



## Poste de travail 2.0

*Apports des mashups d'entreprise*

**ERIC SAMSON**

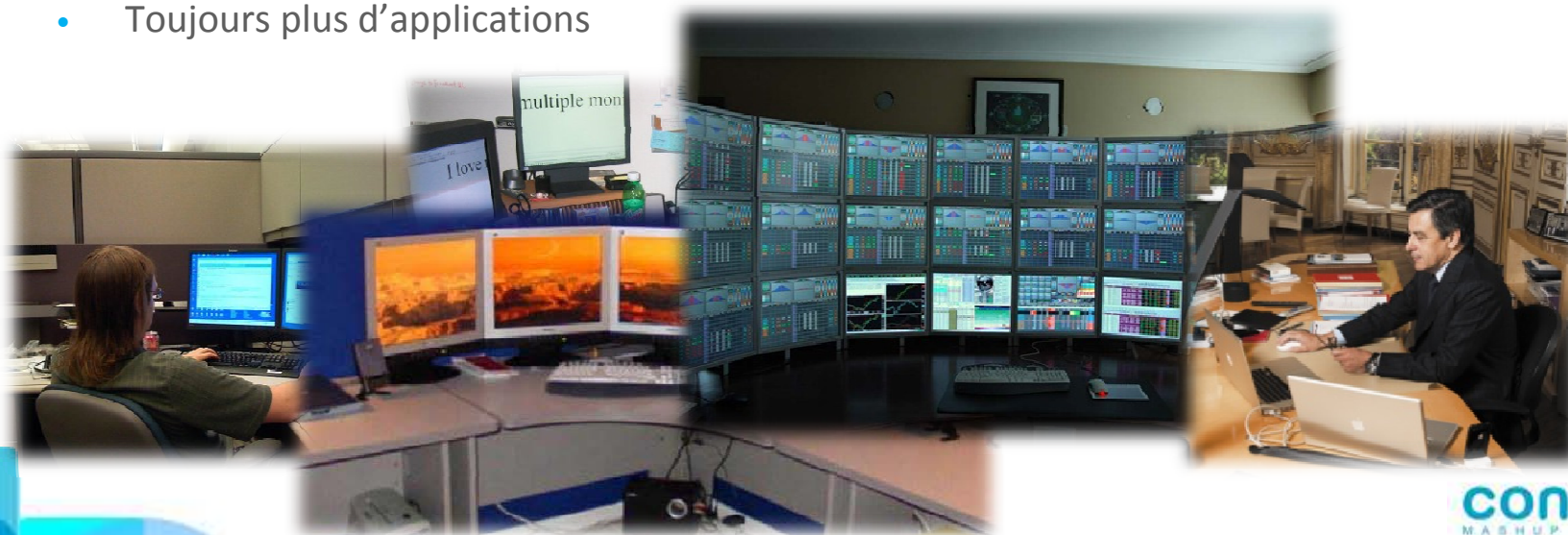
*Product Marketing Manager - Convertigo*

Paris - 13 avril 2010

# Préambule

De l'usage du copier / coller à travers les âges

- La préhistoire
  - Université Paris 6, salle informatique, dans les années 80 : un type s'active entre 2 ordinateurs, lisant l'écran de l'un et tapant sur le clavier de l'autre.
  - - Moi : « que fais-tu ? »
  - - Lui : « je copie un fichier, ça se voit pas ! »
- Ca prête à sourire... oui, mais aujourd'hui ?
  - Toujours plus d'information
  - Toujours plus d'applications



# Evolution du poste de travail

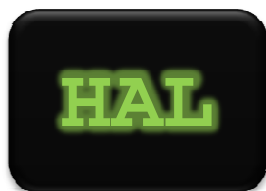
Small is beautiful

Quoi	Terminal	PC Windows	Portable Web	Smartphone
Comment	1 couleur 80 * 32	256 couleurs 640 * 480	16M couleurs 1200 * 768	16M couleurs 320 * 480
Quoi	Ecrans verts Mainframe	Applications Windows	Applications Internet	RIA
Entrée	Clavier	Souris	Souris	Doigts
Sortie	1 écran	Multi-fenêtres	Web	Multi-média
Communication	Prof 400	Groupware	Email	Chat, Skype, FaceBook...
Réseau	SNA	IPX / NetBeui	HTTP	Wifi



