



IBM SOA Summit



* Informations valorisées et SOA,
le couple gagnant.



SOA et ses Utilisateurs / TE30

Olivier Elluin

Portal & SOA consultant



Les utilisateurs dans un contexte SOA

- **Besoins et Préoccupations générales**
- **Importance des utilisateurs**
- **Comment valoriser mon infrastructure de service auprès de mes utilisateurs ?**
- **Evolution des interfaces de travail**





Marketing
Ventes

Connaissance Client / Efficacité des Offres

- **Fidélisation** (attrition)
- **Innovation**, Différenciation: délivrer de nouveaux produits et services plus rapidement.
- **Intégration** des canaux. Evolution des métiers et des fonctions des canaux **Ventes croisées** (optimiser la distribution des produits)



Informatique

Flexibilité du SI

- Urbaniser, Décloisonner (silos)
- **Réactivité**, réduire les cycles de déploiement
- **Intégrer** les applications. **Fluidifier** les échanges entre applications. Rendre disponible les sources de données
- Alignement Projets / Stratégie, **Libérer des budgets** pour délivrer les nouveaux produits / services



Utilisateurs

Productivité de l'interface de Travail (Ergonomie)

- Accès **simplifié** aux fonctions métiers
- La bonne information au bon moment (pertinence)
- **Les bons outils pour ma fonction**
- Prise en compte de la mobilité – Services en ligne



Finances
Contrôles

Maîtrise des risques

- **Connaissance client** (appréciation des risques)
- Conformité aux nouvelles réglementations, Internationalisation,
- Efficacité des processus, **alignement moyens/stratégie**



Ressources
Humaines

Attractivité, Fidélisation

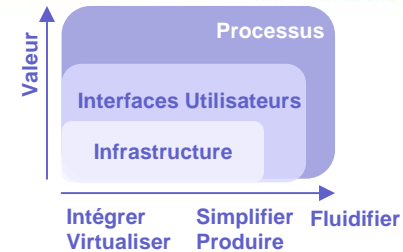
- Dématérialisation des processus administratifs (mobilité,..)
- Capital Humain, transfert des connaissances
- Stratégie / Compétences (alignement)



Clients

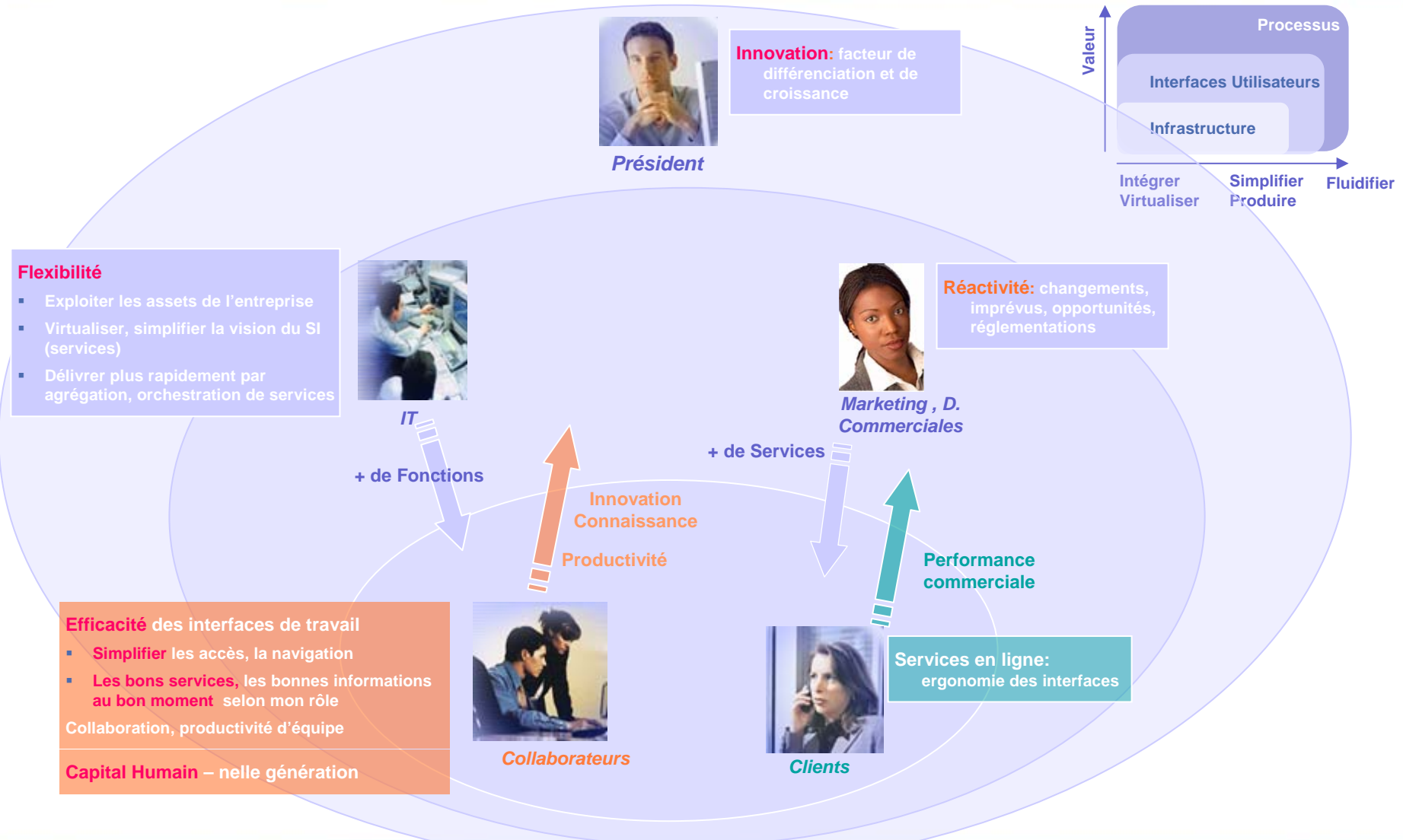
Self Service - Multi Canal

- ↗ plus de Services, plus d'**interactivité**
- ↗ **Qualité** des produits, efficacité des interfaces
- ↗ Connaissance marché, autonome



