

## Un service disponible à 100%

" Pour offrir un service de qualité à des millions de voyageurs, il nous faut exploiter de façon fiable et dans de courts délais des milliers de données. Grâce à l'agilité de son ordonnancement évènementiel, **Dollar Universe Solutions** nous aide chaque jour à délivrer le niveau de service attendu. "

Philippe Ravaut  
Chargé de mission à la Délégation Système d'Information Voyageur de la SNCF

### Enjeux

- Automatiser l'ensemble des traitements en environnement UNIX.
- Respecter un fort engagement de service.

### Solution

Dollar Universe Solutions

### Bénéfices

- Une exploitation des traitements fiable et ponctuelle.
- Une supervision efficace de l'ensemble de la production informatique.



Le centre de Lille permet de faire voyager chaque année près 315 millions de personnes à travers l'Europe.

Acteur incontournable du transport européen, la SNCF a su adapter et moderniser son offre pour répondre aux attentes de clients toujours plus exigeants.

### Le Centre d'exploitation de Lille, un outil au service du voyageur

Les applications informatiques de la SNCF sont hébergées dans trois centres, chacun étant spécialisé dans un métier différent (voyageurs, fret et services internes ou d'infrastructure ferroviaire). Le centre informatique d'exploitation de Lille est consacré aux voyageurs. " Le temps où le voyageur se présentait en gare pour prendre son train sans en connaître les horaires est révolu. Aujourd'hui un billet de train est le plus souvent réservé et acheté à l'avance. Pour répondre à ces nouveaux comportements d'achat, la SNCF a su mettre en place des outils modernes qui nous permettent chaque jour d'optimiser le service fourni aux voyageurs. " décrit Philippe Ravaut, chargé de mission à la Délégation Système d'Information Voyageur de la SNCF.

" En exploitation depuis 1990, le centre de Lille est le système central de réservation et de distribution de la SNCF. Ici nous consolidons, traitons et analysons l'ensemble des données concernant la vente et la réservation des billets, les horaires et les tarifs, etc. Grâce à cette analyse quotidienne des ventes, il nous est aisé de suivre en temps réel l'évolution du trafic, préconiser les actions nécessaires en cas de perturbation, et élaborer des actions commerciales correspondant aux besoins

de nos clients. Pôle stratégique de réservation et distribution de la SNCF, le centre d'exploitation de Lille doit fonctionner de façon continue et fiable 7 jours sur 7, 24h sur 24."

### Un système d'information à la hauteur de l'engagement de service

" Le Système d'Information Voyageur de la SNCF s'articule au tour du système central RESARAIL qui consolide l'ensemble des données voyageurs tels que les horaires, correspondances, tarifs ou calcul des prix. Ce système puissant, unique en France, fonctionne en temps réel et dialogue de façon continue avec de nombreuses applications métiers et interfaces clients." explique Philippe Ravaut.

" Chaque application est hébergée sur l'environnement le mieux adapté à son fonctionnement. Ainsi l'ensemble des applications gérant la vente des billets au guichet, ainsi que le système de messagerie entre les différents centres opérationnels sont gérés sur système Windows. L'environnement UNIX héberge différentes applications tels que le télépancartage des trains dans les gares, le calcul des itinéraires, mais aussi la vente de billets par téléphone, minitel ou internet. Vers 1996, l'expansion croissante de l'activité sur UNIX nous a rapidement amené à compléter notre système à l'aide d'outils d'infrastructure spécialisés. La criticité du service mis en place ne pouvait plus en effet s'appuyer sur l'utilisation d'outils développés en interne. Pour honorer ce fort engagement de service, nous avons notamment du faire l'acquisition d'un ordonnanceur de production fonctionnant de façon fiable sur UNIX, environnement alors peu répandu dans les grands centres informatiques. "

**ORSYP France**  
Paris

**ORSYP Italia**  
Milan, Rome

**ORSYP Software Inc.**  
Boston, Atlanta,  
San Francisco

**ORSYP Ibérica**  
Madrid

**ORSYP Deutschland**  
Köln, Walldorf

**ORSYP UK**  
London

**ORSYP Benelux**  
Amsterdam

**ORSYP Suisse**  
Genève

Dollar Universe Solutions,  
un ordonnanceur de production  
agile  
en environnement hétérogène

" En 1996 peu d'outils d'ordonnancement proposaient des fonctionnalités adaptées à l'exploitation en environnement ouvert. Après étude nous avons donc du écarter de notre choix les suites de solutions intégrées qui n'étaient alors pas assez matures. Seul un véritable ordonnanceur de production offrant assez d'agilité pour gérer l'automatisation de traitements issus de différentes applications en environnement UNIX pouvait répondre à nos besoins. Notre choix s'est donc porté sur Dollar Universe Solutions, le meilleur des ordonnanceurs testés en système ouvert." décrit Sylvain Hoyez, administrateur



Visité par 60 millions d'internautes en 2004, son site voyage-sncf.com est l'un des plus importants sites commerciaux européens.