# Evolution de l'usage du poste de travail

Tout le monde, partout, tout le temps

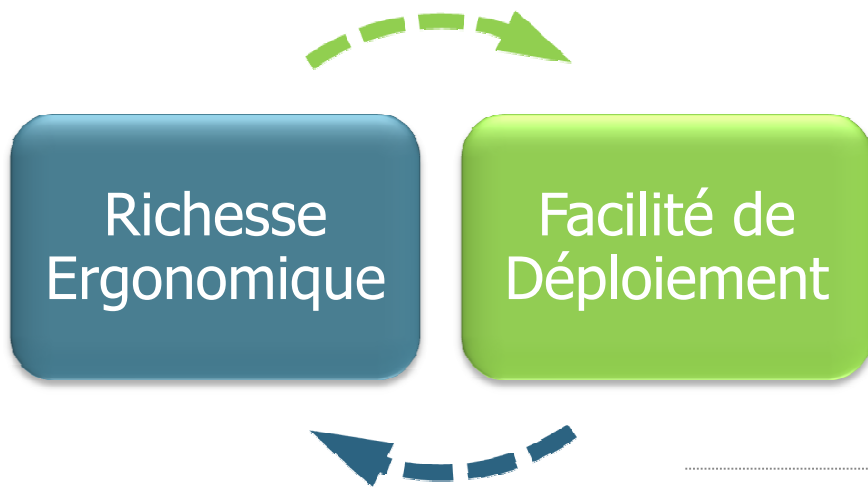


Quoi	Terminal	PC Windows	Portable Web	Smartphone
Qui	Employés	Employés Partenaires	Employés Partenaires Clients	Tout le monde
Quand	Lu-Ve : 9h à 18h	Lu-Ve : 9h à 18h	Lu-Sa : 8h à 21h	Lu-Di : 0h à 24h
Où	Bureau	Bureau	Bureau & Maison	Partout

