

# **IBM Customer Experience Suite ; et vos applications deviennent mobiles**



## Introduction

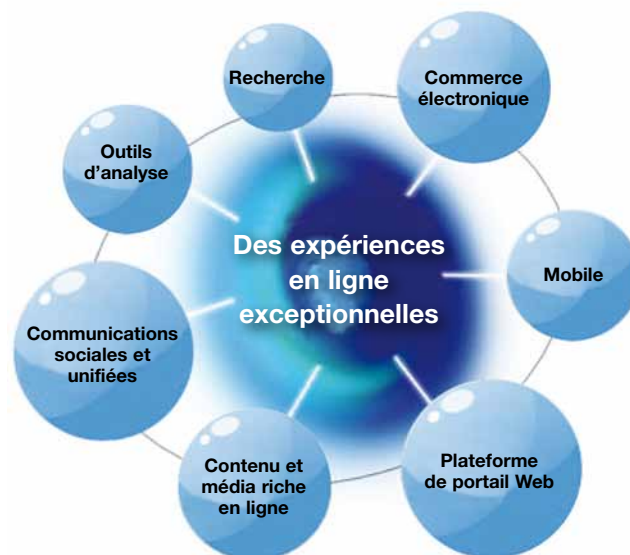
Assurer une présence Web efficace et dynamique prend de plus en plus d'importance aux yeux des organisations soucieuses de valoriser et de différencier leur marque. Face à la prolifération continue des services et des données disponibles en ligne, les dirigeants et les responsables des technologies de l'information définissent des priorités dans le choix des outils pour créer des expériences interactives qui attirent et retiennent les internautes, renforcent la fidélité à la marque et réduisent les coûts opérationnels.

## Offrir des expériences Web exceptionnelles

### Présentation du projet Northstar d'IBM

Pour permettre aux organisations de fournir les meilleures expériences web, IBM a lancé le projet Northstar – une feuille de route pluriannuelle permettant de définir la façon de créer des applications Web sans égal et différenciées. Le projet Northstar d'IBM permet d'aller plus loin dans la création d'expériences web en réunissant la bonne combinaison de technologies, comme la gestion du contenu en ligne, le portail d'accès à l'information d'entreprise, la personnalisation des pages Web avec les mashups, des fonctions intégrées de medias sociaux, de communication temps réel, la recherche, la personnalisation, les outils marketing, les capacités d'intégration complète, le support de la mobilité, les outils d'analyse, le commerce électronique et la gestion de contenus multimédia.

L'association de ces fonctionnalités permet aux organisations de créer des expériences en ligne inégalées et différenciantes, qui attirent et rendent les meilleurs clients captifs, renforcent la fidélité à la marque, améliorent le niveau de satisfaction des clients et réduisent les coûts opérationnels.



## IBM Customer Experience Suite – L'offre centrale du projet Northstar

Afin d'aider les clients à proposer des expériences en ligne exceptionnelles, IBM a lancé un nouveau produit destiné à aider les organisations à créer des applications en ligne très attractives, personnalisées et différenciantes. Cette nouvelle suite logicielle porte le nom de IBM® Customer Experience Suite. Elle constitue l'offre centrale de la feuille de route du projet Northstar.

## L'IBM Customer Experience Suite permet aux entreprises :

- De créer des interactions clients très personnalisées, en analysant et en s'adaptant aux préférences, aux comportements, et aux envies de chaque visiteur – quelque soit l'endroit où il se trouve et l'appareil qu'il utilise.
- De participer aux conversations de leurs clients sur les réseaux sociaux
- D'encourager la création et le développement de contenu, de média riche et de campagnes en ligne.

- De fournir des expériences utilisateurs attractives sans sacrifier la flexibilité, l'évolutivité ou la sécurité.
- De créer des expériences Web homogènes en les connectant aux applications métiers, aux solutions de commerce électronique, aux sites de réseaux sociaux et aux services en mode cloud.
- D'offrir des expériences homogènes performantes via différents canaux en ligne.

