

# RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Migration - Secteur TRANSPORT PUBLIC

## Avec Visual TOM, RTM passe à la vitesse supérieure

Grâce à Visual TOM, nous disposons d'une vision unique sur l'ensemble des applications de gestion et métier de l'entreprise. Nous avons pu automatiser 95% de nos traitements et maîtriser notre montée en puissance.

La Régie des Transports Marseillais, créée en 1950, est en charge de l'exploitation du réseau de transports en commun de la ville de Marseille. Son offre de transports collectifs intégrée (Métro, Bus, Tramway, etc.) répond aux besoins d'une métropole de plus de 1,5M d'habitants.

Exploitation et supervision du réseau, maintenance, sûreté, commercialisation et gestion SAV, Informations de la clientèle, gestion de la billettique sans contact... Autant de services assurés, par plus de 3 000 collaborateurs, dans une démarche de performance technologique et économique et de développement durable.

### Les enjeux : garantir la continuité de service grâce à une centralisation des traitements

Sur l'ensemble du territoire marseillais, les équipes RTM interviennent 24/24 afin d'assurer la continuité de service. C'est dans cette démarche de performance qu'évoluent chaque jour les 11 collaborateurs de



### À propos de RTM

La Régie des Transports Métropolitains (RTM, ex Régie des Transports de Marseille), est un établissement public à caractère industriel et commercial chargé de l'exploitation du réseau de transports en commun de la ville de Marseille. Il compte plus de 3 000 salariés, plus de 150 métiers, et des implantations sur l'ensemble du territoire. La RTM assure l'exploitation et la supervision du réseau, la maintenance, la sûreté, la commercialisation et la gestion du SAV, l'information de la clientèle.

L'équipe Production Informatique au sein de la DSI qui compte 200 personnes. Le secteur des transports induit un niveau de service très élevé. C'est la raison pour laquelle, dès 1993, une véritable culture de l'ordonnancement s'est développée chez RTM en lien avec une volonté constante d'automatiser et de centraliser la gestion de ses applications métier (billettique, matériels, maintenance, etc.) et gestion (ERP, finance, RH, etc.). « *L'outil d'ordonnancement NetMonitor avec lequel nous travaillions a été repris par la société Absyss et nous avons fait le choix, de migrer vers Visual TOM,* » explique Gérard Hairion, Responsable production et exploitation informatiques chez RTM. L'évolution vers cette nouvelle solution d'ordonnancement a alors un triple objectif : gagner en productivité, simplifier les procédures et permettre aux équipes d'être plus polyvalentes.

### La solution : un outil unique pour centraliser, ordonnancer et automatiser les traitements

L'équipe souhaite également disposer d'une solution capable de gérer des environnements aussi différents qu'Unix, Windows ou GCOS7, comme le précise Denis Lionnet, Responsable projets d'infrastructures et

sécurité informatique : *« Nous avons plusieurs contraintes pour ce projet. La centralisation des traitements au sein d'une console unique, la gestion des dépendances afin d'organiser les traitements au mieux et la capacité de la solution d'adresser un environnement hétérogène (Windows, Unix, GCOS7, etc.). »* La solution d'Absyss répondant parfaitement à ces critères, **Visual TOM** est déployé sur l'ensemble des applications logicielles et a su évoluer au fil des années avec les exigences de **RTM**. Alors que le nombre de traitements et d'applications n'a cessé de croître, l'équipe est parvenue à ordonnancer près de 95% des traitements et à centraliser l'ensemble des traitements, toutes applications logicielles confondues, au sein de **Visual TOM**.

### **Les bénéfiques : plus de visibilité, plus de productivité, plus de transparence**

*« Nos applications métier et gestion sont très liées et nous utilisons donc les mêmes outils de sauvegarde pour toutes les applications, ce qui nous permet de disposer d'une vision unique pour l'ensemble des traitements, »* souligne Denis Lionnet. Outre des gains significatifs en matière de fiabilité et de productivité, **Visual TOM** a également permis d'optimiser les ressources tant matérielles que humaines. *« Nous gérons 20 fois plus de traitements qu'il y a dix ans – soit un référentiel Visual TOM de 1 600 traitements répartis dans 300 applications et structurés dans 6 environnements - et nous avons conservé le même nombre de personnes affectées à la production informatique, »* constate Gérard Hairion. *« En outre, Visual TOM nous a permis de gagner en lisibilité et en visibilité et, cerise sur le gâteau, il simplifie grandement la mise à disposition des informations auprès des utilisateurs métiers. »* Avec pour conséquence directe, *une plus grande transparence sur les tâches menées par l'équipe. « La direction nous demande de plus en plus de comptes et Visual TOM nous permet de mieux communiquer sur nos missions auprès des autres services, »* se félicite Denis Lionnet.

### **le plus Visual TOM : une gestion des incidents en temps réel**

Au cœur de la réactivité des équipes **RTM**, la déclaration des incidents est centralisée dans un portail web, accessible aux collaborateurs de l'entreprise. *« Nous avons interfacé Visual TOM avec notre portail fait maison qui permet de réaliser des traitements à la demande à partir d'une simple page web »,* précise Gérard Hairion. *« Tous les incidents*

*sont historisés dans une base de données lue par Visual TOM et nous avons pu conserver ces automatismes même lors des dernières montées de version. »* Récemment, l'équipe **RTM** a d'ailleurs fait appel à **Absyss** pour réaliser un audit et les assister dans le déploiement de la nouvelle version, la migration vers l'environnement Microsoft et la virtualisation des serveurs. *« Tout s'est très bien passé car tout avait été bien préparé. C'est l'une des rares fois où nous avons travaillé avec les équipes Services d'Absyss. De plus, la solution étant particulièrement fiable, nous appelons rarement le service technique »,* précise Denis Lionnet.

### **Le choix de Visual TOM : le choix de l'évolutivité**

De nouveaux projets sont en cours de développement au sein de la DSI, comme la mise en œuvre de la solution SAP sur l'ensemble des solutions de gestion. Un gros projet qui devrait s'intégrer aisément dans la logique d'ordonnancement actuelle comme le confirme Gérard Hairion : *« Nous échangeons avec Absyss sur ce sujet ainsi qu'avec d'autres clients Visual TOM qui sont passés par ce type de projet. Nous envisageons de créer un Environnement dédié et de nous appuyer sur les connecteurs Visual TOM disponible qui sont capables d'adresser directement un environnement SAP afin de gérer dans Visual TOM les traitements qui ne nécessitent pas une gestion à la demande. »*

Pour plus de renseignements : [www.absyss.fr](http://www.absyss.fr)