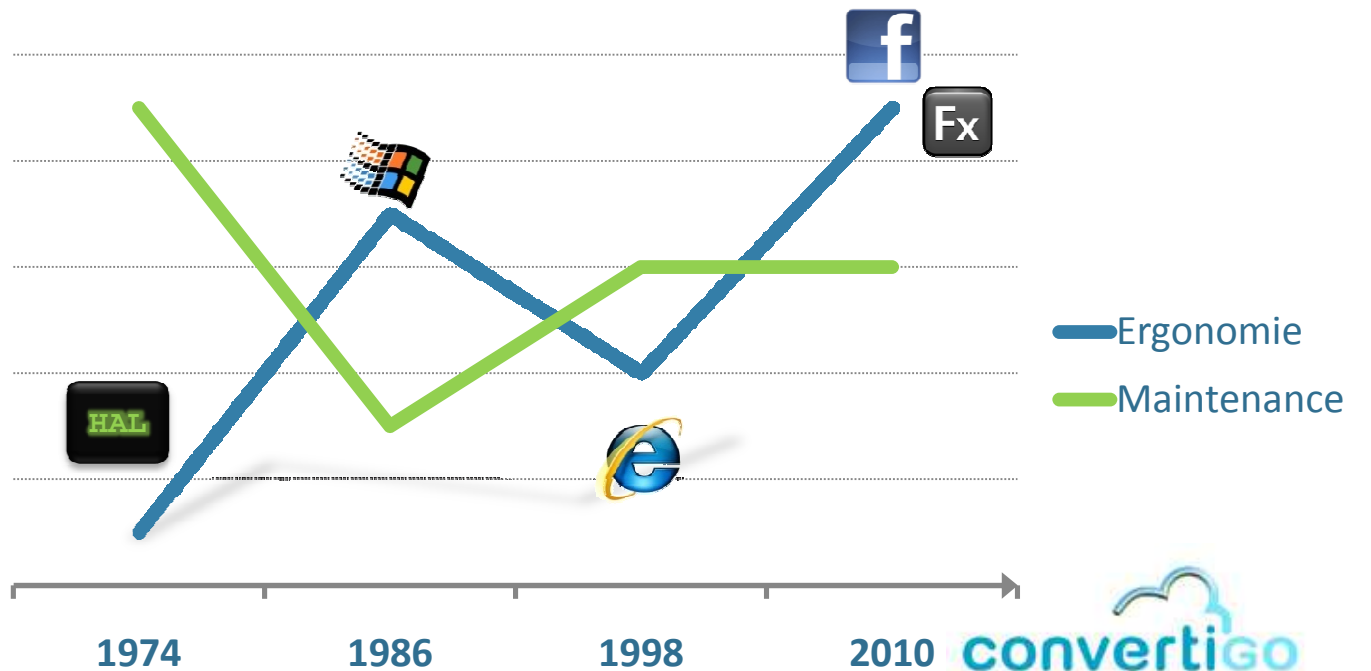


# Une cycle sans fin

A la recherche de l'équilibre « *Productivité / Maintenance* »



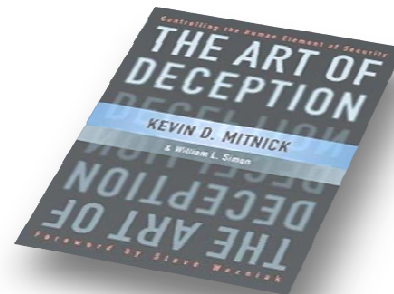
1 cycle / 12 ans



# Les freins à la productivité

Complexité, hétérogénéité, inconfort, lenteur et inadaptation

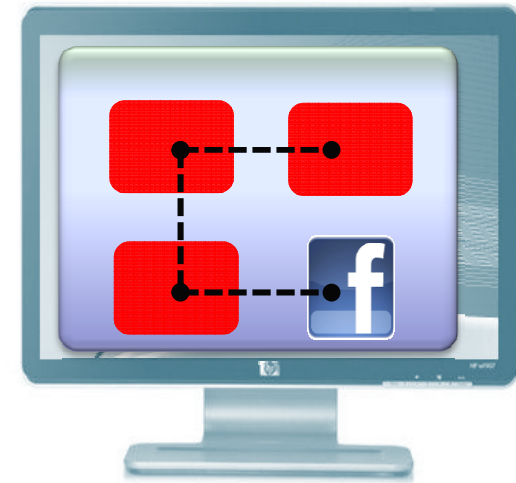
- Aucune application ne contient toutes les données
  - → Multiplication des applications
  - Différents standards → **Besoins de formation**
  - Pas d'interfaces entre applications → **Ressaisies**
  - Tendances renforcées par les fusions / acquisitions
- La même application pour tout le monde
  - Trop d'information pas pertinente → **Perte de temps, erreurs**
- Inadéquation aux nouveaux supports
  - Pas de support des mobiles → **Perte de clients**
  - Pas d'intégration des moyens de communications (vidéo, etc.) → **Perte de temps et d'efficacité**
  - Pas de prise en compte des nouveaux outils Web 2.0 → **Défaut d'image de marque**
- → Frustration des utilisateurs



# Regagner de la productivité

Avec les RIA composites

- RIA
  - Redonner de l'ergonomie aux applications
  - Déployer sur tous les supports
  - Intégrer les nouveaux outils de communication
  - Intégrer les composants Web 2.0



- + Mashups
  - Agréger des données et des processus métiers
  - Filtrer et transformer les données à afficher
  - Faire communiquer les widgets entre eux



# Connecter l'entreprise aux mashups

Exposer l'existant et le composer dans des mashups

- Une solution Mashup dite "Entreprise" mixe et combine des processus et données:
  - d'applications et flux structurés
  - d'applications non structurées
    - Mainframe sans API, Web sans API
- Mashables
  - Widgets ou services Web créés à partir des applications existantes et intégrables dans les RIA composites

