

Testimonial



La SNCT témoigne >

© SNCT

SNCT

Société Nationale de Contrôle Technique au Luxembourg

SNCT: une infrastructure externalisée qui roule

Début 2012, la SNCT s.a., la Société Nationale de Contrôle Technique, inaugurerait officiellement une nouvelle ère. Jusque-là, elle avait opéré comme département de la SNCT sàrl, rebaptisée SNCA en 2012, notamment responsable des immatriculations et de la gestion administrative des permis de conduire.



SNCT

SOCIÉTÉ NATIONALE DE
CONTRÔLE TECHNIQUE
Partenaire de votre sécurité

Un processus de filialisation a alors été entamé afin de permettre à la SNCT d'opérer comme une société privée et de se poser en concurrente commerciale d'autres acteurs autorisés à entrer sur ce marché dérégulé.

Au-delà de la séparation des activités, c'est un bouleversement profond des moyens de fonctionnement qui a ainsi été imposé à l'organisme du contrôle technique automobile luxembourgeois.

Après une phase de transition, la société s'est en effet retrouvée orpheline des ressources de sa maison-mère. Parmi elles, les équipes et solutions informatiques.

L'option fut alors prise de ne pas constituer un département IT spécifique - « ce n'est pas notre métier », indique Armand Biberich, directeur de la SNCT - mais de se tourner vers des prestataires externes. Ce fut tout d'abord le cas pour la mise en oeuvre d'applications métier et, dans un deuxième temps, pour l'hébergement et la gestion des infrastructures (systèmes, stockage, réseau et communications).



© SNCT

Externalisation complète

L'option prise fut donc celle d'un outsourcing complet. « Nous voulions un partenaire d'une taille relativement similaire à la nôtre, qui puisse collaborer de manière étroite, dynamique et personnalisée avec nous et pour qui nous ne serions pas un simple numéro », souligne Armand Biberich.

Quant aux pré-requis plus techniques, le cahier des charges imposait des exigences élevées en termes d'efficacité et de compétences technologiques, ainsi qu'une très haute disponibilité système pour les fonctions essentielles et une sécurisation rigoureuse des données (transferts et traitements).

A l'issue de l'appel à propositions, c'est celle de System Solutions qui fut retenue. Son statut PSF (Professionnel du Secteur Financier) a certainement pesé dans la balance. « Nous garantissons à notre client que les données ne quittent à aucun moment le territoire luxembourgeois », précise Alain Maringer, directeur commercial de System Solutions Luxembourg.

Cette garantie repose sur une infrastructure de data center robuste, avec des sites dupliqués, parfaitement redondants, et des équipements à la pointe de la technologie offrant des espaces et ressources évolutifs.

Côté sécurité, les accès aux données sont dûment protégés, les transferts entre les serveurs centraux et les équipements mobiles des inspecteurs de la SNCT sont minimisés grâce à l'option prise d'une solution Citrix/clients légers.

Les données sont par ailleurs systématiquement répliquées entre deux data centers qui opèrent en mode actif-actif, avec en plus un 3^{ème} site qui sert de lieu d'archivage sur bandes et qui, en cas de problème sur l'un des deux sites principaux, intime à l'autre site de reprendre la main, indique Alain Maringer.

Un large éventail de services

Depuis le courant 2016, System Solutions preste quatre types de services pour la SNCT, à commencer par les services d'infocentre et tout un volet de services de support aux utilisateurs finaux, qu'il s'agisse du personnel administratif ou des inspecteurs opérant sur le terrain.

La société prend ainsi en charge le support de leurs postes de travail et le service de helpdesk, en 3 langues (français, allemand, anglais), assuré 6 jours sur 7.

Troisième volet majeur: les services de (télé)communications. Il revient en effet à System Solutions de garantir des connexions Internet et mobiles efficaces, fluides et sécurisées, entre son cloud et tous les sites où opère la SNCT. Et ils sont nombreux: hormis les 4 sites d'inspection gérés en propre, près d'une quarantaine de garages et ateliers de réparation indépendants sont en effet homologués SNCT.

« Ce réseau a pour but de faciliter la vie des conducteurs et de leur permettre de passer au contrôle technique à proximité de leur lieu de résidence ou de travail », souligne Armand Biberich.

Des équipes de 2 inspecteurs de la SNCT planifient ainsi des inspections partout sur le territoire luxembourgeois. Equipés d'ordinateurs mobiles thin client, ils téléchargent les outils IT dont ils ont besoin et renvoient leurs rapports d'inspection vers la base de données centrale de la SNCA.

Un « site » mobile a même été prévu. Il prend la forme d'un camion, affectueusement baptisé « Blue Monster », qui a pour mission d'effectuer l'inspection technique de camions (luxembourgeois ou étrangers) au bord des routes, en collaboration avec la Police et l'Administration des Douanes.

Il est un quatrième domaine dans lequel System Solutions assiste la SNCT. À savoir, des services de « global delivery » qui prennent notamment la forme d'une assistance à la gestion de projets, de mise en conformité légale et de gestion du modèle de gouvernance. « Ce volet de services », explique Alain Maringer, « permet notamment de faire une revue des rapports de KPI et SLA, de s'assurer de la satisfaction du client, de discuter des besoins métier futurs en termes de services IT, de définir une feuille de route stratégique de l'informatique... »

« Nous sommes très satisfaits des services prestés par System Solutions. L'efficacité est au rendez-vous, ce qui nous permet de nous concentrer sur l'optimisation des applications métier. »

Armand BIBERICH

Directeur

SNCT



© SNCT

« Nous sommes très satisfaits des services prestés par System Solutions », se réjouit pour sa part Armand Biberich. « La transition vers un outsourcing complet s'est opérée efficacement alors que l'agenda était serré. Nous sommes désormais entrés en phase de croisière. L'efficacité est au rendez-vous, ce qui nous permet de nous concentrer sur l'optimisation des applications métier. »



Client : SNCT
11 rue de Luxembourg / L-5230 Sandweile

Secteur d'activité
Contrôle technique de véhicules routiers

Quelques chiffres
Environ 400.000 contrôles techniques par an
1.200 requêtes et incidents traités chaque année
par la hotline System Solutions

Infrastructure Cloud de System Solutions
L'offre Cloud de System Solutions repose sur 3
Data Centers privés luxembourgeois (Capellen,
LuxConnect Bettembourg et LuxConnect Bissen)
dont 2 de niveau 4.



© SNCT



BELGIUM

Rue Emile Francqui, 7
B-1435 Mont-Saint-Guibert
Tel: +32 10 77 89 70
Fax: +32 10 77 89 71
www.systemsolutions.be

FRANCE

Rue de la Sarre, 29
F-57070 Metz
Tel: +33 3 87 21 12 77
Fax: +33 3 87 21 12 78
www.systemsolutions.fr

LUXEMBOURG

Parc d'Activités, 36
L-8308 Capellen
Tel: +352 31 40 40 - 1
Fax: +352 31 40 42
www.systemsolutions.lu