RÃ©seaux : le prix Ã payer pour une escapade

Internet

PostÃ© par : JerryG

PubliÃ© le : 15/9/2023 15:00:00

Le jeudi 3 aoÃ»t, le terminal 4 de lâ€™aÃ©roport dâ€™Orly a connu une panne de ses systÃ©mes de tri des bagages, conduisant au tri manuel et entraÃ®nant ainsi le retard notable de nombreux vols et lâ€™absence de bagages Ã lâ€™arrivÃ©e pour certains passagers.

Ce type de panne est dâ€™autant plus prÃ©judiciable en pÃ©riode de vacances dâ€™Ã©tÃ©, avec une affluence revenue Ã des taux prÃ©pondÃ©rantes. Le coÃ»t des interruptions de service dans les transports a en effet un impact considÃ©rable sur les voyageurs et les prestataires. Le secteur de l'aviation est frÃ©quemment sujet Ã ces problÃ©matiques, et les consÃ©quences de telles perturbations se font sentir longtemps aprÃ©s leur rÃ©solution.

Pour Daniel Crowe, Area vice-prÃ©sident France & Europe du Sud chez NETSCOUT, lâ€™anticipation et une visibilitÃ© complÃ©te sur les rÃ©seaux sont clÃ© pour Ã©viter les turbulences pouvant mener Ã dâ€™importants dÃ©sagrÃ©ments en pÃ©riode de vacances.

« Les pannes rÃ©seau des compagnies aÃ©riennes entraÃ®nent souvent des dÃ©faillances logicielles et une dÃ©gradation des applications essentielles Ã la planification des vols, Ã la billetterie, ou bien Ã la gestion des bagages. L'interruption des applications hÃ©bergÃ©es dans les datacenters peut Ãªtre prÃ©judiciable non seulement aux membres d'Ã©quipage et aux employÃ©s des compagnies aÃ©riennes, mais aussi Ã leurs clients. Lors de lâ€™incident qui a touchÃ© le terminal 4 dâ€™Orly, plus de 10 000 passagers ont Ã©tÃ© impactÃ©s.

Suite Ã la crise sanitaire, qui a touchÃ© de plein fouet le secteur de lâ€™aviation, les compagnies aÃ©riennes se sont tournÃ©es vers les technologies pour amÃ©liorer leurs services, plaÃ§ant le numÃ©rique et les rÃ©seaux au cÅ©ur de leurs activitÃ©s.

Or, cela comporte des risques sans une gestion optimale. Une Ã©tude de lâ€™association SITA indique ainsi que 68 % des compagnies interrogÃ©es devraient augmenter leurs dÃ©penses technologiques en 2023, et que 95 % des services IT confirment la cybersÃ©curitÃ© comme une prioritÃ© dâ€™investissement.

Alors que les dÃ©faillances des systÃ©mes entraÃ®nent des troubles pour des milliers de voyageurs, la lÃ©gislation implique des dÃ©dommagements, en cas de retards ou d'annulations imputables Ã la compagnie ou jugÃ©s Ã©vitables. Ces indemnisations ne se limitent pas Ã une somme d'argent, mais peuvent Ã©galement prendre la forme d'un hÃ©bergement ou encore de chÃ¢ques-repas, Ã©levant considÃ©rablement le montant de la facture de ces incidents pour les finances des compagnies.

Le coÃ»t des temps d'arrÃªt dans l'industrie de l'aviation est en effet Ã©crasant, impactant non seulement les passagers, mais Ã©galement les compagnies aÃ©riennes de maniÃ©re significative alors qu'ils s'efforcent de trouver des solutions viables pour leurs voyages.

Pour pallier ces problÃ©mes, dÃ©ployer des solutions de gestion de la performance rÃ©seau permet dâ€™Ã©viter ces pannes, notamment grÃ¢ce Ã une visibilitÃ© de bout en bout sur le rÃ©seau et les applications des principales compagnies aÃ©riennes. Par ailleurs, une inspection approfondie des paquets Ã l'Ã©chelle permet dâ€™analyser les donnÃ©es de performance et de dÃ©tecter proactivement la cause premiÃ©re des ralentissements et des dÃ©gradations afin

d'éviter des perturbations généralisées.

La digitalisation a permis au secteur de l'aviation de se moderniser, de la billetterie à l'enregistrement en passant par le suivi des bagages ou encore des vols, facilitant ainsi la vie des équipages, mais aussi des voyageurs. Toutefois, pour continuer à bénéficier d'une flexibilité, cruciale dans un monde en constante mutation, aucune entreprise ne peut se permettre d'avoir des zones d'ombre sur ses réseaux.

En effet, le moindre incident peut avoir des conséquences sur toutes les applications et utilisateurs qui en dépendent. Cela peut aller du simple retard, jusqu'à des faits plus dramatiques encore, si les aptitudes en vol sont touchées. Ainsi, puisqu'il est impossible de gérer ce que l'on ne voit pas, la visibilité est un prérequis pour pouvoir profiter des avantages de l'automatisation et de la transformation digitale dans son ensemble. »