

AVIVA confie la reprise de l'Exploitation AS400 à SEA TPI

En s'appuyant sur l'expertise de SEA TPI, prestataire « Supervision » de son groupe d'assurance en France depuis 2005, AVIVA assure la pérennité de ses infrastructures AS400 en externalisant l'activité « Exploitation ».



AVIVA France, filiale de l'un des principaux assureurs vie et dommages en Europe, est un assureur généraliste au service de 3 millions de clients. En complément des 3 métiers traditionnels : Assurance, Prévoyance et Epargne, AVIVA propose à ses clients au travers de ses filiales et partenaire, tels l'UFF Banque conseil en gestion de patrimoine, Eurofil.com assurance auto en lignes et l'AFER, des solutions complémentaires et différenciantes. Véritable Levier de Croissance, ses activités sont devenues stratégiques pour l'assureur et requièrent un Système d'information fiable, pérenne, et évolutif.



Le Système d'information repose sur des **infrastructures AS400**, reconnues pour leur fiabilité. Leur exploitation est assurée par des personnels experts mais rattrapés par l'impact pyramide des âges du Baby-Boom : les **ressources se raréfient**.

Comme pour nombre de sociétés ayant investi sur les solutions AS400, assurer la **pérennité** de ses architectures système constitue un challenge pour la DSI AVIVA qui, en 2018, lance un projet d'externalisation du service exploitation AS400.

Objectif : déléguer le volet exploitation des systèmes AS400 à un prestataire à même de gérer, dans le temps, des ressources disponibles et compétentes dans le domaine d'expertise.

LE CHOIX D'UNE ORGANISATION AGILE

AVIVA choisit SEA TPI pour son expertise système, et son service exploitation multi dédié. Créé pour répondre aux besoins émergents de ses clients, SEA TPI capitalise sur son Centre de Services **Supervision / Exploitation / Administration, qui propose les 3 niveaux de prestation en 24/7/365**, dans un modèle de multi dédication de ressources.

Ce centre de service intègre un dispositif humain complété par un outil d'ordonnancement et d'exécution de scénarios en mode protocolaire permettant de gagner en réactivité et productivité.

POINTS FORTS : une organisation efficace qui répond aux besoins des opérationnels :

- ✓ **La planification rapide** sur site client d'immersions ciblées et efficaces.
- ✓ **Une équipe d'experts AS400 référents** qui formalisent et transmettent aux équipes de production du centre de service, et participent aux projets d'évolution et d'amélioration continue
- ✓ **Une couverture 24/7 entre la supervision et l'exploitation courante**, les interventions MEP planifiées le WE et les astreintes techniques HNO

LA METHODE : FORMALISER, PARTAGER et PRODUIRE

Le projet d'AVIVA était un défi en termes de planning. Externaliser en 3 phases toute la gestion de son parc Iseries pendant la période estivale requière mobilisation des équipes et méthode.

La clé du succès réside dans la coopération : écoute, confiance réciproque et travail collaboratif entre les 2 équipes techniques afin de :

- Organiser le transfert de connaissances entre les sachants experts AVIVA et les référents techniques SEA TPI, via des immersions sur site client.
- Formaliser un référentiel documentaire indispensable pour appréhender le contexte d'intégration des systèmes AS400 chez AVIVA et gérer les incidents et futures évolutions
- Monter en puissance sur le contexte AVIVA en 3 phases : Administration système en HO dans un premier temps, Exploitation applicative habilitation et ordonnancement en plages horaires étendues dans un deuxième temps et enfin, réalisation des demandes d'exploitation HO et des tâches planifiées le WE et organisation support N3 HNO

➔ UN CENTRE DE SERVICE DISPONIBLE 24/7 POUR UN BUDGET MAITRISE AVEC DES PERSONNELS QUALIFIES ET FORMES AU CONTEXTE AVIVA DANS UN MODELE ECONOMIQUE DE SERVICE MULTI DEDIE

En bref

AVIVA France

Chiffres clés

- Filiale d'un des principaux assureurs en Europe
- 496 M€ de résultat opérationnel 2017
- 1 900 agents et courtiers
- 2 filiales et 1 partenaire :
 - UFF (banque),
 - Eurofil (assurance auto)
 - Afer (partenaire commercial)
- 4 300 collaborateurs

Les Enjeux

- Anticiper le départ à la retraite des sachants AVIVA sur périmètre AS400
- Intégrer le parc Iseries des filiales et partenaire dans un centre de service système externalisé
- Créer un Support AS400 24/7

Le Centre de Services

- CDS : plateforme exploitation
- Administration Systèmes
- Exploitation courante
- Gestion des astreintes Système HNO
- Gestion des demandes de travaux et MEP

Les points forts

**REACTIVITE
AUTONOMIE
EXPERTISE**