

Éditorial

Le temps se contracte



■ En 1992, la France est entrée en récession à cause de la guerre du golfe, mais les sociétés comme Sys-com, spécialisées dans le secteur tertiaire financier, n'ont effectivement subi les effets de la crise qu'en 1993. L'année dernière, au mois d'avril, notre groupe a ressenti les premiers signes d'un ralentissement économique; la plupart des observateurs jugeaient le contexte serein, mais la croissance s'était arrêtée aux États-Unis... un mois plus tôt! À dix ans d'intervalle, les effets macroéconomiques sur la microéconomie seraient donc dix fois plus rapides!

Certes, l'expérience de notre entreprise ne saurait être érigée en règle; néanmoins, ce basculement dans un monde économique très volatil dont les corrections sont de plus en plus brutales ne fait pas de doute. La montée fulgurante puis la dégringolade non moins rapide de la net-économie participent du même phénomène.

Que pouvons-nous en déduire sur le plan du management? Que la capacité à anticiper les ralentissements devient un facteur clé de réussite. Il est non moins impor-

tant de prévoir également les redémarrages. Nous tablons sur un retour à une bonne dynamique économique sous quelques mois; et nous pensons que l'embellie se manifesterait brusquement, avec une période de transition aussi courte que l'a été celle de retournement apparue il y a un an.

Risquons-nous à un parallèle avec la météo. Ne sortirions-nous pas d'une ère de climat océanique (frais en été, doux en hiver et avec des printemps et des automnes qui durent trois mois) à une ère de climat continental (froid en hiver, chaud en été avec des printemps et des automnes qui durent quinze jours)? C'est moins facile pour s'habiller!

Cette volatilité se retrouve à tous les niveaux. Reparlons un peu de technologie: les architectures Internet ont connu il y a deux ans une période de fièvre, puis, pour des raisons diverses, complexes et assez indépendantes de la technologie elle-même, la baudruche s'est dégonflée (ou la bulle a explosé). Sommes-nous prêts pour la prochaine étape?

■ **Alan FUSTEC**

Président du directoire

SOMMAIRE

ÉDITORIAL - 1

Le temps se contracte

NOUVELLE OFFRE - 2/3

TMI

la tierce maintenance applicative pour l'Internet

NOMINATIONS - 4

Trois nouveaux responsables de département chez Sys-com SI

BRÈVES - 4

- Sinistralité dépendance
 - AG2R
 - CDC

SOLUTIONS Tertiaires

est une lettre de réflexion

éditée par le

Groupe SYS-COM

3, rue Moncey, 75009 Paris.

Tél. : 01 53 32 30 00

Fax : 01 53 32 30 79

Web : www.sys-com-group.com

Coordination : Vincent Robinne

Réalisation : Botega Éditions

Impression : Oudin



Par
Didier VERGNIÈRES,
Directeur R&D du
groupe Sys-com

■ *Il y a seulement deux ans, un projet « nouvelles technologies » se mesurait exclusivement au travers de son côté innovant ; aujourd'hui, les projets répondent aux exigences métier et l'entreprise redécouvre les bienfaits de l'évolution d'un*

patrimoine SI. Dans cet esprit, Sys-com reprend les concepts fondamentaux de la TMA (Tierce Maintenance Applicative) et les adapte aux spécificités des projets Internet : c'est la TMI (Tierce Maintenance Internet) !

10 à 20 % des SI bancaires sont d'ores et déjà basés sur des technologies IP. Banque en ligne, distribution multicanaux, gestion de la relation client, échanges interbancaires, bourse en ligne, extranet vers les institutionnels et autres intranets... les chantiers sont d'envergure. Si, il y a seulement deux ans, un projet « nouvelles technologies » se mesurait exclusivement au travers de son côté innovant, la raison a remis au centre des décisions les critères d'économie et de concurrence. Aujourd'hui, les projets sont arbitrés et répondent aux exigences du métier : gérer la relation avec les clients, optimiser les circuits de vente, assister les décisions... L'entreprise redécouvre les bienfaits de l'évolution d'un patrimoine SI avec, notamment, pour nouvel objectif la « gestion de la relation client ».