### Fournir des expériences en ligne sans égal aux utilisateurs de téléphone mobile

Les portails Web développés avec le logiciel IBM Customer Experience Suite offrent aux partenaires, collaborateurs et clients des applications personnalisées en fonction du rôle, du contexte, des actions, du lieu, des préférences et des besoins interactifs de chaque utilisateur. Les portails Web mobile étendent l'accès aux services et aux données à quelques 3 milliards de mobiles utilisés pour permettre aux entreprises de mieux fidéliser leur clientèle, d'améliorer la productivité de leurs équipes mobiles et de s'assurer un avantage concurrentiel. D'après Gartner, le total de PC en service dans le Monde atteindra 1,78 milliard en 2013. Le nombre de smartphones devrait, à cette date, dépasser 1,82 milliard <sup>1</sup>.

Les solutions de portail mobile assurent aux fournisseurs d'applications une plate-forme de contenu et de services créatrice de revenus. En offrant des services mobiles, les entreprises ont la possibilité d'augmenter le nombre de leurs clients ciblés. Selon une récente étude du cabinet JP Morgan North American Equity <sup>2</sup>, le total des utilisateurs de mobiles (de plus de 13 ans) atteint 233 millions (comScore)<sup>3</sup>, pratiquement équivalent à la TV (115 millions de ménages américains possèdent au moins un téléviseur). 61 millions d'américains utilisent le Web mobile (+ 33 % par rapport à 2008).

Ce livre blanc présente dans les grandes lignes la manière dont le logiciel IBM Customer Experience Suite aide les entreprises à tirer parti de la mobilité pour créer, cibler et optimiser leurs applications Web.

### Services complémentaires : Serveurs d'application Web et Portails Web

Les serveurs d'application Web mettent à disposition chaque application en ligne de façon indépendante. Un serveur d'application Web peut, par exemple, présenter une application permettant à un utilisateur de vérifier les soldes d'un compte bancaire ou d'effectuer des virements entre comptes. Citons, par exemple les plates-formes d'applications, Flex ou Java Server Faces, qui fonctionnent comme des frameworks d'interface utilisateurs. Elles sont donc destinées à créer une expérience utilisateur pour une seule application à la fois.

De leur côté, les portails Web sont des plates-formes qui étendent les capacités des serveurs d'application en intégrant l'expérience utilisateur de plusieurs applications, qui peuvent être soit du contenu en ligne et d'autres contenus de back-end, et/soit du service de réseaux sociaux ou d'autres types d'application, dans une application composite ou dans un site traditionnel.

Le choix de mettre à disposition une application, via un serveur d'applications Web ou une plate-forme de sites Web dépend d'un certain nombre de critères, notamment l'organisation de la gestion de l'infrastructure (si elle est gérée par des développeurs en interne ou externalisée), le nombre d'applications à déployer ou le nombre de mises à jour à effectuer pour répondre aux besoins des entités de l'entreprise.

Voyons d'un peu plus près la définition du terme « application ». Si elle permet de « consulter le solde d'un compte » et « d'effectuer des virements » s'agit-il d'une seule application ou de deux applications ? La réponse, en termes d'architecture, est bien évidemment « cela dépend ». Il n'y a pas de définition absolue ou de critère décisif à ce sujet. La réponse la plus simple est qu'il s'agit d'une application unique si une seule équipe de taille normale la crée. Par exemple, si une entreprise considère la création d'une fonction de « consultation du solde d'un compte » et « la présentation d'une publicité ciblée » comme deux applications, on pourrait supposer qu'elle ne déciderait pas de les faire mettre en œuvre par la même équipe. L'une aurait une expertise de la banque en ligne, et l'autre une compétence plutôt marketing. De plus, l'équipe chargée des services bancaires en ligne pourrait avoir une expérience et une expertise autour de la plate-forme de développement Flex, tandis que l'autre équipe chargée de fournir le contenu marketing ciblé pourrait avoir une expertise différente et opter pour une autre technologie pour ses expériences utilisateurs. Avec les portails Web, les entreprises peuvent appliquer – et d'étendre – leurs domaines d'expertise et de créer de nombreuses applications avec des technologies différentes tout en assurant des expériences homogènes.

La plate-forme Web Customer Experience Suite intègre des concepts bien définis pour le partage de contexte entre des applications hétérogènes développées indépendamment. Lorsque les organisations souhaitent offrir de nombreuses applications développées indépendamment comme une expérience unique, personnalisée et homogène, elles se donnent plus de flexibilité pour s'adapter grâce à des plate-formes Web. Par exemple, même s'il est possible de développer tous les aspects des services bancaires en ligne comme une seule et unique application, on pourrait opter pour le développement de services bancaires en ligne en plusieurs applications faiblement couplées pour faciliter la réutilisation et le reformatage des éléments dans différents sites Web, et ainsi les développer plus facilement de façon itérative dans l'ensemble d'une équipe de développement distribuée.

