

# Implémentation de la plate-forme d'échanges (PFE) : webMethods

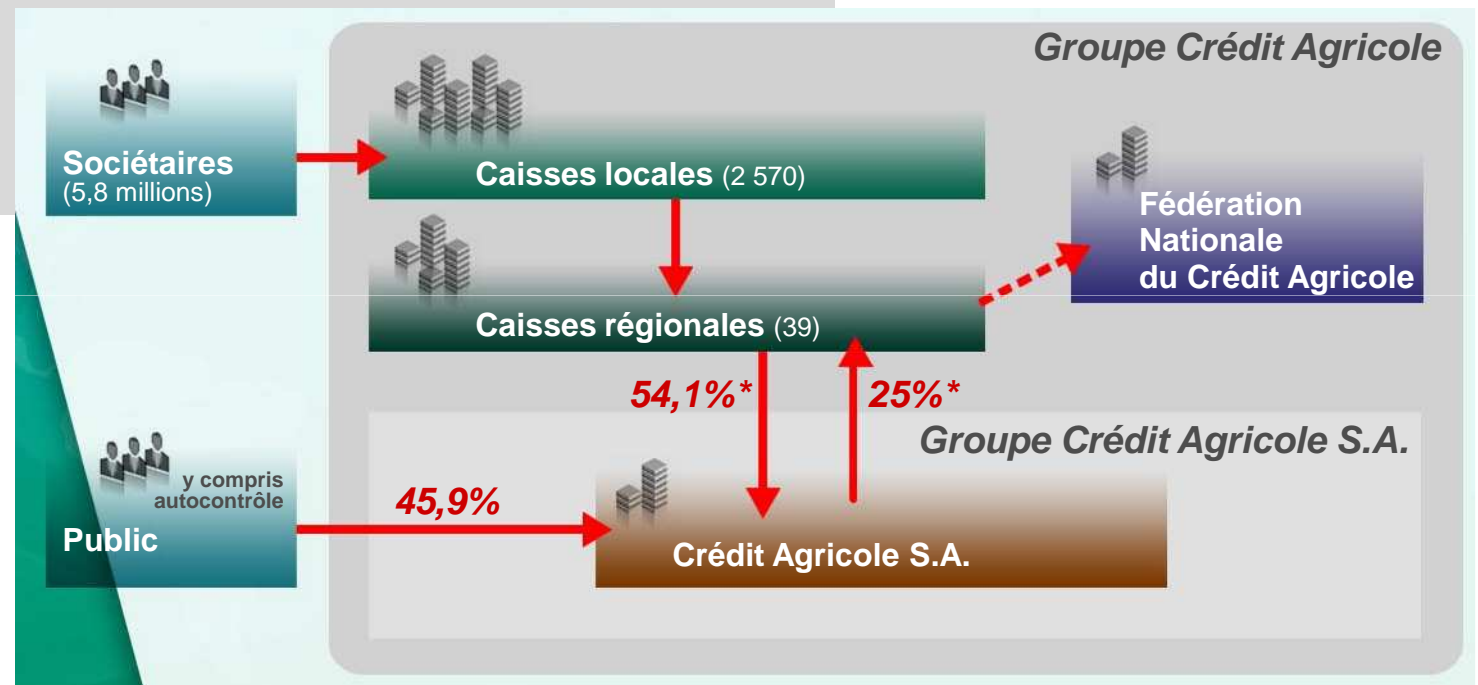
**Christian CHASSET**

Responsable Département

Architecture, Méthodes S.I. et Coordination SI international

# L'organisation du Groupe Crédit Agricole

## Structure et liens capitalistiques du Groupe



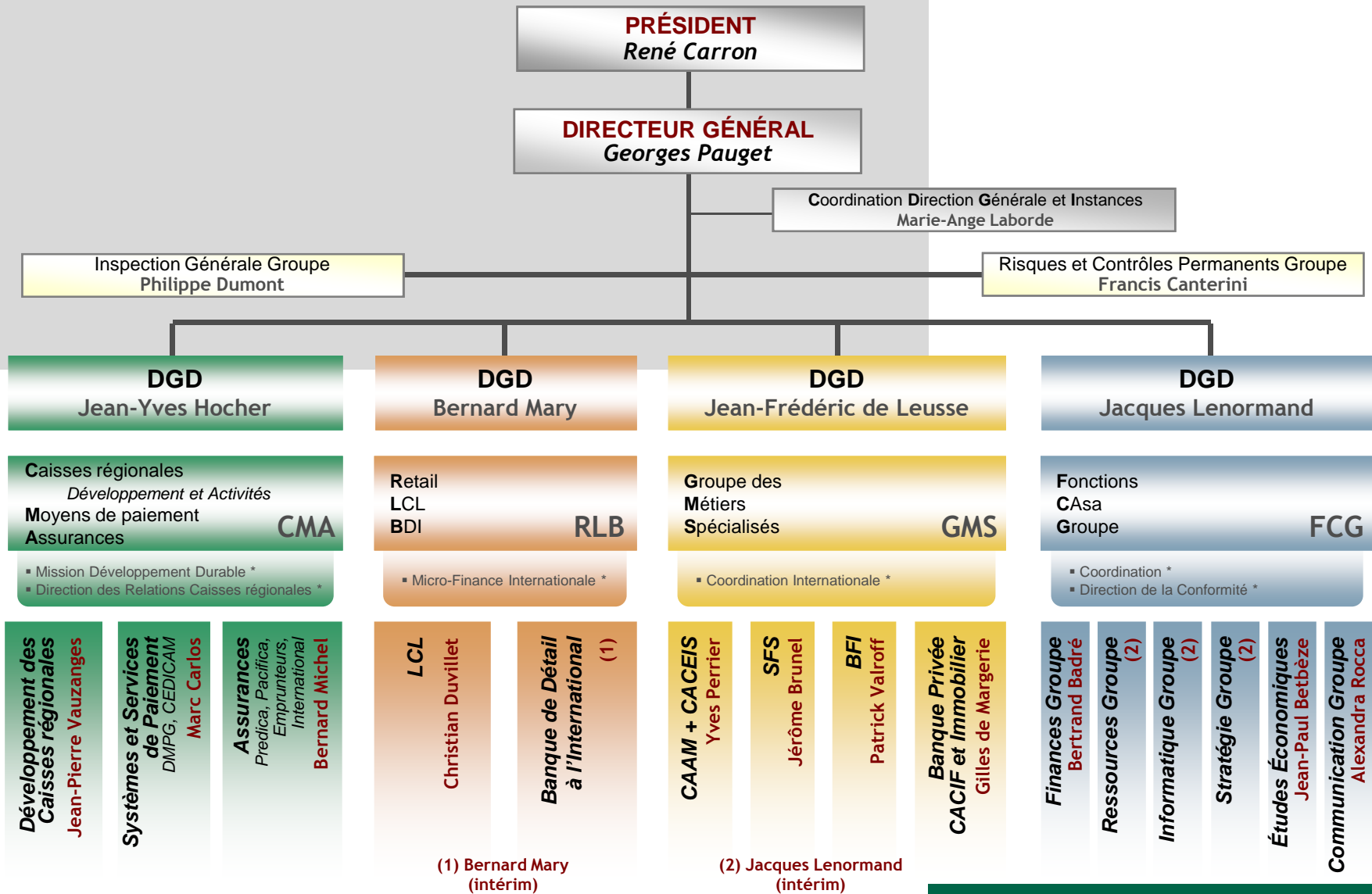
*\*via SAS Rue La Boétie*

## Un groupe de dimension mondiale

- Présent dans plus de **70 pays**
- **161 800 salariés** dans le monde
- **France : 26 millions de clients** en banque de proximité, **1,4 million de clients professionnels, entreprises, collectivités, 9089 agences** et deux marques :
  - Crédit Agricole : 7 025 points de vente
  - LCL : 2 064 points de vente

**1er groupe bancaire en France** avec 28% du marché des particuliers
- **International : 5 millions de clients** en banque de détail, **2 400 agences**
  - 1<sup>er</sup> groupe bancaire en Europe** par les revenus de la banque de détail
  - 3<sup>ème</sup> groupe bancaire européen** par les fonds propres Tier 1
  - 7<sup>ème</sup> groupe bancaire mondial** par les fonds propres Tier 1

# L'organigramme de Crédit Agricole S.A.



## Groupe Crédit Agricole Leasing

- **Filiale 100% du Groupe Crédit Agricole S.A. (GMS/SFS)**

- **France**

### 6 métiers :

- Crédit-bail immobilier (N°1)
- Crédit Bail mobilier et location (N°3)
- Location Opérationnelle Informatique (N°2)
- Location Longue durée de véhicule (N°7)
- Financement du développement durable (N°2)
- Financement des collectivités publiques (N°2)

