



Créée en 1976, **JJA** est une entreprise familiale qui a eu une trajectoire de croissance commerciale et logistique extrêmement rapide et représente désormais une ETI de belle taille.

JJA développe une offre complète de produits dans le secteur de l'équipement et de la décoration de la maison. Quatre marques fortes à l'appui d'un ADN : rendre accessibles les produits au meilleur rapport Qualité/ Prix/ Tendance. JJA c'est également : 1 siège social avec 300 collaborateurs, 4 entrepôts Easy Logistique avec 400 logisticiens experts et 1 bureau à Shanghai avec 35 collaborateurs.

La logistique est une des activités vitales pour le groupe JJA et sa performance est déterminante dans la croissance et les résultats. Avec ses entrepôts de très grande taille (90 000 m² et 100 000 palettes stockées en moyenne), une multiplicité d'équipements et de technologies doivent se connecter aux réseaux. La qualité du réseau WIFI est elle aussi vitale pour une exploitation logistique sans interruption.

La société **JJA** a rencontré des problèmes de performance WIFI sur son entrepôt d'Argoeuves (situé dans le Nord d'Amiens).

Ces problèmes ont gravement perturbé les opérations logistiques. Les utilisateurs se plaignaient de coupures franches et aléatoires, de leurs terminaux mobiles mais également des imprimantes d'exploitation. L'impact a été extrêmement important et immédiat sur la production logistique.



" Comment la société JJA a limité l'impact des problèmes de performance WIFI rencontrés par les utilisateurs grâce à la localisation de leurs véritables causes ? "

Pour faire face à ces problèmes, JJA a réuni tous ses fournisseurs intégrateurs concernés par l'infrastructure réseau du site. JJA a fait appel à Mixcom afin d'auditer en urgence l'infrastructure du site d'Argoeuves dans le but de localiser les causes réelles de ces problèmes de connexions WIFI.

Mixcom a donc conduit les campagnes de mesure et d'analyse des causes techniques. Cette démarche **"Commando"** a été rythmée par des points d'avancement (2 fois par jour) impliquant toutes les parties.

Une analyse de bout en bout des composants de la chaîne de liaison entre les postes utilisateurs et un des serveurs utilisés par les applications et les imprimantes a été jugé nécessaire.

La collecte de l'ensemble des informations a duré 1 journée et demie.

L'analyse s'est conduite jour après jour sur 1 semaine dans le but d'identifier les anomalies globales de l'infrastructure et d'autre part, de traiter les cas d'incidents remontés par les utilisateurs.

La technologie numérique est devenue un outil indispensable pour les entreprises de toutes tailles et de tout secteur confondu. Chaque entreprise doit donc assurer la stabilité, la disponibilité et les performances de la connectivité Internet dans leur entreprise.

Une analyse comportementale simultanée

Dès le premier jour d'analyse, la présence d'erreurs a été identifiée sur des commutateurs et équipements connectés sur ces ports et des préconisations ont été envoyées au client JJA et à ses prestataires et équipementiers réseau. Des actions correctives ont été réalisées immédiatement par les équipes de JJA et celles-ci se sont avérées positives.

Plusieurs facteurs de dégradation de performances WIFI ont été découverts au cours de l'intervention dans l'entrepôt d'Argoeuves. Parmi ceux-ci, une partie ont pu être corrigés durant l'audit avec le support des équipes IT de JJA et de leurs fournisseurs : *erreurs CRC sur le réseau LAN de l'entrepôt, changements réguliers de canaux des bornes, changements de bande WIFI des équipements clients, nombreux broadcasts NBNS sur des équipements...*

Concernant l'autre partie des problèmes de performances, des préconisations ont été échangées avec l'équipe de JJA afin de réaliser d'autres études et investigations plus précises dans la durée.

Généralement, lorsque des facteurs de dégradation de performance restent à régler, l'équipe de Mixcom préconise dans le détail ce qu'il doit être vu directement avec son/ses fournisseurs. Des interventions peuvent donc être réalisées en direct avec eux.

