

APX à l'Ofac, Genève

Nous remercions vivement Messieurs **David Voltz (DV)** et **Stéphane Grousset (SG)**, respectivement Directeur Informatique et Responsable Exploitation du groupe **Ofac** de nous présenter leur expérience utilisateur du progiciel **APX**, solution pour automatiser une production informatique répartie sur des systèmes distribués.

1. Ofac en quelques mots

Fondée à Genève en 1963, **Ofac** est la coopérative professionnelle des pharmaciens suisses qui compte plus de 1350 pharmacies membres dans toute la Suisse - soit 80% des pharmacies du pays. Son activité principale consiste à facturer les créances pharmaceutiques (ordonnances délivrées) aux institutions d'assurance. En 2008, ce sont plus de **15 millions de factures** qui ont été établies pour un montant total de plus de 2.2 milliards de francs suisses.

2. L'historique d'APX à l'Ofac

Après la migration de son environnement mainframe MVS vers des systèmes ouverts, le groupe Ofac a naturellement mis en œuvre une solution d'ordonnancement adaptée à ce nouveau contexte. Le choix initial a porté sur CA-Unicenter mais ce produit n'ayant pas donné satisfaction à l'usage, une nouvelle recherche a conduit à la sélection d'**APX**, installé au deuxième trimestre de 1999. Le groupe Ofac est le plus ancien utilisateur d'**APX** en Suisse.

Au fil des ans, le nombre de traitements ordonnancés par **APX** n'a cessé d'augmenter. Les évolutions de version du progiciel ont été régulières et leurs installations bien maîtrisées. La prochaine migration majeure est en préparation.

3. La production informatique de l'Ofac

DV : « Le groupe Ofac dispose d'un centre de production informatique vital pour son fonctionnement. La complexité et la variété des traitements, à mettre en relation avec de fortes contraintes métier en termes de volumétrie de données et de continuité de services, ont très tôt nécessité la mise en place d'une gestion centralisée et de procédures d'automatisation autour de notre production, distribuée sur des plateformes hétérogènes telles que AIX/UNIX et Windows. »

SG : « La production informatique correspond à l'activité des traitements informatisés du back-office Ofac, comme par exemple les traitements quotidiens des ordonnances médicales. **Ces traitements sont directement en relation avec l'activité métier. Le retard d'un de ces traitements peut donc avoir des conséquences métier importantes, d'abord sur l'activité de nos équipes opérationnelles et finalement pour nos clients pharmaciens.** Une des particularités de notre environnement de production est sa grande évolutivité. Ceci nous oblige à des interventions fréquentes tant sur la définition de nouveaux traitements que sur la modification du plan de production en cours, d'où l'importance de disposer d'un '*ordonnanceur*' convivial, performant mais simple d'emploi, offrant une vision synthétique des travaux. »

L'équipe Exploitation compte 5 collaborateurs.

APX gère une production informatique répartie sur **plusieurs dizaines de serveurs**. Près de **800 traitements** sont ordonnancés chaque jour en semaine, **500** le week-end. La nature de ces traitements est très variée :

- Des traitements '*métier*' comme la facturation (ordonnances médicales),
- Des tâches techniques relatives aux bases de données (Informix, DB2) et aux systèmes de fichiers,
- Des traitements de sauvegardes (système, bases de données ou encore les systèmes de fichiers),
- Des tâches diverses comme des scripts de compilation, des scripts Websphere et bien sûr des tâches **APX**.

Ofac gère des traitements quotidiens, hebdomadaires, mensuels et trimestriels et utilise pleinement les fonctions de gestion de calendrier et les codes de fréquence d'**APX**.

4. Les raisons du choix d'APX par Ofac

SG : « J'ai pris mes fonctions chez Ofac en novembre 2008. La solution APX avait été mise en place quelques années avant ma prise de fonction. Rapidement, j'ai pu m'apercevoir que les principaux critères, ayant présidé à la sélection d'**APX**, sont la **fiabilité** et la **robustesse** du progiciel. De plus sa **convivialité**, son **ergonomie**, sa **simplicité d'utilisation** (définition des applications, suivi des traitements...) sont des atouts fortement appréciés par les membres de mon équipe. Les 18 derniers mois, effectués en qualité de Responsable Exploitation, m'ont convaincu pour dire que la solution **APX** répond parfaitement à nos attentes. Aujourd'hui c'est un maillon essentiel pour la gestion de notre production informatique, et plus généralement pour l'activité de notre société. »

