

Une assurance pour le futur – Radian Group

Un projet pour consolider trois systèmes de Gestion des Problèmes qui se transforme en un avantage stratégique pour l'activité de Radian.

Elizabeth Shuttleworth, vice-présidente de Radian et Responsable Informatique, identifia rapidement comme une priorité la nécessité de fusionner ces entités en un système unique.

Bien que chaque entreprise conserve son propre Help Desk informatique, la consolidation des systèmes disparates et des processus associés représentait un élément fondamental et sous-jacent à la capacité de Radian de proposer plus efficacement des produits et services à ses clients internes et externes.

« De plus, une solution de Gestion des Changements d'entreprise assurant le suivi des modifications des matériels, logiciels et applications fut perçue comme une nécessité stratégique », déclare Elizabeth Shuttleworth.

Identifier les opportunités pour l'activité

Dans sa recherche d'une solution de Gestion des Services appropriée et capable de supporter sa stratégie commerciale, Radian retint trois exigences fondamentales : un système reposant sur la technologie Web, s'interfaçant facilement avec des applications tierces, telles que HP Openview, et s'appuyant sur des workflows globaux de Gestion des Changements.

« La technologie Web représentait un critère incontournable dans le choix de la solution », poursuit Shuttleworth. « L'axe stratégique de l'entreprise est de s'appuyer, dans tous les domaines possibles, sur des solutions Web. »

L'option Web fournit à Radian la flexibilité requise pour déployer son système d'entreprise à partir d'un seul serveur et d'une base de données unique, tous deux accessibles depuis n'importe quel point de l'entreprise, ou, depuis l'extérieur, via une URL et un navigateur Internet. Cet aspect présente un avantage indéniable par rapport à la technologie client-serveur, qui aurait nécessité la présence de nombreux serveurs, ainsi que la configuration de chaque ordinateur au sein des trois entités de Radian.

Au-delà de l'implémentation initiale, cela permet d'incorporer et de déployer immédiatement et sur l'ensemble de

L'acquisition et la fusion d'entreprises peuvent ressembler à un champ miné d'embûches pour le département informatique. Mais pour le responsable informatique ingénieux cela peut être une opportunité pour simplifier et améliorer les processus internes ou encore pour remplacer les systèmes d'informations dépassés par des technologies plus flexibles, aux potentiels plus importants et aux coûts d'entretien réduits.

Le défi pour le département informatique est double, d'une part, mener l'intégration des différents systèmes, et d'autre part, accompagner l'entreprise dans le développement de solutions plus performantes et capables d'absorber les futures évolutions.

Ce challenge, c'est celui rencontré par le Département informatique de Radian Group Inc., en 2000 avec la fusion de deux entreprises d'assurance de prêts hypothécaires, puis en 2001 avec l'acquisition d'un fournisseur de services hypothécaires sur Internet et de sociétés de garanties financières.

Ces acquisitions, venant s'ajouter aux activités originelles de l'entreprise dans le domaine de l'assurance de prêts hypothécaires, font de Radian l'un des plus importants fournisseurs de services dans le domaine du crédit aux États-Unis, avec des revenus annuels atteignant 1,2 milliard de dollars (fin décembre 2002).

Ces acquisitions ont ainsi abouti à l'utilisation de trois systèmes différents pour la Gestion des Incidents et Problèmes informatiques.



l'entreprise les futures modifications liées aux processus métier, sans recourir à un important effort de reconfiguration.

Les possibilités d'interfaçage avec des logiciels tiers permettront l'enregistrement automatique des problèmes, comme par exemple les pannes de matériel, dans le système de Gestion des Services. De même, cette automatisation engendre une modification instantanée des erreurs et alertes, ainsi que la mise en place d'un journal général relatifs aux problèmes ou aux temps d'arrêt survenant sur les matériels.

Et enfin, l'enregistrement et le suivi des changements relatifs aux matériels et logiciels, via la fonctionnalité de Gestion des Changements, apporteront une forte visibilité sur l'activité informatique de toute l'entreprise.

Le déploiement d'Infra

Au final, Radian estima que la solution Infra, application Web de Gestion de Services développée par Infra Corporation, répondait le mieux à ses exigences stratégiques.

Le déploiement initial d'Infra, en mai 2000, consista en l'installation du module de Gestion des Problèmes sur les Help Desks de Philadelphie, Dayton, Ohio et New-York. Ces Help Desks, traitant collectivement jusqu'à 1 500 appels par semaine, furent dotées de l'application à moins d'une semaine les uns des autres.

