



IBM Software

Lotusphere2011

24 mars 2011 - Bois-Colombes

Mettre en oeuvre votre plateforme
de services multicanal

Laurent Goujon | Leader practice Portails et
services collaboratifs – Smarter Commerce

IBM Global Services



Agenda

Retours d'expérience 1 – **Distribution de produits d'assurance à l'international**

Retours d'expérience 2 – **Fourniture de services clients pour la gestion énergétique du foyer**

Les bonnes pratiques

Le sponsor métier / business au coeur du projet

Une gouvernance projet et une organisation adaptées

Les SOA au service de la réutilisation et de la flexibilité

WebSphere Portal, un socle technologique adapté au “multicanal”

Questions





Plateforme de distribution de produits d'assurance

Des enjeux business et opérationnels ambitieux

Un contexte business très “challenging”

Notre client (l'un des 10 acteurs majeurs en Europe) souhaite renforcer sa position en Europe et se développer dans le reste du monde au travers la distribution de produits d'assurance, via de multiples canaux et terminaux (B2B/B2C/B2B2C, navigateur webs, smartphones, tablettes, etc.).

Une plateforme de services avec de multiples objectifs

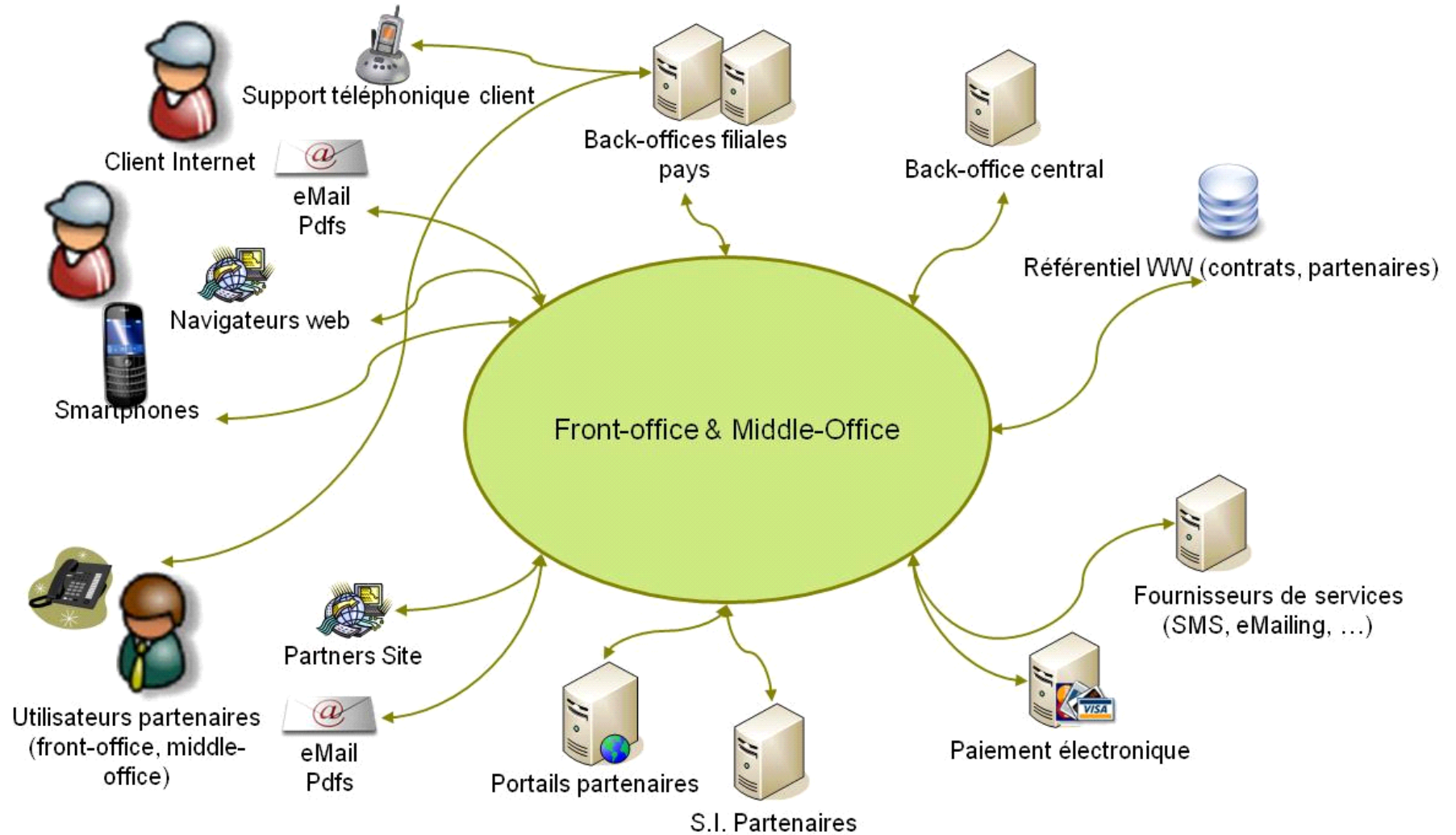
- L'ouverture en B2B, B2C et B2B2C doit apporter la souplesse nécessaire à la distribution de produits innovants, avec un ciblage au plus près de l'utilisateur final.
- Le niveau d'industrialisation de la solution doit permettre de réduire considérablement le “Time to market”.
- L'usage d'un “portefeuille” de produits d'assurance standardisés est complétée par la mise en oeuvre de mécanismes de personnalisation et de “variation” autorisant une adaptation fine des produits aux exigences de chacun des partenaires.





