

# Un service bancaire fiable et disponible avec Dollar Universe Solutions

**" Une banque comme Caixa Terrassa se doit de fournir à ses clients un service fiable, disponible à 99,99%. L'agilité et la robustesse de Dollar Universe Solutions nous aide chaque jour à optimiser l'automatisation de notre production informatique pour un total respect de cet engagement de service. "**

déclare Antoni Fernández i Caro, Responsable de l'exploitation des systèmes chez Caixa Terrassa

#### Enjeux

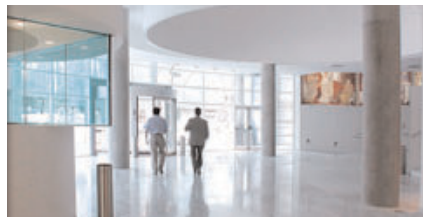
- Orchestrer l'exploitation de processus métier en environnement hétérogène.
- Ordonnancer chaque processus métier en intégrant un grand nombre de règles d'exécution complexes.

#### Solution

Dollar Universe Solutions

#### Bénéfices

- Des clients satisfaits par la qualité de service fourni.
- Des équipes plus productives.



Banque régionale, Caixa Terrassa offre ses services à travers 200 agences principalement en Catalogne.

Institut financier régional officiant essentiellement en Catalogne, Caixa Terrassa emploie près de 1200 employés dans plus de 200 agences.

#### Un service disponible à 99,9%

" Aujourd'hui aucune banque ne pourrait survivre sans un système informatique fiable. Ce système doit être disponible en continu, il doit fonctionner 24h/24h. La fiabilité des systèmes et la qualité des services fournis doivent être aussi visibles au niveau des distributeurs automatiques qu'au niveau des terminaux en agence. " explique Antoni Fernández i Caro, Responsable de l'exploitation des systèmes chez Caixa Terrassa. " Nous subissons une forte pression quant à notre engagement de service. Chaque année le service qualité de Caixa Terrassa soumet un questionnaire d'évaluation sur la qualité du service fourni par le système d'information à un échantillon représentatif de clients finaux ainsi qu'à toutes nos agences. Jusqu'ici, nous avons toujours recueilli d'excellentes notations. "

#### Des opérations automatisées pour une plus grande productivité des équipes

" Ce que nos clients finaux ne voient pas c'est que ce service repose sur une importante infrastructure composée de

nombreuses plate-formes et applications. C'est l'optimisation quotidienne de cette infrastructure qui nous permet de leur fournir cette qualité de service.

L'automatisation des opérations à l'intérieur et entre ces différents supports fait partie des moyens que nous utilisons pour améliorer notre service. En automatisant les opérations, nous permettons à nos collaborateurs de consacrer davantage de temps à d'autres tâches à forte valeur ajoutée comme la vente ou le service. Notre objectif est de parvenir à ce qu'il ne subsiste aucun traitement effectué manuellement. Tout ce qui n'est pas encore automatisé à l'heure actuelle va être amené à l'être à court terme. " décrit Antoni Fernández i Caro.

" Pour automatiser ces tâches nous utilisons depuis 1998 un ordonnanceur de production. A cette époque nous travaillions sur un système mainframe qui était voué à disparaître. Suite aux résultats d'un audit commandé auprès d'un analyste, nous avons décidé de migrer vers un système ouvert hétérogène utilisant des plate-formes Unix et Windows. Pour continuer à gérer efficacement l'exploitation de nos traitements il nous fallait compléter notre nouveau système d'information avec un ordonnanceur de production pouvant :

- automatiser de façon fiable l'ensemble de nos traitements entre différentes plate-formes et applications,
- mais aussi ordonnancer le lancement des traitements dans l'ordre et au moment requis. "

ORSYP France  
Paris

ORSYP Italia  
Milan, Rome

ORSYP Software Inc.  
Boston, Atlanta,  
San Francisco

ORSYP Ibérica  
Madrid

ORSYP Deutschland  
Köln, Walldorf

ORSYP UK  
London

ORSYP Benelux  
Amsterdam

ORSYP Suisse  
Genève

### Dollar Universe Solutions, un ordonnanceur de production flexible et fiable

Ainsi pour adhérer aux nouvelles contraintes de cet environnement, Caixa Terrassa a fait le choix d'acquérir Dollar Universe Solutions :