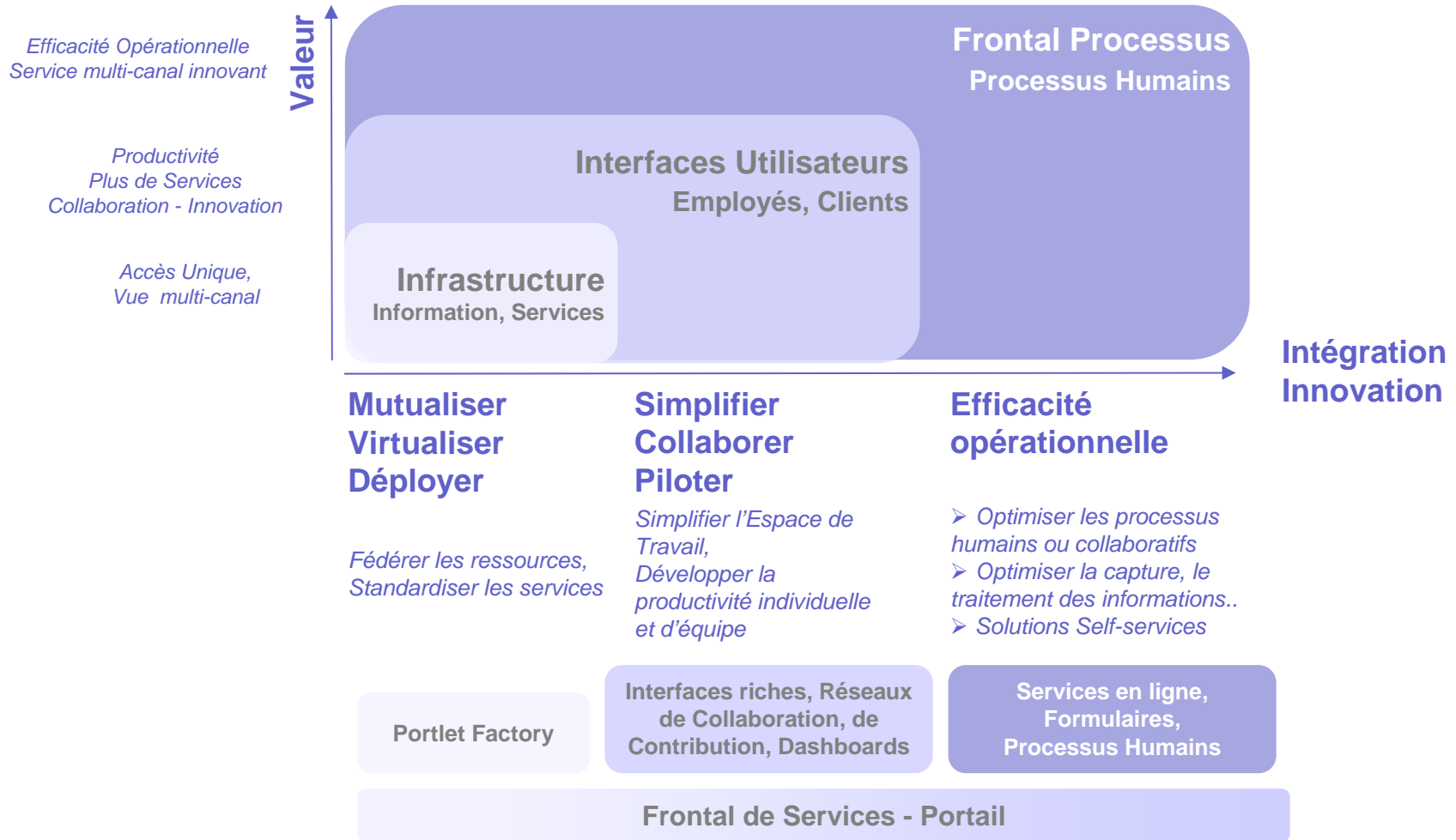
Importance des Utilisateurs

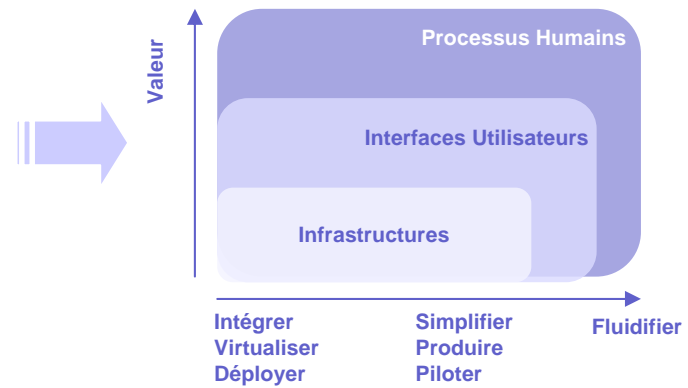
Stratégie & Efficacité des services



"Aujourd'hui, plus de 85 % de la valeur marché des 500 compagnies du S&P 500 repose sur des actifs intangibles. Pour la plupart de ces compagnies, ces actifs intangibles sont liés aux personnes, au capital humain. Ce qui est important n'est plus ce que vous détenez mais ce que vous connaissez..."

—Craig Symons, Forrester Research, Inc.





Navigateur
• Tâches

Evènements
• Multi-canal,
• Client

Information Client
Numéro Client : 365 9686 2001
Monsieur Philippe Martin
12, Rue des censeiers
75 014, Paris
Epouse: Catherine Martin

Gestionnaire de Tâche
10 mars 2006 14:00:00 Rendez-vous, Martin Philippe
10 mars 2006 14:00:00 Rendez-vous, Martin Philippe
13 mars 2006 14:00:00 Rendez-vous, Martin Philippe
Rendez-vous Martin Philippe, RdV Assurance Moto
14 mars 2006 14:00:00 Rendez-vous, Martin Philippe
14 mars 2006 14:00:00 Rendez-vous, Martin Philippe

Activités
Besoin crédit supplémentaire en fin de mois.
Capacité retrait supplémentaire (Déplacement à l'étranger)
Client Présent

Espace Client
• Identifier un contact
• Fermer la session cliente
• Préparer l'entretien
• Conduire l'entretien
• Modifier le Panier
• Proposer
• Impression Offre
• Nouvelle Tâche

Clé	N° de Compte	Compte	Solde Courant	Dernier Virement	Conseils
■	234786-2999-200-1289	Compte Chèque	\$3,400.00	3/14/2006	
■	100292-2777-001-2001	Obligations Monétaires	\$27,865.00	12/29/2005	
■	100201-2001-100-2992	Compte Epargne	\$6,500.09	2/28/2006	
■	4356-2992-2999-0000	Carte Bleue	\$12,345.00	3/13/2006	
■	200202-2992-277-3553	Compte Titres	\$63,090.78	9/16/2005	

Synthèse sur les 5 derniers mois

Bar chart showing account balances from 4/20/2003 to Today. Y-axis ranges from \$0 to \$70,000.00. X-axis shows dates: 4/20/2003, 5/20/2003, 6/20/2003, Today.

CONSEILLER
3/14/2006: Refer client to Financial Advisor to discuss savings plan for daughter. Investigate further

18 Month CD
serious money deserves a serious rate

E-mail Updates
FREE updates about financial products & services
sign up now!

