



LIVRE BLANC • MARS 2018



# Petit guide du transfert de fichier automatisé

Les rapports et les résultats opérationnels du jour sont faux, ils ont été calculés sur les fichiers de la veille ...

# Table Des Matières

---

---

<b>Résumé</b>	<b>3</b>
<b>Section 1</b> Gouvernance, visibilité et contrôle	<b>4</b>
<b>Section 2</b> La coordination de l'ensemble de votre entreprise et de vos partenaires nécessite des fonctionnalités de transfert de fichiers et d'automatisation des processus.	<b>5</b>
<b>Section 3</b> Identification des erreurs de transfert de fichier, correction automatique et remontée des problèmes	<b>6</b>
<b>Section 4</b> À la demande, sans perte de contrôle	<b>6</b>
<b>Section 5</b> Une architecture multi-tenante et un contrôle d'accès basé sur les rôles permettent la mise en oeuvre de services IaaS	<b>7</b>
<b>Section 6</b> Conclusion	<b>8</b>

# Résumé

---

## Défi

Vos processus métier stratégiques semblent continuellement souffrir de problèmes de transfert de fichiers. Vos équipes ont l'air de passer la plupart de leur temps à gérer les transferts de fichiers, à localiser les fichiers souhaités et diagnostiquer les erreurs. Vous êtes fréquemment préoccupé par la sécurité et la fiabilité des données pendant qu'elles transitent au sein de votre organisation géographiquement disséminée chez vos partenaires, vos fournisseurs et dans les applications Cloud. Par ailleurs, vous redoutez les prochains audits, car vous ne disposez pas d'une gouvernance centralisée qui vous permette de tracer les actions dans un objectif d'adhérence à la réglementation en vigueur.

Vous perdez du temps à répondre à des e-mails, à des appels téléphoniques et à aider les utilisateurs à déplacer des fichiers volumineux. Vous parvenez trop rarement à honorer les accords de niveaux de service ; vos clients ont le sentiment de recevoir des services de mauvaise qualité en raison des erreurs récurrentes et des retards qui affectent désormais vos processus critiques, tels que la création de rapports, le stockage de données, le traitement des paiements, la clôture en fin de période financière, la facturation, et bien d'autres encore. Enfin, pour couronner le tout, la demande de validation par le service des achats du renouvellement de trois contrats de maintenance pour trois outils de transfert de fichiers totalement différents, même ensemble, ne répond pas à tous vos besoins.

---

## Opportunité

L'absence d'intégration inter-fournisseurs et la visibilité limitée qu'offrent de nombreux outils vous ont contraint à reconsidérer votre approche générale des transferts de fichiers dans le contexte de votre entreprise.

Vous devriez envisager une solution intégrale pour reprendre le contrôle, réduire massivement les délais de traitement, garantir l'exactitude des données, assurer le déplacement sécurisé des données métier, réduire les coûts généraux et vous préparer aux contrôles de conformité sereinement et non dans l'urgence.

---

## Bénéfices

Alors, quelles sont les fonctionnalités essentielles dont vous avez réellement besoin pour la mise en œuvre d'une solution complète de transfert de fichiers ? Nous avons réuni les principaux besoins d'entreprises d'envergure mondiale au cours des 15 dernières années. Toutes sont parvenues à intégrer les transferts de fichiers dans leurs processus d'entreprise.

Ainsi, elles ont pu intégrer pleinement leurs transferts de fichiers pour garantir l'arrivée des données dans les délais, avec moins de problèmes d'intégrité— et tout cela, en réduisant les coûts de maintenance et en mobilisant moins de ressources humaines pour la supervision des traitements.

Maintenant, vous pouvez le faire, vous aussi. Voici comment.

## SECTION 1

# Gouvernance, visibilité et contrôle

Les transferts de fichiers s'étendent à l'ensemble de votre entreprise, vos partenaires commerciaux, votre chaîne d'approvisionnement, vos offres SaaS et bien davantage. C'est un paysage informatique et professionnel complexe et diversifié.