## Étendre les avantages des serveurs d'applications Web et des Web Portail pour fournir des expériences mobiles sans égal

Les clients cherchent dans la majorité des cas à mettre à disposition de nombreuses applications de portail aux utilisateurs de mobiles. Ils doivent se poser deux questions :

- Quelles sont les applications à mettre à disposition des utilisateurs de mobiles ?
- Combien de mobiles faut-il prendre en charge ?

Compte tenu de l'évolution rapide du marché des mobiles, il est peu probable que les entreprises doivent prendre en charge un seul et unique mobile. Pour chaque type de mobile supporté, les clients doivent-ils alors considérer les applications mobiles à offrir, et pour quels mobiles ? Par exemple, il est possible que les clients souhaitent mettre à disposition 10 applications-clés présentées dans 10 onglets de navigation sur leur portail Web, et qu'ils veuillent proposer 5 applications sur l'iPhone d'Apple. Ils pourraient procéder à du « codage en dur » avec ces 5 applications et proposer chacune comme autant d'applications iPhone. Si le client décide de proposer une 6<sup>ème</sup> application aux utilisateurs de mobiles (dans cet exemple, l'iPhone d'Apple), il devra développer et proposer spécialement cette application intégrée au portail web, en fournissant une expérience utilisateur mobile avec moins de contrôle sur les attributs de présentation des applications Web mobile.

## Configurer des préférences pour les utilisateurs mobiles à l'aide des plates-formes de portails Web

Il est possible que certains utilisateurs de mobile veuillent utiliser des applications mobile pour interagir, plus précisément, pour personnaliser les services qu'ils souhaitent utiliser (par exemple, sélectionner des actions, de nouveaux indices ou des communautés à suivre, etc. : « voilà les 10 actions que je veux suivre » ou « je veux que ma page d'accueil soit «consulter le solde de mon compte »).

Les portails Web permettent aux utilisateurs de centraliser la gestion de leurs applications, plutôt que de créer ou de modifier les interfaces des applications pour chaque périphérique utilisé, par exemple le site Web, le Netbook, le téléviseur et les smartphone.

Les applications mobiles gérées par les portails Web offrent aussi aux utilisateurs la possibilité de modifier la présentation des informations. Les portails Web favorisent nettement les entreprises qui cherchent à proposer des informations de grande qualité aux utilisateurs mobiles, optimisées en fonction de leurs préférences, de leurs centres d'intérêts pour favoriser les possibilités de cross selling et de up selling. Avec les portails web, les entreprises peuvent facilement organiser et cibler la mise à disposition de leurs applications à un groupe particulier d'utilisateurs, par exemple un groupe d'internautes pourra visualiser et interagir avec un certain nombre d'applications tandis que des utilisateurs d'un groupe différent, éventuellement des clients correspondant à des profils spécifiques, pourra avoir accès à un ensemble d'applications totalement différent.

Les règles de personnalisation permettent de sélectionner un contenu à présenter en utilisant n'importe quel type d'information, y compris le profil client, les attributs, l'heure, les fuseaux horaires, le lieu géographique ou le type de mobile. Par exemple, un client fidèle d'une institution financière visualise des informations concernant des services relatifs à son niveau de fidélisation, alors qu'un client de niveau courant visualisera des informations différentes sur la même page de la même application.

Le portal framework fournit des critères supplémentaires pour la fourniture personnalisée de très nombreuses applications via un serveur multi-canal. Grâce à l'administration centralisée, lorsque l'entreprise ajoute une nouvelle page à une application et / ou un nouveau service, elle peut les mettre à disposition en une seule fois sur de nombreux canaux, livrée sur un (des) mobile(s) privilégié(s) du public ciblé, avec une présentation affinée selon le public ciblé, ou des choix de fourniture orientés client. Lorsque les clients continuent à éditer et mettre à jour la configuration des applications ou les options d'accès, leurs préférences sont enregistrées dans l'application du portail d'accès. Lors des sessions à venir, lorsqu'ils sélectionnent par exemple « Installer la mise à jour d'une application ? », leurs sélections sont préservées

dans tous les canaux d'accès aux applications. S'ils visitent le kiosque le lendemain, ils vont recevoir le même ensemble de services personnalisés. Le portail d'accès offre ainsi aux clients la souplesse du choix en interagissant sur l'ensemble des applications-clés et en leur permettant de passer aisément d'un périphérique à un autre sans avoir à répéter ou à rentrer les préférences d'accès à l'information.