Dans cet esprit, Sys-com reprend les concepts fondamentaux de la TMA (Tierce Maintenance Applicative) et les adapte aux spécificités des projets Internet : c'est la TMI (Tierce Maintenance Internet), démarche comprenant quatre dimensions :

- l'organisation des circuits de gestion des demandes ;
- les méthodes et procédés de maintenance Internet ;
- l'organisation des ressources humaines ;
- l'industrialisation outillée des procédés.

Nous allons détailler ces quatre aspects.

1. Gestion des demandes, des processus orientés intégration

Un premier axe « organisation » fixe le cadre général de la gestion « au quotidien » de la maintenance. Le prestataire TMI se positionne comme intégrateur dans un environnement relationnel et technologique étendu. Cela se traduit par :

• *Des modèles efficaces de gestion de la relation maîtrise d'ouvrage/maîtrise d'œuvre.* La maîtrise d'ouvrage n'est plus le seul interlocuteur d'une TMI. Les directions opérationnelles, la direction de la communication, la direction marketing, voire la direction

générale sont des interlocuteurs actifs dans les processus de conception, de validation ou d'arbitrage.

• *Des règles de fonctionnement déclinées en processus de gestion de type intégration.* Les processus de management de l'activité, de traitement opérationnel des demandes et de gestion de la qualité, intègrent et consolident les travaux des prestataires habituels de l'entreprise tels une agence de communication, un concepteur graphique ou encore un hébergeur (voir schéma^{°1}).

2. Des méthodes unifiées Internet et maintenance

L'application de méthodes soutient les modèles organisationnels de briques de savoir-faire dédiées à la problématique double de maintenance et d'architecture Internet, notamment :

- une gestion de projet intégrant la diversité de la nature des travaux confiés à la TMI ;
- une gestion de la connaissance permettant la continuité de la qualité de service sur la durée ;
- une démarche de tests couvrant l'ensemble des caractéristiques d'une application (ergonomie, référencement, montée en charge, antivirus, performance, sécurité) ;
- un processus de référencement permanent ;
- une gestion de statistiques.

Sans détailler ces savoir-faire, il est important de prendre conscience de la diversité des actions confiées à une mission TMI. Au-delà des habituelles demandes d'évolution ou de correction applicative, de nombreux autres types d'interventions sont nécessaires à l'entretien d'une application IP, comme le suivi des statistiques, le suivi du référencement, la gestion du contenu, le suivi de la qualité de l'hébergement ou la surveillance de l'architecture. Les démarches mises en œuvre tiennent compte de cette diversité ; à titre d'exemple, la gestion de la connaissance intègre des cartographies, des chartes électroniques ou encore des procédés de suivi du référencement (voir schéma^{°2}).

3. Les hommes au cœur de la gestion de la connaissance

La gestion des ressources humaines est une composante stratégique d'un dispositif de TMI. Elle est garante de la permanence des compétences indépendamment des mouvements au sein de l'équipe TMI. Plusieurs aspects participent au succès de l'opération :

- un transfert de connaissances initial structuré et documenté ;
- une actualisation des compétences au fur et à mesure des évolutions métier et technologiques du périmètre TMI ;

ive pour l'Internet

- un plan de rotation des équipes garant du maintien de la motivation et de la qualité;
- la dépersonnalisation, grâce à une gestion documentée de la connaissance;
- un principe de mutualisation des ressources assurant une bonne adéquation entre les besoins exprimés et la taille de l'équipe TMI.

Un dispositif complémentaire de gestion des compétences « rares » (au sens où leur affectation n'est que ponctuellement nécessaire) complète la gestion des hommes. Un architecte, un administrateur système, un infographiste sont des ressources auxquelles un « noyau » TMI ne fait appel qu'à la demande.

En dernier lieu, les technologies sont souvent diverses: Notes Domino, IIS ASP, serveur d'application Java ou autres *hatsite* peuvent facilement cohabiter au sein d'une même TMI. Les équipes devront maîtriser la diversité technologique tout en conservant une bonne compréhension des métiers du client.

4. Des savoir-faire outillés à bon escient

Des outils sont mis en œuvre. La priorité est toujours donnée au traitement du cycle de maintenance au travers d'instruments de type référentiel capables de concentrer l'ensemble des éléments de la demande et de faciliter le rôle de chaque acteur. Grâce à un circuit de type *workflow*, les fonctionnalités suivantes sont, notamment, regroupées:

- saisie à la source de l'expression du besoin;
- réception et instruction par l'informaticien de la demande;
- documentation, traitement et test de la demande;
- dialogue et reporting vers les différents interlocuteurs.

Par ailleurs, la maintenance sur des architectures applicatives de type client/serveur « classique » a permis d'identifier des pièges à éviter. On sait, de manière très pragmatique, que la gestion des versions dans les techniques de programmation événementiels et objets peut rapidement devenir un maillon faible. Une TMI veillera donc à organiser et industrialiser ces aspects essentiels que sont la gestion des environnements et des versions ou encore la gestion des plans de tests.

Des bénéfiques à portée de main

L'équipe TMI prend le relais d'une équipe interne ou déjà externalisée. Afin d'assurer une continuité de service, une montée en charge progressive de la nouvelle équipe est organisée. Une phase de génie logiciel prépare la gestion de la connaissance et la définition d'un cadre qualité, en particulier un contrat de service. Une phase parallèle de « service provisoire » prend en charge, dès le début, les demandes de

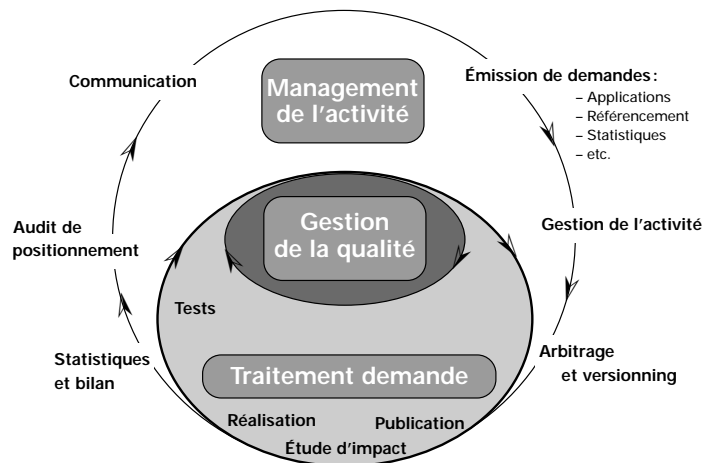


Schéma 1 - Les trois processus TMI

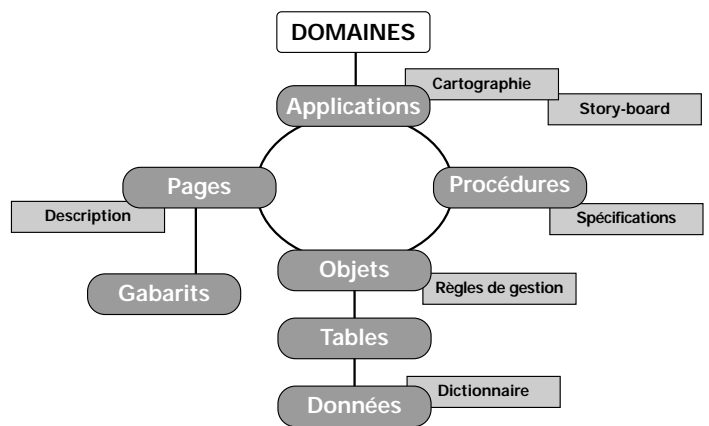


Schéma 2 - Méta-modèle de gestion de la connaissance

travaux du client. Après une période de rodage, la TMI entre en service régulier, c'est-à-dire prend des engagements de résultats au forfait pour l'ensemble des travaux qui lui sont confiés.

L'expérience montre que les montées en puissance sur les périmètres TMI sont nettement plus rapides que celles nécessaires sur des périmètres TMA. Les applications sont plus récentes, plus structurées, souvent plus modulaires. Ainsi, toute entreprise peut bénéficier dans un délai bref des gains d'une TMI, au service de la « création de valeur » :

- maîtrise et même réduction des budgets;
- arbitrage métier pertinent pour chaque demande d'évolution;
- gestion structurée et outillée de l'activité;
- gestion des compétences technologiques autour de plates-formes évoluant très rapidement. ■

Trois nouveaux responsables de département chez Sys-com SI



François MIGNOT, responsable de département Assurance

François MIGNOT (47 ans), ingénieur diplômé ISEP, devient responsable d'un département Assurance chez Sys-com SI. Ayant débuté comme chef de projet de développement chez Thomson CSF, François MIGNOT a intégré le département des systèmes informatiques d'analyse financière de Reuters en tant que responsable du support. Après avoir occupé au sein de cette agence les fonctions d'ingénieur technico-commercial, puis de directeur de projet pour les grands comptes bancaires internationaux, il a poursuivi sa carrière chez Mega International, cabinet de conseil en architecture informatique, comme directeur des services en charge de la formation, des projets et du consulting, puis a rejoint Sys-com en décembre 2001.



