

# CoVantage Credit Union

## Gestion par exception avec OpCon

### Augmenter la productivité et réduire les erreurs manuelles

CoVantage est l'une des principales coopératives de crédit aux États-Unis en matière d'octroi d'avantages financiers à plus de 85 000 membres dans le nord du Wisconsin et au Michigan. Lorsqu'il utilisait un concurrent bien connu de SMA Technologies, le département informatique de CoVantage, composé de 12 membres, a souvent dû attendre que d'autres utilisateurs approuvent le lancement de certaines tâches. Cela a gaspillé de nombreuses heures de travail dans plusieurs départements. En utilisant Symitar® Episys® et OpCon de SMA Technologies, le département informatique n'a plus besoin de surveiller les processus et les systèmes d'automatisation 24/7. OpCon permet au département informatique de gérer les transactions de la coopérative de crédit ainsi que ses 300 ordinateurs de bureau, son centre de données à 200 serveurs et son site de basculement.



CoVantage Credit Union exploite plusieurs succursales à services complets dans le nord du Wisconsin et au Michigan.

- AIX et Windows
- 300 employés
- 12 membres du personnel informatique
- 600 processus exécutés par jour
- 1,2 milliard de dollars en avoirs de membres

DÉFI	SOLUTION	AVANTAGE
De nombreuses heures de travail informatique sont perdues à attendre l'approbation du lancement des tâches par les utilisateurs finaux.	OpCon permet aux utilisateurs extérieurs au service informatique d'approuver ces processus au sein d'Episys ou de Self Service	CoVantage se concentre désormais davantage sur le service aux membres que sur la surveillance de son téléphone et de sa boîte de réception pour des problèmes de planification.
Le calendrier des vacances de CoVantage était différent de celui des jours fériés fédéraux.	OpCon s'adapte à plusieurs plannings d'automatisation personnalisés	Les exigences définies par l'utilisateur permettent une automatisation personnalisée des processus, même lorsque le support informatique n'est pas disponible.
Les ordonnanceurs temporels AIX™ ne pouvaient pas contrôler Windows™, ce qui entraînait une période de tampon inutile entre les tâches.	OpCon peut contrôler de nombreuses plates-formes et produits, y compris AIX et Windows.	Les opérateurs n'ont plus besoin de planifier le temps entre les processus, ce qui permet de réduire considérablement le temps de fonctionnement.

« Les membres de la coopérative de crédit ainsi que les clients extérieurs ont remarqué l'amélioration du service et nous ont félicités à ce sujet. »

Joni Van Ooyen, Vice-président adjoint, Information Systems

## Améliorer le service client sans personnel supplémentaire

Avant d'installer OpCon, un membre du personnel de CoVantage devait surveiller en permanence le téléphone et la boîte de réception du service informatique pour s'assurer que les processus irréguliers étaient terminés. Depuis l'adoption d'OpCon début 2013, CoVantage a pu automatiser pratiquement toutes ses opérations informatiques. Les utilisateurs peuvent initier eux-mêmes des processus planifiés de manière irrégulière, sans que le personnel informatique ne doive intervenir. OpCon aide le personnel informatique de CoVantage à gérer efficacement l'ensemble des processus, des requêtes utilisateurs uniques à la maintenance du serveur.

« Au lieu de constamment surveiller les systèmes, nous pouvons nous concentrer sur des projets de plus grande valeur et les gérer par exception ».

Brad Van Doorf, Programmeur Information Systems

« Avant OpCon, nous passions beaucoup de temps à transférer des données vers et depuis les sites FTP sécurisés des fournisseurs. Nous avions un employé à temps plein affecté uniquement à cette tâche en raison de toutes les interventions manuelles requises. OpCon gère désormais les transferts de fichiers en beaucoup moins de temps », a déclaré Joni Van Ooyen, vice-président adjoint de Information Systems.

## Plates-formes multiples, plannings multiples

CoVantage fonctionne sur deux plates-formes différentes - Windows et AIX. La coopérative de crédit utilise Episys pour le traitement de base et a tenté d'automatiser les processus avec le planificateur temporel d'un concurrent s'exécutant sur AIX. Malheureusement, le planificateur AIX n'a pas pu contrôler les processus exécutés sur les serveurs Windows. Si un processus Windows ne s'est pas terminé avant qu'un autre ne démarre sur AIX, les données risquent d'être corrompues. Il fallait

planifier un temps entre les processus pour éviter les chevauchements. Cela réduisait l'efficacité et retardait la publication des informations de compte des membres.

Pour compliquer les choses, CoVantage et le système de réserve fédérale ont des calendriers de vacances différents. Le planificateur du concurrent n'a pas pu être programmé pour reconnaître la différence. Avec OpCon, il est facile de gérer plusieurs instances d'automatisation, des journées de travail personnalisées et des processus basés sur les dépendances.



## Les irrégularités ne sont plus une menace

Depuis l'installation d'OpCon, les processus irréguliers, les plates-formes multiples et les processus d'automatisation multiples de CoVantage ne posent plus de problèmes. Le groupe affiche 600 processus par jour sans erreurs manuelles.

La capacité d'OpCon à gérer une variété de plates-formes et à reconnaître les dépendances entre les processus le rend particulièrement polyvalent.

« Avec OpCon, le traitement quotidien, mensuel et de fin d'année se déroule de manière beaucoup plus fluide. Nous traitons les fichiers de manière plus rapide. Les membres de la coopérative de crédit ainsi que les clients extérieurs ont remarqué l'amélioration du service et nous ont félicités à ce sujet », a déclaré Van Ooyen. « Nous ne reviendrons jamais à la façon dont nous faisons les choses auparavant. »