### Augmentation des résultats de l'entreprise grâce aux applications mobiles

De nombreux dirigeants ont confirmé que l'utilisation d'applications mobiles avait contribué à augmenter les résultats de l'entreprise, principalement en termes de productivité. Selon une étude menée par Forrester Research<sup>4</sup>, les investissements en applications mobiles sont de plus en plus cités par les dirigeants comme étant les investissements informatiques à plus forte valeur ajoutée en termes d'accroissement de la productivité, de renforcement de la satisfaction clients et de réduction des coûts opérationnels. « La mobilité est là pour durer ; par conséquent, les investissements en outils d'aide aux utilisateurs mobiles et distants représentent une avancée importante pour l'entreprise dans sa globalité » En fait, selon l'étude menée par Forrester, 91 % des entreprises qui utilisent des processus mobiles pensent que l'investissement en solutions de connexion aux appareils des utilisateurs distants doit être considéré comme un investissement informatique prioritaire. Parmi les principaux avantages cités, on notera l'augmentation de la satisfaction des employés et des dirigeants (78 %), suivi de près par l'accroissement de la productivité des télétravailleurs (72 %) et par l'efficacité informatique (67 %).

### Solution IBM Customer Experience Suite – Fonctionnalités pour appareils mobiles

La plate-forme IBM Customer Experience Suite - WebSphere Portal prend en charge différents langages et reconnaît dès la première utilisation plusieurs navigateurs et type de clients mobiles. Son infrastructure peut très facilement s'étendre à la prise en charge de nouveaux appareils. Pour inclure de nouveaux navigateurs ou de nouveaux appareils, il vous suffit d'ajouter de nouveaux types de formatage ou de clients à l'aide des portlets d'administration correspondants.

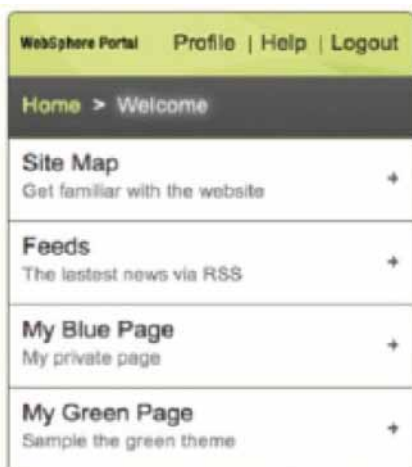
Grâce à WebSphere Portal mobile et à son architecture extensible, les périphériques les plus récents peuvent être pris en charge (mobiles iPhone, BlackBerry ou Android, par exemple), moyennant une personnalisation mineure du thème de portail et de la feuille de style). De nombreux clients peuvent prendre en charge ces appareils sans avoir à effectuer le moindre effort de personnalisation de thème.

Un thème de portail mobile est fourni en standard, ce qui facilite la création d'une version optimisée de leur site.

Les concepteurs de sites et les responsables informatiques ont le choix entre deux approches différentes pour implémenter un thème adapté aux mobiles. La première approche consiste à utiliser WebSphere Portal pour le balisage, la détection du périphérique client afin de rediriger les utilisateurs mobiles vers le thème adapté. Dans ce cas, il incombe aux administrateurs d'installer le nouveau thème, d'ajouter et de configurer le marquage HTML mobile, puis de configurer les nouveaux clients à l'aide de la définition du client approprié (en fonction du navigateur mobile). Par exemple :

Figure 1 : Thème WebSphere Portal mobile prêt à l'emploi

Type de périphérique	*iPhone*
Balisage	HTML
Fabricant	Apple
Modèle	iPhone



De la même façon, vous pouvez également ajouter d'autres appareils mobiles (iPad, BlackBerry ou Android, par exemple). Pour pouvoir être affichés, les portlets et les pages doivent prendre en charge le balisage HTML mobile ; les administrateurs peuvent utiliser les propriétés de présentation des pages pour configurer celles qu'ils souhaitent afficher. Pour afficher la totalité du contenu tel qu'il peut être visualisé dans un navigateur classique, en évitant tout ajout de clients et de markup, vous pouvez associer plusieurs définitions de mobiles au sein d'un même thème.