La visibilité est généralement limitée à des silos d'applications ou à des intégrations ponctuelles mandatées par un partenaire ; vous êtes contraint de diffuser « à l'aveugle » des fichiers importants de l'entreprise. Ce manque de contrôle sur l'ensemble des processus de l'entreprise entraîne des retards et des erreurs, qui apparaissent de manière inattendue – et, dans de nombreux cas, quand il est généralement trop tard.

Vous avez besoin d'une solution qui offre une visibilité complète sur l'ensemble de vos processus métier, et pas seulement sur les transferts de fichiers individuels, assurés par des solutions ponctuelles déjà déployées. Une solution qui permet aux systèmes informatiques et à l'entreprise de mieux gérer et surveiller les processus métier depuis une interface unique, afin de garantir l'obtention prévisible des résultats souhaités, et ce dans les temps et systématiquement.

Les niveaux de service requièrent une surveillance en temps réel associée à des fonctionnalités prédictives pour identifier d'éventuelles violations des accords sur les niveaux de service lorsqu'elles se produisent – voire même avant. Par ailleurs, s'il est nécessaire d'avoir la capacité d'identifier une vulnérabilité potentielle des niveaux de service, il est tout aussi important d'avoir la capacité de réagir en informant les destinataires et les intervenants clé en temps et en heure.

Enfin, vous avez besoin d'une solution qui vous soulage de l'imbricolage réglementaire que vous devez aujourd'hui gérer. Voici quelques exemples de mesures de conformité avec lesquelles les entreprises doivent jongler :

- L'article 404 de la loi Sarbanes-Oxley contraint les entreprises à protéger les données contre les utilisateurs non autorisés et à suivre les données à mesure qu'elles franchissent les frontières des applications et des organisations.
- La loi Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) exige le chiffrement des informations de santé communiquées.
- La loi Gramm-Leach-Bliley Act Safeguards exige que les institutions financières empêchent tout accès non autorisé aux renseignements personnels non destinés au public.
- La directive sur la protection des données personnelles de l'UE, devenue le règlement général sur la protection des données (GDPR) en 2014, régit tous les aspects du traitement des données à caractère personnel dans tous les secteurs de l'industrie et les zones commerciales géographiques.

Chaque pays, état et secteur de l'industrie applique des mesures de conformité supplémentaires, qui exigent des fichiers logs détaillés et une traçabilité de l'encodage de contenus et des accès.

Un point de contrôle centralisé unique pour le transfert sécurisé de fichiers vous permet de montrer rapidement votre méthodologie et votre conformité pour limiter les risques et éviter les casse-têtes générés par les audits.

## SECTION 2

## La coordination de l'ensemble de votre entreprise et de vos partenaires nécessite des fonctionnalités de transfert de fichiers et d'automatisation des processus.

Une chaîne n'est jamais plus forte que le plus faible de ses maillons. C'est d'autant plus vrai pour les processus qui couvrent l'ensemble de votre entreprise. Dans ce cas, les maillons faibles sont les transferts manuels et les solutions de transfert de fichiers disparates qui, dans de nombreux cas, sont la conséquence des demandes de différents partenaires ou des restrictions techniques existantes

Qu'il s'agisse de déplacer des données entre des sites géographiquement distants de l'entreprise, entre des partenaires commerciaux extérieurs ou simplement entre des systèmes internes, la plupart des processus métier nécessitent des transferts de fichiers sécurisés et fiables. Souvent, la gestion des transferts de fichiers dépend d'une coordination manuelle ou d'une planification fixe. Cette méthode est non seulement inefficace, mais peut également introduire des données inexacts ou incomplètes dans le processus. Une solution de transfert de fichiers distincte, non intégrée et non coordonnée constitue une approche « non gérée » du transfert de fichiers ; elle présente un énième outil indépendant, ou « îlot d'automatisation », et ajoute un autre maillon faible à la chaîne formant le processus de l'entreprise.

### L'automatisation intégrée des transferts de données garantit zero délais et erreurs dans les données de vos traitements les plus critiques.

En outre, chacun de vos partenaires impose un protocole différent pour le transfert de fichiers, ce qui engendre des complexités lors du déploiement de nouveaux services et génère, au final, d'interminables casse-tête de maintenance – qui auraient pu être évités. Vous avez besoin d'une solution unique, compatible avec un ensemble

de protocoles de communication adapté, garantissant une livraison sûre et l'absence de répudiation – une solution qui repose sur votre infrastructure existante et s'intègre facilement à l'environnement de votre partenaire.

La plupart des solutions de transfert de fichiers utilisent habituellement une planification fixe – une méthode non seulement inefficace, mais qui entraîne également souvent l'utilisation de fichiers incorrects ou obsolètes à des fins de traitement. En supposant que les données collectées soient correctes, vous devez estimer manuellement la durée de chaque étape et prévoir des délais supplémentaires, dans l'éventualité où des problèmes apparaîtraient – mais ceci génère également des résultats imprévisibles lorsque le délai prévu n'est pas suffisant.

Pour garantir l'exactitude, la sécurité et la cohérence des données transférées, vous devez utiliser des déclencheurs événementiels. Cette approche détermine si un fichier est arrivé, s'il s'agit du bon fichier et si les données sont exactes et actuelles avant de déclencher un transfert. Côté réception, les déclencheurs événementiels vérifient que tous les fichiers ont été collectés avant de démarrer le traitement.

Pour vous aider à réduire les coûts opérationnels, le risque d'erreurs et améliorer la visibilité et le contrôle de vos transferts, il est important que votre solution de transfert de fichiers soit intégrée à votre solution d'automatisation, de manière à améliorer le débit et la qualité des données sur l'ensemble des processus de l'entreprise. Disposer d'une fonctionnalité de transfert de fichiers entièrement automatisée, orchestrée de manière centralisée dans le cadre d'un processus plus vaste, permet un traitement direct, cohérent et fiable et assure à votre entreprise d'obtenir des résultats plus prévisibles, avec moins d'erreurs.

### SECTION 3

## Identification des erreurs de transfert de fichier, correction automatique et remontée des problèmes

L'activité de votre entreprise repose sur des données et souvent celles-ci sont contenues dans un format de document particulier. Lorsque l'échange de ces documents échoue, cela entraîne fréquemment d'importantes répercussions en aval. Qu'il s'agisse de processus financiers, tels que la facturation ou la clôture en fin de période financière, de processus comptables tels que la paye ou l'extraction, la transformation et le chargement pour stockage et analyse, les données incomplètes ou erronées peuvent avoir d'importantes répercussions en aval sur la productivité de l'entreprise, la satisfaction de la clientèle et la réputation de l'organisation.

Comme dans tous les processus manuels, certaines erreurs ne seront pas détectées et, plus le processus de clôture compte d'étapes, plus la probabilité d'erreurs est élevée. Combien de fois avez-vous envoyé un e-mail, puis constaté que vous aviez envoyé un projet de document antérieur à la version que souhaitiez vraiment envoyer ?

La recherche d'erreurs doit être étendue aux transferts de fichiers. Disposer de puissantes fonctionnalités automatisées de recherche d'erreurs permet de fiabiliser les processus de votre entreprise, et ainsi, d'améliorer votre confiance en l'exactitude de vos résultats.

Les fonctionnalités essentielles nécessaires à la mise en œuvre d'un système fiable sont :

- Validation de la présence des paramètres appropriés, exécution des tâches dans l'ordre adéquat et finalisation précise de toutes les étapes.
- Analyse des fichiers et autres sorties à la recherche de messages d'erreur spécifiques, et vérification des valeurs de la base de données pour confirmer leur pertinence.
- Envoi de notifications aux parties tenantes, afin qu'elles puissent prendre des mesures correctives.