### 3 canaux de distribution :

- bancaires (Crédit-Agricole, LCL, HSBC, ...) (6650 conseillers professionnels et entreprise)
- partenaires (constructeurs, distributeurs, ...) (exemples : Ricoch, Konica/Minolta, ..., John Deere, ...)
- direct

12 Directions Régionales des ventes, 32 agences

Encours : 12,5 Mds €, Production : 4,6 Mds €, effectif : 1030, 120 000 clients, 254 000 contrats

### 1<sup>er</sup> acteur du Leasing en France

- **EUROPE : Pologne, Italie, Espagne, Maroc, Grèce, Arménie**

Encours : 3,1 Mds €, Production : 1,1 Mds €, effectif : 845

\* Chiffres Mars 2008

## DSI du Groupe Crédit Agricole Leasing

**Effectif : 65 personnes internes**

### **Maîtrise d'œuvre**

- 1 Département Etudes comportant 5 domaines
- 1 Département technique comportant 5 domaines
- 1 Département Architecture et Méthodes S.I, S.I international

### **Maîtrise d'ouvrage transverse (Processus)**

- 1 Département comportant 3 domaines

## Attente de la Direction Générale

---

### Contexte :

***Rapprochement/fusion des sociétés de Leasing Crédit-Agricole et Crédit Lyonnais  
Refonte de l'offre commerciale basée sur des ' produits blancs ' distribuée par les  
différents canaux de distribution***

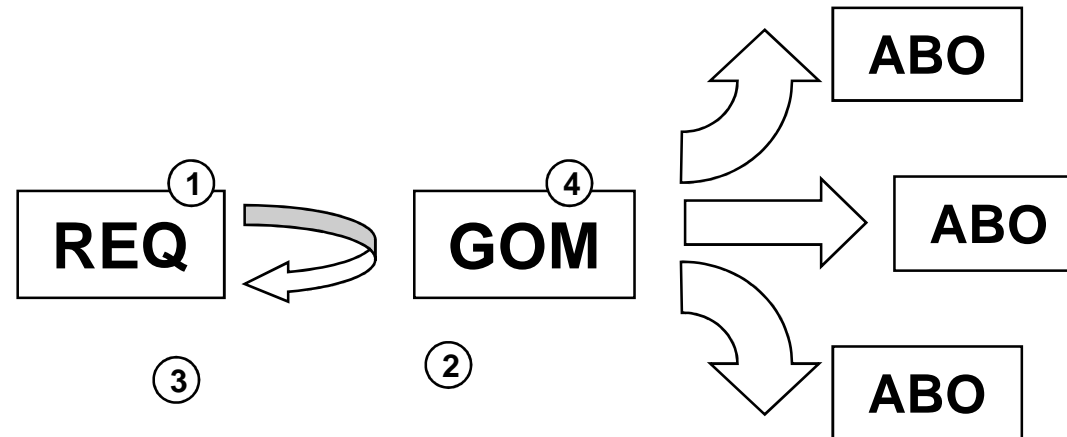
- **Augmenter la réactivité de CA Leasing vis à vis de ses clients/prospects**
- **Fluidifier les processus (Front, Middle et Back-office)**
- **Améliorer la productivité des commerciaux**
- **Garantir un risque minimal opérationnel et de contentieux**
- **Augmenter la part de marché auprès des Apporteurs**

## Objectifs de la DSI

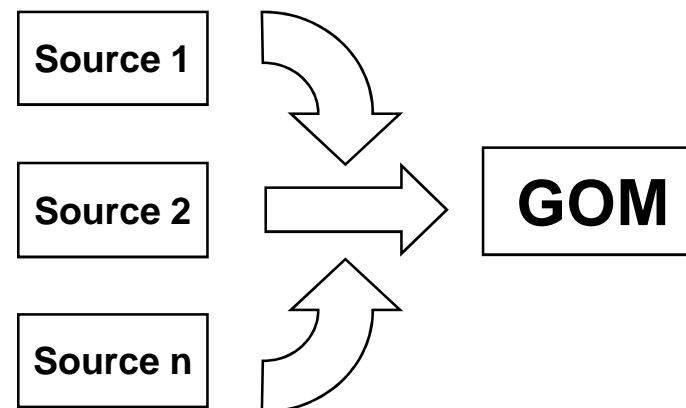
- **Garantir une qualité de service vis à vis des Métiers**
  - > **fiabilité - intégrité des données**
  - > **traçabilité des échanges**
  - > **disponibilité, sécurité**
  - > **performance**
  