Sametime Contacts
Available - ADSL
Type to find name
AMS (0/2)
Architectes (0/2)
BluePages (0/1)
GBS - Industry Solutions
CTC (1/1)
HCH-SAP (0/2)
TOT
TSS (0/1)
SU (0/1)
SWAT (0/2)
Work (10/38)

Activities
Day At-A-Glance
Tue, Mar 14, 2006
09:30 - 10:30

Calendar
Today Apr 30, 2007
March 2006
M T W T F S S
27 28 1 2 3 4 5
6 7 8 9 10 11 12
13 14 15 16 17 18 19

Sujets à aborder
Assurance Vehicule
Carte Gold
Echéance PEL
Proposition Crédit Auto
Simulation Assurance

Navigateur
• Fonctions

Assistant
• Tâches

Vue Service Métier

Vue Service Métier

Fonctions Collaboratives

Evènements
• Annonces,
• Nouvelles

IBM Contact Center Workplace
[-] [] [X]

Agent Control

Agent Status - Ready

Contact Status - Online

Online Hold

Mute Transf.

Confer. Wrap up

Hang up Callback

Customer Information

★★★★★ **Customer Number : 365 9686 5486**

Contact Information

Ana Martinez
 Balmes 104,
 08008, Barcelona
 Spain
 Spouse: Pepe Martinez

934018317
 675232321
 ana_martinez@es.ibm.com

Recent Communications

Details	Date	Time	Activity
	09/11/2005	15:45	Expressed concern about funding for kids
	11/10/2005	09:55	Inquiry regarding mutual fund investment
	10/09/2005	16:55	Daughter just departed college. Looking i

Customer Insight

CRM

"Good afternoon Ana Martinez, and welcome to the Open Bank customer service. This is Inés García speaking, and my agent ID is 00126."
 "I can see you are interested in a Personal Loan today, is that right?"

If "Yes" - answer "Good, let's take care of this Personal Loan today, is that right?" [Link to Personal Loan script](#)
 If "No" - answer "Ok, then how can I help you this afternoon" [Link to generic script](#)

Script d'entretien

Menu Personal Loan X

Personal Loan Form

Loan Form Data

Amount: Nb. of monthly payments:

Reason: Interest rate:

Total monthly payments:

Personal Data

First Name: Surname:

Address: ZIP Code:

Phone: E-mail:

Further Personal Data

Employer name: Monthly income:

OK Cancel

Call details

Details (CTRL + D)

Add

Telephony - Performance

Inbound	21
Avg. Inbound	0 00:03:44
Outbound	0
Avg. Outbound	0 00:00:00
Consult	5
Avg. Consult	0 00:03:01

Time Usage

Login	0 02:32:18
Talk	0 01:38:03
Available	0 00:25:52
ACW	0 00:22:58

Compte-rendu d'appel

Performances des appels

Formulaire de souscription

Interface CTI

Compte-rendu d'appel

Performances des appels

Formulaire de souscription

Echange de données à l'initiative de l'utilisateur entre les services exposés



IBM WebSphere Portal - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://portal.ibmdemo.com/wps/myportal/!ut/p/c1/pVHLD0IwEPwWP8DstTCFeRRIEJUqsCFCdAGI-DB-I Dogear Search

Launch Shipping Demo > Shipping Demo > Search: All Sources Log Out

Shipping Demo

RENOVATIONS Shipping Center

Customers

Orders for Customer: 5728883

Company	Address	Contact	Contact Info
5728883	Marketing & Merchandising Worldwide 10352 International Drive	Betty Zechman	betty_zechman@renovations.com
3542877	MoreProfit Widgets Corp., 101, Mayfield Av, Atlanta, GA	Dan Misawa	j_segal@moreprofit.com
2880993	BellVue Tech. Univ., 1B, ScenicView Blvd., Pittsburgh, PA	Dennis Michaels	jill_smith@btu.edu
8288473	IntelliBro, 1C, 1st Av, Raleigh, NC	Ed El-Amon	alex_brown@intellibro.com
4878733	SMS Defense Corp., 1 Mayflower Av, Fairfax, VA	Frank Adams	stevek@sdc.com
8927723	BOM Inc., 5788 Los Gatos Blvd., Santa Clara, CA	Gardner Raynes	cfo@bom.com
1299877	GT Times Inc., Broad St., Mt. Kisco, NY	Heather Reeds	bill@gttimes.com
3045388	IBM Financial Services, 1 North Av, New York, NY	Del Law	jstlaw@wvwm.com
3764002			
5827744	RON Corp, Amarillo, TX	Ling Shin	lawyer@ron.com

Tracking order #: 042001000002

Composite Application

Applet STLinksApp started

start IBM WebSpher... IBM Lotus Com... SD_Order - Lot... SD_CustomerV... 99% 9:25 PM

Interfaces Composites, Exposer:

- ⇒ des services métiers,
- ⇒ des services collaboratifs
- ⇒ des évènements, des alertes
- ⇒ des composants riches interactifs:
 - × Formulaires
 - × Tableaux de Bord SOA composites (KPIs)
 - × Scorecards (alignement KPIs – Objectifs)

Home Equity Loan - Open Financial Client Platform
File Tools Help
Open Financial Network "Opening the door to your financial security"

IBM WebSphere Portal - Microsoft Internet Explorer
File Edit View Favorites Tools Help

Rechercher : Toutes les sources Déconnexion: Ronnie Espinosa

Accueil > ActiveInsight > Fiche de score > /

Portlets People Aide

Lancement Activelsight Bienvenue Mise en route

Fiche de score Mise en route

Ronnie Espinosa
Afficher les informations

Dennis Michaels
Ronnie Espinosa
Stan Carrow
Matthias Kramer
Minh Li
Elizabeth Nahm
Francis Meriwether
Peter Brown
Raimundo Martin

Rechercher par :
Nom
Recherche de : Recherche
Recherche avancée

Mes alertes
Il n'existe aucune alerte pour l'instant.

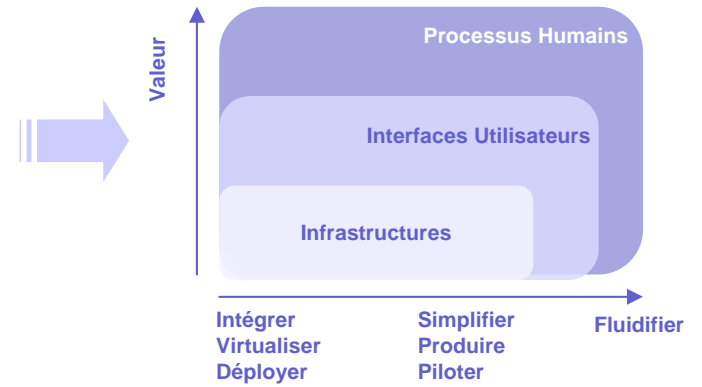
Fiche de score pour Ronnie Espinosa

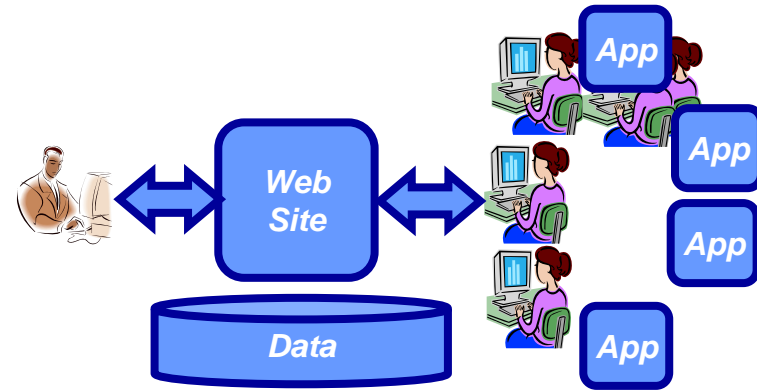
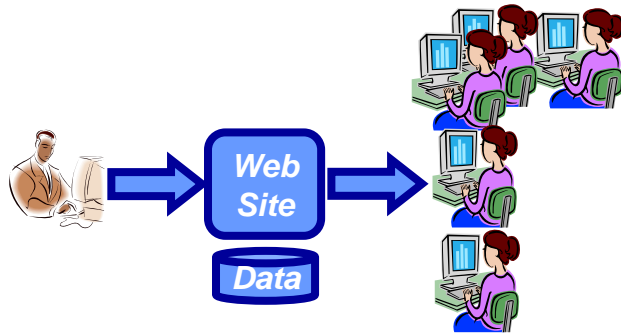
Nouvel objectif Développer tout Actions de fiche de score
Afficher les résultats pour : Cette année

Objectif	Etat	Cible jalon	Valeur réelle	Ecart	Modification	Cible finale	Etat
Customer							
Customer satisfaction	⚠	85%	79%	-7,06%	1,28%	85%	👍
Grow Market Share	⚠	90%	60%	-33,33%	-4,76%	100%	👍
Finance							
Achieve Revenue Goals	🚫	141 USD	99,11 USD	-29,71%	1,25%	188 USD	👍
Gross Profit	⚠	825 USD	533,97 USD	-35,28%	76,84%	1.1 USD	👍
Maintain Spending targets	🟢	103,5 USD	59,74 USD	-42,28%	-12,2%	138 USD	👍
Internal Business Process							
Growth Through New Product Innovation	🚫	100%	1%	-99%	-99%	100%	👍
New Patents	🚫	75	44	-41,33%	109,52%	100	👍
SOX Compliance	🟢	61,67%	59,35%	-3,76%	28,19%	100%	👍
Learning and Growth							
World Class Employer	⚠	90%	82%	-8,89%	7,89%	90%	👍

Légende d'état

Interfaces Utilisateurs Web 2.0





Site Web 1.0 strict

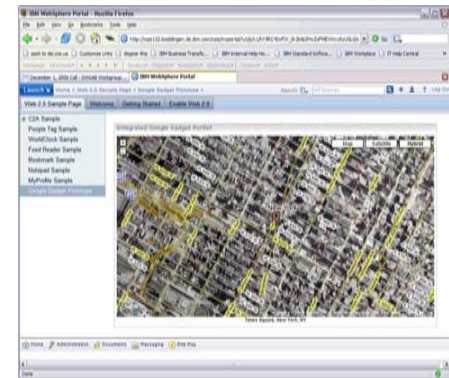
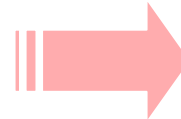
- Les utilisateurs sont **Consommateurs**
- Editeurs de contenu sont nommés
- Le site Web délivre du contenu et des services
- Markup en lecture; Taxonomie et Catégories fixes
- Les utilisateurs sont des personnes
- Unidirectionnel

Site Web 2.0

- Les utilisateurs deviennent **Contributeurs**
- Tout utilisateur peut éditer et noter un contenu
- Le site Web délivre du contenu, des services, des **applications** et des **contributions collectives**
- Markup / Tag sémantique; Folksonomy et Catégories flexibles
- Les utilisateurs peuvent également être des applications
- Bidirectionnel

• **Le Web2.0 devient une plateforme applicative.**

- Agrégation de contenu ou de **services externes** dans une application pour créer un nouveau site (Mashups)



• **Les utilisateurs deviennent contributeurs.**

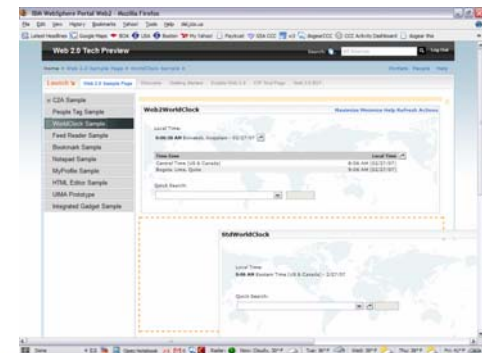
- Le réseau tire tout son potentiel du réseau humain formé par ses utilisateurs. Tirer parti de l'intelligence collective.
- Le service s'améliore lorsque le nombre d'utilisateurs croît. La puissance est dans les données (les contributions).



Réseaux Sociaux

• **Plus de services. Plus d'interactivité. Plus de performances.**

- Expérience Utilisateur et Contenu plus riche
- Minimiser les interactions réseaux, Rafraîchissement partiel
- Technologie: Ajax, XForms, REST, Atom / RSS,..



Exemple de Mashups / Web 2.0



http://gisims2.miamidade.gov/MyNeighborhood/FloodMap.asp

Démarrage Dernières nouvelles

My Neighborhood

miamidade.gov

ACTIVE TOOL: ZOOMIN

Show Me:
Flood Zone
Select Item
Capital Improvement
Code Violation
Crime Incident
Flood Zone
Current Existing Land Use 2007
Property Sales
Sexual Offender/Predator
Transportation Improvement
Zoning Information

Search Results:
is not in Unincorporated Miami-Dade County. Please contact the appropriate municipality to verify your flood zone.
[Municipal contact information for Flood Zone](#)

Flood Zone:
[X](#)

Legend

Flood Zone

- A
- AE
- AH
- VE
- X
- X-500

Flood Zone Designations

- Highway
- Major Road
- Street
- Miami-Dade County
- Water

Digital Orthophotography - 2006

0 792 ft

[My Neighborhood - Home](#) | [Capital Improvement](#) | [Code Violation](#)
[Crime Incident](#) | [Landuse Information](#) | [Sales Information](#)
[Sexual Offenders/Predators](#) | [My Home](#)

[Home](#) | [Using Our Site](#) | [About](#) | [Phone Directory](#) | [Privacy](#) | [Disclaimer](#)

Conté de Miami
(Miami-Dade)



- Les utilisateurs du Réseau deviennent des **Contributeurs**,
- Etablissement de **Communautés Informelles** collaborant autour de sujets métiers communs au-delà des organisations internes
- Développement de la **Connaissance collective**, et du **Capital Humain**, du bas vers le haut à l'initiative des utilisateurs
- **Lecteurs ajoutent de la valeur**: marque-page sémantique (*folkosonomy*), notation, commentaire. Développent l'attrait du service.



