

# Noridian Mutual Insurance Company

OpCon aide Noridian à générer de nouvelles opportunités sans ajout de ressources IT.

## Aperçu

Noridian Mutual utilise OpCon, de SMA Technologies, depuis 1998. Elle propose une couverture santé à

75 % de la population des assurés privés du Dakota du Nord. Elle gère également l'administration pour plus de 50 millions de demandes d'assurance-maladie par an pour le gouvernement américain dans 13 états, et administre le nouveau registre national d'identification des prestataires de soins de santé dans les 50 états. L'efficacité est l'une des clés du succès de Noridian et la compatibilité multiplateformes d'OpCon est l'une des clés de son efficacité. Elle permet à l'IT d'ajouter de nouvelles activités sans ressources supplémentaires.



Compagnie d'assurance offrant des solutions d'assurance aux résidents du Dakota du Nord.

- 1 300 Employés
- 7,5 milliards de dollars de recettes
- Traite 50 millions de demandes chaque année dans 13 États.
- Offre une couverture de soins de santé à plus de 75 % de la population du Dakota du Nord assurée par une assurance privée.

DÉFI	SOLUTION	AVANTAGES
Environnement complexe avec deux ordinateurs centraux (mainframes) Unisys ; Ordinateur central IBM z/OS ; 300 serveurs AIX, Unix, Linux et Windows	OpCon prend en charge toutes les plateformes à usage commercial et la plupart des anciens systèmes	Noridian peut gérer bon nombre de ses processus critiques à partir d'un point de contrôle unique, ce qui augmente considérablement l'efficacité
Les opérateurs humains contrôlaient plus de 800 processus par jour, conduisant à un taux d'erreur humaine inacceptable	OpCon a rarement besoin d'intervention, car elle peut reconnaître et répondre à une variété de problèmes en utilisant des procédures prédéfinies	L'automatisation événementielle minimise l'intervention humaine et garantit que les tâches sont exécutées avec précision, en évitant les erreurs hors séquence.
Besoin d'un système d'automatisation capable d'intégrer les nouvelles technologies sans rendre la programmation et le matériel obsolètes	OpCon prend en charge les nouvelles technologies et offre une stabilité à toute épreuve dans ses nouvelles versions	Noridian n'a pas à s'inquiéter au sujet l'adoption des nouvelles technologies

« OpCon s'est avéré si efficace que nos opérateurs ont plus de temps pour assumer davantage de travail »

Kim Mehlhaff, Directeur des opérations informatiques

## « Nous ne pourrions pas fonctionner sans OpCon. »

Noridian couvre près d'un demi-million de personnes. Sa gamme de produits en croissance comprend l'un des plus efficace dans le pays. Les dépenses administratives sont en moyenne inférieures à 9%. Le marché reconnaît Noridian pour ses performances, sa qualité, son service et la fidélité de ses clients.

Exécuter plus de 800 tâches par jour, 24 h/24 avec des dépendances complexes entre plateformes suffirait à éprouver même une énorme équipe d'opérateurs. OpCon effectue cette tâche facilement et sans faille, ne prenant que quelques millisecondes entre les jobs. « OpCon s'est avéré si efficace que nos opérateurs ont plus de temps pour effectuer des tâches à plus forte valeur ajoutée » déclare Kim Mehlhaff, responsable IT chez Noridian. « Au fil des ans,

OpCon nous a aidés à développer notre activité sans ajout de ressources supplémentaires. Aujourd'hui, nous nous sommes développés de façon si complexe et si vaste que notre entreprise ne pourrait littéralement pas fonctionner sans OpCon. »

## Support par des experts produit

Bien que Noridian ait rarement besoin de support, elle est reconnaissante envers SMA quand elle le fait. Elle a accès aux experts qui ont développé OpCon. « Les gens de SMA savent ce que nous exécutons. Ils savent comment nous l'exécutons. Ils nous connaissent. Et ils nous apportent leur expertise », explique Mehlhaff. « Le support SMA est génial. »

## Prise en compte des demandes d'amélioration produits

Depuis le début de son partenariat avec SMA, Noridian a formulé des suggestions concernant les caractéristiques et les fonctionnalités qu'elle aimerait voir dans les prochaines versions de OpCon. « Contrairement à certains éditeurs avec qui nous avons travaillé, SMA a été très réactif », a déclaré Mastre. « Ses développeurs ont été en mesure de nous satisfaire et ont rendu nos vies beaucoup plus faciles. »

« OpCon est l'un des plus important logiciel que nous avons. »

Kim Mehlhaff, Directeur des opérations informatiques

## La télécommande universelle : cruciale en cas de reprise après sinistre

Lorsque le principal datacenter de Noridian a été inondé, OpCon a contribué à sa remise en route, encore une fois, en un temps record. La log OpCon indiquait le dernier job exécuté avant la fermeture du datacenter.

Lorsque les opérations ont redémarré, le traitement a repris là où il s'était arrêté, sans jobs manqués ou exécutés hors séquence. Auparavant, dans les situations d'urgence, le service informatique devait faire appel aux développeurs d'applications pour documenter et tester les dépendances entre les jobs avant que les opérations normales puissent reprendre.

Désormais, OpCon joue un rôle crucial dans la préparation de l'entreprise aux catastrophes. Chaque année, Noridian teste la capacité de la société à exécuter des opérations de données à partir de sites alternatifs au cas où le centre principal serait mis hors service.

« OpCon est essentielle pour la continuité des activités », déclare Mastre. « Si OpCon tombait en panne, notre entreprise serait gravement touchée. Notre cycle de traitement par lots serait presque impossible à exécuter. OpCon est l'un des plus important logiciel que nous avons. »