



CAS D'USAGE



Nouvelle infrastructure informatique pour des agences bancaires plus réactives

Parce que “la banque est d’abord affaire de relations humaines”, la BRED mise fortement sur la proximité avec ses clients et sa dimension régionale. Plus de 300 agences sont implantées sur les territoires d’Ile-de-France, Normandie et Outre-mer. Au total, 3 300 collaborateurs sont au service de 731 000 clients. La banque régionale la plus importante du Groupe Banque Populaire affiche de belles progressions. Ce fut notamment le cas en 2004 avec un bénéfice net consolidé de 117,3 millions d’euros, en hausse de 9,2%.

“La performance du réseau d’agences est un tel enjeu qu’il a fallu refondre l’infrastructure informatique pour fournir aux utilisateurs un environnement de travail souple et rapide, adapté aux nouveaux besoins de la banque”, explique Jean-Pierre Fugairon, directeur informatique de la BRED. La nouvelle architecture a été conçue et intégrée par IBM Global Services avec la participation de la société SCC. Grâce aux solutions Citrix et IBM, elle permet un accès flexible et sécurisé aux ressources de la banque.

◆ Une banque devenue mobile

“La situation était devenue paradoxale, poursuit Jean-Pierre Fugairon. D’un côté, les clients avaient le choix du canal pour traiter leurs opérations courantes : toute agence BRED, le téléphone ou Internet. De l’autre, les chargés de clientèle ne pouvaient accéder aux applications qu’à partir de leur propre poste de travail, connecté en local.” L’architecture client-serveur mise en place dans les années 90 “avait vieilli”. Evoluant avec son temps, la BRED est devenue mobile. Ses collaborateurs sont appelés à se déplacer d’agence en agence, à titre d’expert ou en renfort. Il faut donc qu’ils aient un accès permanent au système d’information, quel que soit l’endroit où ils se trouvent et toujours dans le respect des exigences de sécurité. “Mais ce n’est pas tout, reprend le directeur informatique de la BRED. Il fallait aussi préparer l’après OS/2 puisqu’IBM va arrêter le support de ce système d’exploitation.”

◆ Un accès instantané et sécurisé aux applications

La nouvelle infrastructure d’accès aux applications sera totalement déployée fin 2005. Les 250 agences de métropole fonctionnent déjà selon le nouveau modèle :

- les utilisateurs accèdent à la demande aux données et aux applications (dossiers des clients, nouvelles offres, gestion patrimoniale, bureautique, messagerie Lotus Notes, annuaire...), centralisées sur les serveurs, à partir de n’importe quel poste de travail et à condition d’y être autorisés;
- les 330 serveurs d’agence sous OS/2 ont été consolidés, à l’aide de l’architecture Citrix, sur deux fermes de 40 serveurs xSeries chacune, également sous OS/2; cette solution permet d’assurer le back-up du système d’agence;

- les serveurs ont été supprimés en agence et de nouvelles règles d'authentification fixées "autant pour des questions de sécurité que de traçabilité, précise Gérard Sarrazin, responsable de l'architecture et de la sécurité à la direction informatique de la BRED. Le nomadisme fait partie intégrante du fonctionnement de la banque mais il faut savoir d'où chaque opération a été passée et identifier l'utilisateur comme le terminal."

Un projet porteur d'avenir

Après y avoir été autorisés, les utilisateurs accèdent aux applications via le portail IBM WebSphere Portal Server (sur pSeries). Mais toutes les applications de la BRED n'ont pas été réécrites en mode Web, loin s'en faut. "C'était un scénario possible mais le coût de l'opération était prohibitif, dit Jean-Pierre Fugairon. Nous faisons évoluer les applications en fonction des besoins." Aujourd'hui, les applications traditionnelles, les applications Web et les progiciels coexistent grâce à l'infrastructure d'accès Citrix qui laisse toute liberté en matière applicative. "Nous avons fait un choix pérenne et évolutif." "Plus simple et plus efficace, moins chère à exploiter, plus facile à piloter, la nouvelle infrastructure de la BRED libère des contraintes techniques et géographiques. Elle permet de mieux servir les utilisateurs donc les clients", remarque Jean-Pierre Fugairon. Elle est également propice à l'innovation comme, par exemple, la mise en oeuvre d'un workflow bancaire. "Ce qui, au départ, aurait pu être vu uniquement comme un projet d'architecture informatique, a été considéré par la banque comme une évolution majeure porteuse d'avenir", constate Gérard Sarrazin.