



À PROPOS DE L'ENTREPRISE

« C'est bon de connaître KVM! »

Contexte

BT Exact est l'entreprise de recherche, de technologie et d'exploitation des TI chez BT. Elle se spécialise dans l'ingénierie des télécommunications, la conception de réseaux de pointe et le développement de systèmes et d'applications informatiques. BT exploite ces connaissances pour permettre à ses clients du groupe BT et à ses clients externes d'étendre leurs capacités existantes et de saisir de nouvelles occasions commerciales.

Le centre de données de BT basé à Cardiff peut accueillir plus de 12 000 serveurs. Actuellement, la moitié sont basés sur Unix et les autres sont des serveurs Microsoft Windows. Les serveurs sont disposés en bâtis contenant en moyenne huit serveurs chacun, de façon à ce qu'ils puissent être entreposés, gérés et retrouvés facilement. Cependant, le dépannage des serveurs s'avérait être encore long. Il en a résulté des temps d'arrêt susceptibles de causer des problèmes aux clients qui gèrent des activités de commerce électronique essentielles.

« La technologie Avocent, notamment le logiciel DSView^{MC}, a permis une amélioration considérable du soutien pour les serveurs. »

– ADRIAN RAPPS, GESTIONNAIRE DU SOUTIEN DE PLATEFORME, BT EXACT

La sécurité dans le centre de données est naturellement très stricte. Le temps de disponibilité des serveurs et l'intégrité des données doivent être rigoureusement assurés. Les mesures de sécurité pour protéger ces serveurs comprennent des contrôles de sécurité à la fine pointe de la technologie comme la biométrie. En plus de ces mesures de sécurité physique, tous les membres de l'équipe des services aux serveurs de BT qui assurent la maintenance des serveurs dans les centres de données ont une autorisation de sécurité conforme aux spécifications gouvernementales.

Bien qu'elles permettent d'assurer la stabilité de l'entreprise et de contribuer à garantir le respect des accords de niveau de service, ces mesures de sécurité essentielles constituent des obstacles importants au travail quotidien de l'équipe des services aux serveurs.

« Chaque fois qu'un tiers, tel qu'un ingénieur de système ou de service d'un client, visite l'un des centres de données, nous effectuons un test de sécurité initial. Cependant, cela ne s'arrête pas là », a déclaré Adrian Rapps, responsable du soutien des plateformes pour BT Exact, Cardiff. « L'accès physique au centre de données est très étroitement contrôlé et toute partie externe est toujours escortée à travers les installations. »

Le défi de la mise en œuvre

Lorsqu'ils ont mis le centre de données sur pied, BT a décidé de mettre en place des solutions de clavier, de vidéo et de souris Avocent^{MD} (keyboard, video, mouse, KVM), ce qui leur fournirait un moyen plus centralisé de contrôler et de surveiller tous les serveurs du centre de données. La technologie KVM permet à BT de surveiller l'exploitation de tous les serveurs du centre de données en continu, mais aussi d'identifier immédiatement un serveur en difficulté. En cas de problème, la maintenance des serveurs peut être effectuée depuis presque n'importe quel emplacement sans que l'administrateur n'ait besoin d'entrer dans le centre de données.

Dans le passé, un membre de l'équipe des services aux serveurs devait localiser le serveur, accéder à l'environnement sécurisé et se connecter au serveur pour effectuer la maintenance. Cela prenait beaucoup de temps et les temps d'arrêt pouvaient être coûteux, selon la gravité du problème.

« Nous connaissons un certain nombre de solutions offertes sur le marché, mais la technologie KVM d'Avocent était la meilleure solution numérique sur le marché. Celle-ci semblait la mieux adaptée à nos besoins, notamment en termes de flexibilité et d'évolutivité, deux éléments très importants pour nous, » a déclaré M. Rapps.

Afin de contrôler, de surveiller et d'assurer le soutien des 400 serveurs et plus de son emplacement de Cardiff, BT utilise actuellement la solution de commutation KVM sur IP Avocent DSR^{MC}2161. En plus de permettre l'accès à distance sur IP, le commutateur DSR2161 contient un port local, permettant à l'équipe des services aux serveurs d'accéder aux serveurs sur le bâti, si nécessaire. BT utilise l'interface logicielle Avocent DSView^{MC}, qui fait partie de la suite de logiciels de gestion DS, pour administrer le système. L'interface DSView permet à l'équipe de services aux serveurs de connaître l'activité de tous les serveurs connectés à leurs périphériques KVM.

La mise en place de la technologie Avocent permet à BT de désormais offrir aux clients un accès individuel à leurs serveurs à partir d'une station de surveillance dans le Centre d'exploitation du réseau, une pièce sécuritaire à l'écart de l'étage du centre de données. Les droits d'authentification des utilisateurs, intégrés dans le logiciel DSView, fournissent une couche de sécurité supplémentaire garantissant que les clients ou leurs ingénieurs puissent accéder uniquement à leurs serveurs. L'équipe des services aux serveurs peut désormais se concentrer sur la réussite et la continuité des opérations dans le reste du centre de données. En même temps, le nouveau code de conduite renforce la confiance des clients envers les mesures de sécurité mises en place par BT.

« La technologie Avocent, notamment le logiciel DSView, a permis une amélioration considérable du soutien pour les serveurs », a déclaré Rapps. « Pouvoir laisser un client seul dans un environnement sécurisé en sachant qu'il ne peut contrôler que ses serveurs nous a procuré un véritable avantage commercial. L'équipe des services aux serveurs peut maintenant consacrer plus de temps à fournir des niveaux de service plus élevés à nos clients afin que tout le monde soit satisfait. »