Apps société  
acquise

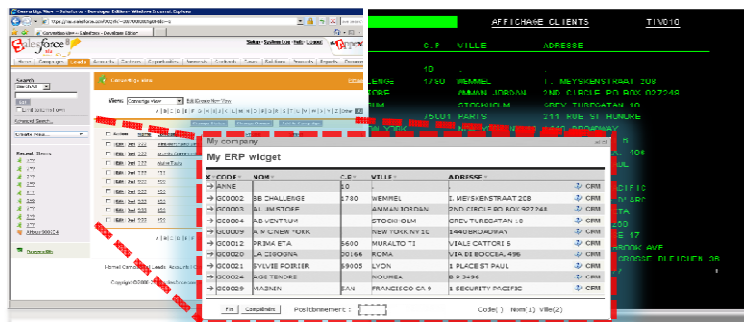
Apps  
Filiale 1

Apps  
Holding

SOA Ready

Apps  
extérieures

<5% des applications existantes ont été conçues pour être intégrées



Applications



REST / SOAP



RSS



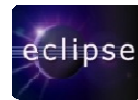
WIDGETS



# Des mashables aux mashups

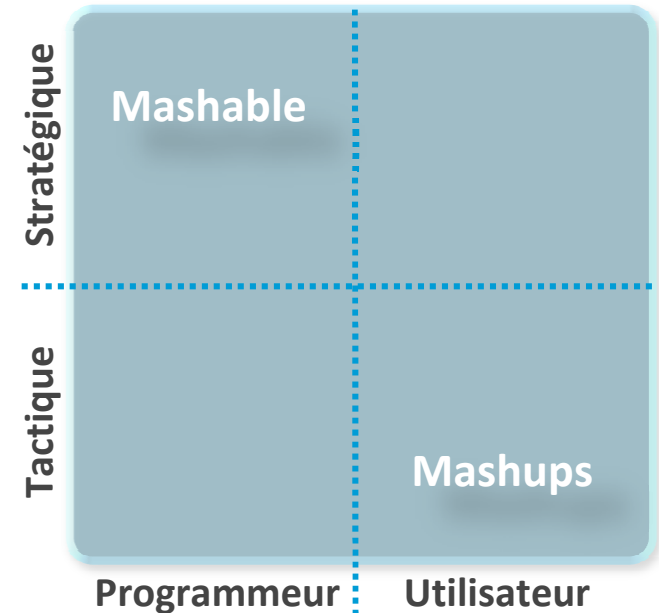
## Des utilisateurs programmeurs ?

- Création des **mashables** (widgets)
  - Accès à l'existant (applications Web ou mainframe)
  - Requiert des compétences IT : programmation, gestion de projet.
  - Doit respecter les principes de gouvernance : sécurité, performance, QoS
  - **Studio Eclipse**



- Composition des **mashups**
  - Activité simple, requiert juste des compétences métiers  
→ **Composeur Web**
  - Les mashups évoluent souvent en fonction des besoins métier  
→ Déploiement et administration automatisés dans le

**Convertigo Cloud**



## Conclusion

Bénéfices des mashups et RIA composites pour le Poste de travail modernisé

# Convertigo Enterprise Mashup Server

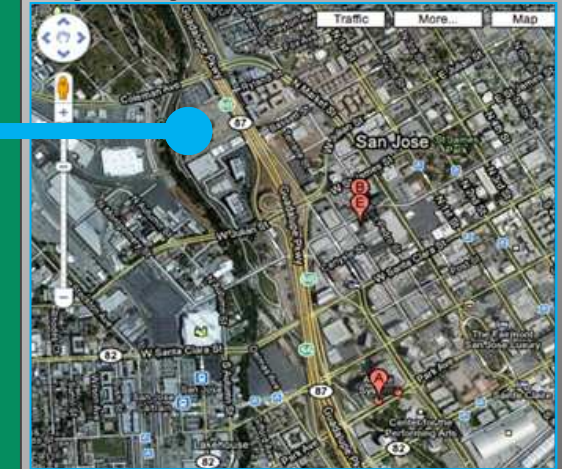
- ✓ Capture, filtre, transforme et expose les données et processus métiers existants
- ✓ Intègre les données métiers pertinentes dans les mashups et connecte les processus métier
- ✓ Publie les mashups dans le Cloud, et réduit la pression sur les équipes IT
- ✓ Respecte les gouvernances du SI



