

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Nouvelle Implémentation - Secteur SERVICES

L'APEC dématérialise et dynamise son cœur de métier en s'appuyant sur Visual TOM

Pour l'équipe Exploitation de l'APEC, fidèle depuis de nombreuses à Visual TOM, cet ordonnanceur est plus qu'une solution d'industrialisation : il est l'une des pierres angulaires du virage stratégique opéré par l'APEC vers la dématérialisation et la dynamisation de ses services à destination des cadres et des entreprises.

Un ordonnanceur pour accompagner le virage stratégique du cœur de métier

L'APEC (Association Pour l'Emploi des Cadres) a beaucoup évolué. L'Association paritaire est devenue un partenaire de premier plan des cadres, dans l'accompagnement de leur évolution de carrière, et plus seulement en période de recherche d'emploi, mais aussi des entreprises dans leur stratégie de recrutement et de fidélisation. « **L'ouverture du premier site www.apec.fr marque un virage stratégique,** » explique Jean Benezet, responsable Production de l'APEC. « Ce site se traduit par une mise à disposition de nos services 24 heures sur 24 mais aussi par une logique d'intégration entre nos applications, afin de suivre nos relations avec les cadres ou les entreprises, quel que soit le canal employé : internet, centre d'appels ou rencontre en



À propos de l'APEC (Association Pour l'Emploi des Cadres)

Acteur majeur du marché de l'emploi cadre en France, l'APEC est le partenaire des entreprises pour le recrutement et la fidélisation de leurs cadres, et des cadres qu'elle accompagne à toutes les étapes de leur vie professionnelle : premier emploi, mobilité, évolution professionnelle... Association paritaire à but non lucratif, l'APEC dispose de 47 centres en France, ses 500 consultants conseillent et accompagnent chaque année plus de 120 000 cadres et jeunes et plus de 40 000 entreprises. Observatoire du marché de l'emploi cadre, elle réalise aussi des enquêtes annuelles et publie des études et des indicateurs.

complexifié le système d'information et induit également un virage technologique. » Exit donc les mainframes qui avaient jusqu'ici suffi à supporter les applications cœur de métier, au profit de systèmes ouverts plus souples et mieux adaptés aux technologies de dématérialisation des relations avec les cadres et les entreprises.

« Face à la multiplication des serveurs et des échanges inter-applicatifs, nous avons rapidement ressenti l'impératif de nous équiper d'un outil d'ordonnancement pour automatiser les tâches de production, » souligne Jean-Michel Margerie, Responsable Exploitation de l'APEC. « Après étude des principales solutions disponibles sur le marché, nous avons retenu Visual TOM d'Absyss : sa facilité d'emploi, son ergonomie intuitive, sa rapidité de mise en œuvre alors que nous étions pressés de nous

équiper, et son coût attractif, ont fortement joué en sa faveur. »

Une production industrialisée qui favorise la mise à disposition de nouveaux services

Visual TOM devient rapidement le pivot de l'exploitation du nouveau système d'information ouvert de l'APEC, en automatisant l'ensemble des traitements de production. Une industrialisation qui facilite la mise en production régulière d'applications Web, qui dynamise l'image de l'APEC : ouverture d'un site dédié aux recruteurs (www.recruteurs.apec.fr) puis en d'un site ciblant les jeunes diplômés (www.jd.apec.fr), mise en ligne de « Chats » thématiques, lancement du programme « apecnext », un nouveau service d'informations et de conseils personnalisés en ligne, création du site d'échange communautaire www.courriercadres.com, ou encore, mise en ligne du nouvel outil « Évaluez votre salaire ».

« Du fait de cette dématérialisation d'un grand nombre de nos services, notre système d'information prend une part de plus en plus prégnante dans le cœur de métier de l'APEC, même si les entretiens en face à face ou nos enquêtes en tant qu'observatoire du marché de l'emploi font aussi notre force, » précise Jean-Michel Margerie.

Trois exploitants garants de la productivité de 2000 jobs journaliers

« Ce système d'information, au cœur de notre activité, nous permet d'innover vite en matière de services offerts et garantit la robustesse et l'accessibilité 24/24 (un pourcentage des cadres que nous suivons est aux US) de ces mêmes services, qui connaissent un fort succès : apec.fr est considéré aujourd'hui comme le site leader de l'emploi cadre en France. Côté production informatique, nous devons bien évidemment assurer, et sans Visual TOM nous serions totalement incapables de gérer de telles contraintes : en ce sens, on peut dire que notre ordonnanceur est directement au service de la stratégie métier de l'APEC ! ».

Assurer en termes de productivité est effectivement un Assurer en termes de productivité est effectivement un vrai défi pour l'équipe Exploitation. Dans une DSI qui compte 100 personnes actuellement (dont 75 aux Etudes et 25 à la Production), cette équipe ne compte que 5 personnes, dont 3 experts **Visual TOM**, pour planifier et contrôler l'exploitation de 10 serveurs applicatifs et de plus de 1000 applications, soit 5 099 jobs dont

2000 journaliers. « La qualité de service que nous offrons aux directions opérationnelles de l'APEC et à leurs quelques 900 utilisateurs, s'inscrit dans un cadre rigoureux de type SLA (Service Level Agreement), » ajoute Jean Benezet. « Pour remplir nos engagements, l'apport de **Visual TOM** est double : il nous offre la sûreté en terme de planification des traitements et ensuite une vision complète, globale et détaillée pour contrôler le déroulement des batchs de nuit. »

Gains en productivité et en sérénité, qui marquent des années de fidélité

« Parce que gagner sans cesse en productivité est un vrai défi pour notre équipe Exploitation, nous avons « foncé » dès que nous avons pris connaissance des dernières fonctionnalités de Visual TOM, alors que nous sommes habituellement prudents avant d'effectuer des montées de version, » poursuit Jean-Michel Margerie. Avec l'assistance d'**Absyss**, la migration vers la nouvelle version a été réussie en temps et en heure (une semaine), en toute transparence pour les directions métiers, et elle confère aujourd'hui plus de sérénité : **« Absyss a mis l'accent sur l'IHM : nous accédons à plus d'informations de façon directe, des informations – sur les temps de réponse du SI, le fonctionnement réseau, les problèmes de jobs... - par ailleurs plus faciles à exploiter dans des tableaux de bord, par exemple, »** renchérit Matthieu Boucard, Analyste d'Exploitation et utilisateur quotidien de **Visual TOM**. **« Ces informations nouvelles, plus graphiques dans leur visualisation, nous font gagner fortement en productivité et nous facilitent la mesure et le contrôle de la qualité de service que nous nous engageons à fournir aux autres directions. »**

Et Jean Benezet de conclure : **« Non seulement le produit Visual TOM est pertinent, mais l'éditeur Absyss sait le faire évoluer à bon escient et être très réactif vis-à-vis de ses clients en cas de problèmes rencontrés : c'est un bon point pour eux, qui explique nos années de fidélité ! »**

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr