

# Plateforme industrielle et agile de conception et de déploiement de Guichets Web Libre-Service

## Une plate-forme générique

Pour faire face à la complexité et à l'immensité de la tâche résultant de la nécessité de développer et de maintenir rapidement l'ensemble des applications web composant les différents guichets libre-service à destination du citoyen, de l'employé, du client, du fournisseur, ... la mise en œuvre d'une véritable plate-forme industrielle et générique de conception et de déploiement de e-Service s'impose.

Capitalisant sur cinq ans de travaux et d'expériences réussies dans le cadre de projets importants, **e-Citiz** s'impose aujourd'hui comme la référence des plateformes de conception et de déploiement de guichets libre-service, en s'affirmant comme la plus complète et la plus aboutie.

## Développement Agile

Dans ce contexte, une plateforme moderne se doit de supporter les méthodes agiles de développement et garantir la réactivité attendue.

À cette fin **e-Citiz** s'appuie sur des standards et sur un environnement de conception breveté.

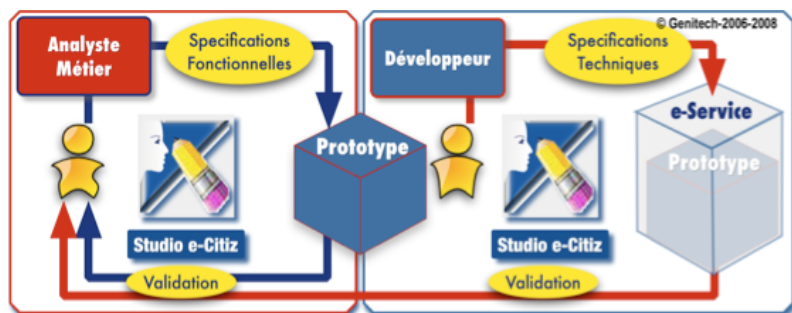


Figure 1 : Double-boucle brevetée de spécification

Nombre de projets d'applications web ne voient pas le jour dans les délais et avec les fonctionnalités attendues du fait de l'incompréhension et du mélange des genres entre les problématiques techniques et fonctionnelles. La démarche de développement permise par le **Studio e-Citiz** garantit une isolation parfaite entre les aspects fonctionnels et les aspects techniques.

Enfin, le **Studio e-Citiz** embarque quantité de fonctions garantissant à l'analyste métier une productivité accrue à chaque itération et à chaque nouveau projet. Ainsi, comparés aux méthodes et outils de développement en vigueur dans la plupart des organisations, le temps de développement initial d'une application web transactionnelle est

divisé par trois et le temps de réalisation d'une évolution est divisé par cinq.

## Gestion du Front-Office

Un Serveur de formulaires permet la conception, l'affichage, la saisie multi-canal (dont web et PDF) et la sauvegarde de formulaires.

Les formulaires dynamiques sont rendus intelligents grâce à l'utilisation d'un éditeur de règles métier et d'un moteur de règles. Enfin **e-Citiz** permet le pré-remplissage des démarches pour éviter les doubles saisies.

Un espace personnel sécurisé permettant le suivi des démarches et des fonctions de tiers déclarant complètent le spectre couvert par la plateforme.

**e-Citiz** permet, à l'aide d'alertes multi-canales (web, email, SMS, ...) la notification des acteurs à l'occasion d'un événement concernant leur démarche.

## Un véritable Middle-Office

Le moteur de Workflow orienté usage et données d'**e-Citiz** permet la mise en place de collaboration entre les différents acteurs : usagers, citoyens, entreprises, agents, partenaires, banques, ... Face au guichet unique des usagers, des tableaux de bords participent, côté middle-office, d'une gestion centralisée et de la traçabilité des

démarches.

## Back-office, intégration avec les Systèmes d'Information :

Les e-Services réalisées avec **e-Citiz** proposent une architecture à base de connecteurs. D'ores et déjà, les e-Services **e-Citiz** ont été interfacés avec des progiciels en utilisant des Web Services XML/SOAP, un Hub d'échange sécurisé tiers de confiance (interface HTTPS et XML), un Ordonnanceur (Scheduler) pour effectuer des traitements batches, un outil décisionnel par



l'intégration d'un ETL permettant de constituer des cubes OLAP, des flux EDIFACT/CFT, des messageries MOM (JMS, SonicMQ), des messageries électroniques (SMTP, POP...), des Serveurs de fax, des systèmes d'ACD de Centres d'appel, des Serveurs FTP, ...

Des fonctions d'orchestration sont intégrées dans la version XL de la plateforme.

## Face à un besoin générique,

une plate-forme industrielle basée sur des standards ! **Montée en charge :** Des milliers de personnes dans différents domaines d'activités utilisent la plateforme **e-Citiz**.

Celle-ci prend en charge tous les aspects techniques et garantit notamment un des aspects clefs de liés à la mise en production des applications web, la capacité à monter en charge des e-Services. Les outils de tests de performance intégrés permettent d'assurer le bon dimensionnement de la configuration de production.

Ainsi, pour garantir les performances attendues lors des montées en charge, les applications développées avec **e-Citiz** peuvent être déployées en grappes de serveurs (clusters). Le cluster J2EE, validé pour la plateforme **e-Citiz**, assure la répartition de charge (load balancing) et la continuité de service en cas de défaillance d'un serveur (failover).

**Déploiement :** Au moment du déploiement le choix du serveur