# my CRM

NAME	COMPANY	STATE/PROVINCE	STREET	ZIP/POSTAL CODE	CITY	COUNTRY	EMAIL
Young	St Ann Marie Antoinette Hotel	Louisiana	730 Bienville St	70130	New Orleans	USA	young@stmarie-hotel.com
Garner	Ramada Inn	California	1064 N Kingsley Dr	90029	Los Angeles	USA	garner@ramada-inn.com
Franklin	Marriott Hotels Resorts Suites	Washington	1221 22nd St NW	20037	Washington	USA	franklin@marriott-resorts.com
Smith	Marmara Manhattan	New York			New York		smith@marmara-manhattan.com
Rogers	James Hotel Chicago	Illinois			Chicago		rogers@james-chicago.com
Jones	Greenwich Inn	California			San Francisco		jones@greenwich-inn.com
Davis	Embassy Suites Hotel	Pennsylvania			Philadelphia		davis@embassy-suites.com
Bond	Club Monaco	Washington	600 Pine St Ste 220	98101	Seattle	USA	bond@hotel-monaco.com
Grey	Best Western Granada Suite Hotel	Georgia			Atlanta		grey@best-western-suite.com

# my Map



# my local Business app

<b>Lead Owner Name</b>	Demo (Change)	<b>Phone Mobile</b>	
<b>Company</b>	Mr. Garner	<b>Fax</b>	
<b>Title</b>	Ramada Inn	<b>Email</b>	garner@ramada-inn.com
<b>Lead Source</b>		<b>Website</b>	
<b>Industry</b>		<b>Lead Status</b>	Open - Not Contacted
<b>Annual Revenue</b>		<b>Rating</b>	
<b>Address</b>	1064 N Kingsley Dr Los Angeles, California 90029 USA	<b>No. of Employees</b>	
<b>Product Interest</b>		<b>Current Generator(s)</b>	
<b>SIC Code</b>		<b>Primary</b>	
<b>Number of Locations</b>		<b>Last Modified By</b>	Demo, 08/04/2010 18:09
<b>Created By</b>	Demo, 02/04/2010 15:09		
<b>Description</b>			

www.convertigo.com

my search in multiple apps

# my ERP

CODE	NOM	C.P	VILLE	ADRESSE
ANNE	.	10	.	.
G00001	BB CHALLENGE	1780	WEMMEL	I. MEYSKENSTRAAT 208
G00002	AL UM STORE		AMMAN JORDAN	2ND CIRCLE PO BOX 927248
G00003	AB VENTRUM		STOCKHOLM	GREV TUREGATAN 10
G00004	A M C NEW YORK		NEW YORK NY 10	1440 BROADWAY
G00012	PRIMA ETA	6600	MURALTO TI	VIALE CATTORI 6
G00020	LA CIGOGNA	00166	ROMA	VIA DI BOCCEA, 496
G00021	SYLVIE POIRIER	69005	LYON	1 PLACE ST PAUL
G00024	AGE TENDRE		NOUMEA	B P 3496
G00029	MAGNIN		SAN FRANCISCO CA 9	1 SECURITY PACIFIC
G00031	PREMIERS CALINS		CASABLANCA	4 RUE JEANNE D'ARC
G00042	POLLYANNA		ANDORRE LA VIE	7 RUE CALLAVETA
G00046	VOGUE BOUTIQUE		BAHREIN	P.O. BOX 26260
G00047	BABY KOCHS	4000	DUSSELDORF	KOLNER STRASSE 17
G00052	BARNEY'S		LYNDHURST N.J	1201 VALLEY BROOK AVE
G00057	*PUSTEBLUME	2000	HAMBURG 36	HANSEVIERTEL GROSSE BLEICHEN 36
G00063	HAPPY BABY	ABU	DHABI	P.O. BOX 72077 +