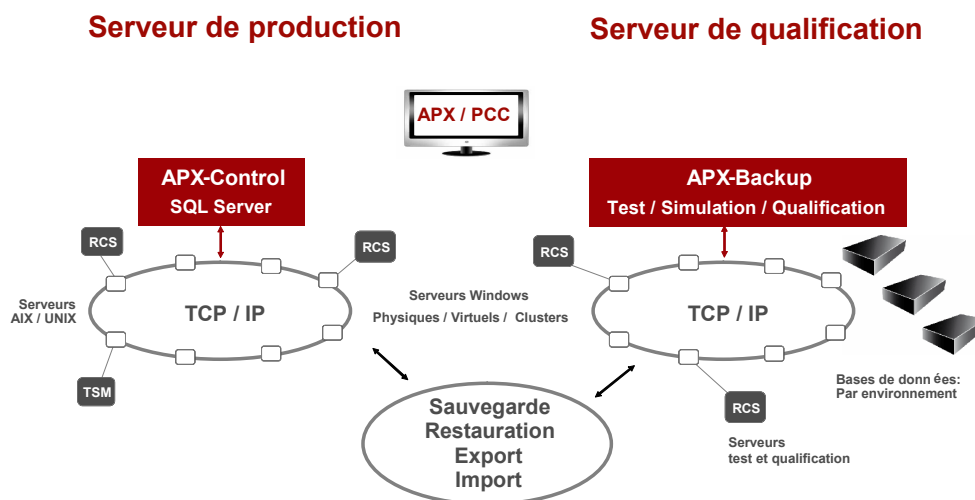
5. Ordonnanceur, ITIL et Haute Disponibilité

DV : « La disponibilité du système d'information est critique pour la bonne marche des affaires de nos clients et d'Ofac. Nous avons d'une part défini un Plan de Reprise des Activités (PRA), avec la mise en œuvre d'un centre de secours et d'autre part nous investissons dans la normalisation et l'optimisation de l'organisation et des procédures. Ofac a obtenu en septembre 2009 la **certification ISO 27001** pour le management de la sécurité des systèmes d'information. »

SG : « Un des points clés est de minimiser l'impact des incidents consécutifs à l'implémentation des évolutions applicatives. Une bonne Gestion des Changements est impérative pour permettre une transition d'un état stable vers un autre état stable. »

Implémentant les bonnes pratiques ITIL, Ofac a mis en place des serveurs dédiés aux tests, à la qualification et à la pré-production. Pour aller encore plus loin dans l'optimisation de cette Gestion des Changements, Ofac a choisi de s'équiper de la solution **APX-Backup**. Ses fonctions de simulation/prévision sont très utiles. Les évolutions de la production peuvent être validées dans des environnements de type 'bac à sable', leur impact sur la production dûment simulé et estimé.

SG : « L'idée de pouvoir simuler une chaîne de production, sur la base des statistiques historiques de production, permet de pouvoir faire des tests d'optimisation en comprenant mieux les conséquences éventuelles résultants de la modification de certains paramètres des chaînes de production comme par exemple l'heure de démarrage d'une tâche pouvant affecter certains traitements dépendants. »



Projet d'architecture APX au sein d'OFAC pour fin 2010

SG : « La mise en place du serveur de qualification est en cours de chantier. Pour la fin de l'année 2010, nous espérons pouvoir effectuer tous les types de tests qui devront être appliqués dans le cadre de la Gestion des Changements. »

6. Le support Unisoftware

SG : « Tout d'abord, étant donné la fiabilité et la robustesse d'**APX**, nous avons peu l'occasion de faire appel au support. Nos appels concernent plus l'utilisation du produit que de réels bogues logiciels. Cependant, récemment, un incident inhabituel nous a permis d'apprécier la disponibilité, la compétence et l'efficacité de l'équipe support. Elle privilégie la personnalisation des contacts, l'aspect '*humain*' dans les relations. **UNISOFTWARE** est très à l'écoute de ses clients, en particulier dans la prise en compte de nos suggestions, lorsque cela est justifié, dans le Planning de Développement des nouvelles versions du progiciel. »

7. L'Informatique d'Ofac

Le service informatique compte 50 personnes réparties entre service Etudes et Développements, et service Technique. L'environnement de production est essentiellement partagé entre grands serveurs Unix (IBM pSeries) et Windows (IBM BladeCenter). En règle générale, les données sont stockées sur des SANs redondants.

Le serveur de production **APX-Control** est opérationnel à partir d'une plate-forme BladeCenter sous Windows. Le **Référentiel de Production** est stocké dans une base de données SQL Server de Microsoft.

8. Conclusion

SG : « Entre embauches et évolution interne, notre équipe Exploitation a été presque totalement renouvelée depuis fin 2008. Le fait de disposer d'un progiciel comme **APX**, notamment son *Référentiel de Production*, dans lequel sont stockées de manière exhaustive toutes les chaînes de traitement, a facilité l'intégration opérationnelle des nouveaux arrivants. **Corollaire de l'automatisation, la fiabilité de la production et la suppression des tâches manuelles de contrôle nous font gagner un temps précieux chaque jour.** Mon équipe peut se concentrer sur l'amélioration continue des processus.

APX est une solution très riche fonctionnellement, fiable, robuste et maniable. L'option **APX-Backup** va compléter idéalement l'architecture existante. »

Genève, le 1^{er} juillet 2010