



## La Direction du Courrier de La Poste affirme informatiquement son cœur de métier avec Visual TOM en coulisses

### Visual TOM pour orchestrer le nouveau SI Courrier

« Visual TOM est aujourd'hui le chef d'orchestre de tout le cycle de vie de nos applications métiers, dont les plus critiques, » explique Jacky Bonnet, Responsable des Services Techniques à la DSI Courrier du groupe La Poste. « Synchronisation entre applications, échanges de données, arrêts et relances, sauvegardes, 20.000 jobs cadencent ainsi leur cycle de vie. »

Jusqu'en 2003, ces 4 activités Courrier, Banque Postale, Presse (transport et distribution) et Enseigne (Bureaux de Poste) ont utilisé une plate-forme technique commune, basée sur une architecture distribuée IBM et administrée par un service d'exploitation unique. Suite à la séparation des métiers, l'activité Courrier a dû, à partir de 2003, se constituer sa propre organisation informatique et son propre SI, en migrant la dizaine d'applications concernant son cœur de métier vers de nouveaux environnements Unix et Microsoft tout d'abord, puis Open Source.

Au fil des ans, ces environnements se sont enrichis de plus d'une centaine de nouvelles applications permettant de gérer les différentes missions des 180.000 agents du Courrier. « Au départ, nous avons hérité de l'ancien ordonnanceur commun au Groupe, » se souvient Jacky Bonnet. « Mais celui-ci, non adapté à nos choix technologiques, nous posait de sérieux problèmes de fonctionnement et nous avons décidé d'en changer. »

### Absyss choisi pour son approche orientée client

La DSI Courrier a alors lancé un appel d'offres public à destination des éditeurs de Job Scheduler. « Lorsque nous avons demandé aux 4 candidats en lice leurs références clients, nous avons été agréablement surpris par la proposition d'Absyss, » se souvient Jean Villagrasa, Responsable du Centre de Compétences Ordonnancement de la DSI Courrier.

« Plutôt que de choisir de façon subjective les références à faire témoigner, Absyss nous a conviés à une journée de son club utilisateurs, afin que nous posions, à qui nous voulions, toutes les questions qui nous préoccupaient. Nous avons découvert un mode de fonctionnement très proactif qui nous a particulièrement séduits : la possibilité donnée par Absyss, aux utilisateurs, d'échanger librement entre eux et d'être une réelle force de proposition pour faire évoluer les solutions.

Dans le cadre de son plan stratégique « 2015 Réinventons le Courrier », afin de relever les 3 défis écologique, technologique et commercial, la Direction du Courrier de La Poste a décidé de placer la DSI au cœur des affaires et des nouvelles orientations stratégiques : elle accompagne les transformations en mettant en place des solutions nouvelles et innovantes et en choisissant notamment Visual TOM pour son service d'ordonnancement.



*Cette proximité de l'éditeur avec ses clients, mais aussi la bonne compatibilité de Visual TOM avec nos environnements ouverts et son ergonomie graphique conviviale, nous ont fait choisir Absyss. »*

Ce choix entériné, commence alors pour la DSI Courrier un ambitieux projet de mise en place d'une organisation adaptée pour optimiser les pratiques de l'ordonnancement de son SI global, intégrant plusieurs SI métiers : tri, acheminement, distribution, etc.

## ➤ Une organisation industrielle qui accélère la mise en production

Dans cette organisation, 4 entités se complètent pour rationaliser les processus d'ordonnancement et l'usage de Visual TOM : en amont, le service Technique d'Ordonnancement de la DSI Courrier assure l'administration et les évolutions de la plate-forme Visual TOM, en relation avec Absyss, et délivre la solution Visual TOM aux utilisateurs.



Pour chaque nouvelle application du SI, le service Etudes assure le développement et écrit les spécifications des tâches d'ordonnancement liées à l'application. Ces dernières sont ensuite transmises au Centre de Compétence Ordonnancement, qui en assure la conception sous Visual TOM. Le service Exploitation de la DSI Courrier (2 sites à Dijon et Limoges) prend alors le relais : il réceptionne le nouvel ordonnancement, le teste et le met en production. Enfin, ce service Exploitation assure, via Visual TOM, la surveillance des opérations qui jalonnent le cycle de vie des applications métiers : ouvertures de services, transferts de données, sauvegardes... « Grâce à ses fonctionnalités graphiques, Visual TOM nous permet de visualiser clairement les dépendances entre traitements et donc de connaître instantanément l'impact d'une erreur, signalée par code couleurs, dans leur enchaînement. Nous sommes donc plus réactifs en cas d'anomalies », explique Pascal Juille, Chef de projet d'exploitation basé sur le site de Limoges.

*« Notre organisation industrielle repose sur des expertises bien identifiées et des responsabilités clairement démarquées, ce qui garantit la qualité de l'industrialisation des processus, »* ajoute Jacky Bonnet. *« Elle permet notamment une parallélisation des tâches qui optimise le cycle de livraison des applications métiers, en retirant l'ordonnancement du chemin critique de la mise en production.*

*En effet, l'ordonnancement d'une application est développé, testé et livré, en même temps que l'application elle-même, ce qui permet de gagner un à deux mois sur la mise en production. »*

Et Jean Villagrasa de préciser : *« Visual TOM est un élément clé de cette stratégie d'industrialisation. En effet, l'ordonnancement d'Absyss est suffisamment ouvert pour nous permettre d'intégrer des mécanismes de mise en production personnalisés et évolués. Ces mécanismes garantissent que la description des travaux effectuée en environnement de test sera automatiquement adaptée à l'environnement de production. »*

## ➤ Un SI modernisé et bien structuré pour faire face au marché

Le SI Courrier, enrichi au fil des ans, comprend aujourd'hui des SI métiers pilotés sous Visual TOM, particulièrement critiques pour relever le défi de l'ouverture à la concurrence des marchés : Equinoxe, par exemple, basé sur SAP R/3, garantit l'indépendance et la transparence de la gestion financière du Courrier conformément à la réglementation européenne ; Grand Large gère l'ensemble des flux de facturations des clients Entreprises ; Géodis permet de planifier et suivre les tournées de 100 000 facteurs ; l'outil de CRM Phare équipe les plateaux de télévente aux entreprises ; Reflet supervise la logistique et le transport du courrier ; Pildi pilote les trafics de distribution... « Nous mettons sans cesse de nouvelles applications en production et l'ouverture des marchés accélère cette tendance, puisqu'elle nous pousse à enrichir nos offres « courrier » et à innover sans cesse, » conclut Jacky Bonnet. « Notre organisation industrielle, qui accélère la livraison des applications et garantit leur qualité, prend désormais tout son sens. Et nous sommes bien conscients du rôle déterminant qu'y joue Visual TOM ! »

## La Poste en bref

Devenue Société Anonyme le 1<sup>er</sup> mars 2010, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du secteur postal dans toute l'Europe au 1<sup>er</sup> janvier 2011, La Poste est détenue à 100% par l'Etat et la Caisse des Dépôts et Consignations. Dans ce nouveau cadre, elle continue d'assurer ses missions de services publics, sa principale : être l'opérateur du service universel du courrier et du colis, mais aussi, l'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire (La Banque Postale) et le transport et la distribution de la presse.

Cette modernisation de La Poste intègre celles de ses métiers, avec pour le Courrier, la proposition de davantage de solutions aux entreprises et aux particuliers, notamment dématérialisées.

Pour en savoir plus : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)