



TalkTalk
For Everyone

TALKTALK FAIT LE PARI DE L'AUTOMATISATION POUR OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ À PRIX ABORDABLE

En bref

Entreprise :

TalkTalk

Secteur d'activité :

Télécommunications

Enjeux :

Développer une stratégie réseau plus proactive pour renforcer l'efficacité opérationnelle et proposer des services fiables à prix abordable.

Solution technologique :

- Contrôleur NorthStar
- Plateforme de routage universelle 5G MX960

Résultats :

- Augmentation des performances et de la disponibilité réseau pour une expérience client de meilleure qualité
- Réduction des coûts opérationnels pour maintenir la compétitivité de l'offre TalkTalk
- Transition d'un modèle opérationnel réactif à un modèle opérationnel prédictif pour une meilleure utilisation des ressources

Téléphonie fixe et mobile, haut débit, télévision... avec plus de 4 millions de clients, TalkTalk s'impose comme l'un des principaux opérateurs télécoms du Royaume-Uni. Parmi ses offres phares, TalkTalk propose notamment un forfait haut débit illimité qui offre à ses clients un accès Internet à volonté et à prix fixe. Dans le wholesale, TalkTalk domine également le marché britannique, tout en étant très présent dans les services voix et haut débit aux entreprises, en direct ou via son réseau de partenaires.

Sur un marché de l'Internet et de la téléphonie âprement disputé, TalkTalk mise sur la qualité de ses services pour challenger les acteurs établis. Sa stratégie consiste à offrir aux particuliers et aux entreprises des forfaits connectivité alliant simplicité et fiabilité à un prix attractif. Pour y parvenir, TalkTalk cherche constamment de nouvelles façons de booster son efficacité opérationnelle et de réduire ses coûts.

« Pour tenir notre engagement de qualité, nous avons besoin d'un réseau solide et efficace » explique Phil Haslam, Directeur réseau chez TalkTalk. « Nos clients sont de plus en plus exigeants. Ils souhaitent connecter davantage d'appareils au réseau et profiter de services toujours plus novateurs. Si nous voulons leur assurer un accès fluide au réseau, nous devons leur donner toute la bande passante dont ils ont besoin. »

« Grâce au contrôleur NorthStar, nous allons encore améliorer notre expérience client. En routant le trafic sur les chemins à plus faible latence, nous pourrons maintenir un réseau performant et disponible, prêt à accueillir davantage d'abonnés et d'appareils sans impact sur la qualité de service. »

- Phil Haslam, Directeur réseau, TalkTalk

Toujours dans un souci permanent de maintien de la qualité, TalkTalk a récemment analysé les performances de ses quelque 3 000 points d'échange Internet (IXP) au Royaume-Uni. Objectif : identifier toute dégradation susceptible d'entraîner une panne. En cas de perte de paquet, de forte latence ou de défaillance sur le réseau, l'entreprise recevait une alerte et pouvait déclencher l'intervention de ses ingénieurs. Toutefois, l'opérateur voulait davantage de visibilité en temps réel sur son réseau.

« Nous nous sommes rendus compte que nous réagissions aux problèmes de réseau au lieu de les prévenir », avoue Phil Haslam. « Nous pouvions identifier les causes du problème en effectuant des tests et diagnostics sur les données de la semaine précédente et ce, sur chaque IXP et chaque équipement réseau. Mais impossible d'intervenir en temps réel pour empêcher une panne. Pour préserver la qualité de l'expérience client, nous avons voulu tester une approche plus proactive. »

Solution technologique

Pour améliorer ses processus de surveillance, TalkTalk a confié la gestion de son trafic réseau au contrôleur Juniper Networks® NorthStar.

« Juniper est un partenaire majeur pour TalkTalk. Ses technologies font partie intégrante de nos opérations » affirme M. Haslam. « Nous savons que Juniper nous fournira toujours les outils SDN les plus avancés. Nous sommes bien placés pour le savoir car ses solutions de nouvelle génération nous apportent d'excellents résultats depuis de nombreuses années. Le déploiement du contrôleur NorthStar est une nouvelle étape dans notre partenariat. »

Avec ce nouveau déploiement Juniper, TalkTalk met l'accent sur les points d'entrée des abonnés en périphérie du réseau. L'opérateur utilise la plateforme de routage universelle 5G MX960 sur 60 de ses IXP au Royaume-Uni, permettant ainsi à ses 4 millions de clients de profiter pleinement de leur offre box, Internet et téléphonie. TalkTalk a aussi fait appel aux routeurs MX960 pour ajouter une couche MPLS sur tout le réseau et ainsi fluidifier le trafic allant de la périphérie jusqu'au cœur du réseau.

Le contrôleur NorthStar permettra aux ingénieurs réseau de TalkTalk d'analyser les données de télémétrie pour surveiller le flux de données au sein du réseau, ainsi que les performances de chaque IXP. Ainsi, au lieu de recueillir les données aux points de liaison et d'analyser les éventuelles dégradations de service, TalkTalk pourra suivre en temps réel l'état du réseau et lancer des actions automatiques pour préserver la qualité de son service.

