

Étude de cas client

La Compagnie du Mont-Blanc

Enjeux client

La Compagnie du Mont-Blanc (CMB) possède un vaste réseau informatique : le seul rappel des dimensions permet d'en prendre toute la mesure – 40 km de long, 7 km de large et 3 km de haut. Des réseaux placés dans des conditions extrêmes, comme au sommet de l'aiguille du midi, à 3 842 mètres. L'enjeu de la CMB est de disposer d'un réseau agile, résilient et efficient. De son bon fonctionnement dépend l'ensemble des ressources à disposition des équipes de la CMB et des voyageurs.

Le défi à relever

La difficulté de la CMB était de trouver une société apte à couvrir la volumétrie de l'infrastructure réseau autant que sa géographie spécifique. «Le choix s'est porté sur Alp'com, grâce à sa vision de l'infrastructure et du réseau – certes de la maintenir, mais surtout de la faire évoluer. Alp'com nous a permis de faire évoluer notre réseau LAN : si le service informatique de la CMB a la capacité de construire et d'anticiper le réseau sur 3 à 5 ans, nous avons besoin de nous appuyer sur des compétences comme celles des collaborateurs du Groupe Access : ils sont très techniques, bénéficient d'ingénieurs aux qualifications pointues sur la partie réseau et ils échangent avec nous sur notre propre vision fonctionnelle. C'est autant un partenaire qu'un fournisseur : et c'est bien ce que nous cherchions», explique Alain Richier, Responsable des Systèmes d'Information.

Le réseau de la CMB a une importance telle qu'il doit être pleinement opérationnel : l'ensemble du système de billetterie – plus de 90 terminaux d'encaissement, 200 postes bureautiques, 60 caisses de remontées mécaniques et près de 70 caméras – s'appuient sur le réseau privé de l'entreprise (LAN). Autant dire que **le besoin de dimensionnement et de sécurisation est aussi important qu'une disponibilité à près de 100 %.**



La Compagnie du Mont-Blanc

Depuis sa création en 2000, la Compagnie du Mont-Blanc a lancé un vaste plan d'investissements et de modernisation de son parc pour garantir un meilleur service et un maximum de sécurité à tous ses clients.

La CMB gère :

- 4 domaines skiables de haute altitude situés dans la vallée de Chamonix : Les Grands Montets, Balme, Brévent-Flégère et les Houches ;
- 3 sites d'excursion mondialement connus : l'Aiguille du Midi, le Montenvers – Mer de Glace et le Tramway du Mont-Blanc.

La CMB, c'est aussi :

- 41 remontées mécaniques (6 télécabines, 16 télésièges, 9 téléskis, 7 téléphériques, 2 trains de montagne, 1 tapis roulant) ;
- Dénivelée cumulée des domaines : 23 151 m ;
- 20 Km d'itinéraire hors piste mythique : La Vallée Blanche.

Remplacer une antenne au sommet de l'aiguille du midi à 3 842m à -35°C en plein hiver relève parfois du défi : mais ce type de maintenance est vital pour la bonne marche des réseaux de la CMB.

Etude de cas client

La Compagnie du Mont-Blanc

La réponse à la demande client

Comme le souligne Nicolas Lefebvre, Chargé d'Affaires Alp'com, il y avait deux projets pour la CMB : « le premier consistait à la reprise en maintenance de tous leurs réseaux (réseaux informatiques, téléphoniques incluant réseaux de bornes de contrôle pour les skieurs, terminaux de paiement aux remontées mécaniques, etc.). L'enjeu pour nous était finalement moins notre capacité à produire une maintenance de qualité que la prise en compte de l'environnement aride des installations et du dimensionnement de leur

réseau – **tout simplement gigantesque !** Le second projet nécessitait une refonte des installations de téléphonie qui étaient déjà sur IP. Un travail « classique » pour Alp'com, si je puis dire, mais avec un volume de refonte très ambitieux : environ 400 postes utilisant des technologies multiples (hertzien, filaire, radio) ! La CMB alimente de vastes espaces en informatiques afin d'installer téléphones, bornes wifi, bornes de contrôle, etc. dans le but de déployer leurs propres services ».

Techniquement, Alp'com ne s'est pas contenté de proposer la maintenance mais bien de faire évoluer les réseaux de la CMB avec une vision sur plusieurs années.

La solution Alp'com

Les ingénieurs et techniciens Alp'com ont apporté leurs compétences techniques et une vision long terme à la CMB. Au niveau du renouvellement de l'installation, le réseau a été audité et le choix s'est porté sur une architecture Cisco efficace pour la volumétrie atypique de la CMB. Elle a été mise en place autour de commutateurs intelligents et évolutifs. Cela permet de réduire le nombre d'équipements. En termes de compétences, un ingénieur Alp'com est détaché au sein de l'équipe

informatique de la CMB, à raison de deux à trois jour par semaine, selon le besoin. De plus, le projet confié à Alp'com demande l'intervention d'un architecte réseau, hautement certifié, qui s'occupe de la partie design et restructuration du réseau ; un chef de projet coordonne les actions des ingénieurs; sans oublier l'organisation administrative mise en place en back office. Au total, 5 personnes du Groupe Access se mobilisent à mi-temps pour la réussite des projets de la CMB.

Le résultat

«Au bout d'un an, il est difficile de poser des résultats mais nous travaillons conjointement, nous ajustons, nous approfondissons. Alp'com s'adapte à nos problématiques, affine sa vision : car notre intérêt commun est un partenariat à long terme. L'intelligence du Groupe Access est là : **analyser et réajuster en fonction du terrain compliqué et hors-norme sur lequel nous évoluons** », conclut Alain Richier.

De cet intérêt commun naît également un objectif commun : rendre le réseau agile et innovant. À cet effet, Alp'com met en place des actions préventives et curatives sur les différents matériels ainsi qu'une stratégie de supervision sur-mesure des matériels actifs sur l'ensemble du réseau. Cela correspond à près de 750 appareils à monitorer en permanence