

Une communication efficace Un recrutement réussi

Mise en fonction de la Serie M/
chez Arbeitsmarktservice
Österreich - AMS



Situation initiale

Dans les grandes organisations, les documents professionnels sont généralement générés par des moyens variés et ce, sur des plate-formes diverses. Les employés créent des documents en ligne à leur bureau tandis que les courriers types sont produits la plupart du temps sur des serveurs centraux sans intervention humaine lors d'un traitement automatique ou en batch. De par ces différences techniques et organisationnelles, un système hétérogène se crée souvent pour la création des documents et les tâches. C'est également la situation de AMS : les employés travaillent avec MS Word à leur poste de travail, sur le serveur on utilise le traitement de texte « TeX » et sous Java, c'est la structure Apache « FOP Formatting Objects Processor » que l'on utilise pour la création de documents.

Cela signifie : trois moyens pour trois architectures de système différents qui nécessitent une maintenance triple pour les modèles de documents, les scripts, macros, etc. ! Le temps investi des plus conséquents est l'une des raisons qui a conduit à la création d'un nouveau système unique pour la création de documents. En outre, il était évident que l'ancien système ne permettait pas de répondre aux exigences européennes de compatibilité imposées à une entreprise liée au service public. En tant que prestataire informatique de AMS, IBM Autriche a pris la direction du projet depuis la planification, l'évaluation et ce, jusqu'à sa réalisation encore en cours.

Objectifs

L'objectif premier est de remplacer le système actuellement utilisé par une plate-forme centrale pour des applications sur bureau, serveur et Web. Par ailleurs, la planification stratégique de la solution à venir permet :

- un service centralisé, un point de contact unique pour la création/ impression de documents depuis les applications présentes
- une durée réduite pour la création de documents professionnels ou la modification de ceux déjà existant
- une amélioration du style des documents de l'entreprise
- le respect de l'obligation légale de compatibilité à compter de 2016
- une utilisation renforcée des produits standards conformément au concept architectural et stratégique informatique
- Une participation des employés de AMS aux procédures de style et de rédaction

L'entreprise

Arbeitsmarktservice Österreich – soit AMS – est la plus importante entreprise prestataire de services pour le marché du travail en Autriche. La mission des près de 5 500 employés de AMS est le recrutement de personnel pour les postes vacants. Cela comprend également l'assistance aux entreprises et aux personnes en recherche d'emploi par le conseil, l'information, la qualification et la promotion financière.

Agissant sous mandat du Ministère de l'emploi, de la protection sociale et des consommateurs, avec la participation de partenaires sociaux majeurs, AMS travaille activement à la prévention et à l'élimination du chômage en Autriche.

Évaluation et décision

À l'aide du cahier des charges établi par le prestataire informatique IBM Autriche, le processus de sélection a débuté par une intense analyse du marché dans la catégorie « système de logiciel de gestion des flux de documents » (OMS). Outre l'aspect fonctionnel, les questions d'implantation, de migration et d'architecture ont joué un rôle important. Un prestataire autrichien ainsi que kühn & weyh sont parvenus dans la sélection finale ; l'entreprise de Freiburg a finalement gagné l'appel d'offres car la Serie M/

- répond en grande partie aux exigences fonctionnelles et organisationnelles
- s'adapte parfaitement d'un point de vue technologique à Java EE, Eclipse, WebSphere, XML etc. et au concept architectural de AMS et ainsi réduit la phase d'implémentation
- assure le traitement d'un découplage des procédures professionnelles des documents
- permet la création de documents compatibles conformes à la norme internationale PDF/UA
- offre la possibilité d'instaurer ultérieurement un nouveau HTML 5 Client
- offre des avantages tarifaires en termes de coûts d'installation et d'exploitation

Outre des caractéristiques-produits exceptionnelles, les employés de kühn & weyh ont su convaincre par leur professionnalisme et leur engagement personnel et ce, tout au long du processus d'évaluation.

Planification du projet

Le cœur du projet repose sur la migration progressive de l'ensemble des modèles de formulaires existant (et à venir) incluant les solutions d'impression sur la nouvelle plate-forme et par là-même aboutir au remplacement l'ancien système. Cela concerne notamment :

- les applications existantes devant dans la mesure du possible être le moins dépendantes du nouveau OMS de la Serie M/
- l'implémentation des dossiers électroniques (eAkte) visant à l'amélioration des procédures de travail et de la gestion des documents
- le développement d'une bourse à l'emploi/plate-forme d'emploi dotée d'une « concordance des compétences » dans le cadre de ‚Cúram‘ comme solution standard pour la gestion des prestations sociales
- la maintenance et le développement des formulaires qui seront par la suite gérés par les employés de AMS grâce à l'assistance du système de formulaire de kühn & weyh..

Enfin, les près de 5 500 conseillers actifs dans 140 bureaux régionaux, 9 nationaux et 63 centres d'information professionnelle utiliseront le nouveau système. Sur les 120 serveurs, on escompte une impression par seconde au moment le plus fort de l'activité.

Environnement système

Système d'exploitation IBM AIX

Base de données IBM DB2

Logiciel serveur IBM Websphere Appl.Server (Java 1.7)

La scalabilité et la répartition des charges étaient et sont des exigences cruciales de la solution standard. Le projet se trouve à l'heure actuelle dans la phase de préparations au cours de laquelle le cahier des charges et le système de documents sont développés, bases permettant les étapes suivantes pour aboutir à la solution finalisée. La phase d'implémentation qui suit consiste en la migration progressive du système de documents actuel, la liaison avec les applications existantes par des interfaces et la préparation des intégrations ultérieures (issues de projets de transformation).

Les avantages en un clin d'œil

Le nouveau système de gestion de la communication-client Serie M/ va être implémenté au niveau de l'entreprise dans toutes les procédures courantes et de conseil ; il revêt ainsi une importance significative pour la stratégie de l'activité de AMS, soit :

une sécurité pour l'avenir et une inter-opérationnalité par la migration de l'ensemble des applications vers un logiciel standard.

Flexibilité et performance par l'amortissement des pointes de charges via la scalabilité, l'équilibre des charges et la liaison rapide avec les nouveaux canaux de tâches comme par exemple les appareils mobiles. Amélioration du temps de réponse et performances dans l'impression.

Une ergonomie améliorée grâce à une interface utilisateur moderne qui permet aux employés de AMS de s'impliquer dans l'utilisation et l'administration du système.

Contact

Vous souhaitez en savoir plus ? Nous organisons volontiers un rendez-vous avec notre partenaire.

Exordium Media & Consult GmbH, associé de la kühn & weyh Software GmbH

Interlocuteur en Autriche
Jochen Ditterich
Tél: +43 676 4372712
Jochen.Ditterich@kwssoft.at
<http://www.kwssoft.at>

Sales Austria - Bureau Wien,
Ringofenstraße 2 Haus 19
AT-2333 Leopoldsdorf bei Wien

kühn & weyh Software GmbH
Linnéstr. 1 – 3, 79110 Freiburg
www.kwssoft.de
info@kwssoft.de
Tél.: 0049 761 8852 – 0
Fax: 0049 761 8852 – 666