



Genworth : visibilité et gérabilité optimales des systèmes avec Automic

Genworth, une filiale de Genworth Financial, est l'un des principaux spécialistes de l'assurance prêt et de la prévoyance en Europe, en Amérique latine et en Asie-Pacifique. La société affiche un chiffre d'affaires annuel de près de 800 millions d'euros. Avec 120 partenaires dans 25 pays, elle totalise plus de 9 millions de clients.

Les produits d'assurance Genworth proposés par des sociétés de services financiers s'adressent aux clients qui contractent un engagement financier, tel qu'un prêt automobile, une hypothèque ou une assurance des paiements par carte bancaire. Ces produits protègent les clients en cas d'incapacité de remboursement pour cause de maladie, d'accident, de perte d'emploi, d'invalidité ou de décès.

Des interventions manuelles à hauts risques

Afin de garantir un service client de haute qualité, il était nécessaire pour Genworth de rénover ses applications d'assurance développées en interne sur systèmes iSeries. La société a alors décidé de s'appuyer sur une solution de base de données Oracle s'exécutant sur une plate-forme Unix. Si la plate-forme iSeries intégrait certaines fonctions d'automatisation, l'adoption du système Unix avait contraint Genworth à utiliser les outils de base du système d'exploitation associés à des scripts pour automatiser les traitements.

Aussi, Genworth s'est mis en recherche d'une solution d'automatisation susceptible d'éliminer les tâches manuelles requises avec le nouvel environnement Unix. L'un de ses objectifs était de rationaliser son processus de clôture des comptes en fin de mois, qui impliquait plus de 1 300 tâches et nécessitait de nombreuses

« Il était indispensable pour chacun d'entre nous d'adopter une nouvelle approche de fonctionnement. Si jusqu'à présent nous avons fonctionné en mode manuel, il était temps de laisser plus de place à l'automatisation. Automic nous a permis d'effectuer cette transition. »

Paul Ryan
Responsable de la production IT chez Genworth

LES DÉFIS

- Rationalisation des traitements de fin de mois
- Automatisation de 1300 tâches manuelles
- Contrôle et visibilité limités

LA SOLUTION AUTOMIC

- Outils de conception intuitifs et objets réutilisables
- Gestion et surveillance centralisées
- Documentation intégrée des flux de traitement
- Journal d'audit et reporting

LES BÉNÉFICES

- Temps de clôture des comptes réduit de 74%
- Économies estimées à 100 jours-hommes par an
- Documentation et automatisation de tous les processus métier

interventions manuelles. Cet ensemble de traitements était scindé en seulement quatre scripts shell monolithiques, lancés et supervisés par l'administrateur de base de données, au risque de générer erreurs et retards. Après avoir étudié plusieurs solutions, Genworth a choisi la plate-forme d'Automic pour automatiser ces processus.

La révolution Automic Workload Automation

Avec Automic Workload Automation, Genworth bénéficie d'outils de conception intuitifs et d'objets réutilisables, et peut désormais gérer des dépendances complexes. L'équipe des opérations IT n'a plus à attendre la fin des traitements pour détecter les défaillances au niveau des systèmes. Les alertes automatiques permettent d'identifier et de résoudre rapidement les problèmes. Lors d'une vérification préalable quotidienne, Automic Workload Automation identifie, teste et signale tout problème au niveau des composants principaux. L'audit permet de suivre l'ensemble des activités de traitement et de générer les rapports correspondants.

Pour Genworth, la résolution du problème de clôture de fin de mois n'était que le début d'une transformation radicale de son approche des challenges informatiques. Automic donne aux équipes de Support les moyens d'agir, en leur fournissant des outils en libre-service qui les aident à développer et à gérer leurs flux de traitement. Grâce à une sécurité intégrée et à des objets

réutilisables, l'administration devient plus facile, et la séparation des tâches est assurée. Le succès de l'opération a permis d'asseoir la crédibilité de l'IT auprès des utilisateurs de la société et a incité Genworth à réfléchir à comment exploiter au mieux les possibilités offertes par Automic.

Paul Ryan, responsable de la production IT chez Genworth, affirme : « Il était indispensable pour chacun d'entre nous d'adopter une nouvelle approche de fonctionnement. Si jusqu'à présent nous avons fonctionné en mode manuel, il était temps de laisser plus de place à l'automatisation. Automic nous a permis d'effectuer cette transition. La technologie Automic Workload Automation est devenue un catalyseur à l'échelle de notre société. Au lieu de rester focalisés sur des problèmes d'infrastructure, nous sommes désormais sollicités par notre division Finance et d'autres utilisateurs qui souhaitent recourir à l'automatisation pour relever leurs défis métier. Jusque-là invisible, notre équipe occupe désormais une place prépondérante au sein de la société. »

La société Genworth s'est également appuyée sur Automic Workload Automation pour consolider les connaissances nécessaires à la prise en charge de ses processus IT. Paul Ryan explique : « Au lieu de dépendre des informations stockées dans le cerveau de certaines personnes clés de l'équipe, nous pouvons désormais capturer et documenter le fonctionnement de nos systèmes et notre mode opératoire en cas de problème. Avant, nous avions un référent, Tony, à qui nous nous adressions dès que quelque chose n'allait pas. Je me suis alors dit que s'il arrivait quoi que ce soit à Tony, nous perdriions une source de connaissances inestimable. Automic Workload Automation nous a non seulement permis d'automatiser notre charge de travail, mais également de documenter nos flux de traitement et de visualiser les dépendances au sein de notre environnement. Lorsque Tony a décidé de quitter la société, nous n'avons pas eu à nous inquiéter : Automic Tony assurait la relève ! »

Souffrant au départ d'une absence totale de visibilité, Genworth bénéficie désormais de précieuses informations sur son environnement informatique grâce à Automic. La solution d'Automic extrait automatiquement des informations sur plus de 900 objets différents et les transforme en structures XML, qui alimentent la CMDB de la société. L'actualisation en continu de ces informations permet à Genworth de disposer d'un inventaire exhaustif, à jour et exact de ses ressources informatiques. La visualisation des relations entre les serveurs, les réseaux, les applications et d'autres ressources s'est avérée vital dans la planification des modifications de configuration ou l'analyse des problèmes.