### SECTION 4

## À la demande, sans perte de contrôle

Votre solution doit répondre aux demandes toujours croissantes des utilisateurs finaux. La « consommation de l'informatique » vous contraint de fournir aux utilisateurs concernés un niveau d'accès à la demande, sans perdre le contrôle de votre environnement. Vous devez proposer un accès libre-service pour toutes les demandes, ainsi que des tableaux de bord basés sur les rôles pour fournir les bonnes informations concernant l'état de ces demandes. Ceci évite que l'utilisateur n'envoie inutilement des demandes « urgentes », et démontre de manière proactive la valeur que vous apportez à l'entreprise.

Par exemple, un responsable de service doit disposer de fonctionnalités de transfert de fichiers à la demande, d'une visibilité sur les niveaux de service, de rapports sur les performances de transfert et de prévisions concernant les mois à

venir. Vos opérateurs informatiques de niveau 1 ou niveau 2 doivent disposer d'une vue d'ensemble de l'état de santé des transferts, et doivent pouvoir accéder aux procédures de résolution d'incidents. Enfin, vos développeurs peuvent avoir besoin de services présentés par le biais d'une API Java® ou Web Services.

De nombreux processus d'entreprise devront gérer des volumes de transfert de fichiers élevés, associés à des échéances critiques, aux heures de pointe de traitement – qu'il s'agisse de la paie, de la facturation, des relances, de l'approvisionnement ou de la clôture en fin de période financière. Même si les volumes de traitement ne sont pas suffisamment élevés pour provoquer une défaillance totale, ils peuvent engendrer une latence entre la finalisation d'une demande et le déclenchement de la suivante. Si le fait d'ajouter

multipliez ces deux secondes par 100 000 transferts de fichiers, des retards significatifs peuvent se produire en entraînant le dépassement d'échéances de traitement, ce qui peut avoir des répercussions financières négatives. Pour répondre à ces deux problèmes, une solution de transfert de fichiers est indispensable et doit :

- Hiérarchiser le traitement des tâches, afin de traiter les tâches affectées à une file d'attente haute priorité avant les tâches de priorité inférieure.
- Fournir des contrôles de traitement dynamiques pour contrôler le déclenchement des processus et collaborer avec d'autres outils d'analyse des performances du système, afin d'augmenter ou de réduire dynamiquement le débit.
- Identifier les problèmes de performances à mesure de leur apparition et fournir une fonctionnalité de pondération des ressources ; ainsi, si une tâche nécessite significativement plus de ressources qu'une autre, des ressources supplémentaires peuvent lui être allouées.

---

## SECTION 5

# Une architecture multi-tenante et un contrôle d'accès basé sur les rôles permettent la mise en oeuvre de services IaaS

Bien que vous n'en soyez peut-être pas conscient, chaque service informatique de grande ampleur – qu'il soit interne ou externalisé – est désormais un fournisseur de services. Peu importe que vous hébergiez des services pour mille banques, que vous fournissiez une offre SaaS dans le cadre d'un service de rapprochement des paiements pour une société ou que vous représentiez un service informatique interne fournissant des services à différentes organisations au sein de votre entreprise ; votre métier vous impose désormais de vous comporter comme un fournisseur de services.

Le directeur des services d'information attend du service informatique qu'il puisse établir le coût d'un service et, souvent, qu'il refacture ce service à l'organisation utilisatrice. Les responsables d'applications veulent s'assurer que leurs investissements dans les services informatiques sont justifiés et que les niveaux de service sont respectés. Ils veulent bénéficier d'une expérience utilisateur personnalisée et veulent constater la valeur que leur offre leur investissement informatique.

