

Accès à l'Entreprise en Libre-Service Web

Augmentation de la productivité de l'entreprise avec e-Citiz

Libre-Service

Dans le monde des biens, l'intérêt du "libre-service" n'est plus à prouver. Dans notre société, rares sont ceux qui n'utilisent pas régulièrement un caddy de supermarché ou un plateau d'une cafétéria. Le libre-service permet de gérer un plus grand nombre de clients, plus rapidement, avec moins de personnels qualifiés, diminuant ainsi le coût d'exploitation. Le client y trouve aussi son compte, il bénéficie d'un plus grand choix, de meilleurs prix et réalise ses transactions dans un délai plus court.

Aujourd'hui ce phénomène jusqu'alors réservé au parking des zones commerciales gagne le web. Le Gartner Group définit la notion de "web self-service" : comme permettant au client de réaliser des transactions ou de s'informer sans intervention humaine. De nombreuses solutions sont d'ores et déjà déployées pour ce qui concerne l'accès à l'information. Il s'agit de solutions de gestion de la connaissance ("knowledge management") mises à la disposition du web.

e-Citiz apporte le complément nécessaire en prenant en compte l'aspect transactionnel. La combinaison des deux volets permettant la réalisation de ce que le Gartner Group appelle "libre-service fonctionnel".

Plus de transactions

En effet, tant pour l'entreprise que pour le client l'objectif demeure la réalisation du maximum de transactions commerciales dans les plus brefs délais. Tout en soulageant l'entreprise, les Libre-Services Web permettent d'impliquer l'utilisateur dans la réalisation de sa démarche. En pratique, cela consiste pour le client à pouvoir gérer, via le web, son compte client :

- changer son contrat et ses options,
- passer des commandes,
- suivre ses commandes et ses consommations
- suivre ses factures et les régler, ...

Ainsi, il peut réaliser les tâches les plus courantes à toute heure, sans avoir à attendre son tour et sans devoir expliquer longuement son contexte à un agent.

Au final, les coûts de gestion du client sont réduits, le revenu s'accroît naturellement, le client est plus satisfait et s'étant investi dans la relation devient plus fidèle.

Plate-forme orientée utilisateur

Le Libre-Service est destiné à des personnes étrangères à l'entreprise et ne connaissant pas les arcanes et les processus de l'entreprise. Elles doivent donc être guidées tout au long de leurs démarches.

Le Libre-Service va servir à initier une démarche, mais aussi à suivre son statut et encore à valider ses différentes étapes.

L'employé est valorisé.

Il ne subit plus les appels tous azimuts, il est disponible pour traiter les cas urgents, complexes qui sortent du quotidien, il doit intervenir parce que le cas ne relève pas du processus. Son rôle est valorisé. De plus, la mise en œuvre de solutions de Libre-Service passe nécessairement par une formalisation des processus impactés ce qui accroît naturellement l'efficacité des agents.

Un Guichet Unique

Pour être efficace, la fonction Libre-Service s'appuie sur une notion de Guichet Unique qui embrasse l'ensemble des fonctions métiers nécessaires à la réalisation des différentes transactions par un point d'accès unique.

Dans un cadre multi-acteurs c'est aussi l'outil de collaboration nécessaire à la parfaite synchronisation des services. Les Guichets Libre-Service peuvent donc être mis en place à tous les niveaux des processus sous-tendant les démarches des usagers.

Définition

Libre-Service Web ou Web Self-Service (WSS) : Sous ce dénominateur le Gartner Group définit le site web permettant à un client, un prospect, un administré, un usager, un employé :

- d'avoir accès à l'ensemble de la documentation, aide en ligne et renseignements concernant son profil ;
- de gérer son compte, initier de nouvelles démarches, commandes, les suivre.

En bref, l'usager peut interagir avec le fournisseur de services et réaliser des transactions ou retrouver de l'information sans intervention humaine.

Un Self-Service fonctionnel permet de résoudre efficacement les demandes d'usager et s'appuie sur une combinaison de solutions informationnelles (Gestion de la Connaissance) et transactionnelles.

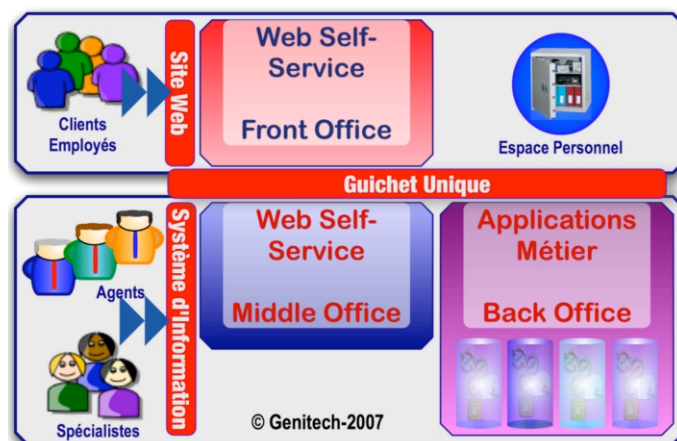


Figure 1 : Vue logique d'un WSS

Ainsi, la souscription d'une option supplémentaire d'un abonnement téléphonique

doit prendre en compte non seulement les aspects facturations et abonnement mais aussi la mise à disposition du nouveau service. Du point de vue du Système d'Information, le Libre-Service n'est pas l'extension d'une application de gestion du client, c'est la façade du Système d'Information dans sa globalité.