Dans un premier temps, TalkTalk déploiera le contrôleur NorthStar en cœur de réseau. La solution pourra ainsi analyser et surveiller le trafic pour proposer les chemins les plus efficaces au Centre des opérations réseau (NOC, Network Operations Centre). Les ingénieurs réseau évalueront ensuite ces recommandations afin de rediriger le trafic de données pour éviter toute latence et dégradation du service. Grâce aux fonctionnalités d'automatisation du contrôleur NorthStar, TalkTalk pourra, dans un second temps, désengorger certaines liaisons en redirigeant le trafic vers des chemins à plus faible latence dès que certains seuils de performance seront atteints sur un point donné du réseau.

Pour une implémentation en toute transparence, les techniciens de TalkTalk pourront compter sur l'appui des ingénieurs Juniper sur site. « Nous ne pourrions rêver d'un meilleur niveau de support de la part de Juniper », affirme Phil Haslam. « Dès que nous développons une nouvelle fonctionnalité ou cherchons une solution à un problème donné, l'équipe technique de Juniper a la réponse. Par ailleurs, ils ont à cœur d'intégrer notre feedback à leur cycle de vie logiciel pour réussir leurs déploiements du premier coup et y apporter des améliorations permanentes par la suite. »

« Le contrôleur NorthStar va nous permettre d'optimiser le flux de trafic et de réduire les interruptions de service. Nous pourrions ainsi réduire nos coûts de résolution des problèmes de routage et économiser sur chaque gigabit transporté pour maintenir la compétitivité de nos offres. »

– Phil Haslam, Directeur réseau, TalkTalk

Résultats

Une fois le contrôleur pleinement opérationnel, TalkTalk sera en mesure de gérer les flux de données avec davantage d'efficacité et d'optimiser les chemins de trafic sur son réseau. La technologie Juniper est conçue pour aider les fournisseurs de services à identifier et router le trafic prioritaire vers les chemins les plus efficaces pour qu'il arrive rapidement à destination.

Phil Haslam confirme : « Avec le contrôleur NorthStar, nous pourrions proposer à nos clients une expérience encore plus convaincante. En routant le trafic sur les chemins à plus faible latence, nous pourrions maintenir un réseau performant et disponible, prêt à accueillir davantage d'abonnés et d'appareils sans impact sur la qualité de service. En cas d'interruption de service, il nous faudra moins de temps pour trouver des voies alternatives et relancer la machine. »

En outre, TalkTalk bénéficie toujours des avantages offerts par les routeurs MX960. Désormais, l'opérateur associe des logiciels tiers aux plateformes Juniper pour effectuer la mise en cache DNS en périphérie du réseau plutôt qu'en son cœur. Il réduit ainsi le volume total du trafic qui traverse son réseau. Grâce à cette approche innovante, les abonnés obtiennent des réponses à leurs requêtes DNS en moins de trois millisecondes.

Ce nouveau déploiement Juniper va aussi permettre à TalkTalk de maîtriser ses coûts de gestion du réseau pour offrir le rapport qualité-prix promis à ses clients. « L'excellence opérationnelle sous-tend notre capacité à offrir le rapport qualité-prix qui nous distingue de nos concurrents sur le marché », souligne Phil Haslam. « Le contrôleur NorthStar va nous permettre d'optimiser le flux de trafic et de réduire les interruptions de service. Nous pourrions ainsi réduire nos coûts de résolution des problèmes de routage et économiser sur chaque gigabit transporté pour maintenir la compétitivité de nos offres malgré l'augmentation des niveaux de trafic. »

Grâce aux fonctionnalités d'automatisation du contrôleur NorthStar, les ingénieurs réseau de TalkTalk passeront moins de temps à résoudre les problèmes et à aiguiller le trafic. Ils pourront ainsi se recentrer sur des missions plus stratégiques, comme par exemple les plans de développement du réseau pour faire face aux demandes et anticiper les nouvelles technologies.

« Nous avons hâte de déployer le contrôleur NorthStar et de voir une nouvelle fois notre collaboration avec Juniper se solder par un franc succès », conclut M. Haslam. « En misant sur l'automatisation, nous allons pouvoir gérer le trafic réseau de façon plus proactive et économique, ce qui nous permettra de garantir des services de qualité à prix attractif et de renforcer notre position sur le marché britannique. »

Plus d'informations

Pour en savoir plus sur les produits et solutions Juniper Networks, rendez-vous sur <http://www.juniper.net>.

À propos de Juniper Networks

Juniper Networks simplifie le réseau grâce à des produits, solutions et services qui connectent le monde. Nos capacités d'innovation nous permettent d'écarter les obstacles et de briser la complexité des réseaux à l'ère du cloud pour éliminer les difficultés que connaissent nos clients et partenaires au quotidien. Pour Juniper Networks, le réseau est un moyen de partager des connaissances et de favoriser un progrès au service de l'humain. Pour cela, nous inventons des méthodes de conception de réseaux automatisés, évolutifs et sécurisés, capables d'évoluer au rythme des entreprises.

Siège social et commercial

Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089, États-Unis
Téléphone : +1 888 586 4737
ou +1 408 745 2000
Fax : +1 408 745 2100
www.juniper.net

Siège EMEA et APAC

Juniper Networks International B.V.
Boeing Avenue 240
1119 PZ Schiphol-Rijk
Amsterdam, Pays-Bas
Téléphone : +31 0 207 125 700
Fax : +31 0 207 125 701

JUNIPER
NETWORKS | Engineering
Simplicity