« De la réunion de lancement du projet jusqu'au déploiement effectif, le processus ne prit que quatre mois. La majorité du temps fut consacrée à identifier les contraintes relatives à la consolidation des trois systèmes », explique Shuttleworth. « Trois mois plus tard, nous avons déployé la Gestion des Changements. Depuis, nous avons greffé d'autres fonctionnalités sur le module de Gestion des Problèmes, et nous avons également créé et implémenté des modèles supplémentaires pour la Gestion des Changements. »

« Infra a personnalisé et animé la formation pour le déploiement initial. Les départements Informatique Interne et Formation se chargèrent des sessions suivantes. Nous sommes très contents du support et de l'accompagnement d'Infra pour cette collaboration, tant sur le projet que sur le support aux problèmes opérationnels. »

Bob Turville, Responsable Clientèle chez Infra Corporation, confirme que l'enthousiasme de l'entreprise cliente pour ce projet fut une des clés de la réussite. « Nous concevons chaque projet comme un partenariat entre deux entreprises, et, dans le cas de Radian, cela fut évident. Ils étaient entièrement investis dans le projet et avaient une idée précise des résultats qu'ils souhaitaient atteindre. »

Un accès pour l'ensemble des clients

« Chacun des 1 500 employés est maintenant en mesure d'enregistrer des appels depuis le Portail Client d'Infra, en plus de pouvoir contacter le Help Desk informatique par email ou par téléphone », détaille Shuttleworth. « Non seulement la flexibilité pour les clients internes s'en trouve améliorée, mais cela diminue également la charge de travail pour les Help Desks. »

L'intention première de Radian était d'utiliser les capacités de partitionnement de l'application pour limiter la possibilité de transfert d'appels entre les organisations, mais ce point de vue a changé depuis.

Radian utilise maintenant Infra pour distribuer les tickets d'incidents sur l'ensemble des Help Desks et groupes de support technique présents au sein des différentes organisations. Cette méthode a permis à l'entreprise de tirer pleinement profit de ses compétences techniques. De plus, les responsables informatiques sont dorénavant capables, via une interface unique, d'établir des tableaux de bord pour une entreprise individuelle, mais aussi pour l'ensemble du groupe.

En fin de compte, le partitionnement a été mis en place pour étendre le produit au-delà de ses applications informatiques d'origine. « Nous continuons à exploiter les options offertes par Infra, mais nous étendons graduellement le système hors des cercles informatiques conventionnels », déclare Shuttleworth. Radian a, par exemple, développé une partition à destination d'un groupe des opérations pilote.

La gestion des changements pour la nouvelle entreprise

Le regroupement en un seul produit des fonctionnalités de Gestion des Changements et des Problèmes représentait un aspect

attractif pour Radian, par opposition aux produits où la Gestion des Changements n'est qu'un composant rajouté sur la fonctionnalité de Gestion des Problèmes, plutôt qu'un module à part entière.

Pour Radian, l'intégration des modules en un produit unique participe à la mise en place des standards de gestion des services issus des meilleures pratiques, permettant une communication homogène entre les processus sur l'ensemble du groupe.

Shuttleworth continue : « Le département informatique est maintenant en mesure de suivre des procédures répétitives, comme par exemple le déploiement d'ordinateurs ou les audits externes de qualité. La fonctionnalité de Gestion des Changements est également utilisée pour le suivi des processus clients. »

L'informatique : facilitateur de l'activité

Une fois ces acquisitions faites, et malgré les trois entités actuelles, Radian possède maintenant une meilleure visibilité des problèmes et changements informatiques que lorsqu'il n'existait qu'une seule organisation.

Et Shuttleworth d'expliquer : « Des données que nous ne pouvions pas analyser font maintenant l'objet de rapports. De plus, avec la gestion centralisée, nous pouvons surveiller efficacement et de manière standardisée les changements et approbations en cours. »

Plus important encore, ce qui aurait pu s'éterniser comme un projet technique d'intégration de trois systèmes de Gestion des Problèmes, a été conduit comme une opportunité stratégique en consolidant la capacité informatique interne au groupe à répondre aux futurs contraintes et développements de l'activité. Le projet n'a pas uniquement intégré des systèmes, il a aussi fédéré des personnes grâce à l'accès global et aux partages des compétences dorénavant offerts par les services de Help Desk.

France www.infra-corp.com/fr

Royaume-Uni www.infra.co.uk

USA www.infra-corp.com

Australie www.infra.com.au