Un Libre-Service web met donc en œuvre des technologies et des concepts très différents de ceux utilisés dans les applications de back-office existantes.

Les Technologies clefs du WSS

Offrir ce type de service sur le site web de l'entreprise nécessite un investissement et des technologies qui vont bien au-delà de la simple gestion de contenus, du portail ou du formulaire PDF téléchargeable.

Agilité. Un environnement de conception garantissant l'agilité. Le Studio *e-Citiz* systématisé une démarche MDE (Model Driven Engineering) qui permet à l'analyste métier ou expert fonctionnel de rester isolé des contraintes techniques pour ne se focaliser que sur l'optimisation de son métier. Ce mécanisme est efficace tant à l'initialisation qu'en maintenance.

Génération automatique de prototypes.

L'analyste métier est guidé tout au long de la phase de spécification. Une fois qu'il a terminé et corrigé toutes les incohérences signalées par *e-Citiz*, le Studio génère un prototype opérationnel gérant les processus et les données.

Moteur de workflow web. Le moteur de workflow web d'*e-Citiz* se caractérise par sa capacité à supporter la charge et le mode asynchrone propre au web. C'est aussi l'entité qui gère le cycle de vie des différentes démarches de chaque usager. Il doit être capable de gérer un grand nombre de dossiers.

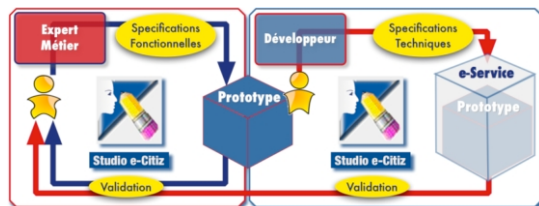


Figure 3 : La double boucle pour une adéquation continue avec les besoins métier

Serveur de formulaires web. *e-Citiz* génère des formulaires dynamiques, à base de règles métier, et accessibles (WAI AA). Les pages générées sont de faible poids et limitent la charge du réseau. Elles se déploient sans effort au sein d'une infrastructure d'entreprise.

Sécurité. *e-Citiz* prend en charge directement ou via des solutions du marché les fonctions comme l'horodatage, la signature, le "Single Sign On", le chiffrement et la notarisation.

Transactionnel. *e-Citiz* gère en mode transactionnel la persistance des données liées au libre-service et permet la traçabilité et la sauvegarde des différents états des dossiers.

Les 7 caractéristiques d'une plate-forme de WSS Transactionnel	
Orienté Utilisateur	Le guichet est intuitif, accessible (WAI AA) et léger.
Agile	Capacité de faire évoluer les processus pour répondre sans interruption aux changements continus des priorités et des préférences des clients.
Plate-forme multi-acteurs	Processus métiers utilisés par différents profils d'utilisateur et utilisant des vues différentes sur les données.
Orienté processus métier	Processus métier animés par des workflows.
Piloté par les règles métier	Comportement s'adaptant au contexte de l'utilisateur et aux contraintes métier.
Transactionnel	Permet la traçabilité et la sauvegarde cohérentes des différents états des différents dossiers et la conclusion d'opérations commerciales
Sur, Robuste, "Scalable"	Permet de garantir la Qualité de Service, des déploiements à grande échelle et la gestion des environnements redondants.

Figure 2 : *e-Citiz*, plate-forme de conception et de déploiement de WSS

Moteur de règles. *e-Citiz* intègre un moteur de règles métier. Celles-ci sont définies en langage naturel par l'analyste métier. Elles vont optimiser l'expérience de l'utilisateur et garantir la cohérence et l'intégrité des dossiers.

Paiement. *e-Citiz* embarque un module de paiement pour permettre à l'utilisateur de gérer son dossier de bout en bout y compris le paiement par carte bancaire.

Intégration. *e-Citiz* fournit une architecture de plug-ins permettant l'utilisation des différentes briques applicatives du Système d'Information. *e-Citiz* privilégie les Web Services dans le cadre d'une architecture orientée service (SOA).

Des exemples d'utilisation

Un opérateur de fibre optique met en œuvre un Libre-Service Web qui permet :

- Aux entreprises utilisatrices du réseau de vérifier leur éligibilité, de demander des services, ...
- Aux fournisseurs de services de prendre contact avec les clients, de demander des devis, de commander des ouvertures de services, de suivre la QoS, de gérer leur compte, ...
- À l'opérateur de suivre commercialement les fournisseurs de services, de gérer les travaux et les raccordements, ...

La filiale d'un groupe d'assurance met en œuvre un Libre-Service Web qui permet :

- Aux garagistes de commander via une plate-forme d'intermédiation des pièces auto.
- À la plate-forme de commander "en gros" des pièces auto directement aux constructeurs.

Une administration met en œuvre un Libre-Service Web qui permet :

- aux fonctionnaires de gérer leurs frais et indemnités de mission ;
- aux responsables de mission de valider les missions ;
- à l'administration de valider les montants et la cohérence globale des notes de frais vis des règles de l'administration, de procéder au règlement, d'évaluer l'impact budgétaire des campagnes.

Genitech
3, rue Danton
F-922240 Malakoff • France •
Standard : +33 (0) 1 70 19 27 27
Télécopie : +33 (0) 1 70 19 27 28
<http://www.genigraph.fr>

