
Enjeux opérationnels

Protection du contenu: un monde en profonde mutation

En raison des mutations du secteur de la télévision numérique, les conditions dans lesquelles évoluent les opérateurs se modifient également et génèrent des besoins de sécurité fondamentalement différents. Il est ainsi essentiel de suivre les tendances du marché et de faire face aux nouvelles formes d'attaques de piratage. Les solutions et les technologies de sécurisation doivent ainsi évoluer en conséquence. Sur ces deux fronts, le Groupe Kudelski a déployé une stratégie en plusieurs volets.

1. Segmentation des solutions au niveau des lignes de produits

Kudelski dispose de solutions distinctes selon le positionnement des opérateurs, qu'il s'agisse de télévision numérique «premium» ou de télévision numérique en mode «basic access». De plus, les plates-formes DTH (diffusion large, sans voie de retour obligatoire), Télévision Numérique Terrestre (diffusion locale, unidirectionnelle), câble (diffusion interactive), IP ou mobile bénéficient chacune de solutions spécifiques adaptées à leur contexte particulier.

2. Segmentation des technologies de sécurisation

Chaque solution est optimisée en fonction des spécificités locales de chaque opérateur, dans un environnement de plus en plus global.

3. Spécifications sécuritaires pour les décodeurs

En complément de l'offre de sécurisation des décodeurs assumée par une carte à puce ou par un module de sécurité, le Groupe Kudelski a mis au point une série de technologies intégrées aux décodeurs qui améliorent fondamentalement le niveau de protection contre différentes formes de piratage. Devenant avec le temps des produits de grande consommation, les décodeurs ne répondent plus forcément de manière exhaustive aux mêmes normes sécuritaires que par le passé et les spécifications de Nagra, spécialement adaptées à ces nouveaux marchés, permettent de rétablir un équilibre sécuritaire optimal.

4. Approche globale dans la lutte anti-piratage

Les pirates s'internationalisent chaque jour davantage; le Groupe étend progressivement sa lutte anti-piratage en se fondant sur une approche nouvelle et plus globale.

5. Monitoring dynamique des processus et des contenus des opérateurs

Des experts du Groupe exercent une veille permanente sur les installations en place chez les clients opérateurs dans le monde entier. Les risques techniques et économiques sont identifiés et qualifiés; les observations issues de ce monitoring sont intégrées dans un processus de développement dynamique des systèmes de sécurisation, entraînant le déploiement de contre-mesures logicielles, et autres actions correctives.

Cette stratégie de sécurité en cinq volets est intégrée dans la philosophie sécuritaire Nagra, basée sur les concepts NASC (Nagra Advanced Security Concept) et NOCS (Nagra On Chipset Security). Ces concepts permettent de maintenir, avec les partenaires du Groupe, une approche claire et transparente des besoins sécuritaires et de garantir ainsi aux opérateurs une sécurité maximale.

Qualité «Swiss made»

Dans le Groupe Kudelski, la notion de qualité se définit comme une des valeurs fondamentales. Elle représente un processus permanent, intimement intégré à toutes les étapes de la chaîne de protection des contenus: conception, développement des produits et des solutions, déploiement, suivi. La maîtrise de la qualité a pour objectif majeur la satisfaction des clients mais elle constitue également une composante importante de la bonne gestion des coûts à moyen et long terme.

Le Groupe Kudelski dispose d'une équipe Assurance Qualité répartie entre les sites de Cheseaux, Denver et Paris. Indépendante de la recherche et du développement, cette unité intervient transversalement dans les structures du Groupe. Elle a pour rôle de définir les méthodes, les processus et les outils garants de la qualité tout en appliquant les standards de l'industrie. Elle dirige les laboratoires où s'effectuent les tests d'intégration et de validation qui, de la genèse des développements jusqu'à la livraison finale, permettent de déceler les défauts de manière proactive et de les éliminer.

Le groupe Qualité travaille en étroite collaboration avec les principaux opérateurs, de manière à définir les critères et les processus de contrôle en fonction des exigences et des contextes particuliers de chacun. Cette flexibilité et cette réactivité constituent l'une des forces du Groupe et permettent d'instaurer un partenariat à long terme avec ces clients clés.

Les centres de production des cartes à puce maîtrisent leur propre dispositif de contrôle de qualité, adapté à des lignes de fabrication hardware et défini au sein du Groupe selon les normes les plus rigoureuses de l'industrie.

Production: un aspect stratégique

La maîtrise de la sécurité le long de la chaîne de production exige une organisation particulière, où certains éléments ne peuvent, pour des raisons de protection du secret industriel, provenir d'entreprises tierces ou leur être confiés. Cette maîtrise conditionne fortement la capacité du Groupe à garantir de manière durable la sécurité du contenu et du service des opérateurs.

Le Groupe Kudelski intègre en son sein même l'ensemble des fonctions et des compétences sensibles. La sécurisation des systèmes de contrôle d'accès, des têtes de réseau et des éléments destinés aux décodeurs est assurée par des équipes dédiées en milieu hautement sécurisé.

La conception quant à elle est assurée par les sociétés NagraCard et Nagra France, alors que la fabrication physique des cartes à puce est réalisée par NagraID.

Un support proche du client

Le support client dans son ensemble, mais particulièrement le support après-vente apporté aux opérateurs, a été sensiblement renforcé au cours de ces dernières années.

L'unité Service, répartie dans six zones géographiques, permet d'assurer une proximité optimale avec les clients dans le monde entier. Les ingénieurs système qui la composent interviennent directement sur les sites des opérateurs. Par ailleurs, une équipe de program managers veille à la livraison des systèmes et à leur conformité aux contrats signés en termes de spécifications, de coûts et de délais.

Le Groupe dispose d'une cellule d'assistance téléphonique mondiale, active 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

De nombreux problèmes se résolvent sans nécessiter de déplacements grâce au dispositif d'intervention à distance RAR (Remote Access Room), qui donne aux ingénieurs du Groupe la possibilité d'entrer et d'intervenir dans les systèmes des clients depuis le siège du Groupe à Cheseaux.

Le processus de «feedback» qui intègre les données en provenance du terrain s'avère particulièrement précieux et représente une source très importante d'information pour améliorer la gestion de l'innovation. Ceci permet de renforcer encore la relation entre le Groupe et les opérateurs et de faire participer ces derniers au développement de solutions novatrices. Le Groupe Kudelski utilise cette source pour documenter sa base de connaissance et alimenter un processus permanent d'auto-analyse, à partir duquel il peut améliorer à la fois ses solutions et son organisation. Dans le même but, il mène en outre régulièrement des études de satisfaction auprès des clients, établissant des repères précis et mesurables qui permettent d'identifier des potentiels d'amélioration supplémentaires.