Dollar Universe Solutions au sein de la Délégation Système d'information Voyageur de la SNCF.

Une exploitation des traitements fiable  
et adaptée à la logique fonctionnelle  
des applications utilisées

" Avec Dollar Universe Solutions nous avons optimisé la fiabilité et la ponctualité de l'exploitation de nos traitements. En environnement UNIX, toutes les applications, réparties sur différents serveurs, gèrent des données essentielles qui proviennent d'évènements extérieurs qu'on ne peut pas planifier dans le temps. Or la qualité de notre service repose sur la bonne interaction entre tous ces traitements. Prenons l'exemple de l'application THALES dont la fonction est d'optimiser le remplissage des trains. Cette application, qui permet de faire des calculs statistiques pour préparer des préconisations pour les analystes doit s'achever chaque jour avant 7h du matin. THALES fonctionne grâce aux données issues du système central qui vend toute la journée des billets. Or nous ne savons pas précisément quand ces données vont être transmises par le système central. Avec Dollar Universe Solutions et son ordonnancement évènementiel, le lancement des traitements THALES s'effectue à la réception de ces données, donc sans perte de temps et au moment requis. Une fois traitées, les informations sont renvoyées vers d'autres applications afin d'être utilisées par d'autres cellules, comme par exemple la cellule marketing. Dollar Universe Solutions nous permet donc d'automatiser le traitement de chaînes de données exploitées par différentes applications avec une petite valeur ajoutée à chaque étape et qui répond à des besoins multiples." déclare Sylvain Hoyez.

Des équipes de supervision plus  
réactives pour un respect total des  
contrats de services

" Toutes les applications hébergées au sein du centre ont un contrat de service qui détermine le niveau de disponibilité souhaité pour chaque application. Par exemple sur le site internet, notre engagement contractuel est de 99,5% de disponibilité et on est à 100% le plus souvent. Ces engagements de résultat, plus ou moins exigeants selon la criticité de la prestation fournie, nous obligent à avoir une entité de supervision polyvalente et très réactive. Collaborant activement au bon fonctionnement de nombreuses applications, la suite Dollar Universe Solutions nous aide aussi à améliorer la réactivité de nos équipes de supervision en cas d'incident." explique Sylvain Hoyez.

" L'utilisation de Dollar Universe Knowledge Module for PATROL, complète le fonctionnement de notre outil global de supervision. La collaboration entre ces deux outils nous permet d'avoir une vision exhaustive de notre exploitation et de réagir plus rapidement en cas d'incident. Pour faciliter toute intervention, nos opérateurs utilisent le module Dollar Universe Web Control. Fonctionnant avec une interface HTML, Dollar Universe Web Control est simple d'utilisation et optimise les temps de réponse. C'est l'outil le plus adapté pour travailler à distance." " L'image de la SNCF est très liée aux services que nous fournissons chaque jour à des milliers de voyageurs. Ce fort contrat de service nous oblige à utiliser des outils performants. Fiable et efficace, Dollar Universe Solutions nous aide à honorer cet engagement." déclare Philippe Ravaut.

Pour plus d'informations,  
Vous pouvez nous contacter :

Par email

info\_fr@orsyp.com

Sur internet

www.orsyp.com

Par fax

+ 33 (0)1 47 73 12 10

Par courrier

Tour Franklin

F-92042 La Défense

ORSYP, the ORSYP logo and Dollar Universe are trademarks of ORSYP S.A. All other products or company names mentioned are used for identification purposes only, and may be trademarks of their respective owners. CST.DUSNCF.2p.0305.fr



Chiffres clés

■ Siège

Paris, France

■ Chiffre d'affaire

20,1 milliards d'euros

■ Effectif

220 000 personnes

■ Trafic voyageurs

315 millions voyageurs  
grande ligne en 2001  
560 millions voyageurs Ile-  
de-France en 2001

■ Fret

126 millions de tonnes

■ Production

450 000 de dossiers-  
voyages créés chaque jour

■ Automate d'exploitation

Dollar Universe Solutions

■ Environnement  
informatique

UNIX  
WINDOWS  
TPF  
MVS  
SAP