

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Migration - Secteur FINANCES

Cofidis mise sur la fiabilité de Visual TOM pour garantir la cohérence de sa politique commerciale

Choisi dès 1998 dans la cadre d'une migration vers Unix, Visual TOM est aujourd'hui l'un des piliers du système d'information de Cofidis en France : côté back-office il fiabilise tous les traitements de consolidation des actions quotidiennes des conseillers et du recouvrement, et côté front-office il participe à la haute disponibilité du site Web commercial.

Un ordonnanceur pour renforcer la cohésion des applications métiers

« Chez Cofidis, toutes les applications métiers - gestion des relations clients, gestion du risque client, recouvrement, etc., essentiellement issues de développements spécifiques « maison » - sont très imbriquées les unes aux autres, » explique Edmond Dufermont, responsable de Production à la DSI de Cofidis France. « Et pour cause : lorsqu'un client est en impayé, le service marketing ne doit pas être en mesure de lui proposer de nouveaux crédits à la consommation ! Par conséquent, un important flux



À propos de Cofidis

Créée en 1982, Cofidis a développé un concept inédit : la vente de crédits exclusivement par téléphone. Aujourd'hui, Cofidis s'impose parmi les leaders européens du marché du crédit à distance. Grâce à un savoir-faire maîtrisé en matière de gestion clients et de risques clients, et grâce à un virage Internet bien négocié à la fin des années 1990, Cofidis compte aujourd'hui plus de 2 millions de clients. En 2008, la société est rachetée par le Crédit Mutuel.

d'informations, sur les clients et le risque clients, doit circuler quotidiennement entre les applications des conseillers, du recouvrement, du marketing... et aussi avec celles des organismes bancaires ou de nos partenaires comme les 3 Suisses. Des flux d'échanges dont la synchronisation et la fiabilité sont primordiaux pour notre activité ! »

Pour répondre à cette contrainte, la DSI de Cofidis a industrialisé sa production dès 1990, avec le seul outil alors disponible dans l'environnement Digital. En 1998, décision est prise de migrer vers des plateformes Unix pour bénéficier d'un plus large choix de solutions technologiques, notamment autour d'Internet. En effet, Cofidis a dans sa ligne de mire l'ouverture d'un site Web pour se rapprocher de ses clients et bénéficier d'un nouveau canal de vente de ses services. S'équiper d'un nouvel ordonnanceur pour Unix figure alors au rang des priorités de la DSI.

Visual TOM l'emporte grâce à sa rapidité de mise en œuvre et de prise en main

« Sur 4 outils sélectionnés au départ, nous avons retenu Visual TOM et un outil concurrent en « short list », que nous avons départagé en les mettant en situation : nous avons chargé deux ingénieurs de production de tester le même plan de production sur chaque ordonnanceur. Bilan : au bout d'une semaine, Visual TOM était installé, le plan de production paramétré et l'ingénieur formé. Concernant l'autre solution, rien ne tournait encore au bout de 15 jours! Nous avons donc opté pour Visual TOM, séduits par sa rapidité de mise en œuvre et par sa prise en main intuitive, qui allaient réduire d'autant les délais et coûts de formation de notre équipe de production d'une dizaine de personnes, et cerise sur le gâteau : Visual TOM était aussi la solution la plus économique. »

La DSI se félicite de son choix, qu'elle compare au passage d'une berline à une formule 1 : puissance et fiabilité supérieures (l'ancien ordonnanceur offrait des fonctions limitées et tombait souvent en panne) et présentation graphique des résultats offrant une visibilité instantanée qui permet de réagir plus vite !

Visual TOM contribue à la réactivité métier et à la compétitivité de Cofidis

« La réactivité est un point essentiel dans notre activité, surtout pour notre service de recouvrement et ses 400 utilisateurs qui doivent connaître au plus tôt les risques d'impayés pour bien les maîtriser, » poursuit Michaël Van Opbroeck, responsable de l'Exploitation à la DSI de Cofidis France. *« En nous permettant d'identifier rapidement et d'un simple coup d'œil sur un tableau de bord graphique tout incident de production, puis de relancer très simplement les traitements correctifs, Visual TOM contribue à ce que le service de recouvrement dispose chaque matin d'informations à jour fiables : il contribue donc directement à notre réactivité métier ! »*

Cette remontée d'informations vers les applications du recouvrement n'est qu'un exemple des chaînes de traitements critiques ordonnancées sous Visual TOM.

Chaque nuit, sur les 22 000 traitements programmés, 3 500 sont lancés pour : consolider les actions quotidiennes des conseillers (création de nouveaux clients, demandes de prêt...), traiter les financements (génération de courriers de relance, de lettres-chèques...), transmettre des fichiers aux banques et aux partenaires...La solution d'**Absyss** est également utilisée pour l'automatisation des sauvegardes de toutes les données. Et surtout, **Visual TOM** a permis d'ordonnancer un mécanisme complexe de bascule de bases de données qui garantit la haute disponibilité 24/7 du site www.cofidis.fr. Un portail web critique pour la satisfaction des clients – qui accèdent à des services personnalisés - et aussi fort générateur de « leads » puisque le grand public peut y découvrir les offres de Cofidis et déposer des demandes de contact.

Des relations Absyss-Cofidis relevant de l'esprit d'équipe !

Autre bénéficiaire, du côté de la DSI cette fois : une amélioration de la productivité ! L'équipe de production est restée stable, alors que les effectifs globaux ont augmenté, les applications métier se sont diversifiées et la volumétrie des données a explosé *« Sans un outil aussi performant que Visual TOM, il aurait été impossible d'absorber une telle croissance avec une équipe stable en effectif, »*, ajoute Michaël Van Opbroeck. *« Car non seulement Visual TOM rationalise les tâches de production mais, du fait de son ouverture, dialogue très facilement avec notre solution Open Source de supervision construite sur Nagios et Centreon. »*

« Nous apprécions aussi beaucoup la robustesse et la stabilité de Visual TOM : pour preuve nos appels sont rarissimes en direction du support d'Absyss ! » conclut Edmond Dufermont. *« Du coup nos relations avec notre éditeur sont essentiellement commerciales – et très bonnes à ce niveau – ou encore partenariales dans le cadre du Club Utilisateur – VITO, où nous sommes assidus, pour écouter et échanger avec nos homologues et participer aux évolutions régulières et pertinentes de notre solution. »*

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr