

Success Story

RETOUR D'EXPÉRIENCE CLIENT



GRUPE TEXA

IODE® accroît le niveau de service du système d'information Texa

Avec 60 agences et 800 collaborateurs, Texa mise sur l'évolutivité de son SI pour intégrer régulièrement de nouvelles agences, de même que sur un niveau de service sans faille afin de rester compétitive sur son marché.



Antoine Brière, DSI Texa & Antoine Patois, RED Intrinsec.

Le groupe Texa naît de la fusion de cabinets indépendants, nourrissant la volonté de structurer le métier de l'expertise en assurance. Par le rachat et l'intégration progressifs de nouveaux cabinets, Texa devient la première société d'expertise intégrée. Elle compte aujourd'hui 800 collaborateurs et une soixantaine d'agences en France et dans les DOM TOM.

« Dans ce contexte, l'infrastructure s'est constituée empiriquement. Le niveau de service rendu aux utilisateurs n'était pas bon et la DSI ne maîtrisait pas la typolo-

gie des nombreux incidents rencontrés » déclare Antoine Brière, DSI de Texa. « Nous avions besoin de refondre l'infrastructure vieillissante et d'industrialiser le traitement des incidents d'exploitation. »

En 2007, les serveurs en fin de maintenance doivent logiquement être renouvelés. Au lieu de refondre la salle et le parc de serveurs, Antoine Brière s'intéresse aux solutions d'externalisation du marché.

Historiquement responsable du Plan de Reprise d'Activité et de la supervision du Système d'Information de Texa, Intrinsec propose à Antoine Brière la location d'une

infrastructure virtuelle, hébergée dans son data center et gérée par son pôle d'exploitation mutualisée : IODE®.

Ainsi, sans investissement, Texa bénéficie d'une infrastructure à l'état de l'art et des expertises pointues de collaborateurs Intrinsec sur les technologies mises en œuvre selon le modèle d'Infogérance On Demand®. Commencent alors la rationalisation et la prise en charge du Système d'Information Texa, sous la houlette d'Antoine Patois, RED (Responsable d'Exploitation Intrinsec, Délégué à la société Texa).

ENJEUX MÉTIERS

L'évolutivité du SI pour intégrer régulièrement de nouvelles agences est un enjeu métier fort pour Texa dont la croissance

“ En un an, Intrinsec a permis à Texa d'abandonner son fonctionnement 'artisanal' pour entrer dans une logique industrielle ”



externe est significative. «*En un an, Intrinsec a permis à Texa d'abandonner son fonctionnement "artisanal" pour entrer dans une logique industrielle. L'objectif est atteint*» déclare Antoine Brière.

En outre, ce SI doit fournir un niveau de service sans faille pour permettre à la société de rester compétitive sur le marché très concurrentiel de l'expertise. L'indisponibilité du SI paralyse 50% du personnel. Il précise: «*Une interruption de service est critique car nous avons des délais d'engagement à respecter sur chacune des étapes du processus de conduite d'un dossier, sur lesquelles nous sommes mis en concurrence par nos clients. Je suis donc pour mon SI dans une logique d'achat de niveau de service, j'attends des engagements forts. En un an, notre niveau de service s'est beaucoup amélioré*».

RÉALISATIONS

PROJET DE TRANSFORMATION

Un projet de transformation est la mise en œuvre cohérente d'un nouveau SI parallèlement à l'ancien. Pendant un an, Antoine Patois a opéré progressivement, application par application, la migration sur les serveurs virtualisés d'Intrinsec.

APPLICATION DE GESTION DES DOSSIERS

Sur l'application de gestion des dossiers d'expertise, la faible qualité de service, les montées en version difficiles, les incidents quotidiens sont solutionnés par des migrations de la base de données et des serveurs d'application. Aujourd'hui Intrinsec assure un service complet aux utilisateurs. «*Nous avons maintenant un*

socle applicatif qui tient et sur lequel nous réalisons les évolutions fonctionnelles» déclare Antoine Patois.

SERVEURS BUREAUTIQUES CITRIX

Déconnexions, pertes de profils, «*avant transformation, Intrinsec réalisait 200 initialisations de profils par mois*» se souvient Antoine Patois.

Avec l'augmentation régulière du nombre d'utilisateurs, l'ajout d'un serveur bureautique dans la ferme se devait d'être simple. Un projet de construction dynamique de bureaux est réalisé, il a fait l'objet d'une maquette présentée par Antoine à la DSI de Texa: tout serveur bureautique est à l'image d'un serveur type et peut être cloné simplement. Au moment de sa connexion, le bureau d'un utilisateur est construit dynamiquement depuis l'annuaire.

NOMADISME

La migration Exchange a permis l'installation d'un webmail sécurisé pour l'ensemble des utilisateurs, et les experts disposent maintenant d'un accès VPN pour le télétravail.

Lorsqu'ils partent sur le terrain, les rapports papier des experts sont encore ressaisis à posteriori dans l'application de gestion.

Les prochaines évolutions permettront sous peu les saisies en ligne depuis le lieu d'intervention, accéléreront le traitement des dossiers et fiabiliseront les remontées d'informations.

PROJET DE VIRTUALISATION ET PLAN DE REPRIS D'ACTIVITÉ

Avec ses deux data centers parisien et lyonnais interconnectés, se sécurisant l'un l'autre, Intrinsec sauvegarde à Lyon les images des machines virtuelles du SI Texa hébergé à Paris.

Pour le PRA, chaque service informatique est considéré individuellement et son interruption est envisagée. Selon sa criticité pour l'entreprise, un scénario est défini afin qu'il puisse être maintenu ou rétabli dans un délai court. Pour s'en assurer, Intrinsec réalise un test de PRA par an pour Texa.

«*Le chemin vers l'amélioration du niveau de service rendu aux utilisateurs n'est pas simple, mais la collaboration avec Intrinsec est efficace. Intrinsec est une entreprise qui vit, qui a envie et dont la disponibilité est exemplaire*».

ANTOINE BRIERE

DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION
DE TEXA, LE 22 JANVIER 2009

Les facteurs clés de succès

REPRISE DE PERSONNEL

A.B. «*Intrinsec a proposé une vraie opportunité de carrière pour mon personnel. C'était très important pour Texa. Trois de mes anciens*

collaborateurs sont chez Intrinsec, ça se passe bien.

Cela raffermait encore ma confiance pour Intrinsec. »

TARIFS ET FLEXIBILITÉ CONTRACTUELLE

A.B. «*Ajout, suppression de machines, je ne paie que ce que je consomme. Tous les mois nous faisons le bilan. C'est cela l'infogérance 'on-demand'. En plus nous bénéficions d'une architecture mutualisée, ce qui nous permet d'avoir des tarifs compétitifs.* »

RIGUEUR

A.B. «*La visite du data center m'a vraiment mis en confiance. La rigueur de la connectique et la gestion méticuleuse des machines m'ont beaucoup rassuré.* »

RTMS®

Real Time Monitoring System® est l'outil d'Intrinsec qui supervise les infrastructures et les applications. A.B. «*À tout moment nous savons si les services sont correctement rendus aux utilisateurs, si les applications fonctionnent, sans avoir besoin que quelqu'un se manifeste.* »

RELATION

A.B. «*Avec Antoine, le RED Intrinsec, nous avons une relation de travail collaborative, il se porte garant de mon informatique. Il est mon interface vis-à-vis d'Intrinsec et me conseille sur chaque nouveau projet qui impacte la production.* »