Intelligence / Connaissance Collective
Réactivité à une nouvelle situation



Différenciation, Innovation

Lotus Connections *Développer la capacité de l'entreprise à fonctionner en réseau en facilitant les connexions entre ses collaborateurs.*

Les réseaux sociaux pour l'entreprise

Exemple IBM



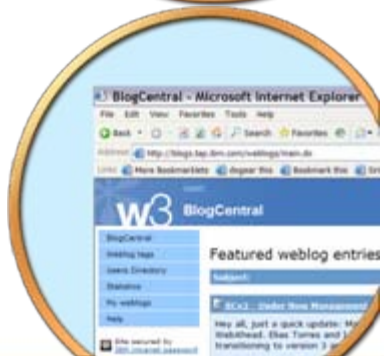
Profiles

475 000 profils, 6 millions de recherches par jour



Communities

700 communautés



Blogs

27 000 blogs

Lotus Connections



Intégration des services collaboratifs dans un portail

Bookmarks



Profils personnels



Communautés



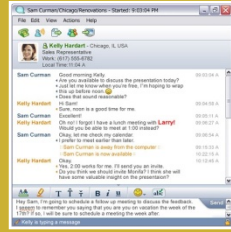
Messagerie

Instantanée

Blogs



Messagerie instantanée

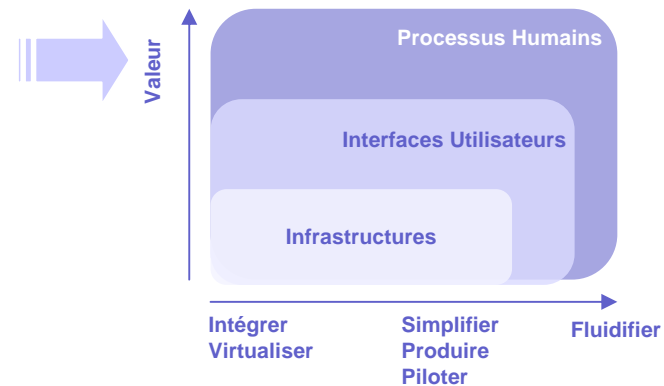


Activités



Effacité Opérationnelle

Frontal de Processus





- 1/ Les formulaires sont omniprésents « Plus de 80 % des processus métiers intègrent des formulaires... » IDC, Gartner
- 2/ Les Interactions Humaines sont parties intégrantes de beaucoup de processus

Home Equity Loan - Open Financial Client Platform

File Tools Help

Open Financial Network *"Opening the door to your financial security"*

Launchpad Contact Center

Agent Status - Ready

- Break
- Not Ready

Interaction Status - Online

- Online Hold
- Mute Transf.
- Confer. Wrap up
- Hang up Callback

Reminders: - Open Financial Banking, Leon Alvarez speaking. Am I speaking to _____?
- Verify customer's interest in a Home Equity Loan

This customer experienced 1 or more service outages in the last two weeks.

Alice Sheen

Address: 3201 Canyon Circle, Austin, Texas 01242 USA
Email: asheen@aol.com
Home Phone: 512-555-8899
Work Phone: 243-178-3927

Products: 294311310536 **Customer:**

Customer Value: **Loyalty:** **Cross Sell:**

"Good afternoon Alice Sheen, and welcome to Open Financial customer service. This is Leon Alvarez speaking, and my agent is 00126."
"I can see you are interested in a Home Equity Loan today, is that right?"
If "Yes" - answer "Good, let's take care of this Home Equity Loan" [Link to Home Equity](#)
If "No" - answer "Ok, then how can I help you this afternoon?" [Link to generic scrip](#)

Menu Home Equity Loan

Enter Prospect Information ?

Pre Approval Status ● **Reason:** Please enter required fields

Contact Information

- First Name *** Alice **MI** **Last Name *** Sheen
- Tax ID/Social Security Number *** 204-11-1234
- Home Phone** 512 555 8899 **Cell/Other Phone** 512 555 77
- Receive E-mail about special offers? *** Yes **Email Address *** AliceSheen@l.com
- Contact Preference** Phone **Time of day** Morning **Place** Home