Une architecture multi-tenante est indispensable pour vous assurer que chaque client dispose d'un environnement de type « sandbox » (bac à sable) pour la vérification, le contrôle et la gestion des niveaux de service et des attentes de chaque entreprise. Enfin, pour respecter les critères d'accès à la demande déjà définis dans l'environnement de chaque client et garantir une expérience utilisateur optimisée, vous devez disposer d'un contrôle d'accès basé sur les rôles et de tableaux de bord personnalisés pour vous assurer que le bon utilisateur peut accéder aux bonnes informations au bon moment.

## SECTION 6

## Conclusion

Si vous recherchez une solution de transfert de fichiers, conçue pour répondre aux exigences complexes d'une entreprise dynamique et moderne, il est important d'envisager les fonctionnalités essentielles suivantes:

- Gouvernance, visibilité et contrôle de tous vos transferts de fichiers.
- Coordination de tous les transferts de fichiers, internes ou externes, avec les processus de l'entreprise.
- Intégration de partenaires sans avoir à prendre le contrôle de leurs systèmes.
- Gestion intelligente des erreurs avec correction automatique et remontée des problèmes.
- Fourniture d'un accès en libre-service aux utilisateurs finaux.
- Architecture multi-tenante pour gérer plusieurs clients.

S'il existe de nombreux autres facteurs importants dont vous devez tenir compte, il n'y a qu'en vous assurant que votre solution intègre les fonctionnalités essentielles présentées ci-dessus que vous serez certain de pouvoir répondre aux besoins toujours grandissants de l'entreprise.

Pour plus d'informations [ca.com/fr/automation](https://ca.com/fr/automation)

Connectez-vous à CA Technologies



CA Technologies fournit les logiciels qui aident les entreprises à opérer leur transformation numérique. Dans tous les secteurs, les modèles économiques des entreprises sont redéfinis par les applications. Partout, une application sert d'interface entre une entreprise et un utilisateur. CA Technologies aide ces entreprises à saisir les opportunités créées par cette révolution numérique et à naviguer dans l'« Economie des Applications ». Grâce à ses logiciels pour planifier, développer, gérer la performance et la sécurité des applications, CA Technologies aide ainsi ces entreprises à devenir plus productives, à offrir une meilleure qualité d'expérience à leurs utilisateurs et leur ouvre de nouveaux relais de croissance et de compétitivité sur tous les environnements : Mobile, Cloud, Distribué ou Mainframe. Pour plus d'informations : [www.ca.com/fr](https://www.ca.com/fr).

Copyright © 2018 CA. Tous droits réservés. Toutes les marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs sociétés respectives. Ce document ne contient aucune garantie et est uniquement fourni à titre informatif. Toutes les descriptions des fonctionnalités pourraient n'être applicables qu'aux clients mentionnés dans ce document et les performances réelles du produit peuvent varier.

Certaines informations contenues dans cette publication sont basées sur les expériences de CA avec le logiciel référencé dans divers environnements de développement et environnements clients. Les performances passées du logiciel dans de tels environnements de développement et client ne sont pas révélatrices de ses performances futures dans des environnements identiques, similaires ou différents. CA ne garantit pas que le logiciel fonctionnera comme indiqué dans cette publication. CA ne prend en charge le produit référencé qu'en conformité avec (i) la documentation et les spécifications fournies avec le produit référencé et (ii) la politique de maintenance et de support en vigueur de CA pour le produit référencé.

CA ne prétend pas qu'un produit ou service de CA Technologies a été conçu ou peut être utilisé par des clients pour satisfaire à des obligations de conformité réglementaire (financières ou autres).

CA ne fournit pas de conseils juridiques. Ni ce document, ni aucun logiciel CA référencé dans ce document ne doit remplacer votre conformité aux lois (y compris, mais sans s'y limiter, tout acte, statut, règlement, règle, directive, politique, norme, directive, mesure, exigence, ordre administratif, ordre exécutif, etc. (collectivement désignées comme les "Lois") référencées dans ce document. Il vous appartient de consulter un conseiller juridique compétent concernant les lois mentionnées dans le présent document.

CS200-XXXXXX\_0118