# my Directory

- NOM
- BB CHALLENGE
- AL UM STORE
- AB VENTRUM
- A M C NEW YORK
- PRIMA ETA
- SYLVIE POIRIER
- AGE TENDRE
- MAGNIN
- PREMIERS CALINS
- VOGUE BOUTIQUE
- BABY KOCHS
- BARNEY'S
- \*PUSTEBLUME
- HAPPY BABY

# my Contact



# Cas client

*Centre d'appels - Grande banque US*



# Refonte du poste de travail centre d'appel

## Objectifs

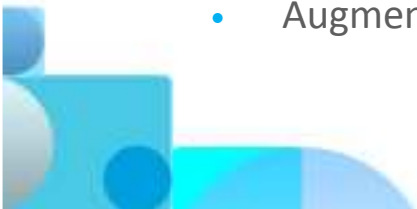
- **La consolidation (Joint-venture)**
  - Affecte l'organisation, les bureaux, les équipes, les applications et l'IT
  - Les opérateurs sont amenés à utiliser jusqu'à **30 applications différentes**
  - Le centre d'appel est le **principal outil de communication** utilisé par les clients
  - **Plusieurs millions d'appels / an** → fournir l'information et les outils les plus pertinents aux téléopérateurs est absolument **critique**
- **Changements technologiques**
  - Nouveau poste de travail
  - → Opportunité pour remplacer ou améliorer les processus en place et les technologies utilisées (nouveau serveurs vocaux)
  - → Opportunité unique pour améliorer la relation client, proposer de nouveaux produits et capturer de l'information temps-réel qui peut être utilisée pour optimiser les processus



# Refonte du poste de travail

## Bénéfices attendus

- Traiter plus d'appels (satisfaction utilisateur)
  - Meilleure utilisation des serveurs vocaux et des fonctions libre service sur le Web → réduire le volume de communications vocales
  - Réduire la durée de résolution des cas
  - Améliorer la productivité des téléopérateurs (et réduire leur stress)
  - Mettre en place des bases de cas et solutions-type (« knowledge management »)
  - Mettre en place un workflow pour les cas client complexes
  - Mieux suivre les cas client et le partage d'information sur les cas
- Mieux traiter les appels (satisfaction client)
  - Augmenter la transparence du service (niveau de qualité perçu par les clients)
  - Améliorer la flexibilité et la rapidité du service aux clients
- Générer de la valeur (satisfaction de l'entreprise)
  - Créer des opportunités de revenus additionnels
  - Réduire les besoins en personnel
  - Augmenter la sécurité du système (SSO)