Les administrateurs peuvent installer les modèles de thèmes mobiles et incorporer les types de clients correspondants. Le thème « mobile » permet aux utilisateurs de naviguer et d'accéder à chaque page, tout en affichant un fil d'Ariane facilitant l'accès à l'arborescence.

Une fois qu'un thème a été mis en place, vous pouvez personnaliser les fichiers theme.css (modification de la couleur, de la taille d'affichage du portlet, de la structure de présentation et des options de widgets). Vous trouverez les instructions correspondantes sur le site du catalogue de solutions WebSphere Portal Business : <https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/assetDetails.xsp?action=editDocument&documentId=3148931F1C482700852576AC0050BD8C&Login>

### Création d'applications mobiles à l'aide de WebSphere Experience Factory

La solution IBM Customer Experience Suite inclut les outils de développement WebSphere Experience Factory (lien), qui permettent aux développeurs de l'entreprise de créer des applications complètes et interactives. Ces applications capitalisent sur les investissements technologiques déjà réalisés, s'intègrent aux principales bases de données du marché, aux services Web et REST, aux progiciels tels que SAP, Siebel et Oracle (PeopleSoft), ainsi qu'à d'autres entrepôts de données opérationnels.

WebSphere Experience Factory est un environnement de création d'applications très simple à utiliser. Il contient une plate-forme de développement Eclipse totalement fonctionnelle, qui permet à tous les développeurs de créer,

personnaliser, déployer et gérer rapidement des portlets complexes, de plusieurs pages. Ce logiciel contient des outils de création automatisée d'applications (avec assistants). Ces outils incluent un accès aux données, ainsi que des interfaces utilisateur interactives et complètes, utilisant les toolkit Dojo les plus avancés et les technologies AJAX les plus à même d'offrir une expérience Web exceptionnelle. Cette version inclut des composants AJAX prêts à l'emploi, qui permettent de créer en quelques clics des applications de portail complètes et interactives. Les développeurs peuvent ainsi facilement créer des applications incluant des fonctions telles que des glisser-déposer entre portlets. Or, ces fonctions correspondent aux attentes des utilisateurs finaux en matière de fonctionnalités bureautiques à inclure dans un navigateur.

Par ailleurs, le mécanisme de profilage dynamique breveté de WebSphere Experience Factory permet aux développeurs de créer des applications dynamiques, personnalisables, basées sur les rôles. Pour cela, ils utilisent des groupes WebSphere Portal, afin de livrer des contenus personnalisés sur plusieurs dimensions (rôles, types d'appareils, données géographiques, marques). A partir d'un code source unique, les développeurs peuvent créer une application qui sera utilisée au sein de différents environnements (et notamment dans WebSphere Portal via HTML, sur SmartPhones et en environnements clients-riches utilisant des attributs de profil, ce qui minimise le coût des modifications par rapport aux environnements spécifiques).

Pour les entreprises qui souhaitent livrer un nombre fixe d'applications uniquement à quelques appareils mobiles, les outils de développement tels que WebSphere Experience Factory ou Rational Application Developer sont à prendre en considération. Les outils et exemples téléchargeables WebSphere Experience Factory permettent aux entreprises de développer des applications interactives dotées de nombreuses fonctionnalités, destinées au marché des SmartPhones (qui connaît actuellement une croissance exponentielle).

Les exemples concernent des appareils tels que les mobiles iPhone, Android, ou encore BlackBerry. Les techniques décrites incluent l'utilisation d'un type de client unique pour la création de variantes d'applications (ce qui permet à une même application d'être utilisée de façon différente par une multitude d'appareils).

Figure 2 : WebSphere Experience Factory Dynamic Profiling adapte la présentation aux utilisateurs connectés et mobiles.



Vous trouverez plusieurs exemples d'applications mobiles IBM très utiles sur le wiki de WebSphere Experience Factory : <http://www-10.lotus.com/ldd/pfwiki.nsf/xpViewRecent.xsp?searchValue=mobile>. Les articles et les exemples de code téléchargeables montrent comment tirer le meilleur profit des fonctionnalités riches de Portlet Factory afin d'offrir des expériences Web exceptionnelles, optimisées pour différents types d'appareils.

### Mobile Portal Accelerator

De nombreuses entreprises sont conscientes qu'elles devront, à l'avenir, prendre en charge plusieurs types de terminaux mobiles (au moins trois, sans compter les mises à jour correspondantes). Ces entreprises font souvent le choix d'une solution serveur multi-canal (telle que Mobile Portal Accelerator) (lien) pour l'automatisation du développement de portails mobiles et l'optimisation de l'affichage de contenu Web sur des milliers de terminaux (sans compter leurs mises à jour).

Le logiciel IBM Mobile Portal Accelerator permet de livrer facilement, de façon rentable, des contenus et des applications à tout type de terminal mobile dans le monde. Cette solution contient des modèles de portails prêts à l'emploi, ainsi que des outils de développement d'applications de portlets destinés à un public mobile. Son serveur intelligent, multi-canal, adapte le contenu en fonction de chaque terminal mobile. Pour cela, il utilise les caractéristiques et les fonctions de l'appareil, définies dans le référentiel du logiciel. Par conséquent, les développeurs peuvent créer une seule fois des applications, ce qui permettra ensuite d'afficher des contenus Web personnalisés, adaptés à plus de 8400 types de terminaux mobiles.

Figure 3 : Le serveur multi-canal de Mobile Portal Accelerator optimise l'affichage de contenu sur plus de 8400 terminaux mobiles. Cette capacité dépasse celle des navigateurs Web intégrés.



Le service d'abonnement de MPA (IBM Mobile Portal Accelerator Device Update) permet aux clients de recevoir régulièrement les mises à jour du référentiel : nouvelles définitions de terminaux mobiles et mises à jour en provenance des fabricants. IBM Mobile Portal Accelerator et IBM Mobile Portal Accelerator Device Update aident les entreprises à livrer rapidement des contenus personnalisés, des applications et des services aux employés mobiles, aux clients et aux abonnés, sur une très large gamme de terminaux mobiles, sans refonte des applications Web mobiles existantes.

MPA (Mobile Portal Accelerator) se compose d'un moteur serveur multi-canal et d'un référentiel très complet de données disponibles sur plus de 8400 terminaux mobiles tels que bornes interactives, systèmes AV portables, TV, consoles de jeux, qui viennent s'ajouter à la large gamme de Smartphones et d'appareils mobiles). Le référentiel est conforme aux normes W3C CC/PP (Composite Capability / Preference Profiles) et WAP UAPROF. Il contient plus de 600 attributs par appareil. L'abonnement au référentiel permet de bénéficier des mises à jour dès leur apparition sur le marché. L'architecture de cette solution permet aux clients de mettre à la disposition de publics mobiles des contenus Web et de portails, en toute sécurité, avec un style d'affichage et des préférences d'accès variés.

De nombreuses entreprises à travers le monde ont pu, grâce à cette approche, réduire leurs coûts de développement et de maintenance de code. Vous pouvez visualiser sur le site suivant une démonstration (sur serveur IBM Demonet) de la puissance de MPA pour l'optimisation de contenu destiné à pratiquement tous les terminaux mobiles du marché : <http://mpademo.net:10040/wps/portal>



La solution IBM Mobile Portal Accelerator (MPA) offre des fonctionnalités de portail avec un affichage optimisé. En effet, le contenu peut être développé indépendamment des différents périphériques, puis adapté dynamiquement à leurs fonctions. Les développeurs peuvent donc créer des contenus ou des services, qui seront ensuite présentés sur une large gamme d'appareils, sans refonte. Comment cela est-il possible ? Grâce à l'utilisation combinée d'un référentiel robuste et d'une technologie d'affichage hautes performances, qui adapte le contenu (aux formats XHTML, XDIME et XDIME2) aux fonctions de présentation des différents périphériques cibles. Pour obtenir une description plus détaillée de la norme XDIME, accédez au site wikipedia: <http://en.wikipedia.org/wiki/Xdime>.

Le développement de contenus et de services indépendants à l'aide de la solution Mobile Portal Accelerator offre plusieurs avantages financiers :

Les applications peuvent être écrites une seule fois, puis adaptées automatiquement aux différents dispositifs via la mise à jour de leurs modèles. La solution MPA (Mobile Portal Accelerator) fonctionne de façon transparente avec les services de portail, pour offrir une expérience Web mobile de haute qualité, personnalisée et captivante.