"Dans une situation départ aussi complexe, pouvant présenter des causes très difficiles à attribuer à telle ou telle partie du réseau, nous avons décidé de mobiliser tous les fournisseurs et prestataires en même temps. Mixcom nous a alors permis d'objectiver les mesures et les analyses et de faire corriger progressivement par chacun, les éléments les concernant tout en contrôlant le résultat global. Sans Mixcom, nous n'aurions jamais eu la profondeur et la finesse technique des mesures et d'autre part, la possibilité de mettre tout le monde d'accord autour d'un dossier unique. Enfin, l'expérience de Mixcom à gérer des contextes de crise a permis de sortir très rapidement du brouillard initial et de retrouver rapidement des conditions d'exploitation satisfaisantes. "



Témoignage du Directeur des Systèmes d'Information chez JJA

Les avantages

Une collaboration de confiance

Un complément d'intervention a été demandé pour surveiller qu'aucune anomalie ne réapparaîtrait. Cette période de supervision supplémentaire avait pour objectif de permettre le suivi du comportement de l'infrastructure réseau suite à l'apport de correctifs des différents fournisseurs.

Cette chaîne de mesure restée en place sur l'infrastructure de JJA permettait de suivre, sur le réseau LAN, les échanges réseaux des clients WIFI au niveau du cœur de réseau ainsi que tous les flux, du serveur concerné, durant la mission. Elle permettait également de collecter les journaux et statistiques sur des équipements réseaux.

Nous avons pu conclure que les correctifs apportés par les fournisseurs avaient réglé les problèmes et qu'aucune autre anomalie n'avait été relevée durant cette surveillance informatique. Seuls certains équipements « non WIFI », ont révélés des anomalies durant cette période.

La liste de ces équipements a été fournie dans la foulée au fournisseur concerné qui a pu corriger les paramétrages avant l'arrêt de la chaîne de mesure de Mixcom.

Réaliser des actions correctives rapidement pour limiter tout impact financier

Les composants matériels et logiciels peuvent interagir entre eux de façon aléatoire et donc causer des causes multiples. Un problème identifié peut devenir complexe lorsque qu'il n'y a pas une seule cause à celui-ci, mais bien plusieurs. Il est donc important d'analyser finement les données collectées et le comportement de ces composants pour ainsi pouvoir poser un diagnostic et procéder rapidement aux actions correctives.

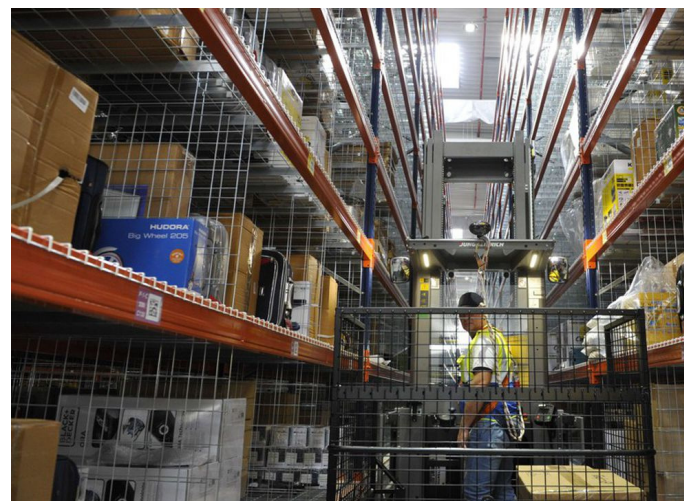
Les anomalies rencontrées ont été entièrement corrigées par l'équipe IT de JJA et ses fournisseurs à la suite de l'accompagnement de l'équipe de Mixcom. Ces actions correctives ont permis de limiter l'impact financier que ces problèmes ont pu générer pendant plusieurs mois.

Des objectifs tenus !

L'équipe de Mixcom a grandement apprécié la collaboration avec les équipes de JJA, le personnel de l'entrepôt d'Argoeuves ainsi que l'ensemble des prestataires mobilisés en mode "Commando" : l'équipementier WIFI, l'intégrateur réseau et l'expert WIFI.

Mixcom tient à les remercier pour la qualité des échanges et leur professionnalisme lors de cette mission d'audit.

Une belle réussite pour JJA et pour Mixcom !



Mixcom
Espace Performance
Centre Alphasys
35760 Saint-Grégoire, Bretagne

Retrouvez toutes les études de cas sur : www.mixcom.fr

Contactez-nous !

support@mixcom



+33 (0)2 99 14 76 01

