



Eric SAMSON, Responsable marketing chez Convertigo

3 questions : Widgets et Mashup, collecteurs de bribes d'informations et composites de briques informatives

Quels sont les composants utilisés pour personnaliser le poste de travail et quel est leur intérêt pratique dans le travail quotidien de l'utilisateur ?

Eric Samson :

Ce sont des éléments connectés à une source pour localiser les données utiles dans le travail de l'utilisateur et les afficher sur son écran. Ils sont conçus pour combiner éventuellement plusieurs données issues de plusieurs sources et d'en afficher le produit à l'écran. On les désigne par les termes de Widgets et de Mashups. Un widget est un composant visuel connecté à une source. Un élément mis en place pour récupérer des informations sur un site public comme Google maps par exemple ou à une source d'entreprise comme un progiciel. C'est une liaison dynamique avec des ressources hétérogènes éparpillées dans ou à l'extérieur de l'entreprise. Un mashup est un assemblage de widgets ou, en d'autres termes, une application composite constituée d'un ensemble de composants connectés chacun à une source spécifique.

Comme dans le cas d'un workflow, un mashup va commander l'interaction entre différents widgets et déclencher une succession d'actions pour produire à l'écran une donnée composite exploitée ensuite par l'utilisateur.

Concrètement, un mashup combine les informations dont je dispose sur mes clients, avec des données issues par exemple des pages jaunes et de google map. En l'activant à l'aide d'un bouton affiché à l'écran, j'afficherai la combinaison de ces différentes données, sans recopie préalable des informations dont je dispose déjà, dans l'annuaire pages jaunes ou dans google map. La liaison dynamique établie avec ce composant, garantie ultérieurement la mise à jour automatique de ces données.

Lorsque la collecte et la combinaison de données est faite manuellement, l'utilisateur va perdre du temps à se connecter à chaque source, réaliser lui-même la synthèse au risque d'omettre des données importantes et va travailler finalement sur des données incomplètes voire erronées. Dans un centre d'appels pour lequel nous travaillons actuellement aux Etats-Unis, chaque agent doit manipuler une trentaine d'applications différentes pour apporter l'information demandée. Les mashups

Widgets et Mashup

que nous mettons en place, aujourd'hui pour 1400 utilisateurs et, à terme, pour les 14000 employés de ce centre, vont leur permettre de gagner du temps. Ils seront en mesure d'utiliser ce temps supplémentaire pour présenter des services complémentaires à leur interlocuteur.

Comment crée-t-on ces composants dynamiques ?

Eric Samson :

Ils sont créés à partir de deux environnements de développement différents et ne nécessitent pas pour cela du même niveau de compétence technique. La création d'un mashup, simple assemblage de composants élémentaires, est réalisable par l'utilisateur lui-même, à l'aide d'un utilitaire spécifique préalablement enregistré sur son poste de travail. Par contre, réaliser un widget connecté à un progiciel et à une base de données nécessite des connaissances plus poussées en informatique.

L'environnement de développement utilisé pour cela, va capturer les zones intéressantes dans la base de données sollicitée et les publier selon un choix de formats différents. Un bouton est associé à cette action et disposé sur l'écran de l'utilisateur final. Le développeur ajoutera éventuellement à l'exécution de cette application, des règles d'accès et de sécurité.

Dans quelle mesure, les mashups d'entreprise prendront-ils en compte les règles de sécurité d'accès aux données en vigueur dans les entreprises ?

Eric Samson :

Le rôle d'un mashup consiste à prendre en compte des données issues de différentes sources et, ce faisant, à passer un certain nombre de barrières de sécurité pour produire le résultat souhaité. La démarche de Convertigo consiste à utiliser deux environnements différents pour le développement des mashups, d'une part, et des widgets, d'autre part. Ainsi, le générateur de widget permet aux informaticiens d'insérer les règles de sécurité qui s'imposent. Lorsque les utilisateurs vont créer des mashups à l'aide du générateur dédié, ils vont utiliser des widgets déjà sécurisés. D'autres éditeurs spécialisés dans ce secteur, comme les américains Jackbe et Kapow, n'établissent pas ce distinguo et ne permettent donc pas d'établir le même niveau de sécurité.