- **Industrialiser la gestion des flux**
  - > **concentrer la gestion des échanges**
  - > **diminuer la charge de développement des interfaces inter-applicatives**
  - > **établir un 'socle' méthodologique et technique afin de standardiser**
    - les modèles d'implantation de flux (modèles d'échange (synchronisation d'OM et Collection d'OM, Objet Métier (OM) et Objet Collecté (OC))
    - les processus et l'organisation à mettre en œuvre (développement, exploitation, supervision/administration, sécurisation, gestion fonctionnelles des flux)
    - les outils de servitude
  - > **privilégier une suite logicielle plutôt que des développements spécifiques**
  
  - > **piloter le 'socle' via une Cellule répartie**
  
- **Maîtriser 'en interne' la Plate-forme d'Echanges (PFE)**

## Principe général des échanges inter-applicatif : 2 modèles

### Synchronisation d'OM



### Collection d'OM



#### Légende:

OM : Objet Métier    OC : Objet Collecté    REQ : Requêteur d'informations sur l'OM

GOM : Gestionnaire de l'OM    ABO : Abonné à l'OM    Source : Source d'information d'un OM

## Démarche et planning d'implémentation

**Pré-requis :** - Cartographie des S.I. des sociétés à rapprocher  
- Plan d'urbanisation S.I. à 3 ans

**Etude d'opportunité :** (Conseil OCTO-Technology)  
- étude de cadrage, étude économique, workshop (webMethods)

**Prototype :** (Conseil OCTO Technology, Assistance Webmethods)  
Flux Tiers : Base Tiers existante (CBM) - CRM

**Décision :** Décembre 2004

**Pilote :**

**périmètre :**

- socle V1
- Applications : Base Tiers existante (CBM) - Back-office CBM
- **OM : Tiers**

**période :** Février à Juillet 2005

## Démarche et planning d'implémentation

### Généralisation : (CA- Leasing)

#### Mars 2006 :

- Socle V2
- Fluidification du processus d'analyse du risque Client
  - **OM : Ratio/bilan d'un Tiers**
  - **OM : Fiche d'analyse financière**

#### Juin 2006 :

- Amélioration du processus de connaissance du risque Client/Groupe
  - **OM : Tiers Risque**
  - **OM : Groupe Tiers Risque**

