

Informatica în lume

INFORMATICIENII LA DISPOZIȚIA ÎNTREPRINDERII

Cuvîntul de ordine "mai puțină producție, mai multe servicii", nu aparține în întregime fabricanților de calculatoare.

Informaticienii de la *Companie Générale des Eaux* (GE) și cei de la *Générale Mutuelle des Fonctionnaires* (GMF) au în acest sens experiența mai multor ani. Avînd ca obiectiv major interesele clienților și serviciile oferite utilizatorilor, ansamblul personalului informatic și mai ales responsabilii de proiecte trebuie să aibă în vedere pentru viitor o schimbare de atitudine. Povestea începe, în aceste două companii, o dată cu reorganizarea legată de explozia necesităților și mijloacelor informatice. "În urmă cu zece ani informatica din companie se rezumă la un IBM 370 și la vreo 40 de ecrane. Astăzi, peste 200 de puncte geografice sînt dotate cu minicalculatoare și sisteme C-TOS (rețea de microcalculatoare), ceea ce reprezintă în jur de 2500 de posturi de lucru conectate" (P.E. Gaschignard, responsabil al departamentului de aplicații al *Companie Générale des Eaux*).

Grupul GMF reunește 80 de societăți în diverse sectoare de activitate precum: asigurări, bancar, distribuție, agro-alimentar, turism, comunicații. DOMI (Direcția organizare, metode și informatică) răspunde de direcțiile informatice ale filialelor mai importante, care își păstrează autonomia operațională. "Am pus bazele aplicării schemei noastre directoare prin respectarea normelor de concepție și de urmărire ale proiectelor, fapt de neconceput fără o participare în care să se implice, începînd de la un studiu prealabil de fezabilitate, responsabilii de servicii pentru utilizatori și, în cazul unor proiecte importante, înșăși direcția generală". (Guillaume de Saubieu, responsabil al DOMI). Informaticienii devin în același timp, presatori interni, ale căror competențe și timp de lucru sînt utilizate mai bine. Aceasta se traduce în mod efectiv prin "mai puțină producție, mai multe servicii".

Companie Générale des Eaux cuprinde 8000 salariați și are o cifră de afaceri de 8 miliarde franci. 50% dintre informaticienii acestui grup lucrează în cadrul unor studii și conduc proiecte din cinci domenii de aplicații - gestiunea abonaților, finanțe și servicii juridice, gestiunea personalului, servicii tehnice și informatica profesională. La acest personal se adaugă echipa de suport tehnic (sistem și rețea, șase persoane), asistență acordată utilizatorilor (patru persoane) și un responsabil privind calitatea și securitatea. Acest grup este un conglomerat de 1500 filiale avînd 150.000 salariați, realizează o cifră de afaceri de 120 miliarde franci și practică o strategie informatică de reciprocitate în domeniul resurselor.

Ideea care stă la baza activității grupului *Compagnie Générale des Eaux* este "mai multe produse-program și mai multă subprelucrare prin societățile de servicii". Una din filialele grupului, Saga, este însărcinată cu acumularea datelor din domeniul gestiunii abonaților, sub forma unui produs-program accesibil delegaților regionali ai companiei, ca și altor întreprinderi din

grup. Serviciile sînt considerate ca fiind aplicații de virf: informaticianul este cel care ajută utilizatorul, studiînd împreună cu acesta schema directoare, ajutîndu-l prin sfaturi la redactarea caietului de sarcini și finisînd propunerile sale de servicii ca și integrarea produsului-program, în mod cît mai competitiv față de prestațiile externe. Toate prestațiile sînt facturate. Pe scurt, analistul-șef de proiect devine consultant, utilizator, creator ca și administrator al datelor. Apoi, informaticianul (executantul) trebuie să asigure noul software (produs-program sau dezvoltarea internă), să-l integreze într-un domeniu aplicativ, să acorde ajutor clientului în organizarea culegerii, pregătirii unei documentații eficace și a unor module de pregătire, lansare și urmărire a utilizării. Un factor esențial este cunoașterea și înțelegerea meseriei interlocutorului.

La GMF situația este diferită: "mai puțină producție" înseamnă încredințarea unei bune părți a întreținerii aplicațiilor existente unor societăți din afară, cu scopul de a elibera personalul din grup, pentru a se putea ocupa de concepția de noi sisteme. Informaticienii nu iau conducerea decît pornind de la un studiu detaliat. Dar nu direcția informatică este cea care inițiază și pilotează proiectele. Un director de proiect, neinformatician, trebuie să organizeze punerea de acord între direcția operațională clientă și responsabilii resurselor umane și logisticii. Etapa crucială constă în producerea unui studiu prealabil, cît mai complet, care să angajeze cele două părți asupra arhitecturilor funcționale și tehnice, timpul de realizare și costurile. Un responsabil al metodelor și administrării datelor, în mod direct subordonat direcției informatice, pentru a se sprijini pe autoritatea acesteia și asistat de inginerii de suport al metodelor, garantează respectarea standardelor de dezvoltare, de urmărire a proiectului și de controlarea calității. Cît despre analiștii-programatori, dotați cu instrumente de dezvoltare (GMF a achiziționat sistemul de gestiune de baze de date Adabase, LAG Natural și dicționarul de dezvoltare Predict al Software AG), aceștia sînt de aici înainte, mai mult analiști decît programatori.

În aceste întreprinderi, fluctuația informaticienilor se vedește relativ slabă, recrutarea scăzută, dificilă și costisitoare. Altfel spus, alunecarea progresivă către o informatică de parteneriat cu utilizatorul se bazează în esență pe evoluția mentalităților.

Bilanțurile individuale, urmate de planuri de pregătire individualizate, au drept rezultat, pentru vreo treizeci de persoane, semnarea unei carte, în care se are în vedere o pregătire de lungă durată (doi ani pe grupe, în mod alternativ). Dincolo de nivelul tehnic, departamentul aplicațiilor are în vedere sistematizarea, pentru membrii săi, a unui stagiu de cîteva luni într-un service utilizator. Ideea este binevenită pentru că mulți o solicită.

(Rouzeré, A.M. : "Des informaticiens à l'écoute de l'entreprise"; în: *Le monde informatique*, no.464, 8 iulie 1991, p.29)

Traducere:

Victoria Haiduc

Institutul de Cercetări în Informatică