenclatures de référence (socle des processus, inventaire des applications, domaines fonctionnels du SI, etc.) et la méthode de modélisation du périmètre défini, validée sur un projet pilote
- Les outils de restitution avec la mise en place d'un Intranet MEGA permettant d'accéder selon différents points d'entrée aux Processus, Plan d'urbanisation (couche fonctionnelle), Applications et Infrastructure
- L'organisation pour la gouvernance du référentiel d'architecture d'entreprise : rôles et responsabilités, plan de formation pour les futurs contributeurs

Afin de garantir la pertinence de la modélisation réalisée, les référentiels et cadres d'architectures reconnus dans le secteur des Télécommunications ont été utilisés : eTOM (enhanced Telecom Operations Map) pour l'analyse des processus, TAM (Telecom Application Map) pour la couverture fonctionnelle du SI et ITIL (IT Infrastructure Library) pour les processus de la DSI.

Une fois ces outils mis en place, la construction du référentiel lui-même peut démarrer, à travers la modélisation des processus et applications, afin d'atteindre rapidement une « masse critique » d'informations répondant aux besoins transverses des projets en cours.

## **3. Accompagnement au changement, pour une maîtrise du SI dans la durée.**

La dernière phase a consisté à :

- Modéliser les processus et applications pour le compte des projets de refonte B/OSS,
- Valoriser des informations du référentiel pour l'optimisation, le pilotage du SI et les projets (Schéma Directeur, Plan de Continuité d'Activité, etc.),
- Mettre en place la cellule d'urbanisme et le transfert de



“**G**race à cet outil, la DSI a à sa portée de main tous les éléments lui permettant de créer la cible du futur SI d'Eutelsat, d'en planifier les différentes étapes tant au niveau applicatif que des processus Métier, et finalement contribuer avec précision et fiabilité à la gouvernance informatique de l'entreprise”

Philippe Martinet, Directeur des Systèmes d'Information d'Eutelsat

compétences associé. Cette nouvelle fonction créée au sein de la DSI a nécessité la définition d'une fiche de poste ainsi que les processus et règles associées (exemple : règles d'urbanisme devant être suivies par les projets).

Tout au long de ces étapes, l'équipe de MEGA Consulting a su créer, avec Eutelsat, un cadre de travail collaboratif basé sur l'écoute des besoins de chacun et a su capitaliser le savoir des différents acteurs de la DSI dans ce référentiel. « *La qualité relationnelle des consultants et leur disponibilité a permis de mettre en place la démarche sans dogmatisme méthodologique et d'obtenir la pleine adhésion de nos experts qui ont contribué à la centralisation des connaissances techniques et fonctionnelles du SI* », ajoute Philippe Martinet.

## Apports et bénéfices

Eutelsat bénéficie aujourd'hui d'un référentiel d'Architecture d'Entreprise complet, en accord avec ses capacités organisationnelles et ses ressources. Cette démarche permet de bénéficier d'une stratégie SI plus lisible avec l'avantage d'une vision transverse aussi bien pour la DSI que pour les différentes directions métier. « *La DSI dispose d'un outil puissant et univoque de dialogue avec ses clients métier* ».

Pour garantir la pérennité de la démarche, le processus de cycle de projet a été adapté afin d'intégrer la prise en compte des meilleures pratiques d'urbanisation et l'utilisation du référentiel.

« *Grace à cet outil, la DSI a à sa portée de main tous les éléments lui permettant de créer la cible du futur SI d'Eutelsat, d'en planifier les différentes étapes tant au niveau applicatif que des processus Métier, et finalement contribuer avec précision et fiabilité à la gouvernance informatique de l'entreprise* », conclut Philippe Martinet.