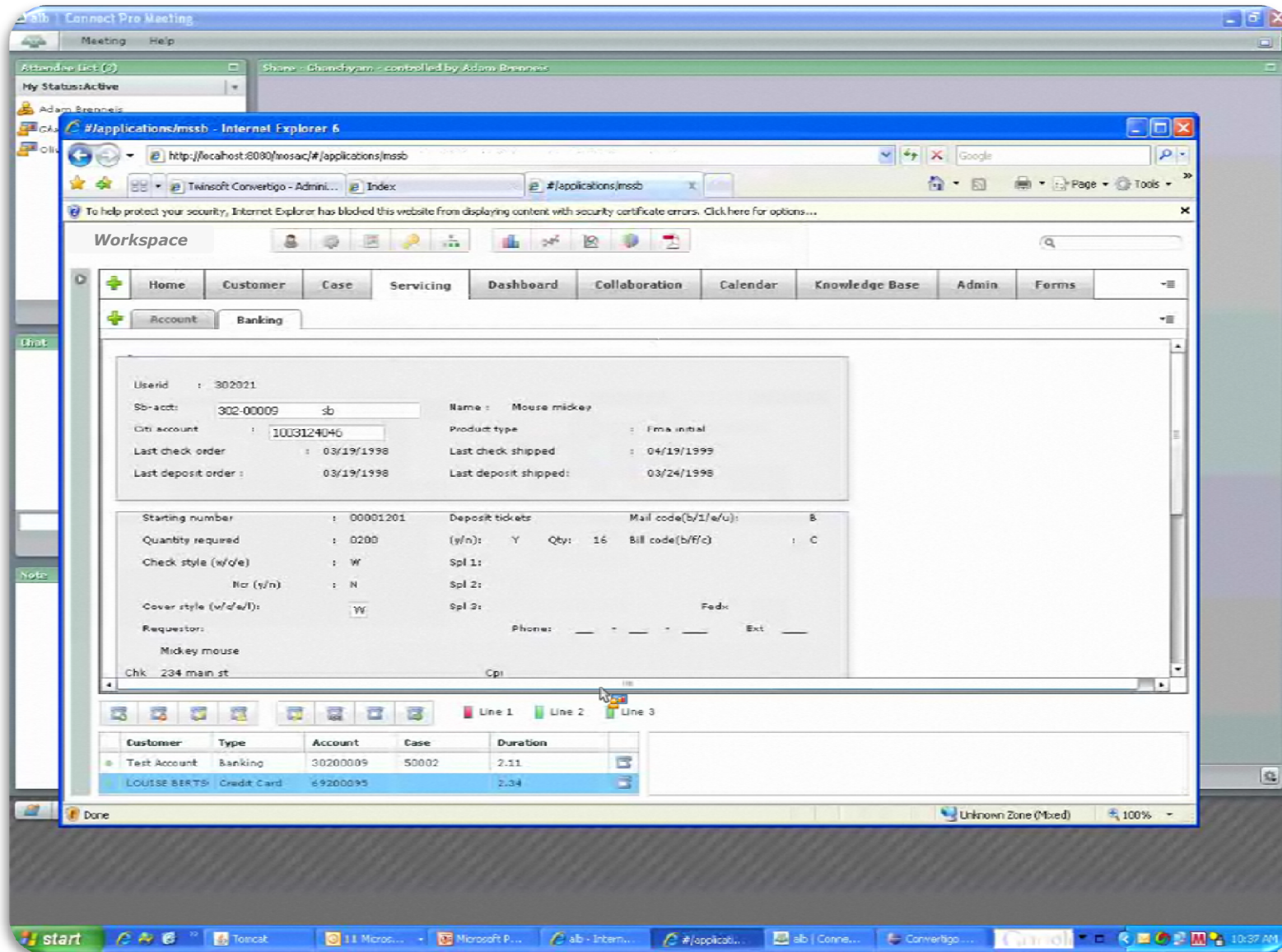
# Challenges techniques

Une information morcelée et hautement hétérogène

- Les téléopérateurs sont amenés à utiliser jusqu'à 30 applications issues de 3 SI différents
  - Eliminer l'intégration manuelle, filtrer l'information, mettre en valeur l'information pertinente
  - Importance des outils de communication modernes et intégrés
  - Besoin de BPM
  - ➔ Une solution de type RIA a rapidement été identifiée pour atteindre les objectifs de productivité du nouveau poste de travail
- La plupart des applications n'ont pas été conçues pour être intégrées
  - Applications mainframe
  - Applications Web traditionnelles, sans services Web



# Solution : Adobe Mosaic + Convertigo EMS



# Conclusion

Mosaic + Convertigo = RIA composites d'entreprise

- API et framework client pour composer le nouveau poste de travail RIA
  - Partage de contexte inter-tiles sur le poste de travail évitant de solliciter les serveurs
  - Communication entre composants gérée par le framework (découplage des tiles)
- Les téléopérateurs peuvent travailler sur plusieurs tâches (contextes) en parallèle et conserver des étapes intermédiaires (« work in progress »)
  - Poste de travail hautement personnalisable
- Intégration avec le SSO, LDAP et gestion des droits
- Réutilisation des logiques métiers existantes plutôt que de redévelopper.