Vous pouvez optimiser l'utilisation de vos contenus grâce à une livraison ciblée de contenus mobiles adaptés à différents publics : Par exemple, les services de personnalisation du portail peuvent être étendus en vue d'offrir des informations ciblées basées sur des profils utilisateur, sur des campagnes, voire sur les caractéristiques des dispositifs de téléphonie mobile. (Il peut s'agir notamment de la fourniture du contenu d'une page de portail spécifique sur iPhone uniquement, ou encore sur un modèle Samsung en particulier).

Exemples de contenus créés avec IBM Web Content Management et fournis sur dispositifs mobiles : Les entreprises peuvent, moyennant quelques modifications mineures des modèles IBM Web Content Management, diffuser simultanément des contenus WCM (IBM Web Content Management) à des publics connectés et à des publics mobiles. Grâce à ces nouvelles capacités d'intégration et de planification, il est désormais possible (et avantageux) de créer une instance de contenu unique, qui sera ensuite présentée à la fois au format HTML et au format XDIME (via l'utilisation de différents modèles de présentation). Cela signifie qu'il

vous suffit de créer qu'une seule copie le contenu, que vous utiliserez (et gèrerez) ensuite pour PC et périphériques mobiles.

Figure 4 : Lorsque vous utilisez la solution IBM Mobile Portal Accelerator avec les modèles IBM Web Content Management, vous pouvez diffuser un contenu optimisé à des utilisateurs connectés et sur plates-formes mobiles.



L'environnement d'exécution du serveur multi-canal intégré à la solution MPA transforme les données XDIME (extension de balisage XHTML périphérique indépendant) grâce à la correspondance avec les règles du référentiel du dispositif. Cela permet de générer des interfaces propres aux différents appareils mobiles. Cet environnement d'exécution prend en charge la création de différents langages de formatage (XHTML Basic, XHTML Mobile Profile, WML et HTML, notamment). Il est intégré à WebSphere Portal via l'intégration de Portal Filter et Portlet Filter. Les portlets mobiles utilisent Portlet Filter pour l'affichage de contenu via IBM Mobile Portal Accelerator. Le toolkit de la solution MPA contient des assistants, des interfaces graphiques et des exemples d'applications. L'ensemble de ces outils permet de développer des portlets mobiles et des règles applicables aux terminaux mobiles. La boîte à outils se présente sous forme de plug-in de Rational Application Developer.

Grâce au serveur ICS (Image Conversion Service) inclus, vous pouvez automatiquement convertir les images à afficher sur mobiles. Ce serveur permet de convertir les images dans différentes tailles, différentes couleurs ou différents formats. Les formats d'entrée supportés sont : Windows BMP, GIF87a, GIF89a, JFIF/JPEG, PNG, TIFF et WBMP. Les formats de sortie pris en charge sont : GIF89a, JFIF/JPEG, PNG et WBMP. Les fonctions d'ICS limitent la taille du fichier de sortie à une taille gérable par le terminal mobile.

### Portlets mobiles prêts à l'emploi

Pour accélérer la génération de valeur, les entreprises peuvent utiliser les nouveaux portlets XDIME pour mobiles. Ils sont prêts à l'emploi et incluent notamment les exemples de portlets suivants : Portal RSS/ ATOM feed, Mobile Portal Stock et Mobile Portal Client Framework. L'exemple de portlet Mobile Client Framework contient 50 exemples de widgets XDIME 2 que vous pouvez utiliser pour offrir une expérience optimisée et plus interactive sur terminaux mobiles. La bibliothèque de widgets contient tous les éléments essentiels qui vous permettront de créer des applications client très utiles et attrayantes. Les développeurs d'applications mobiles ont désormais la possibilité de contrôler le comportement des widgets et les transitions (fondu, par exemple) à l'aide de propriétés ou d'attributs de style. Autres exemples pour mobiles inclus dans l'offre : Mobile Struts Mail Reader, Mobile ICS Portlet. Ils sont utilisés pour faire la démonstration des fonctionnalités de base du portlet ICS (Image Conversion Server) Mobile JSR168 / JSR 286. Ils indiquent comment utiliser l'interface API JSR168 (ou JSR 286) au sein d'un portlet mobile, font la démonstration de différents éléments XDIME, Mobile Change of Address, Mobile Reminder, Mobile Login, Mobile Calendar, Mobile Wireless Stock, Mobile RSS/Syndicated Feed.

