

I-BP : BILAN POSITIF APRES 18 MOIS D'INFOGERANCE INDUSTRIELLE PAR TIBCO

Après 18 mois de montée en charge, Tibco réalise désormais des prestations d'infogérance dans 15 Banques Populaires pour le compte d'i-BP (informatique-Banque Populaire). L'occasion d'un premier bilan sur ce projet novateur baptisé TCO.

Entretien avec Laurent Eysseric, Directeur de l'infogérance i-BP et Jean-Pierre Allain, Directeur Commercial Banques Assurances Immobilier Tibco.

Le projet TCO des Banques Populaires

I-BP, l'infogéreur des Banques Populaires a retenu Tibco en janvier 2009, en tant qu'industriel, pour réaliser les prestations d'infogérance. Tibco intervient ainsi dans les Banques Populaires régionales en tant que représentant d'i-BP, qui assume la responsabilité de l'infogérance vis-à-vis des banques.

L'objectif principal de ce contrat d'infogérance est la réduction du TCO (coût total de possession du poste) pour les banques. Ce contrat a été signé pour une durée de 5 ans.

Les raisons du choix de Tibco

« A l'issue de notre consultation, nous avons retenu Tibco. Leur implication stratégique dans le dossier, leurs valeurs de service et de proximité ont fait la différence tandis que la flexibilité de leur offre correspondait parfaitement au dossier et que les aspects logistiques, primordiaux dans la réussite des prestations, étaient assurés. » explique Laurent Eysseric – Directeur de l'infogérance i-BP.

Les démarrages

« Avec Tibco, nous avons mené ce projet tambour battant. Ainsi, après le démarrage des prestations TCO pour 6 banques en 2009, nous avons enchaîné en 2010 avec le démarrage de 8 banques entre le 1^{er} janvier et le 30 mai 2010, à raison d'une banque toutes les 3 semaines. A ce jour, nous assurons les prestations TCO pour 15 banques. », précise Laurent Eysseric. *« En termes de volumes, cela représente un parc géré de plus de 50 000 matériels pour 20 000 utilisateurs, et plus de 40 000 interventions (MCO et IMAC). Notez qu'une des clés de notre stratégie d'infogérance est de combiner baisse du TCO et satisfaction de nos utilisateurs (haute disponibilité). Pour ce faire, en phase de démarrage des prestations TCO, Tibco a assuré un fort volume d'interventions pour assurer le renouvellement des parcs. »*

Premier bilan

Après 18 mois de prestation, Laurent Eysseric et son équipe de pilotage du projet, les Directeurs Informatiques des Banques Populaires adhérentes au projet et Tibco viennent de dresser un premier bilan complet avec force analyse.

« A ce jour, nous pouvons d'ores et déjà conclure que sommes engagés dans un modèle vertueux de l'infogérance, qui allie bien réduction du TCO et satisfaction des utilisateurs. Les outils d'analyse construits par Tibco dans le cadre de leur démarche de gouvernance sont sans équivoque. » confirme Laurent Eysseric. *« Ainsi, désormais convaincues de l'intérêt de ce projet TCO par les résultats obtenus, de nouvelles banques se sont ralliées au projet ou vont le faire dans les prochains mois. C'est pour nous le meilleur indicateur ! »,* ajoute-t'il.

« Lorsque nous regardons dans le rétroviseur, nous constatons l'ampleur et l'importance des travaux qui ont été menés dans des délais très courts. A ce titre, je tiens à saluer la

performance des équipes Tibco parce qu'elles ont compris l'enjeu de notre projet et ont fait preuve d'une très grande mobilisation. Notre projet est complexe, il nécessite que Tibco et i-BP forment une seule et même équipe. Outre les compétences des équipes Tibco, comme nous l'avions pressenti à l'heure de notre choix, nous avons pu apprécier la qualité des hommes, leur état d'esprit et leur sens du service. Grâce à la qualité de nos relations, à la franchise de nos échanges, à un vrai sens de l'écoute, nous avons toujours trouvé des solutions, des compromis.