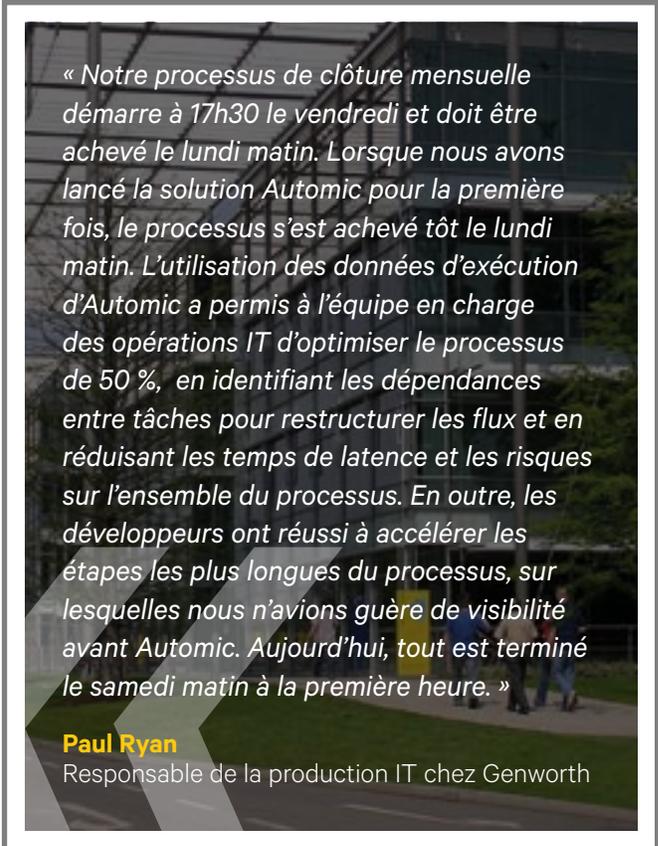
Un choix payant pour Genworth

Paul Ryan déclare : « Automic Workload Automation nous a permis de réduire le risque opérationnel et de renforcer notre profil de conformité en éliminant de nos processus les risques induits par les interventions manuelles. Grâce à l'automatisation de nos opérations financières et comptables, nous avons créé une valeur ajoutée mesurable non négligeable. »

Paul Ryan poursuit : « Suite à la mise en œuvre de la plate-forme, nous avons réduit de 74 % le temps de clôture mensuelle des comptes, avec des économies estimées à 100 jours-hommes par an. Notre processus de clôture mensuelle démarre à 17h30 le vendredi et doit être achevé le lundi matin. Lorsque nous avons lancé la solution Automic pour la première fois, le processus s'est achevé tôt le lundi matin. L'utilisation des données d'exécution d'Automic a permis à l'équipe en charge des opérations IT d'optimiser le processus de 50 %, en identifiant les dépendances entre tâches pour restructurer les flux et en réduisant les temps de latence et les risques sur l'ensemble du processus. En outre, les développeurs ont réussi à accélérer les étapes les plus longues du processus, sur lesquelles nous n'avions guère de visibilité avant Automic. Aujourd'hui, tout est terminé le samedi matin à la première heure. »

Automic Workload Automation permet à Genworth de faire face à l'évolution de ses besoins. Paul Ryan indique : « Avec Automic, nous sommes passés d'Oracle 9i à Oracle 11g sans difficulté. Grâce à la structure de la plate-forme d'Automic, cette mise à niveau s'est résumée à arrêter les anciens agents et à lancer les nouveaux. »

Paul Ryan conclut : « Le vrai succès tient au personnel. Chaque collaborateur veut être un moteur de l'innovation. Automic Workload Automation nous a permis de documenter et d'automatiser les bonnes pratiques de nos meilleurs collaborateurs. Ainsi libérés, ils ont un impact bien plus important sur notre réussite future. »



« Notre processus de clôture mensuelle démarre à 17h30 le vendredi et doit être achevé le lundi matin. Lorsque nous avons lancé la solution Automic pour la première fois, le processus s'est achevé tôt le lundi matin. L'utilisation des données d'exécution d'Automic a permis à l'équipe en charge des opérations IT d'optimiser le processus de 50 %, en identifiant les dépendances entre tâches pour restructurer les flux et en réduisant les temps de latence et les risques sur l'ensemble du processus. En outre, les développeurs ont réussi à accélérer les étapes les plus longues du processus, sur lesquelles nous n'avions guère de visibilité avant Automic. Aujourd'hui, tout est terminé le samedi matin à la première heure. »

Paul Ryan
Responsable de la production IT chez Genworth

Pour plus d'information ou pour obtenir une démonstration, veuillez consulter notre site : www.automic.com