### Fourniture d'applications Web mobiles intégrées aux fonctions spécifiques des terminaux mobiles.

On assiste à un intérêt croissant pour les applications et services Web capables d'interactions avec les services disponibles sur les périphériques mobiles (tels que : numérisation OCR, messagerie SMS, fonctions d'appareil-photo ou services GPS). Les nouvelles capacités incluent une prise en charge Javascript, qui permet d'accéder aux fonctions de ces terminaux mobiles. Par exemple, le navigateur Safari de l'iPhone, et certains navigateurs Blackberry, peuvent accéder aux fonctions GPS de l'appareil. Ainsi, le navigateur Safari de l'iPhone utilise Javascript pour détecter le passage de l'écran du téléphone du mode Portrait à Paysage (gauche ou droite), ce qui permet de bénéficier d'interactions avec IBM Mobile Portal Accelerator pour modifier la présentation en fonction de l'orientation du téléphone. Les applications mobiles intégrées offrent non seulement des tags permettant d'accéder aux e-mails et de composer des numéros, mais également un accès à la messagerie SMS pour l'envoi de messages.

Les règles incorporées à IBM Mobile Portal Accelerator permet aux entreprises de concevoir des applications capables de transférer des appels Javascript aux appareils dotés de ces fonctionnalités, afin de les exploiter.

## Récapitulatif

La solution IBM Customer Experience Suite offre aux entreprises un vaste choix d'applications mobiles, d'outils de développement et de solutions serveur multi-canal prêts à l'emploi. Elles pourront ainsi bénéficier d'une expérience mobile exceptionnelle, d'une réactivité extrême. Grâce aux fonctions centralisées de gestion dont a été dotée la plate-forme Web, à l'architecture évolutive et à l'offre de contenu Web personnalisé via différents modes d'accès, les entreprises peuvent réaliser des économies en termes de coûts de développement et de coûts d'administration. Elles peuvent mettre en place des solutions de plates-formes Web qui répondent (voire dépassent) les attentes des utilisateurs et anticipent leurs préférences à venir.

## Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur IBM Customer Experience Suite et sur IBM Project Northstar, contactez votre représentant commercial IBM ou votre Partenaire Commercial IBM, ou visitez le site : [ibm.com/northstar](http://ibm.com/northstar)

## Ressources supplémentaires

Catalogue WebSphere Portal Business Solutions (sur Lotus Greenhouse) : [https://greenhouse.lotus.com/catalog/home\\_full.xsp?fProduct=WebSphere%20Portal](https://greenhouse.lotus.com/catalog/home_full.xsp?fProduct=WebSphere%20Portal)

Wiki IBM Mobile Portal Accelerator :

<http://www10.lotus.com/ldd/portalwiki.nsf/xpViewCategories.xsp?lookupName=IBM%20Mobile%20Portal%20Accelerator>

Démonstration IBM Mobile Portal Accelerator sur IBM DemoNet :

<http://www-10.lotus.com/ldd/portalwiki.nsf/xpViewCategories.xsp?lookupName=IBM%20Mobile%20Portal%20Accelerator>

<sup>1</sup> « Gartner Highlights Key Predictions for IT Organizations and Users in 2010 and Beyond », publié le 13 janvier 2010.

<sup>2</sup> Etude réalisée par P. Morgan (North American Equity Research) en juin 2010 : « Mobile Advertising An In Depth Look at the Future of Mobile Advertising ».

<sup>3</sup> Comscore, Inc. <http://www.comscore.com/>

<sup>4</sup> Forrester : « Remote Support Increases Staff Effectiveness ». Publié le 16 octobre 2009.



---

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Global Services  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

Imprimé en France  
Septembre 2011  
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans certains pays. Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées d'un symbole de marque (® ou ™), ces symboles signalent des marques d'IBM aux États-Unis à la date de publication de ce document.

Ces marques peuvent également exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. Vous trouverez la liste actualisée des marques IBM sur le site Web suivant (dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques) : [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Les autres noms de société, de produit et de service peuvent appartenir à des tiers.

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.



Recyclable, merci de recycler

---