

Convertigo et Adobe font équipe pour apporter de la valeur ajoutée aux clients au travers d'applications d'entreprise dynamiques.

Apport des applications centrées sur les utilisateurs pour la Finance

L'explosion du Web grand public a changé à jamais la façon dont les individus considèrent l'informatique et les logiciels et la manière dont les applications doivent être élaborées. Cette évolution (qui pourrait être décrite comme le passage d'une orientation ciblée sur les systèmes à une orientation ciblée sur les utilisateurs) est sans doute l'un des changements les plus importants dans le milieu informatique depuis l'apparition de l'ordinateur personnel. Les internautes bénéficient d'informations extraites de leurs systèmes transactionnels et bases de données propriétaires, puis qui sont combinées et présentées de manière à correspondre à leurs besoins en termes d'interaction et d'affichage des informations.

Jusqu'à présent, les établissements financiers étaient enfermés dans l'ancien paradigme, selon lequel la conception centrée sur le système régit l'environnement informatique. Après des années de consolidation majeure dans ce secteur, bon nombre de prestataires de services financiers croulent sous le poids des systèmes patrimoniaux hérités des différents rachats. Les données fondamentales sont extrêmement transactionnelles, complexes, stockées dans de multiples silos, et traitées en différé plutôt qu'en temps réel.

Au lieu d'obliger les utilisateurs de l'entreprise à jongler entre de multiples applications et des dizaines d'écrans, il existe un moyen de leur offrir précisément ce dont ils ont besoin pour satisfaire leurs clients et prendre des décisions adaptées, grâce à une interface composite intuitive conçue spécialement pour eux et affichant les informations pertinentes.

Convertigo et Adobe ont uni leurs forces pour proposer une solution révolutionnaire à l'industrie des services financiers. En couplant les produits Convertigo Enterprise Mashup Server™, Adobe LiveCycle et Adobe LiveCycle Mosaic, les établissements financiers peuvent offrir des applications composites révolutionnaires, centrées sur les utilisateurs et nettement plus productives.

Étude d'un cas réel

L'un des plus grands établissements de services financiers au monde basé aux Etats Unis a récemment fusionné sa division de courtage avec celle du groupe de gestion de patrimoine d'une autre grande institution multinationale, créant une division de plus de 18 000 courtiers qui gèrent plus de mille milliard de dollars d'actifs clients.

Ce nouveau groupe traite des millions d'appels par mois et a besoin d'un

accès rapide et facile aux informations clients pertinentes (stockées dans plus de 30 applications distinctes) pour réaliser ses opérations stratégiques orientées clients. Les courtiers doivent accéder à de multiples écrans pour trouver les données pertinentes et les appels sont souvent transmis à différents services. Résultat : la satisfaction des clients décroît parce que leurs problèmes ne sont pas résolus rapidement.

Cette insatisfaction résulte du fait que toutes les informations nécessaires sont contenues dans des applications mainframes sans accès direct aux bases de données ou dans de nouvelles applications développées sans API ou services Web, ces informations n'ayant jamais été destinées à être intégrées. L'entreprise prévoyait des coûts de développement astronomiques, une perturbation majeure de ses activités et une feuille de route sur plusieurs années pour la fourniture d'un nouveau poste de travail censé intégrer ces systèmes disparates. Il lui fallait donc trouver une autre solution. Les employés et les clients ne peuvent pas se passer de ces applications d'entreprise internes (souvent utilisées 24 h/24 et 7 j/7), ce qui ne laisse guère de temps pour de longs projets de migration.

Pour ce projet à grande échelle destiné aux agents du centre d'appels du service clientèle, l'établissement financier avait pour idée d'utiliser un modèle de mashup Web, similaire à la façon dont la plupart des sites Web grand public rassemblent et présentent les données aux utilisateurs. Il devait intégrer à la fois des données Web sans API avec des données stockées dans les 30 applications patrimoniales afin de fournir les informations adéquates pour guider les interactions avec les clients.

Il a donc choisi Adobe, Convertigo et un partenaire spécialiste de l'intégration de systèmes, i-Cubed, pour concrétiser cette vision. A terme, les agents du centre d'appels bénéficieront d'une application Internet riche (RIA) construite avec les informations dont ils ont besoin pour accomplir leur travail. L'entité informatique disposera quant à elle d'un moyen facile et transparent pour rassembler les processus et données des systèmes dorsaux, les combiner avec des ressources Web, et les déployer sous forme d'applications composites dynamiques.

Grâce à la nouvelle application composite, les courtiers pourront sélectionner, combiner, afficher les informations de dizaines de systèmes patrimoniaux, et restituer une vue à 360 degrés de toutes les données de référence de leurs clients. Ces données incluent les comptes bancaires, les actifs et la valeur nette, les transactions précédentes, les interactions avec le service clientèle, le portefeuille de produits complet, etc. Cette solution améliorera la productivité des agents, raccourcira les temps d'appel, réduira les coûts de support et augmentera la satisfaction des clients.

