

Open Technology Solutions

Opérations informatiques transformées avec OpCon

Des processus manuels à l'automatisation personnalisée

Open Technology Solutions (OTS) est un organisme de services aux coopératives de crédit (CUSO) qui offre un soutien technologique à ses trois coopératives de crédit propriétaires : Bethpage Federal Credit Union (actif de 6,9 milliards \$ d'actifs, 311 000 membres), Bellco Credit Union (actif de 4,3 milliards \$ d'actifs, 296 000 membres) et State Employees Credit Union of Maryland (3,3 milliards \$ d'actifs, 245 000 membres). CUSO exploite trois centres de données et héberge un large éventail d'applications clés, y compris le traitement de base, en ligne et mobile, ainsi que la couche d'intégration pour tous les produits que l'un des propriétaires pourrait choisir d'utiliser seul.

Bien que chaque propriétaire soit libre de déployer la technologie qu'il juge appropriée, les trois coopératives de crédit partagent environ 80 % de leur technologie. Cela permet des énormes économies d'échelle.

OPEN TECHNOLOGY SOLUTIONS



Fondée en 2003, OTS s'attache à fournir aux coopératives de crédit des services collaboratifs sur la plate-forme ADN® de Fiserv.

- 852 000 membres
- 14,5 milliards \$ en taille d'actif

DÉFI	SOLUTION	AVANTAGES
Le CUSO était contraint de maintenir un effectif opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. du personnel des centres de données	OpCon a permis un véritable environnement à service réduit	Le quart de nuit a pu être supprimé et 11 membres ont pu être réaffectés
L'outil d'automatisation précédent n'était pas capable de surveiller les systèmes et d'informer les employés des problèmes	Les notifications puissantes et personnalisables d'OpCon permettent d'assurer que les bonnes personnes sont au courant de tout problèmes pouvant survenir	Le temps d'arrêt du système est maintenu à un absolu minimum
L'outil d'automatisation précédent n'était utilisé que pour exécuter des tâches par lots	OpCon facilite l'automatisation maximale à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du traitement de base environnement	Le CUSO continue de gagner en efficacité en déployant OpCon de manière innovante

D'un effectif opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à un service réduit

Lors de la création du CUSO, un seul système d'automatisation était disponible pour sa plateforme de traitement principale. Cela s'est avéré problématique. « Notre précédent outil d'automatisation présentait des faiblesses en termes de flexibilité et de supportabilité », a déclaré Dustin Montoya, directeur du développement chez OTS.

« En réalité, nous ne l'avons utilisé que pour automatiser les tâches par lots. » Cela signifiait que le CUSO était obligé de maintenir des effectifs opérationnels 24 heures sur 24.

« Nous sommes ravis d'étendre OpCon au-delà de notre environnement de traitement principal. Les possibilités sont infinies. »

Chris Patterson, Responsable du support de développement d'applications et d'automatisation

« Notre PDG souhaitait vraiment que nous passions à un véritable état de service réduit », a ajouté M. Montoya. « Nous ne voulions pas avoir les mains sur les claviers et les yeux sur les écrans toute la nuit. »

OpCon s'est avéré être la solution idéale. Lorsque l'ancien outil d'automatisation était utilisé, le CUSO disposait d'un personnel d'automatisation de trois personnes et d'un personnel d'exploitation de 12 personnes. Grâce à OpCon, le personnel des deux groupes a été réduit à quatre experts en automatisation. CUSO a pu intégrer les 11 autres employés à de nouveaux rôles plus stratégiques.

Des frais généraux également réduits

En plus de réduire le nombre d'employés consacrés à l'automatisation, le CUSO a également pu réduire le nombre de ses serveurs. « Dans notre ancien

environnement, nous étions obligés d'exécuter 21 instances distinctes de notre outil d'automatisation précédent », a déclaré M. Montoya. « Aujourd'hui, nous exécutons deux instances d'OpCon, une pour les tests et une pour la production. C'est tout. »

Donner le contrôle aux utilisateurs finaux

Le groupe informatique du CUSO prend directement en charge les coopératives de crédit propriétaires et prend également en charge des ressources partagées, telles qu'un centre de contact unifié. Les capacités de self-service d'OpCon ont considérablement amélioré les niveaux de service pour tous ces groupes.



« Plutôt qu'une longue série de courriels échangés pour lancer une seule tâche, les utilisateurs peuvent simplement se connecter et cliquer sur un bouton », a déclaré Chris Patterson, responsable du développement des applications et du support technique. « Nous pouvons être plus réactifs et nous pouvons également nous concentrer davantage sur les domaines dans lesquels nous sommes vraiment utiles. »

« Avec OpCon, nous pouvons nous concentrer sur les meilleures pratiques pour notre environnement unique au lieu d'essayer de contourner les limites de notre outil d'automatisation précédent. »

Dustin Montoya, Directeur du développement