



Innové en toute maîtrise avec l'automatisation des processus métiers



Compagnie de droit public créée en Irlande par l'Electricity (Supply) Act de 1927, Electricity Supply Board (ESB) est détenue à 95 % par le gouvernement irlandais, les 5 % restants étant contrôlés par l'actionnariat salarié.

Service d'intérêt général puissant, diversifié, intégré verticalement, ESB est présent sur tous les segments du marché de l'électricité : de la production à la fourniture aux clients, en passant par le transport et la distribution. De plus, diverses activités dérivées participent à la chaîne de valeur de la compagnie : c'est le cas entre autres de la fourniture de gaz, de l'utilisation des réseaux pour la fibre utilisée par les télécoms, ou encore du développement d'infrastructures de recharge publiques.

Avec une base d'actifs régulée (BAR) d'environ 8,3 milliards d'euros, 43 % de la capacité de production d'électricité pour environ 1,5 million de consommateurs sur l'ensemble de l'île (Ulster compris), ESB est l'un des premiers services publics irlandais. Au 31 décembre 2013, le groupe employait environ 7 500 personnes.

La mission d'ESB est de proposer des solutions énergétiques renouvelables et compétitives à tous ses clients.

Le paysage évolue, les enjeux aussi

Pour pouvoir lutter dans le contexte de la dérégulation du marché de l'électricité de détail irlandais, ESB devait rationaliser ses processus et renforcer ses systèmes d'information. Ses anciens systèmes, qui nécessitaient un support expert et une formation approfondie des utilisateurs, devaient être remplacés. ESB souhaitait également disposer d'une meilleure visibilité sur les processus métiers de l'ensemble de ses applications professionnelles.

Le déploiement de SAP IS-U pour gérer les traitements métier a également créé un important problème de migration. ESB a constaté que la date de mise en service prévue ne pouvait pas être respectée si le personnel devait convertir et transférer manuellement les données des multiples systèmes existants, y compris un mainframe IBM, vers la nouvelle configuration à base SAP. Pour résoudre ces problèmes, ESB a alors recherché une solution permettant d'automatiser les traitements.

Automic automatise SAP IS-U, le basculement de datacenter et les informations de marché

Après avoir étudié soigneusement plusieurs solutions et consulté l'analyste Gartner, ESB a opté pour Automic, qui correspondait le mieux à ses attentes. Par sa connaissance du produit et de

LES ENJEUX

- Transférer les données historiques vers les nouveaux systèmes
- Prendre en charge SAP et d'autres processus métiers
- Automatiser les sauvegardes et les autres tâches d'administration
- Intégrer SAP IS-U, Oracle et d'autres applications

LA SOLUTION AUTOMIC

- Une interface utilisateur intuitive
- Une intégration SAP certifiée
- Des modèles de traitements réutilisables
- Une gestion automatisée des erreurs
- Des contrôles de sécurité très granulaires

LES BÉNÉFICES

- Une amélioration de la productivité des équipes et de l'efficacité des opérations
- La possibilité pour 75% de l'équipe d'exploitation de la DSI de se consacrer à l'innovation
- Une agilité supérieure de la DSI pour répondre aux nouvelles attentes métier
- Une amélioration du service client
- La continuité des opérations garantie
- Une meilleure traçabilité et conformité



"Il y a 60 étapes dans notre procédure de reprise sur sinistre, et avant Automic, la bascule d'un centre de traitement prenait entre 24 et 48 heures. Elle ne prend plus aujourd'hui que deux heures"

Peter Veale
Directeur de l'innovation technologique, ESB

sa mise en œuvre, l'équipe Automic a convaincu ESB que son produit constituerait une solution plus adaptée aux enjeux. « Nos anciens systèmes de gestion client devaient être remplacés si nous voulions continuer à prendre en charge les opérations réseau et fourniture d'ESB, », rappelle Adrian Northage, responsable Enterprise Automation d'ESB. « Nous avons donc choisi SAP, mais nous n'étions pas très sûrs du temps que prendrait la migration. Nous avons d'abord utilisé Automic pour automatiser cette activité et pour gérer nos traitements SAP. »

Automic Workload Automation, utilisé également pour la continuité des opérations, gère la bascule des centres de traitement d'ESB. Des procédures automatisées permettent de transférer rapidement l'environnement d'exploitation actif sur un hôte alternatif avec un minimum d'impact sur le service à l'utilisateur. La bascule d'un centre de traitement est aujourd'hui une tâche normale pour l'équipe d'exploitation de la DSI, avec plus de 40 sites basculés chaque année. De nombreuses tâches de maintenance classiques, mais aussi de sauvegarde et de restauration ou de gestion des bases de données, ont également été automatisées.