La première version de la nouvelle application sera déployée pour environ 14.000 agents des centres d'appels, avant d'être étendue à 50.000 utilisateurs qui auront accès à près de 200 applications.

L'alliance des technologies de Convertigo et d'Adobe permet de relever les défis les plus difficiles en matière d'accès à l'information et d'offrir une solution optimale pour combler l'écart entre les systèmes patrimoniaux et les applications Internet riches (RIA).

- Convertigo fournit des accès rapides et simples aux applications métiers natives, aux données des applications patrimoniales et Web.
- Adobe propose de nouveaux modes d'interaction avec les utilisateurs au travers d'applications conviviales, intuitives et riches sur le plan graphique.

La solution combinée :

- présente les informations cruciales aux utilisateurs de façon intuitive et dynamique.
- permet un accès transparent aux données depuis et vers une grande variété de sources de données.
- réduit considérablement la durée de déploiement et les coûts des projets.
- minimise la perturbation des activités.

Applications composites = choisissez, combinez et déployez

Le point essentiel réside dans la «composition» des solutions d'entreprise à partir des ressources métiers disponibles, et non dans leur codage. Les applications Internet riches composites, ou mashups, sont un moyen d'assembler dynamiquement des services et composants visuels (appelés « tuiles » ou « tiles » dans la terminologie d'Adobe) existants afin d'offrir rapidement de nouvelles fonctionnalités métiers. Il est alors possible d'offrir des vues personnalisées à des catégories spécifiques d'utilisateurs qui obtiennent toutes les données dont ils ont besoin au sein d'une même application.

Convertigo permet d'accéder facilement aux applications Web et mainframe patrimoniales qui n'exposent que des données non structurées dans les écrans. Convertigo génère des « tuiles » ou services Web directement à partir de ces écrans. En accédant aux applications existantes à partir de

l'interface utilisateur, Convertigo hérite de toute la logique applicative existante, à travers toutes les couches logicielles (bases de données, services et interface utilisateur), réduisant considérablement les dépenses et la durée de développement.

En combinant ces données avec une interface utilisateur enrichie, la bibliothèque de « tuiles » et de services Web ainsi obtenue peut alors être personnalisée, combinée et redéployée en fonction des besoins des départements et des individus. Ces derniers peuvent choisir leurs données, les combiner à d'autres données et déployer les applications résultantes.

Cette approche centrée sur les utilisateurs via des applications composites peut aider les établissements financiers à ouvrir rapidement de nouveaux marchés, à conquérir de nouveaux clients, à améliorer la satisfaction des clients et finalement à accroître leur efficacité.

Déploiement plus simple et plus rapide

A cause du paradigme traditionnel centré sur les systèmes, les complexités informatiques internes et les coûts requis, convertir les applications d'entreprise patrimoniales en de nouvelles applications Internet riches (RIA) est souvent trop risqué pour être justifiable. En conséquence, les informations restent fragmentées et décentralisées à travers l'entreprise.

Le simple accès à ces données issues d'applications (à la fois Web et patrimoniales) sans API ou sans services Web existants et leur conversion en composants métiers exploitables seraient extrêmement difficiles et prohibitifs en termes de coûts avec les scénarios de développement traditionnels. Pour cet établissement de services financiers et la plupart des autres, étant donné la complexité de leur environnement informatique et le nombre même de systèmes, tenter de réaliser cette opération manuellement signifierait des investissements considérables, des dizaines d'années de développement et une perturbation significative des activités.

Désormais, des applications d'entreprise dynamiques peuvent être élaborées et déployées en seulement une fraction du temps et du coût des méthodes de développement et d'intégration traditionnelles. Les temps de développement coûteux sont considérablement réduits, étant donné qu'il n'est plus nécessaire d'accéder manuellement aux informations patrimoniales et propriétaires stockées dans de multiples langages de programmation sur des systèmes disparates. La logique applicative est réutilisée, et une bibliothèque de composants réutilisables est alors disponible pour les projets futurs. Les applications composites dynamiques peuvent désormais être déployées en quelques mois et non plus années, pour un coût et une complexité nettement inférieurs.



Pour en savoir plus, contactez-nous ou rendez-vous sur www.convertigo.com

À propos de Convertigo

Convertigo est un éditeur de logiciels international qui améliore le partage des données via des applications composites dynamiques. Nous améliorons l'agilité d'entreprise requise pour innover, traiter, rationaliser les processus et améliorer la satisfaction des clients des entreprises de toute taille. Depuis sa création en 1994, plus de 300 clients font confiance à Convertigo pour résoudre leurs problèmes de fourniture et d'accès aux données cruciales.

Contact

États-Unis

San Francisco, California
+1 415 315-9543

salesus@convertigo.com

France

8 boulevard Dubreuil 91400 Orsay
+33 1 69 18 79 00

info@convertigo.com

Belgique

Antwerp
+32 (0)475 74 38 21

Luc.hanssens@convertigo.com