

CASE STUDY

FRANCE



SERVICES

IN EXTENSO OFFRE EN CONTINU UNE EXPÉRIENCE D'EXCELLENTE QUALITÉ AUX COMPTABLES ET CLIENTS DE LA PLATEFORME ARUBA EDGECONNECT SD-WAN.

In Extenso

Amélioration de la fiabilité du WAN et des performances de l'application pour des bureaux largement dispersés sur le territoire, afin de garantir une expérience de haute qualité permanente pour les employés et les clients



L'un des premiers cabinets d'expertise comptable de France, In Extenso s'attache à offrir une expérience d'une grande qualité à ses 100 000 clients. Pour y arriver, les 250 agences de l'entreprise doivent disposer d'un service VoIP de haute qualité et d'un réseau fiable pour accéder à ses applications cloud et SaaS essentielles.

La qualité du réseau fluctue grandement d'un lieu et l'autre, impliquant pour ces agences très dispersées sur le territoire des appels VoIP de mauvaise qualité, ou des perturbations pour accéder au cloud. Cette situation est préjudiciable pour l'expérience client. Stéphane Jullien, directeur de la stratégie informatique chez In Extenso, commente : « notre WAN constitue un outil indispensable dans la relation qui lie nos comptables à leurs clients locaux. Il doit être fonctionnel et optimal à chaque instant. »

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE DE GRANDE QUALITÉ

L'activité d'In Extenso dépend fortement des appels VoIP et des réunions Microsoft Teams. Lorsque ces services ne sont pas disponibles ou fonctionnent mal, les comptables ne peuvent simplement pas faire leur travail, et le service à la clientèle en pâtit. La recherche d'une expérience de haute qualité pour ses comptables et



REQUIREMENTS

- Expérience de haute qualité en continu grâce au respect des accords de niveau de service (SLA)
- Haute fiabilité et grande qualité des appels VoIP et des réunions Teams
- Gestion simplifiée du réseau et résolution des problèmes

SOLUTION

- Plateforme Aruba EdgeConnect SD-WAN
- Console de gestion centralisée Aruba Orchestrator

OUTCOMES

- Amélioration des performances des applications cloud critiques ; débit 10 fois plus important grâce à l'ajout de connexions internet aux lignes MPLS existantes.
- Meilleure productivité et meilleure expérience pour les comptables, pour un service à la clientèle amélioré
- Appels VoIP et réunions Teams plus fiables et de meilleure qualité, disparition des coupures d'appels
- Amélioration de la visibilité et du contrôle avec un suivi en temps réel du débit et des performances de l'application SD-WAN
- Préparation d'In Extenso à adopter de nouvelles technologies, telles que la 5G

ses clients a poussé In Extenso à s'intéresser au SD-WAN.

S. Jullien s'est rapproché du cabinet de conseil ICT et du partenaire Aruba Platinum Axians, une filiale de VINCI Energies S.A., pour étudier les diverses solutions SD-WAN existantes, et finalement opter pour la plateforme edge SD-WAN Aruba Edge-



“ En veillant à obtenir toutes les ressources internet requises pour que les applications respectent leurs SLA, la plateforme EdgeConnect fournit à nos comptables et nos clients la disponibilité et les performances attendues, indépendamment de la connectivité underlay. ”

STÉPHANE JULLIEN

Directeur de la Stratégie Informatique Chez In Extenso

Connect. « EdgeConnect s'est révélée la solution SD-WAN offrant la meilleure qualité d'expérience à notre service VoIP et aux autres applications cloud essentielles », commente-t-il.

LES SLA DES APPLICATIONS CRITIQUES RESPECTÉS

Axians a travaillé avec l'équipe d'In Extenso pour déployer la plateforme EdgeConnect dans les 250 agences françaises de l'entreprise. Chaque appareil EdgeConnect se termine par deux circuits liés, typiquement une combinaison de MPLS, avec un accès internet dédié (DIA) ou une bande large dépendant de la disponibilité locale. Les opérations courantes du SD-WAN d'In Extenso sont désormais gérées par Axians.



Axians a également aidé l'entreprise à configurer les overlays sur la base de ses exigences, avec la console de gestion Aruba Orchestrator, permettant ainsi de classer par priorité les applications sur le SD-WAN selon les besoins de l'entreprise et les SLA. Par exemple, un overlay classe VoIP et Teams dans la catégorie « temps réel », deux autres sont réservés aux applications dites « critiques », et un quatrième overlay sert à l'utilisation générale d'internet.

« En veillant à obtenir toutes les ressources internet requises pour que les applications respectent leurs SLA, la plateforme EdgeConnect fournit à nos comptables et nos clients la disponibilité et les performances attendues, indépendamment de la connectivité underlay », souligne S. Jullien.

De plus, l'entreprise utilise un pare-feu dynamique par zone, unifié sur la plateforme EdgeConnect, qui segmente et isole le trafic WiFi invité des autres applications du réseau.

DES APPELS VOIP PLUS FIABLES ET DE MEILLEURE QUALITÉ

Depuis le déploiement de la solution SD-WAN d'Aruba, In Extenso n'a pas connu de coupure, ni d'appels de mauvaise qualité, et les performances de l'application sont maintenant toujours optimales. De fait, S. Jullien fait remarquer que le débit d'In Extenso a été multiplié par dix. « Les agences qui autrefois rencontraient des problèmes de réseau fonctionnent aujourd'hui parfaitement », commente-t-il.

Les comptables d'In Extenso sont satisfaits et plus productifs, ce qui leur permet d'être plus réactifs et d'offrir un service plus efficace aux clients. Surtout, tout le monde apprécie cette expérience de très grande qualité. « Cette technologie répond pleinement à nos attentes, et nos utilisateurs sont également plus satisfaits », ajoute-t-il.



UN RÉSEAU MODERNE AUJOURD'HUI ET POUR LONGTEMPS

Avec la gestion centralisée SD-WAN d'Aruba Orchestrator, l'équipe informatique a gagné en visibilité, en contrôle, et a rationalisé la résolution des problèmes. « Nous bénéficions désormais d'une visibilité de notre réseau en temps réel, et nous économisons un temps précieux en administration réseau grâce à Orchestrator », poursuit S. Jullien.

Enfin, In Extenso est maintenant prête à adopter des technologies plus avancées, comme la 5G, et plus à même d'affûter les capacités de l'entreprise dans tout le pays. S. Jullien conclut : « Grâce à notre collaboration avec Axians, nous sommes convaincus que notre Aruba SD-WAN accompagnera l'évolution de notre entreprise dans les prochaines années en fournissant un service de grande qualité, tant à nos employés et qu'à nos clients. »