A l'avenir, avec les banques et Tibco nous allons continuer à construire de nouvelles solutions pour répondre à l'évolution de besoins des banques. D'ailleurs, les Banques Populaires peuvent compter sur mon extrême niveau d'exigence en termes de respect des engagements. », conclut Laurent Eysseric

Pour Tibco, ce contrat est effectivement très mobilisateur. « *C'est un contrat novateur, très bien conçu dès l'origine qui fait référence dans le groupe BPCE et plus largement dans le secteur de la Finance. », affirme Jean-Pierre Allain, Directeur Commercial Banques Assurances Immobilier chez Tibco. « Pour que nos prestations s'alignent bien dans la stratégie établie par l'équipe i-BP de Laurent Eysseric, nous avons mis en œuvre un pilotage et une gouvernance basés sur les référentiels itil et e-scm. Nous avons ainsi défini plusieurs niveaux de pilotage (de l'opérationnel au stratégique) qui nous permettent un management très précis de nos prestations, orienté usages des bénéficiaires et TCO. Ces différents niveaux de pilotage sont essentiels dans la relation de confiance que nous avons établie avec i-BP et sont une des clés de la réussite ce contrat. » explique Jean-Pierre Allain.*

A propos d'i-BP (informatique-Banque Populaire)

Né du rapprochement de quatre centres informatiques créés entre 1968 et 1988, le Groupe Banque Populaires a décidé de rapprocher ses moyens informatiques au service des Banques Populaires Régionales en créant i-BP en 2001.

i-BP est aujourd'hui le fournisseur de 17 Banques Populaires régionales, 3 Crédits Maritimes Mutuels et la Banque de Savoie. Son objectif est de construire un système adapté aux futurs enjeux de la distribution de produits et services bancaires

Chiffres clés (fin 2010)

21 banques clientes

6,7 millions de clients

dont 2,7 millions de clients internet

34500 postes de travail

4600 serveurs

6400 automates bancaires

Chiffre d'affaires de 274 millions d'euros

A propos de Tibco

Métiers de Tibco : une offre globale de services IT pour les entreprises et les télécoms.

Opérateurs et équipementiers télécoms, banques, assurances, retail-commerce, groupes industriels ou de services, PME, acteurs du secteur public : pour chacun, nous disposons des compétences et offres pour garantir l'évolution, la disponibilité et la pertinence des réseaux et systèmes d'information.

Orientée vers les métiers et les utilisateurs de nos clients, basée sur un large spectre technologique, notre offre de services est globale et nous positionne comme un acteur

notable de l'infogérance modulaire. Nous nous engageons de l'initialisation des projets, à leur réalisation et à la gestion quotidienne des systèmes.

Convaincus que la vraie performance, c'est la régularité, nous apportons depuis 25 ans à chacun de nos clients, suivant son métier, sa culture, son environnement et ses besoins, la solution la mieux adaptée.

...pour que les systèmes de communication libèrent les énergies et soient porteurs de créativité, d'innovation et d'agilité.

Tibco sur le marchés des services managés IT

Tibco propose depuis 25 ans ses services auprès des secteurs banques, assurances, groupes industriels ou de services, institutions et collectivités. Son organisation par typologie clients lui permet d'être au plus proche de leurs besoins métiers.

Pour ses clients banques assurances immobilier, Tibco propose une offre visant à leur garantir la satisfaction de leurs clients et de leurs utilisateurs. Elle fournit à leurs agences et sièges des services industrialisés sur tout leur périmètre IT : informatique, téléphonie, solutions d'impression, communication dynamique.

Infogérance

Dans le cadre d'une relation pérenne et équilibrée qui se construit sur la durée, notre approche e-SCM de la gouvernance consolide notre positionnement. Conformément à notre approche, nous échangeons en toute transparence avec nos clients sur des axes maîtrisés : qualité, rentabilité, social et financier. En effet, nos clients attendent des coûts optimisés, calculés au poste, et une démarche industrielle au sens standardisation des services délivrés sur l'ensemble d'un parc, procédures et qualité régulière. Nous les leur délivrons et leur apportons une réelle valeur financière et qualitative grâce à la parfaite maîtrise de notre production des services terrains et centralisés. Tibco a désormais pris un véritable leadership sur l'infogérance des infrastructures et du poste utilisateur. Son offre d'infogérance modulaire répond aux besoins évolutifs de ses clients qui reconnaissent en Tibco un industriel de l'infogérance.

Tibco en quelques chiffres :

- Tibco, groupe français, créé en 1984.
- 106 millions d'euros de chiffre d'affaires.
- 73 points techniques en France (à moins de 2H de nos clients).
- 1239 collaborateurs.
- Centre d'appels en 24H/24 – 7J/7 – 365J/an.
- 300 000 tickets traités par nos centres de services par an.
- 400 000 équipements maintenus.

Contacts :

Hélène KERAMBLOC'H, Directrice Communication, hkerambloch@tibco.fr, 02 40 32 28 34
Jean-Pierre ALLAIN, Directeur Commercial banques assurances immobilier, jpallain@tibco.fr
www.tibco.fr