« Il y a 60 étapes dans notre procédure de reprise sur sinistre, et avant Automic, la bascule d'un centre de traitement prenait entre 24 et 48 heures. Elle ne prend plus aujourd'hui que deux heures, » déclare Peter Veale, Directeur de l'innovation technologique d'ESB

La dérégulation du marché de gros de l'énergie a conduit à l'adoption d'Oracle Utilities (anciennement Lodestar) pour la gestion des transactions en gros. Automic Workload Automation contrôle le transfert des informations commerciales entre les systèmes. La paie et d'autres informations sensibles sont chiffrées avant tout transfert de fichier à destination des banques et d'autres intervenants concernés.

« Nous n'avons en outre absolument plus besoin d'une équipe de nuit. Nous voulons être totalement transparents dans nos opérations informatiques et, avec Automic, nous pouvons déléguer le suivi des tâches à nos utilisateurs. Ils peuvent travailler sur leurs propres tâches dans un environnement sécurisé lors des envois de requêtes ou des traitements des erreurs. »

“Avec Automic, la DSI a pu réduire de 75% la mobilisation de son équipe d'exploitation tout en multipliant par dix la vitesse d'exécution des processus automatisés”

Peter Veale

Directeur de l'innovation technologique, ESB

Les avantages pour ESB

Le passage à Automic Workload Automation a permis de garantir que les processus métiers d'ESB, de la saisie des relevés de compteurs à la facturation et au service client, s'exécutent sans heurt en intégrant SAP, StreamServe et les requêtes sur les bases de données, ainsi que d'autres processus. Les pannes des applicatifs sont minimisées grâce à la gestion des conflits de ressources tels que les bases de données ou l'espace disque.

ESB n'a plus d'opérateur cochant manuellement des listes de contrôle ou avertissant les autres équipes par téléphone ou courrier électronique des problèmes survenus. Il est désormais inutile de vérifier les systèmes SAP après chaque point de contrôle avant de publier les traitements. Inutile aussi de disposer d'opérateurs sous astreinte pour redémarrer les serveurs à toute heure du jour ou de la nuit.

« ESB a été au cœur de la dérégulation des marchés de détail et de gros en Irlande au cours des dernières années, » résume Peter Veale. « Automic est maintenant parfaitement intégré à notre architecture et nous aide à assurer la résilience de nos services informatiques en éliminant tout risque d'erreur humaine et en permettant à nos informaticiens de se libérer de la routine quotidienne. Avec Automic, la DSI a pu réduire de 75% la mobilisation de son équipe d'exploitation tout en multipliant par dix la vitesse d'exécution des processus automatisés. »

ESB a transformé sa DSI en une nouvelle plateforme de services orientés entreprise. L'automatisation lui sert à améliorer sa position concurrentielle et son efficacité opérationnelle. Automic lui permet d'exploiter les données existantes et de répondre aux nouvelles demandes de l'entreprise avec une agilité inconnue jusqu'alors. Et ce n'est pas fini, puisqu'ESB cherche à présent à automatiser d'autres secteurs de son activité.

Dix ans d'Automic Workload Automation chez ESB

C'est dans cette optique qu'ESB a lancé sa Campagne pour l'innovation, cherchant les idées qui permettraient de créer de la valeur à travers une utilisation innovante de l'automatisation. « ESB ne se satisfait jamais du statu quo, » conclut Peter Veale. « Nous cherchons à identifier les procédures métiers impliquant des tâches répétitives ou chronophages qui pourraient être accomplies différemment. Avec Automic, le temps que nous gagnons nous permet de mieux nous consacrer à nos clients et à maintenir notre excellence opérationnelle. »

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