Address Information

Is your Home address the same

Call Type

Type

Details

- Support Campaign
- Details Problem

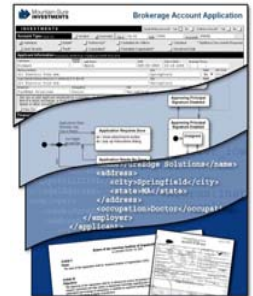
Call Details

- Satisfied Unsatisfied
- Irrate No Response

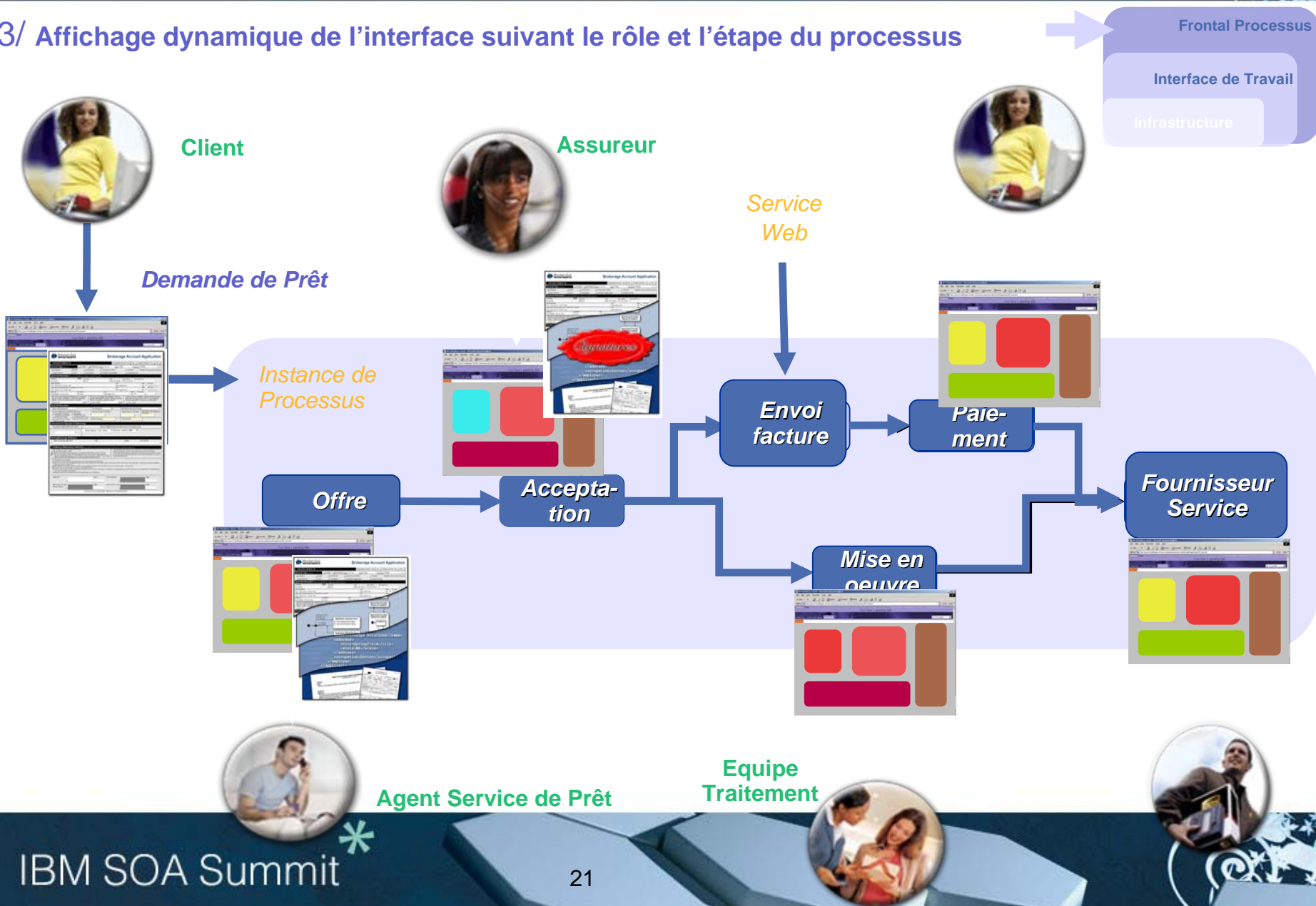
Details (CTRL + D)

Add

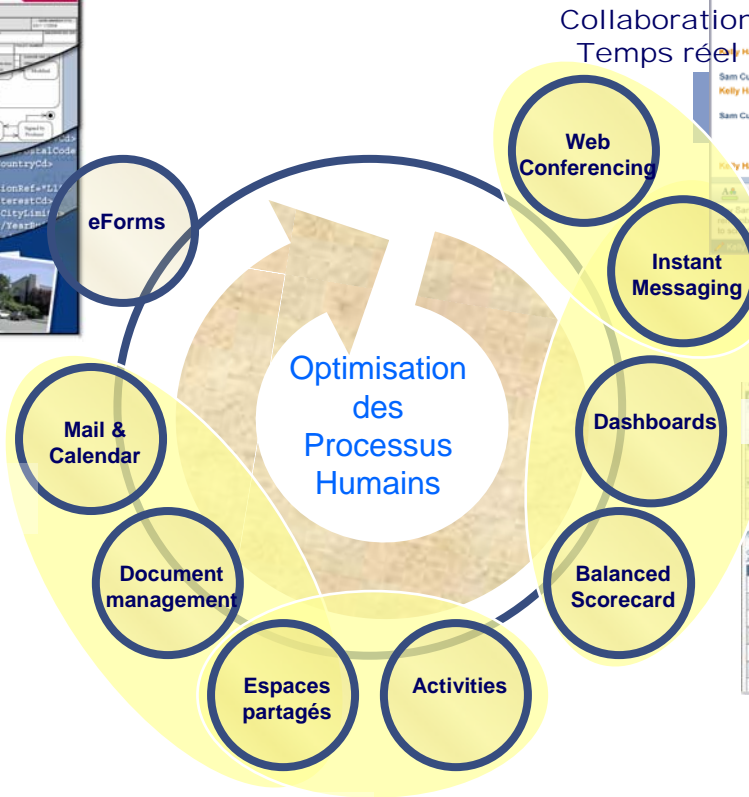
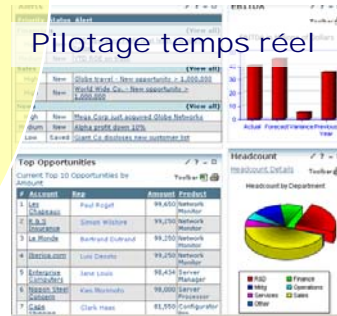
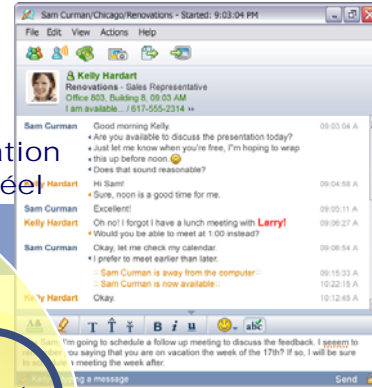
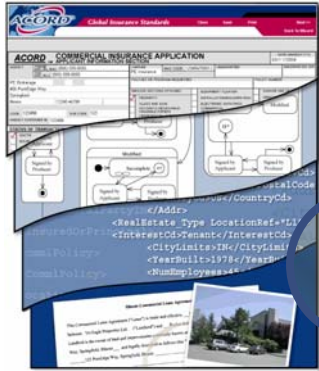
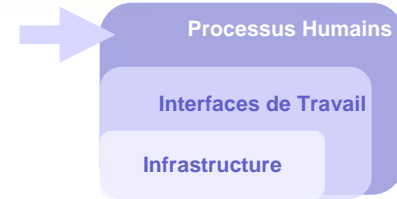
Document XML Workplace Forms



3/ Affichage dynamique de l'interface suivant le rôle et l'étape du processus



4/ Les Interactions entre les personnes peuvent constituer une grande part de l'efficacité des Processus Humains



Collaboration Asynchrone

Collaboration Temps réel

Collaboration Contextuelle



Clients

Qualité de Service

- Simplifier les interactions clients à travers les canaux
- Améliorer les délais d'instruction des dossiers



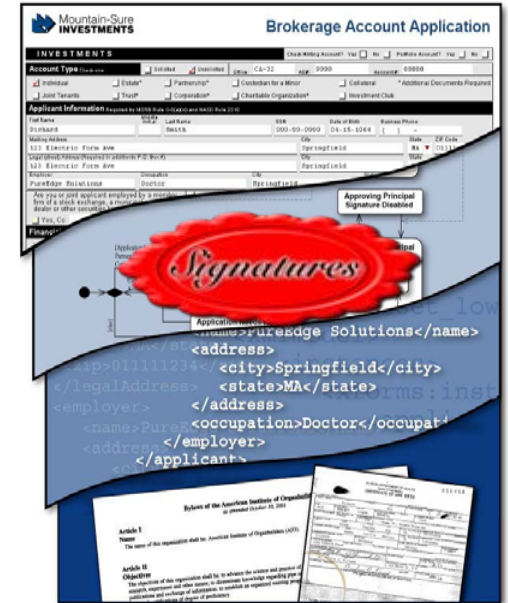
Métiers, IT

Qualité des données - Auditabilité

- Réduction des erreurs de saisie et des coûts induits
- Container sécurisé des éléments instruisant le processus
- Signature numérique plusieurs niveaux
- Auditabilité / Conformité aux Réglementations