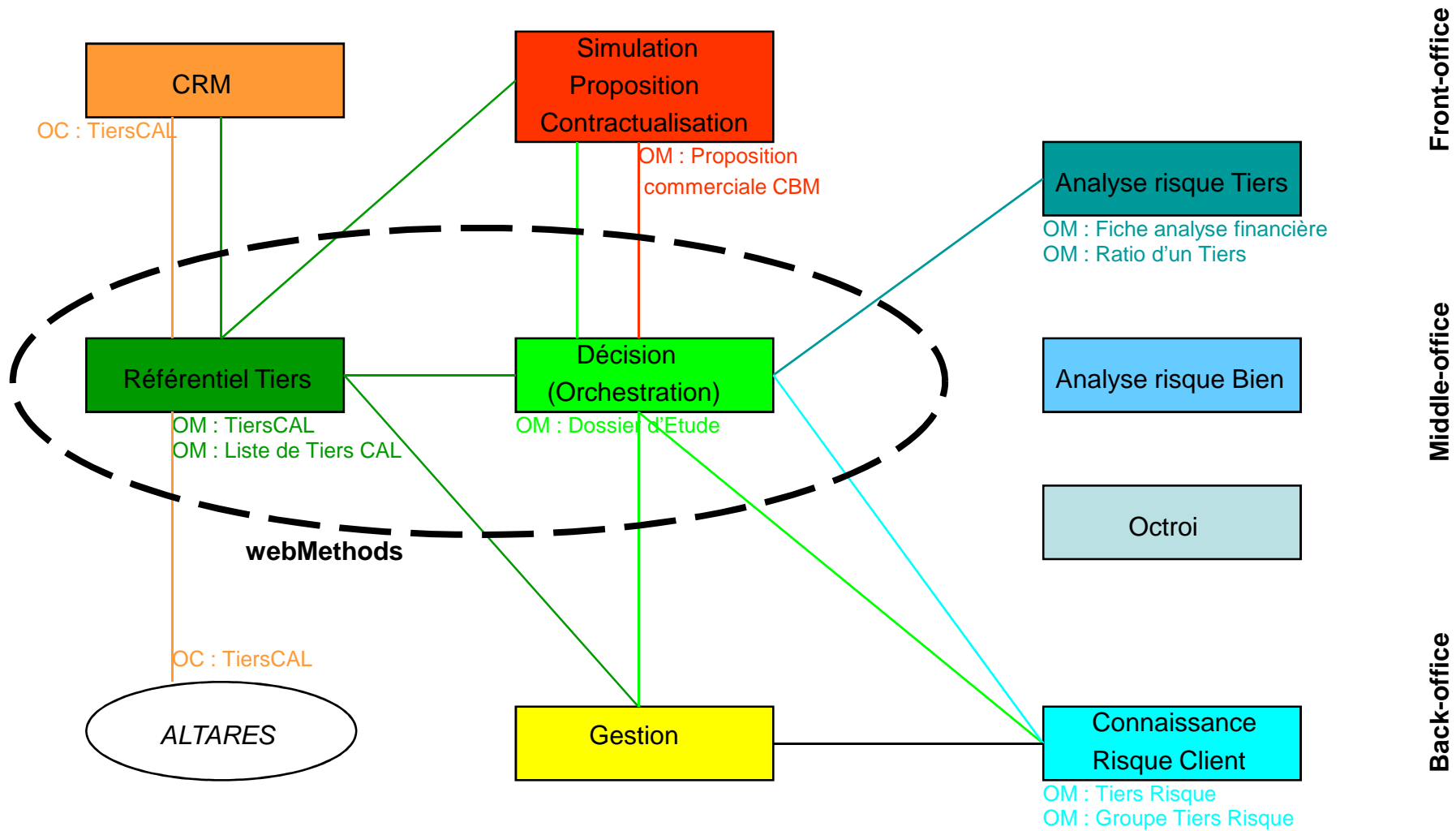
#### Novembre 2007

- Mise en œuvre du Référentiel Tiers CA Leasing (Tous métiers)
- Communication avec un fournisseur de données signalétiques Tiers Référent (ALTARES)
  - **OM : Tiers CAL et Liste de Tiers CAL**
  - **OC : Tiers CAL**

#### Février 2008

- Industrialisation et Fluidification de l'enchaînement des processus (Front-Middle-Back office)
  - **OM : Proposition commerciale CBM**
  - **OM : Dossier d'Etude**
  - **OC : Dossier d'Etude**

# Synthèse à fin 2008



## Constat par rapport aux métiers de CA Leasing

- **1ère satisfaction : Les utilisateurs déclarent après mise en production du projet pilote (remplacement d'une interface existante développée en spécifique via un 'démon') que les temps de réponse sont meilleurs et plus stables via la PFE webMethods**
- **La Direction des Risques estime que les informations mises à disposition au fil de l'eau (Tiers, fiche d'analyse financière, notation et Encours d'un Tiers voire d'un Groupe) permettent de :**
  - mieux maîtriser le risque de contrepartie
  - être plus réactif vis à vis des commerciaux et donc du Client/prospect**Les processus d'analyse et de connaissance du risque client sont fluidifiés**
- **L'industrialisation et la fluidification des processus Front-Middle-Back Office ont permis de traiter 20% de plus de dossiers à effectif constant**
- **Les échanges sont tous évènementiels en asynchrone**  
**Volumétrie fonctionnelle (OM échangés par jour):**  
**Tiers : 2 000   Groupe Tiers Risques : 1 200   Tiers Risques : 700**  
**Ratio/bilan : 800   Fiche analyse financière : 400**  
**Dossiers d'Etudes : 1200   Proposition commerciale : 40**

## Constat par rapport au métier de la DSI

---

- **Professionalisation des acteurs MOA, MOE** autour de la gestion de flux (spécification, réalisation, exploitation, maintenance)
- **Réduction des charges de développement (conception-réalisation)**
  - facteur 2 pour une interface complexe avec mise en place d'un nouvel OM
  - facteur 4 pour une interface complexe avec réutilisation d'un OM
- **Gain de temps de traitements** en cas de re-jeux d'un flux (élément en erreur uniquement)
- **Contribution 'pratique' à l'urbanisation** du S.I. (données (OM, OC), flux)
- **Contribution significative à l'évolution de la méthode de développement S.I.** et de son outillage, pour une plus ample utilisation

## Mises en œuvre futures

---

### 1<sup>er</sup> semestre 2009

- Reconfiguration et Industrialisation du processus d'octroi (aide à la vente)
  - **OM : Octroi**
- Montée de version 7.1
- Augmentation du niveau de service de la PFE
  - **Interruption maximum de 15 mn**
  - **Supervision de la PFE via l'outil en place**
- Amélioration du suivi fonctionnel des flux

