

Jack Henry & Associates

L'automatisation au service de la transformation digitale des entreprises

L'équipe de direction de Jack Henry & Associates (JHA) s'est lancé un défi il y a près de 10 ans. A long terme, ils souhaitent multiplier leur chiffre d'affaires par 4 et conquérir 6 fois plus clients. Ils étaient toutefois conscients que ce ne serait pas possible sans une transformation digitale de l'entreprise. L'inefficacité de leurs processus manuels étant à l'origine des multiples obstacles qui jalonnaient leur roadmap technologique, ils se sont mis en quête d'une solution d'automatisation de la charge de travail pouvant les aider à concrétiser leurs ambitions.

« JHA a choisi SMA Technologies comme partenaire d'automatisation pour sa réputation d'agilité et de fiabilité de leur logiciel OpCon », déclare Brad Lane, Directeur des Opérations Datacenter. JHA comptait plus d'1 million de saisies manuelles au quotidien. Tout ce qui se faisait dans le datacenter était manuel or ils souhaitent améliorer l'objectif de temps de reprise RTO. SMA les a aidés à créer un plan d'automatisation permettant d'envisager une montée en charge suffisante pour tenir leurs objectifs métier.



JHA fournit plus de 300 produits et services pour les institutions financières de toutes tailles et divers métiers.

- Création en 1976
- + de 9.000 clients
- 6.400 salariés
- + de 50 milliards de dollars d'actifs sous gestion

CHALLENGE	SOLUTION	BÉNÉFICES
Volonté de multiplier le CA par 4 et les clients par 6 en 10 ans ; impossible avec les processus manuels existants	Démarrage de la transformation digitale et de l'automatisation des processus avec OpCon	De 50 clients à plus de 300 clients infogérés à ce jour en n'ajoutant qu'un seul ETP au sein de l'équipe Ops IT en 10 ans
Plus d'1 d'opérations manuelles par jour, empêchait la prise en charge de nouveaux clients	Intégration d'OpCon à l'ensemble des processus d'infrastructure et applicatifs (stockage de données, BI, clôtures comptables, reporting légal, etc.)	Agilité avec l'automatisation : capacité de traitement sur une même plateforme passée de \$14M à \$3.5B
RTO de 24 heures pour la reprise après sinistre jugé inacceptable	Collaboration entre JHA et les consultants SMA pour automatiser les grandes étapes des processus de reprise	Passage de 24 heures à 4 heures de RTO (réduction de 83%) et charge réduite de 40 jours/homme par sinistre

« JHA a choisi SMA Technologies comme partenaire d'automatisation pour sa réputation d'agilité et de fiabilité de leur logiciel OpCon ».

Brad Lane, Directeur des Opérations Datacenter

Des processus manuels aux opérations automatisées

Dès que le logiciel OpCon a été implémenté pour JHA, l'entreprise a pu en constater l'impact positif très rapidement. Son agilité et sa fiabilité sont telles que l'équipe a pu déléguer les opérations manuelles au bénéfice de tâches à plus forte valeur et réaffecter l'équipe de nuit aux opérations de jour. En 10 ans de collaboration avec OpCon, JHA est passé de 7 à 300 serveurs de production avec plus de 250 clients infogérés en plus, en n'ayant besoin que d'une personne supplémentaire au sein de l'équipe des Opérations IT. Ils traitent à présent plus de 100.000 processus avec OpCon et leur système est suffisamment agile pour gérer de petits clients comme de très gros clients à plusieurs milliards de dollars sur une même plateforme.

« Pour SMA Technologies, chaque défi peut être relevé grâce à l'automatisation. Leur aide est infiniment précieuse pour JHA ».

Brad Lane, Directeur des Opérations Datacenter

La réussite de JHA profite à ses clients

Les clients de JHA ont besoin de services supplémentaires pour satisfaire les exigences des auditeurs, du conseil d'administration et des experts sécurité. OpCon aide justement JHA à leur apporter les solutions dont ils ont besoin. Grâce à la transformation de l'environnement rendue possible par OpCon, ils peuvent désormais proposer l'automatisation des services à leurs clients, les compétences techniques et l'expertise requises pour procéder eux-mêmes en interne. Les clients peuvent désormais consacrer

tout leur temps à leur cœur de métier pour mieux servir leurs clients tandis que JHA se charge de leurs opérations et de leur sécurité. « Plusieurs clients m'ont dit que les solutions mises en œuvre par SMA Technologies ont littéralement sauvé leur entreprise ».

Le fait que JHA utilise le module d'orchestration OpCon Self Service transforme leur façon de travailler avec leurs clients. Ces derniers peuvent obtenir plus rapidement les réponses à la plupart de leurs questions ou initier des requêtes sans envoyer d'e-mail, ni devoir téléphoner. Ces gains de temps permettent d'accroître grandement la productivité. « Nous avons reçu très peu de commentaires ou de réclamations de clients, ce qui témoigne de l'efficacité de SMA Technologies ».

Projets futurs

Le datacenter évolue et JHA voit à présent au-delà de ses produits centraux et auxiliaires. L'environnement est hautement intégré et l'objectif de 100% de disponibilité n'est plus une option. Conscients que la sécurité et la disponibilité sont des priorités pour leurs clients, JHA mise sur l'automatisation pour garder une longueur d'avance et déployer rapidement les mises à jour de sécurité. JHA entend mettre à profit Self Service pour permettre aux clients de déclencher des processus OpCon sans avoir à faire appel au service informatique de JHA. Avec Self Service, les utilisateurs finaux n'ont pas besoin de comptes pour les applications sensibles, il leur suffit d'utiliser l'interface Self Service connectée à ces processus automatisés et sécurisés.

« Nous sommes en croissance constante et nos clients attendent beaucoup de nous, aussi apprécions-nous de pouvoir compter sur un partenaire d'automatisation comme SMA Technologies ».
- Brad Lane, Directeur des Opérations Datacenter