Fluidité des Processus

- Réduction temps de traitement et des temps d'accès aux données client
- Valorisation existant, appel de services

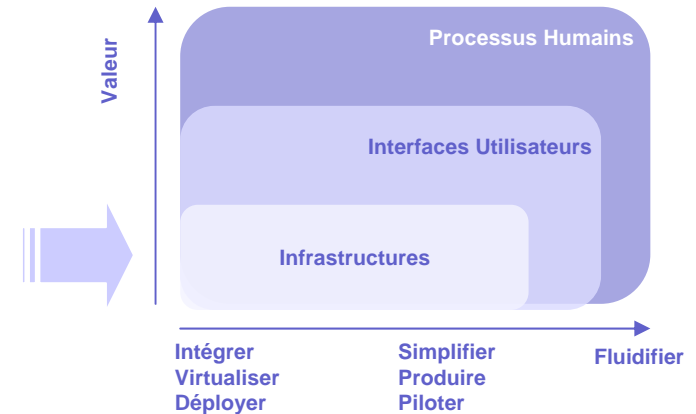


Workplace Forms

« e-Forms based on XML architecture will become the standard for Web-based-forms..»

Gartner

- Exposer les services
- Gérer les interfaces
- Mutualiser – Virtualiser
- Déployer - Réutiliser



Les utilisateurs interagissent avec les services de l'entreprise via des Portlets (Portail)

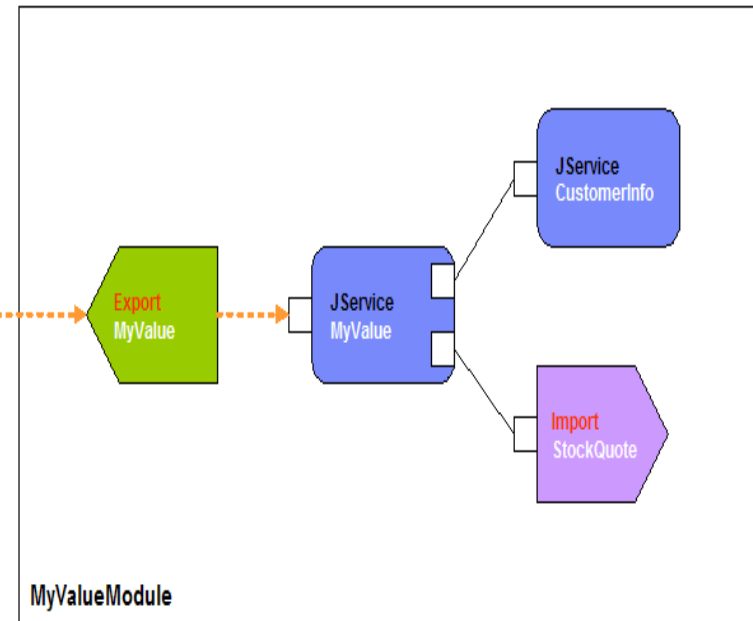
Services d'Infrastructure
Exposer les Services

Portlet « Sélection de Vol »

Route	Class	Airline	Price
Frankfurt, Germany (FRA) to New York City, NY, USA (JRA)	Economy	Air Pakistan	450.00\$
Frankfurt, Germany (FRA) to New York City, NY, USA (JRA)	Economy	Air France	450.00\$
Frankfurt, Germany (FRA) to New York City, NY, USA (JRA)	Business	Lufthansa	1,400.00\$
Frankfurt, Germany (FRA) to New York City, NY, USA (JRA)	Business	British Airways	1,299.00\$
Frankfurt, Germany (FRA) to New York City, NY, USA (JRA)	First Class	Air Pakistan	2,100.00\$
Frankfurt, Germany (FRA) to New York City, NY, USA (JRA)	Business	Lufthansa	1,299.00\$
Frankfurt, Germany (FRA) to New York City, NY, USA (JRA)	Business	American Airlines	900.00\$

refresh list

Service « Sélection de Vol »



