



La DSI du Crédit Coopératif industrialise le contrôle de sa qualité de service avec Visual Business Process Monitor

➤ Visual BPM pour contrôler les processus métiers

Présent dans toutes les régions de France, via un réseau de plus de 100 agences, le Crédit Coopératif mutualise les moyens informatiques de ses différentes entités au sein d'une direction des systèmes d'information (DSI) unique et centralisée. Cette direction a la responsabilité du bon fonctionnement technique des processus métiers critiques du réseau, dont le transfert quotidien interne et interbancaire de 5000 fichiers de données entre systèmes hétérogènes. Pour elle, la qualité de service offerte aux opérationnels est une exigence permanente. « Pour suivre cette qualité, nous avons mis en place de nombreux mécanismes de contrôles notamment sur la production informatique, dont nous diffusons les résultats tous les matins à 8 heures, sous la forme d'un tableau Excel », explique Marc Monnier, Responsable de l'équipe Architecture de production au sein de la DSI. « En 2006, ces mécanismes étaient essentiellement manuels et la consolidation des résultats au sein du tableau Excel, manuelle également, nécessitait près de 2 heures de travail chaque matin, réalisés par une personne de l'équipe Pilotage. Aussi, lorsque nous avons découvert Visual BPM fin 2006, lors d'une présentation à l'initiative d'Absyss et dans le cadre de notre mission de veille technologique, nous avons immédiatement vu l'opportunité d'automatiser la majorité de ces tâches. »

➤ Visual BPM, outil pour le Crédit Coopératif, de contrôle de la Qualité de la production informatique

Convaincue du réel apport de Visual BPM, la DSI décide début 2007 de l'acquérir. L'objectif est d'avoir un outil centralisateur des contrôles mais aussi de quantification de la qualité des résultats de la production informatique. Les enjeux sont de soulager l'équipe Pilotage du contrôle et compte-rendu matinal, d'automatiser progressivement toutes les tâches de contrôles manuelles, de suivre de nouveaux indicateurs et, à terme, de diffuser des résultats personnalisés auprès des opérationnels. Démarrée début 2007, la mise en œuvre de Visual BPM permet 18 mois plus tard de couvrir l'exact périmètre de l'ancien tableau Excel, enrichi de nouveaux indicateurs pour mesurer plus précisément, par exemple, la disponibilité des services, les durées des traitements, la qualité intrinsèque des données, etc. « Ce délais de 18 mois peut paraître long, mais le temps réellement imparti à ce projet - non prioritaire car vu comme un apport de confort - n'excède pas 4 mois », précise Marc Monnier.

Choisi au départ comme un outil pour rationaliser le reporting sur la qualité des opérations informatiques, Visual BPM ouvre aujourd'hui d'autres perspectives à la DSI du Crédit Coopératif comme le contrôle des flux « métiers », la supervision des contrats de service et l'amélioration de la communication avec les opérationnels.



« Visual BPM est en effet très simple à mettre en œuvre : en sus des sondes proposées en standard, nous en avons développé d'autres très facilement en script Unix, sur des processus qui nous semblaient critiques d'un point de vue métier, comme les transferts de fichiers interbancaires, dans un monde (le nôtre) qui fonctionne en flux tendu. Tout au long de ces 18 mois et encore aujourd'hui, nous avons bénéficié de l'écoute attentive et de la réactivité des consultants d'Absyss : si parfois la taille modeste d'un éditeur peut constituer un frein, dans ce cas précis c'est un véritable avantage ! »

➤ Des gains en confort, en qualité des contrôles et en réactivité

Avec une dizaine d'utilisateurs, sur les 180 personnes que compte la DSI, Visual BPM a déjà permis d'automatiser tout le contrôle et la construction de reporting matinaux, et il est envisagé d'ajouter un second reporting en soirée. Il permet en outre de restituer instantanément les résultats des processus « sondés » et d'émettre des alarmes en cas d'anomalie. Il assure également la consolidation des résultats émanant de ses sondes mais aussi des outils de contrôles tiers utilisés – job scheduler, superviseurs de réseaux, etc. – que son ouverture lui permet de fédérer. « Nous gagnons en confort, en qualité de contrôle et en réactivité. Auparavant, en cas de souci dans le déroulement d'un processus, il arrivait fréquemment que nous ne le constations que lorsque que ce dernier avait engendré d'autres problèmes, plus graves pour notre activité.



Et nous devons alors mettre en œuvre différentes actions manuelles pour remonter à l'origine du problème. Aujourd'hui, dès que Visual BPM constate une anomalie (impossibilité de se connecter à un service transactionnel, par exemple), nous sommes avertis immédiatement grâce à une alarme sur un tableau de bord graphique et pouvons réagir afin d'éviter sa propagation. Certes, cela suppose que nous gardions un œil sur ce tableau de bord, mais Visual BPM permet d'envoyer l'alarme par mail, SMS ou sur PDA... c'est juste que nous n'exploitons pas encore tout le potentiel de notre nouvelle solution ! »

➤ Des perspectives en termes de contrats de service et de communication avec les opérationnels

De même, la population ciblée est aujourd'hui limitée à certains métiers de la DSI, mais son extension auprès d'opérationnels est à l'étude. Ces derniers pourraient en effet facilement bénéficier d'états personnalisés concernant les processus critiques de leur activité : par exemple, rapporter au responsable comptabilité que, dans la nuit, 300.000 écritures comptables ont été passées pour un montant de tant, ou lui lister les traitements le concernant ayant rencontrés un problème. « Nous pourrions même alors envisager d'élaborer entre la DSI et les opérationnels, un contrat de service sur la qualité offerte, puisque Visual BPM permet de la contrôler, de la quantifier et de conserver tous les résultats sous forme d'historiques, en cas de litige », poursuit Marc Monnier. Et de conclure : « Visual BPM est bien plus qu'un outil de confort et de contrôle supplémentaire et l'objectif n'est pas qu'il remplace ceux que nous utilisons déjà mais qu'il joue, au-dessus d'eux, un rôle fédérateur de reporting sur la qualité. Il devrait également devenir un outil de communication entre la DSI et les opérationnels, dans la mesure où il récolte des informations objectives sur la qualité de service. L'étendre à d'autres populations va lui conférer aussi un rôle de responsabilisation puisque chacun sera averti directement et au plus tôt des anomalies concernant ses processus métiers. Il introduit une philosophie nouvelle qui va dans le sens de nos contraintes de flux tendu : à nous de lui laisser faire son chemin ! »

Le groupe crédit Coopératif en bref

Banque coopérative et engagée, le groupe Crédit Coopératif est détenu majoritairement par ses sociétaires : personnes morales clientes, associations, coopératives et leurs PMI/PME adhérentes, mutuelles, etc. Au sein du groupe Banque Populaire, elle a une mission spécifique en matière d'économie sociale et solidaire, de microcrédit – marché où elle joue un rôle de pionnière et aujourd'hui de leader -, et de développement durable. Le Crédit Coopératif, qui compte plus de 1700 collaborateurs, affiche pour 2007 un produit net bancaire de plus de 345 millions d'euros, en progression de presque 12% par rapport à 2006.

Pour en savoir plus :

www.credit-cooperatif.coop