Franck ARNAUD, responsable de département Banque

Franck ARNAUD (34 ans) devient responsable de département Banque chez Sys-com SI. Auparavant responsable du domaine comptabilité, contrôle de gestion et arrêtés de comptes chez Barclays Bank PLC France, entreprise où il est resté huit ans, Franck ARNAUD a rejoint Sys-com en 1999 comme chef de projet. Sa première mission fut la coordination du chantier euro 2002 pour la maîtrise d'œuvre du Crédit du Nord.



Philippe TAPIN, responsable délégué de département Assurance

Philippe TAPIN (35 ans) devient responsable délégué d'un département Assurance chez Sys-com SI. Après deux ans dans une société de services, Philippe TAPIN est resté douze ans au sein du groupe BNP Paribas où il a occupé les fonctions de chef de projet, puis de responsable d'un service études et développement dans un contexte orienté nouvelles technologies. Il a rejoint Sys-com SI en mars 2002.

■ Les fonctions des responsables de département :

- le développement commercial sur leurs secteurs d'activité et le suivi de leurs clients;
- la diffusion de l'offre dédiée aux directions des systèmes d'information;
- le management de leurs équipes de consultants et d'ingénieurs;
- la mise en œuvre de la politique groupe (qualité, capitalisation d'expérience...).

brèves ••• brèves ••• brèves ••• brèves

■ Une grande compagnie d'assurance se dote d'un outil de pilotage de la sinistralité dépendance

Coorg, spécialiste du management des SI dans le tertiaire financier, a assisté la direction technique d'une grande compagnie d'assurance pour la mise au point d'un outil de pilotage de la sinistralité dépendance. À la fois complet et évolutif, cet outil était rendu nécessaire par le lancement, dès l'automne 2000, d'un nouveau produit de couverture du risque dépendance pour personnes âgées ou gravement malades. Les principales fonctions de l'outil sont le suivi statistique de la population âgée, le calcul des tarifs à appliquer, et plus généralement la constitution d'une base de connaissances permettant de produire études,

analyses et recoupements afin de développer dans la durée l'offre de couverture du risque dépendance. « *Nous avons piloté le développement sous Microsoft Access et conduit l'ensemble des phases de tests avec Aneto (un ERP avec briques applicatives dédié à l'assurance santé/prévoyance) pour les transferts de flux* », explique Jean-Christophe Bonnet, responsable du département Assurance chez Coorg.

■ Évolution du recouvrement à l'AG2R

L'AG2R confie à Sys-com SI la réalisation de l'adaptation de son système d'information aux nouvelles directives de l'ARRCO et de l'AGIRC en matière de recouvrement (notes ARRCO circulaires 12G et AGIRC S-J.2001-4905).

Le projet étant fortement contraint par les délais réglementaires, les prestations de Sys-com SI sont menées au forfait, par lot, en synergie avec les équipes informatiques de l'AG2R.

Les prestations de Sys-com SI comprennent la rédaction des dossiers d'analyses techniques, la création ou la modification des composants informatiques, et l'animation des comités de pilotage du forfait. Les tests font l'objet d'une attention toute particulière et sont pris en charge par un consultant en homologation logicielle dédié.

■ La branche retraite de la CDC se dote d'un centre de contacts

L'établissement d'Angers de la branche Retraite de la CDC (Caisse des dépôts et consi-

gnations) a demandé à 3D Harmony d'éclairer les choix d'organisation et les solutions techniques à mettre en œuvre pour se doter d'un centre de contacts multifonds, multi-site et multimédia adapté à la nature et à l'importance de son activité. Réalisée au cours du dernier trimestre 2001, cette étude a permis de bien positionner le rôle des centres de contacts dans la relation avec le client et de prendre en compte l'ensemble des contraintes d'organisation (permanence du service, accord 35 heures, pointes d'activité, etc.). L'objectif est de mettre en œuvre les moyens humains et techniques afin d'enrichir les postes de travail et la polyvalence des agents, ainsi que d'améliorer la qualité du service rendu au client.