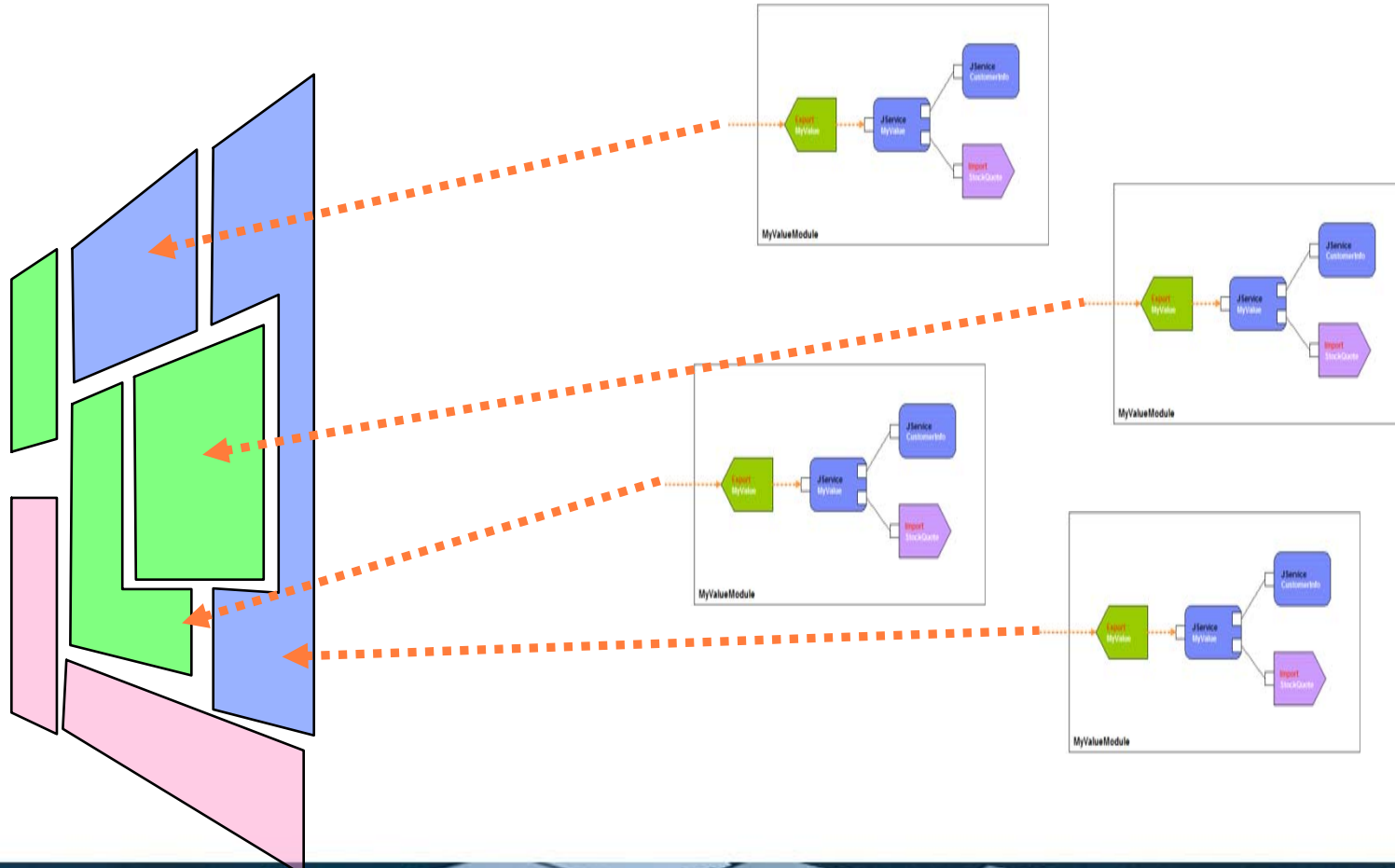
Application Composite



La page du Portail (expérience utilisateur) agrège l'ensemble des services nécessaires à l'utilisateur en fonction de son contexte de travail

Services d'Infrastructure

Exposer les Services
Gérer les Interfaces



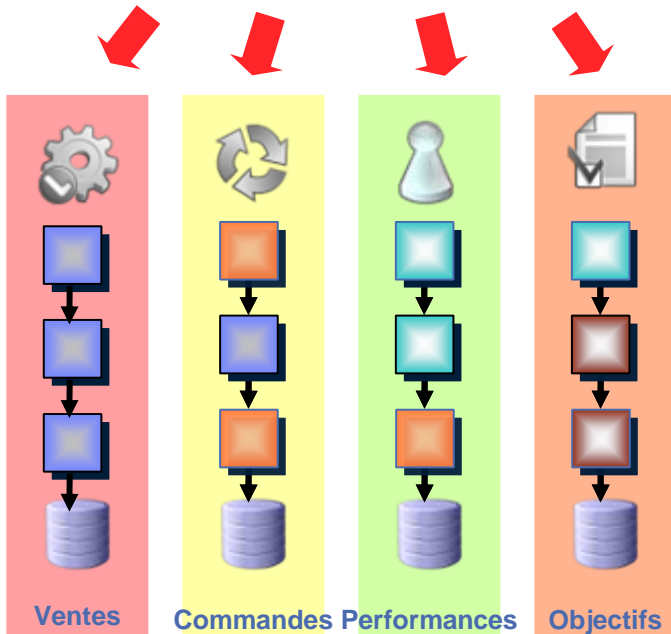
Mutualiser les services

Frontal de Services



Services d'Infrastructure
Exposer les Services
Gérer les Interfaces
Mutualiser - Virtualiser

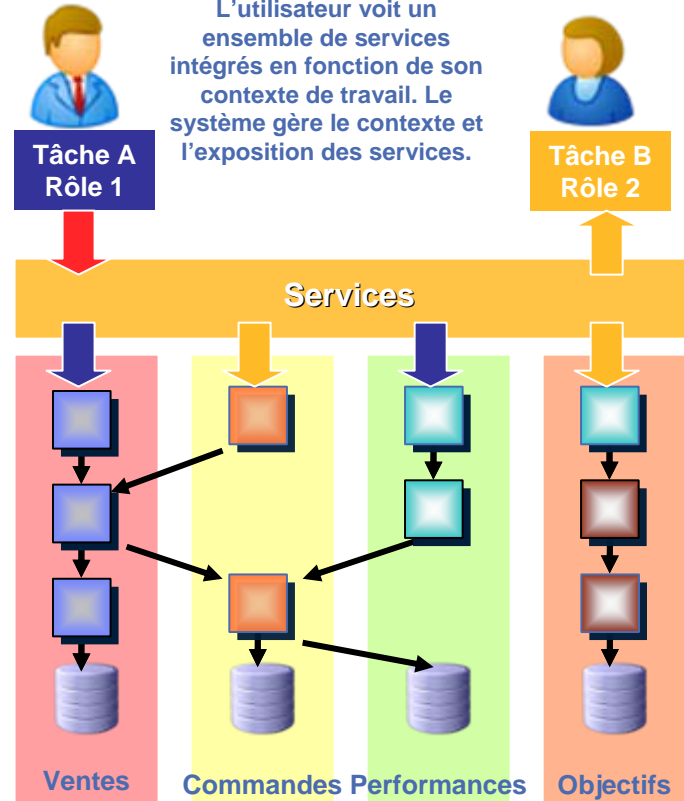
L'utilisateur voit des interfaces vers des applications
 Il gère le passage de contexte entre les applications.
 L'interface et la navigation sont de + en + complexes



Organisation en silos
 Application optimisée par Domaine spécifique

- ⇒ Redondances, faible réutilisation
- ⇒ Peu de facilités d'intégration
- ⇒ Difficultés de maintenance

L'utilisateur voit un ensemble de services intégrés en fonction de son contexte de travail. Le système gère le contexte et l'exposition des services.



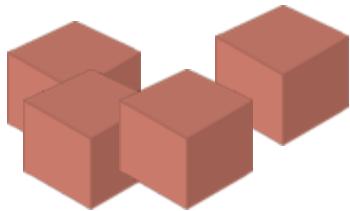
Système virtualisé
 Découplage services métiers / technologie

- ⇒ Meilleure réutilisation
- ⇒ Architecture plus réactive par assemblage de services

Automatiser, Simplifier la création des services d'accès "Backend"

Services d'Infrastructure
Exposer les Services
Gérer les Interfaces
Mutualiser – Virtualiser
Déployer – Réutiliser

Réutiliser



SOA Builders

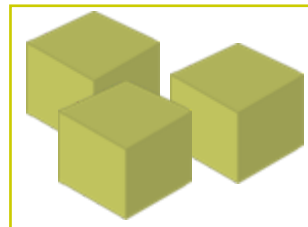
Builders

Composants
(Générateurs de code *)
réutilisables & adaptables
via des assistants

Palette de 170 Builders

* SAP, Domino, PeopleSoft, Siebel,
Services Web, Data Services,...

Personnaliser



Modèles SOA

Model

Container
ordonné de
"Builders" ->
Portlet

Profile

Paramètres
d'instanciation
selon un contexte,
un utilisateur...

Instancier



Portlets SOA



Merci !

