

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Nouvelle Implémentation - Secteur ASSURANCE

MetLife s'appuie sur Visual Tom pour la gestion de ses contrats d'assurance.

Le groupe MetLife est un acteur majeur dans le domaine de l'épargne, de la retraite, de la prévoyance et de l'assurance automobile et habitation à destination des particuliers et des entreprises depuis 1868.

Les enjeux : au delà du projet initial, passer d'une planification contraignante à une stratégie d'ordonnement

Au sein de la Direction Informatique de la filiale française, le pôle Infrastructures s'est vu confié, début 2009, la bascule de l'outil de gestion des contrats AIA/Graptalk, de l'environnement AIX vers l'environnement Windows. **« Initialement, notre projet était centré sur la migration de notre solution métier d'un environnement AIX vers un environnement Windows », se souvient Alexandre Roger, responsable bureautique et pilote du projet. « Au départ, nous gérons la production avec un planificateur de tâches qui nous obligeait à traiter énormément de tâches manuellement sur 2 sites hétérogènes et dans 4 environnements de production (une production par marché). Ce projet nous est apparu comme une opportunité de « faire d'une**



À propos de MetLife

En France depuis 40 ans, MetLife propose des offres de prévoyance à des particuliers, professionnels et entreprises.

Elle a opéré sous les noms d'AIG Vie et Alico. En novembre 2010, **MetLife** s'est associée à Alico pour former l'une des premières compagnies d'assurance-vie et de prévoyance salariée au monde.

« pierre deux coups » en optant pour une vraie solution d'ordonnement. »

La décision est alors prise de s'équiper d'un outil capable de coller à la réalité du métier de **MetLife** et de supprimer les opérations manuelles et les risques associés.

Une solution adaptable, visuelle et capable de répondre aux particularités et à la taille de la production

Les critères de choix reposaient surtout sur la capacité de l'outil à s'adapter à la spécificité et à la taille de la production de **MetLife**, comme le confirme Alexandre Roger : **« Nous souhaitons une solution multi-plateforme et multisite, qui soit visuelle, simple d'utilisation et souple. Mais surtout, elle devait être adaptée à la taille de notre production. Il nous fallait une solution puissante mais pas surdimensionnée, afin d'éviter le syndrome de « l'usine à gaz ». »** Autre point important : la solution devait être capable de gérer des journées de production indépendantes. En effet, l'environnement de production sert pour moitié aux directions métier et pour l'autre moitié aux

équipes de production. Il était donc primordial de pouvoir structurer les tâches pour éviter que des travaux un peu longs effectués par un groupe d'utilisateurs ne perturbent les travaux de l'autre groupe.

Lors de la consultation, **Visual TOM** d'**Absyss** va rapidement se démarquer par son adéquation avec les objectifs du projet que ce soit en termes d'organisation, de volumétrie ou de fonctionnalités. Une visite auprès d'un client équipé finit de convaincre l'équipe et début 2010, le projet d'ordonnancement voit le jour.

Le projet : une approche très visuelle par étape, pour une adhésion totale des utilisateurs à l'outil

Avec un chantier de grande ampleur et des infrastructures en pleine évolution, le projet va d'abord se concentrer sur la clôture comptable mensuelle en scindant la production en deux phases distinctes : les traitements classiques restent planifiés avec l'ancien outil sur la plate-forme AIX et les traitements de plus de 24 heures sont ordonnancés avec **Visual TOM**. **« Nous avons fait le choix d'avancer étape par étape afin d'assurer la réussite de notre projet. La 1ère étape s'est déroulée sans problème, si on met de côté un léger incident rapidement résolu : AIA/GraphTalk, en raison de son antériorité, ne se lançait pas sous Visual TOM, »** explique Alexandre Roger, avec un grand sourire. **« Nous avons conservé une gestion linéaire de nos traitements, en raison des contraintes métiers. »** En effet, les programmes ne permettent pas de gérer des tâches en simultané et dans les faits, peu de traitements sont réellement bloquants. Aussi, la production a-t-elle été ordonnancée afin de ne pas bloquer les traitements en cas d'erreurs mais plutôt de gérer les erreurs ultérieurement afin de ne pas gêner les directions métiers. La 2ème étape a consisté à rapatrier la production journalière et hebdomadaire sous **Visual TOM**. Elle a été gérée de façon très visuelle et intuitive afin d'obtenir l'adhésion des utilisateurs.

Les bénéfices : plus de sérénité et un pilotage optimisé de la production

« Fin 2013 et avec l'aide des États-Unis, nous avons refondu nos chaînes pour réaliser la clôture en semaine, une demande de la maison mère que nous avions du mal à réaliser dans les temps avec l'ancien système, » souligne Alexandre Roger. Les bénéfices de **Visual TOM** sont rapidement visibles. La journée type

en exploitation se déroule à présent de la façon suivante : à 8h30 le bureau technique vérifie la production de nuit, à 9h00 le point du matin est adressé à la DSI et aux directions métiers et des tickets sont ouverts pour traitement des incidents (Administration systèmes et réseaux ou Développement). Avant midi, la production est relancée.

« Avec Visual TOM, nous avons un vrai ressenti de maîtrise et nous réalisons des opérations que nous ne pouvions pas faire avant », précise Alexandre Roger. **« Même s'il y a encore des erreurs, nous savons les gérer. Nous maîtrisons notre exploitation sans dépendre de l'expertise d'un collaborateur unique. Nous avons une meilleure lecture de la production et une meilleure communication avec la DSI et les métiers. Même pour un nouvel arrivant, il est aisé de comprendre ce qui se passe et d'en mesurer les impacts. »**

Visual TOM : plus que le déploiement d'un outil, la mise en place d'une méthodologie de travail

Tout au long du projet, l'équipe de **MetLife** a été accompagnée par les experts d'**Absyss** qui ont su faire preuve de flexibilité dans leur gestion du projet malgré des contraintes de temps très fortes. Au fil du temps, et avec leur aide, les équipes clientes ont pu structurer leur façon de travailler et mettre en place une véritable méthodologie de travail. Alexandre Roger le souligne clairement : **« Nous n'avons peut-être pas tout de suite appréhendé toutes les possibilités de l'outil, mais maintenant que nous savons de quoi nous parlons, nous avons optimisé l'utilisation de Visual TOM ainsi que notre organisation. Aujourd'hui, Visual TOM pilote presque toute la production, nous avons mis au point des documents de référence et regroupé les traitements par famille. Nous sommes passés d'un système qui manquait cruellement de documentation et où il fallait tout contrôler, à un système industrialisé, avec une vraie méthodologie de travail. A présent, grâce à Visual TOM, nous documentons systématiquement tout ce que nous faisons et nos procédures sont clairement définies. Nous avons vraiment les moyens d'être sereins ! »**

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr