

Le fournisseur mondial de technologies d'entreprise assure le support total de toutes ses infrastructures VMware et Oracle Database critiques avec Rimini Street, libérant ainsi des ressources essentielles pour investir dans l'automatisation et l'innovation liée à l'IA.



Alors que nous étions confrontés à l'un de nos défis les plus critiques concernant notre infrastructure VMware, Rimini Street nous a fourni un support exceptionnel en particulier grâce à son expertise technique, sa réactivité et son engagement sans faille. »

— **Dnyanesh Samant**

*Directeur en chef, Infrastructure et réseaux,
Alcatel-Lucent Enterprise*



**GAIN D'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE : SUPPORT
CONSOLIDÉ DE VMWARE ET
ORACLE DATABASE**



**RÉDUCTION DU RISQUE
FINANCIER : AUGMENTATION
DES PRIX ÉVITÉE ET
STABILITÉ OPÉRATIONNELLE
MAINTENUE**



Alcatel-Lucent
Enterprise



PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE :

Alcatel-Lucent Enterprise fournit des solutions de réseau et de communication sécurisées qui permettent aux organisations et aux industries d'accélérer leur efficacité opérationnelle et leur compétitivité dans les environnements cloud, sur site et hybrides.



SECTEUR/PAYS :
TECHNOLOGIE, FRANCE



LOGICIEL :
VMWARE, ORACLE DATABASE
SOLUTION RIMINI STREET :
RIMINI SUPPORT™ POUR
VMWARE, RIMINI SUPPORT™
POUR ORACLE



Alcatel-Lucent Enterprise transforme la pression tarifaire exercée par VMware en avantage stratégique grâce à Rimini Street

Depuis plus d'un siècle, Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions réseau, communications et cloud, contribuant à façonner le monde des télécommunications tel que nous le connaissons. La vision d'ALE, qui consiste à connecter les personnes, les machines, les objets et les processus grâce à la puissance de la technologie, s'est traduite par une histoire riche en expériences numériques qui ont marqué la vie de millions de clients. On la retrouve par exemple sur les nouvelles lignes du métro parisien, où nos commutateurs permettent la mise en place d'un réseau multiservices reliant les caméras de surveillance, les systèmes d'annonces vocales et d'information aux passagers afin d'améliorer la sécurité et la communication.

En coulisses, les équipes informatiques d'ALE veillent à ce que les connexions restent performantes au quotidien pour les entreprises du monde entier. Jean-Pierre Roullin, le directeur des systèmes d'information, et Stéphane Roussotte, le directeur de la gouvernance des SI, font partie de responsables chargés de cette mission : ils travaillent ensemble chez ALE depuis près de 20 ans. Ils collaborent étroitement avec Dnyanesh Samant, le directeur principal infrastructure et réseaux, qui supervise les environnements opérationnels pratiques.

« ALE a été créée à partir d'une entité plus grande afin de se concentrer sur les besoins des entreprises, tels que les systèmes de communication et les réseaux. En tant qu'équipe soudée, nous agissons rapidement et disposons de l'autonomie nécessaire pour mener des projets d'innovation et apporter des améliorations significatives là où l'impact est maximal », a déclaré Jean-Pierre Roullin.

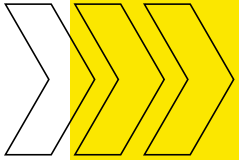
Réaction à la hausse des tarifs du support de VMware par Broadcom

En 2019, ALE a commencé à chercher une solution pour faire face à l'augmentation des tarifs du support de l'éditeur pour son système de base de données Oracle.

ALE a sélectionné [Rimini Support™ pour Oracle Database](#) en raison de sa valeur, de sa qualité, de sa rapidité et de son expertise unique concernant les ERP.

Avantages des services de support logiciel tiers de Rimini Street :

- Un ingénieur de support principal (PSE) dédié, issu d'une équipe de PSE ayant en moyenne plus de 20 ans d'expérience, soutenu par une équipe mondiale composée de centaines d'ingénieurs et de professionnels hautement expérimentés
- Un SLA garanti de 10 minutes voire moins pour les cas prioritaires, fourni en moyenne en moins de 2 minutes, par un ingénieur expérimenté, 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an
- Des [applications brevetées et exclusives assistées par l'IA](#) pour automatiser le routage et l'attribution des cas.



- Une assistance à la personnalisation sans frais supplémentaires
- Aucune mise à niveau obligatoire pour continuer à bénéficier d'un support intégral
- Jusqu'à 50 % moins cher que les solutions de support fournies par les éditeurs de logiciel

Jean-Pierre Roullin se souvient : « Nous avions du mal à croire que les coûts pouvaient être divisés par deux tout en continuant de profiter d'une assistance complète. Nous étions sceptiques. Mais après avoir constaté la qualité du support fourni pour Oracle Database, nous avons réalisé que Rimini Street avait réellement la capacité de nous aider à long terme. »

La confiance qu'Alcatel-Lucent Enterprise a établie avec Rimini Street s'est avérée essentielle lorsque l'équipe a dû choisir une solution pour le support technique de ses investissements VMware. « Après le rachat de VMware par Broadcom, les tarifs des licences ont considérablement augmenté, ce qui nous a incités à envisager d'autres options », a déclaré Jean-Pierre Roullin. ALE a pensé à remplacer VMware, mais cette décision aurait été lourde en conséquences. « Nous avons envisagé de passer à une autre plateforme, mais il nous a paru plus simple de conserver celle que nous avions en changeant de support », a poursuivi Jean-Pierre Roullin.

« C'est à cette époque que Rimini Street a annoncé sa nouvelle offre de support pour VMware. Le timing était parfait », a déclaré Stéphane Roussotte. « Si la hausse des coûts a été le catalyseur qui nous a poussés à explorer d'autres options de support tiers, nous savions, grâce à notre collaboration fructueuse et continue avec Rimini Street, que le choix était évident », a ajouté Jean-Pierre Roullin.

S'appuyer sur l'expertise et l'engagement de Rimini Street vis-à-vis de VMware

Dnyanesh Samant a été le premier à découvrir la puissance de [Rimini Support™ pour VMware](#). Au cours d'un remplacement de certificat vCenter de routine, ALE a été confronté à une situation critique. Initialement classé comme incident de priorité modérée, le problème s'est aggravé lorsque les tentatives de mise à jour du certificat ont échoué à plusieurs reprises, menaçant tout l'environnement de production. « L'échec de la mise à jour du certificat a compromis le fonctionnement de notre vCenter, risquant d'entraîner une interruption potentielle de tous les processus virtualisés. Cela aurait pu avoir un impact majeur sur les applications critiques pour l'entreprise, perturber les services informatiques et compromettre nos engagements opérationnels garantis par un SLA », explique Dnyanesh Samant. « Le temps était un facteur crucial, car l'expiration du certificat aurait entraîné l'indisponibilité totale de vCenter.

L'équipe de Rimini Street nous a fourni des conseils structurés, en commençant par la validation de l'environnement de test. Lorsque les procédures standard ont échoué, le support P1 a immédiatement été impliqué et des sessions collaboratives en ligne ont été organisées. Les ingénieurs de Rimini Street ont travaillé en lien direct avec notre équipe pendant plusieurs cycles de maintenance, y compris le week-end. Grâce à leur persévérance et l'assistance pratique qu'elles ont fourni, les équipes ont réussi à résoudre le problème de mise à jour du certificat et à rétablir le fonctionnement normal de tous les services », se souvient Dnyanesh Samant. « Rimini Street a démontré un engagement sincère envers notre réussite, en travaillant sur des scénarios complexes dans notre environnement de laboratoire et en fournissant des conseils proactifs plutôt qu'en répondant simplement aux déclarations d'incident. Cette approche collaborative a renforcé la confiance entre nos organisations. »



Les problèmes ayant été résolus rapidement et avec précision, l'équipe d'ALE est désormais sereine, car elle sait que Rimini Street sera à ses côtés. « Cet incident P1 a prouvé que le modèle d'assistance de Rimini Street peut fonctionner même sous pression : les ingénieurs sont directement accessibles, disponibles à tout moment même le week-end et ils persévèrent sans relâche jusqu'à la résolution du problème. Rimini Street a fourni un support de niveau entreprise qui a surpassé nos expériences précédentes, démontrant ainsi sa capacité unique à nous offrir à la fois une excellence opérationnelle et des économies financières conséquentes », a déclaré Dnyanesh Samant.

Un partenariat solide pour construire l'avenir

« Rimini Street nous aide à réaliser d'importantes économies en termes de personnel, de temps et d'argent. Nous avons ainsi pu réaffecter des budgets à des projets innovants et stratégiques que nous n'aurions pas pu réaliser autrement, notamment des innovations liées au cloud et à l'IA », a déclaré Jean-Pierre Roullin.

Jean-Pierre Roullin a également souligné les qualités consultatives de la relation avec Rimini Street, où la collaboration s'épanouit avec ses équipes internes, mais aussi parmi les sous-traitants d'ALE. « Nos sous-traitants s'appuient également fortement sur l'expertise de Rimini Street et je n'hésite pas à faire appel à eux lorsque je pense que leur expertise ou leur expérience pourrait être bénéfique », a déclaré Stéphane Roussotte. « Lorsque nous sommes passés au cloud, nous avons demandé des conseils à Rimini Street pour minimiser les risques. Nous savons que les équipes de Rimini Street sont toujours là pour nous aider à atteindre nos objectifs opérationnels, et c'est pourquoi ce partenariat est si bénéfique. »

Dnyanesh Samant a affirmé : « Alors que nous étions confrontés à l'un de nos défis les plus critiques concernant notre infrastructure VMware, Rimini Street nous a fourni un support exceptionnel en particulier grâce à son expertise technique, sa réactivité et son engagement sans faille. » Il a ajouté : « Le passage au support Rimini pour Oracle et VMware a transformé notre organisation, et nous recommandons Rimini Street à toutes les entreprises qui recherchent un support de qualité pour leurs systèmes critiques et une valeur ajoutée qui ne cesse de croître au fil des ans. » Jean-Pierre Roullin a confirmé : « Compte tenu de l'expérience positive que nous avons eue, Rimini Street sera en tête de notre liste pour tous nos futurs besoins. »

Dnyanesh Samant ajoute : « Notre relation avec Rimini Street transcende les accords classiques des autres prestataires. Il s'agit d'un véritable partenariat : leur équipe s'intègre à la nôtre comme une véritable extension de notre département informatique ».

Pour en savoir plus sur Alcatel-Lucent Enterprise ou pour lire d'autres témoignages de clients, rendez-vous sur riministreet.com/clients

Rimini Street®

riministreet.com
info@riministreet.com
twitter.com/riministreet
linkedin.com/company/rimini-street

© 2026 Rimini Street, Inc. Tous droits réservés. « Rimini Street » est une marque déposée de Rimini Street, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Rimini Street, le logo Rimini Street et leurs combinaisons, ainsi que les autres marques accompagnées du symbole « TM », sont des marques commerciales de Rimini Street, Inc. Toutes les autres marques commerciales restent la propriété de leurs détenteurs respectifs et, sauf indication contraire, Rimini Street ne revendique aucune affiliation, aucun soutien ni aucune association avec les détenteurs de ces marques commerciales ou les autres sociétés mentionnées dans le présent document. Ce document a été créé par Rimini Street, Inc. (« Rimini Street ») et n'est pas sponsorisé, approuvé ou affilié à Oracle Corporation, SAP SE ou toute autre entité. Sauf indication contraire expresse écrite, Rimini Street n'assume aucune responsabilité et décline toute garantie expresse, implicite ou légale relative aux informations présentées, y compris, sans limitation, toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Rimini Street ne saurait être tenue responsable des dommages directs, indirects, consécutifs, punitifs, spéciaux ou accessoires résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les informations fournies. Rimini Street ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies par des tiers, et se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations, services ou produits à tout moment. M_7268 | LR0050387 | US02032026