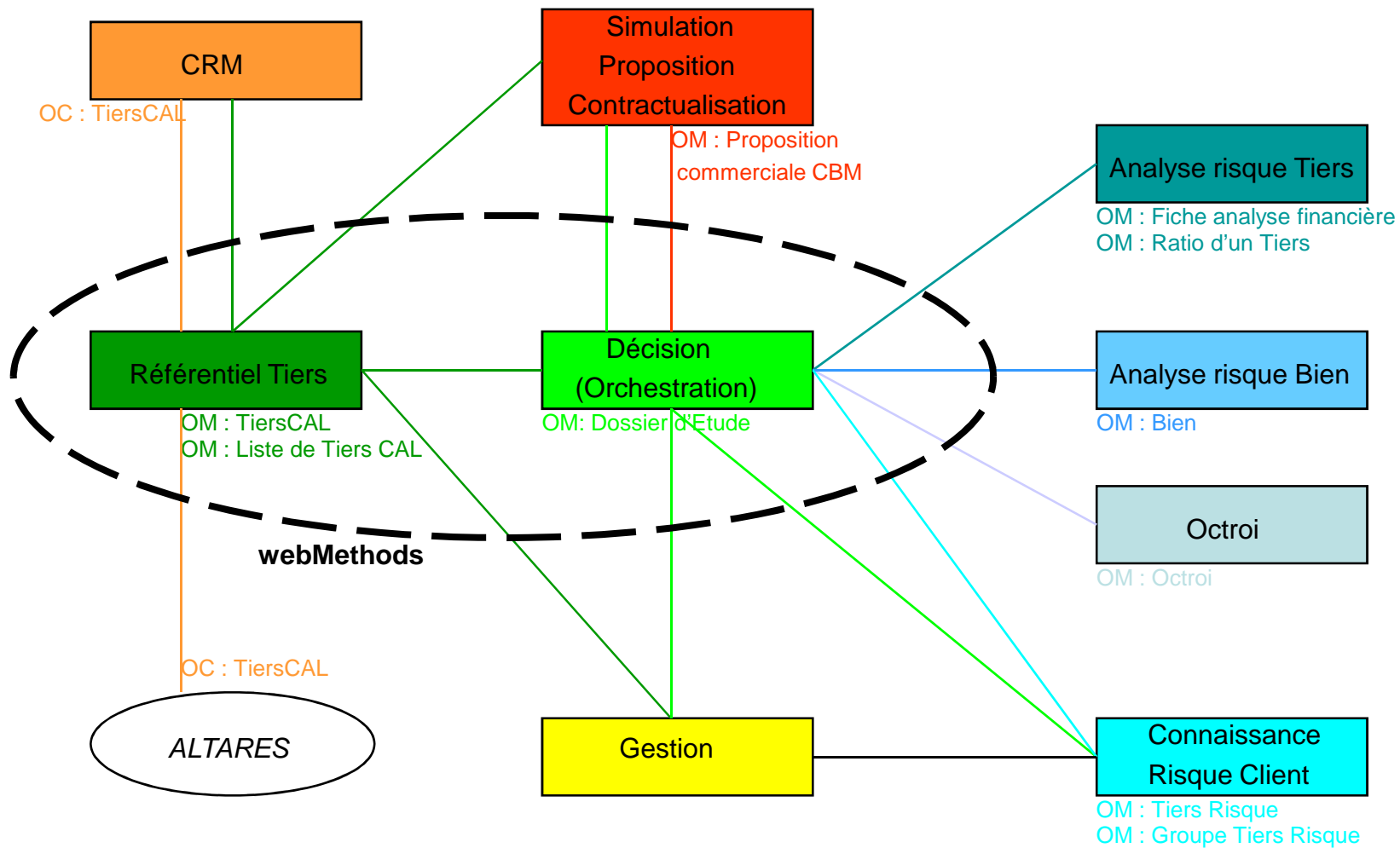
### 2<sup>ème</sup> semestre 2009

- Ajout d'expertise métier dans le processus d'octroi
  - **OM : Bien**

### 2010

Après Industrialisation et Fluidification des processus Front-Middle-Back office, amélioration de la Flexibilité d'enchaînement de ces processus

# Synthèse à fin 2009



Front-office

Middle-office

Back-office



MERCI pour votre attention

**Crédit Agricole Leasing, l'énergie renouvelée.**