" Le métier de Caixa Terrassa est de gérer de l'argent. La moindre erreur dans l'exploitation de nos opérations peut rapidement devenir critique vis à vis de nos prestataires et de nos clients. L'exploitation de notre production informatique devait donc pouvoir s'appuyer sur un outil fiable. C'est pourquoi nous avons choisi Dollar Universe Solutions. Contrairement aux suites logicielles ou aux lanceurs intégrés, Dollar Universe



La qualité de service et l'innovation permanente sont des valeurs sur lesquelles s'appuie Caixa Terrassa.

Solutions est un véritable ordonnanceur de production, capable d'intégrer l'ensemble des dépendances et conditions qui régissent le fonctionnement d'une banque." rajoute Enric Gabarró Vall, Responsable de projets au service exploitation des systèmes.

### Communiquer rapidement en environnement hétérogène mais aussi avec des systèmes externes

" Notre système se compose de différentes plate-formes sur lesquelles fonctionnent de nombreuses applications correspondant aux différents métiers de la finance comme le crédit, l'information inter-département ou le recouvrement. Chacune de ces applications doit pouvoir échanger des données avec les autres applications du groupe, mais aussi avec les applications venant de systèmes externes. Nous avons par exemple des échanges fréquents avec la Banque d'Espagne qui nous fournit les informations sur la solvabilité d'un particulier ou d'une entreprise. Multi-plateformes multi-applications, Dollar Universe Solutions automatise les échanges entre chacune de ces applications sans aucune intervention humaine, minimisant ainsi le risque d'erreur et les pertes de temps. " décrit Enric Gabarró Vall.

### Un service en accord avec la logique fonctionnelle de l'entreprise

" Il est essentiel pour une organisation financière comme Caixa Terrassa de pouvoir ordonnancer l'automatisation des traitements en respectant chacune des conditions nécessaires à leur bonne exploitation. Un très grand nombre de nos applications sont liées à la comptabilité. Aussi la date d'exécution des traitements est-elle très importante. Elle ne peut être

reportée. Le traitement doit impérativement être lancé au moment requis. " explique Enric Gabarró Vall. " Avec l'ordonnancement événementiel de Dollar Universe Solutions, nous avons pu intégrer l'ensemble des règles et conditions qui doivent être remplies avant tout exécution d'un traitement. L'exploitation de nos traitements est ainsi plus fiable car elle est en accord avec la logique fonctionnelle des processus métier de l'entreprise. Dollar Universe Solutions nous permet ainsi chaque mois d'envoyer près de 1,5 millions de relevés de comptes à nos clients. "

### Un outil essentiel à l'optimisation quotidienne de la productivité des équipes

" En automatisant un grand nombre de tâches récurrentes, Dollar Universe Solutions permet à nos collaborateurs de se consacrer à des activités ayant plus de valeur ajoutée. Nous avons ainsi développé une application qui nous permet dans le cas de l'embauche d'un nouveau collaborateur de mettre rapidement à sa disposition tous les outils nécessaires à sa fonction. Dollar Universe Solutions travaille en association avec cette application. Il automatise la mise à jour des fichiers des ressources humaines, l'actualisation du système d'exploitation pour que le nouvel arrivant ait immédiatement le bon profil utilisateur ou encore la création de son compte de messagerie. L'automatisation de ces tâches permet d'optimiser la productivité des équipes à travers l'ensemble du groupe. " ajoute Enric Gabarró Vall.

Pour plus d'informations,  
Vous pouvez nous contacter :

Par email  
info\_fr@orsyp.com

Sur internet  
www.orsyp.com

Par fax  
+ 33 (0)1 47 73 12 10

Par courrier  
Tour Franklin  
F-92042 La Défense

ct\*  
caixaterrassa

#### Chiffres clés

- **Siège**  
Terrassa, Espagne
- **Effectif**  
1 200 employés
- **Réseau**  
200 agences
- **Encours client**  
4 milliards d'euros
- **Production Informatique**  
4 000 batch/jour
- **Automate d'exploitation**  
Dollar Universe Solutions
- **Environnement Informatique**  
UNIX  
NT  
ORACLE

Profil