Plateforme de distribution de produits d'assurance

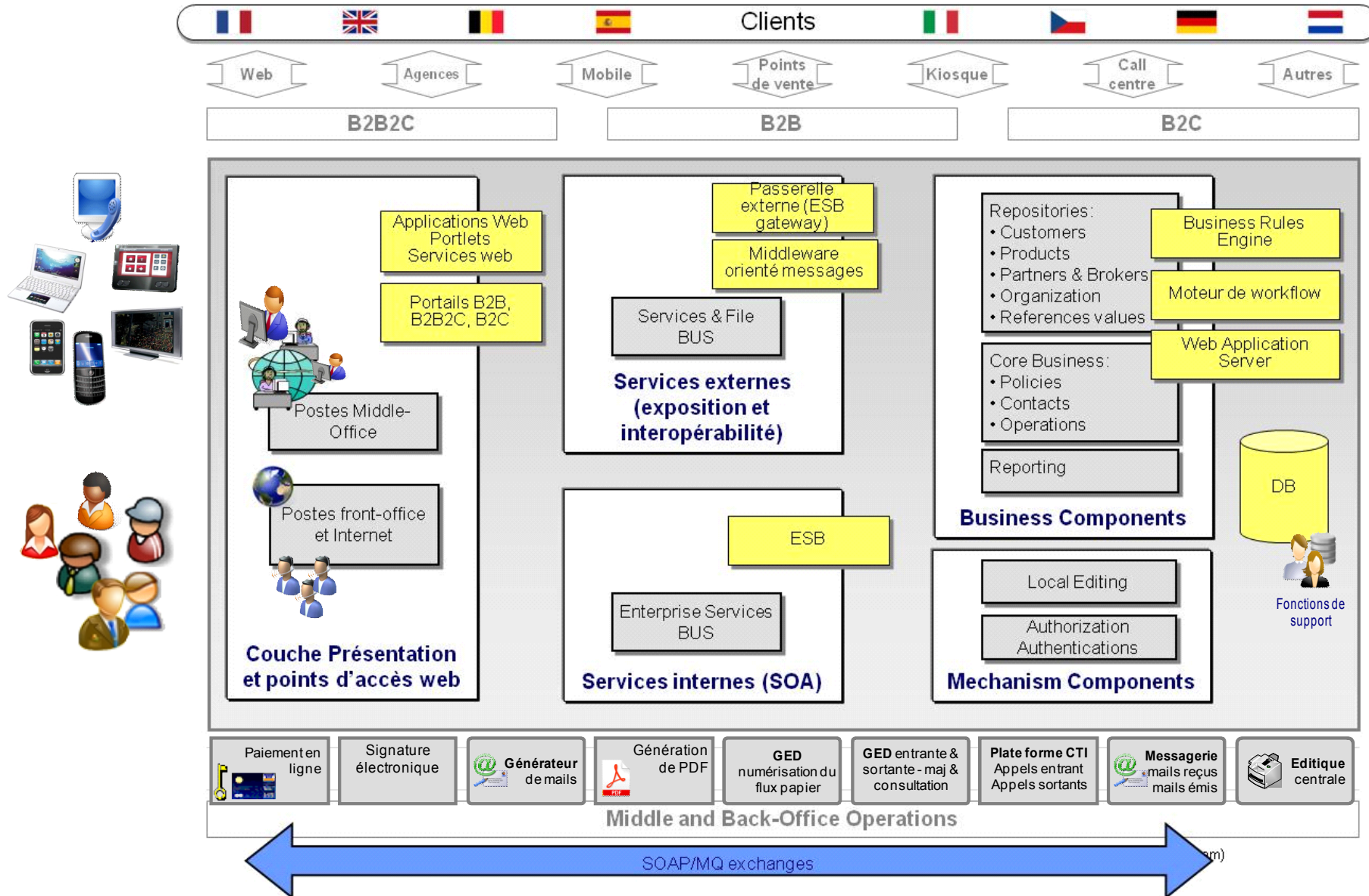
Une plateforme de services front/middle-office multicanaux (1/2)





Plateforme de distribution de produits d'assurance

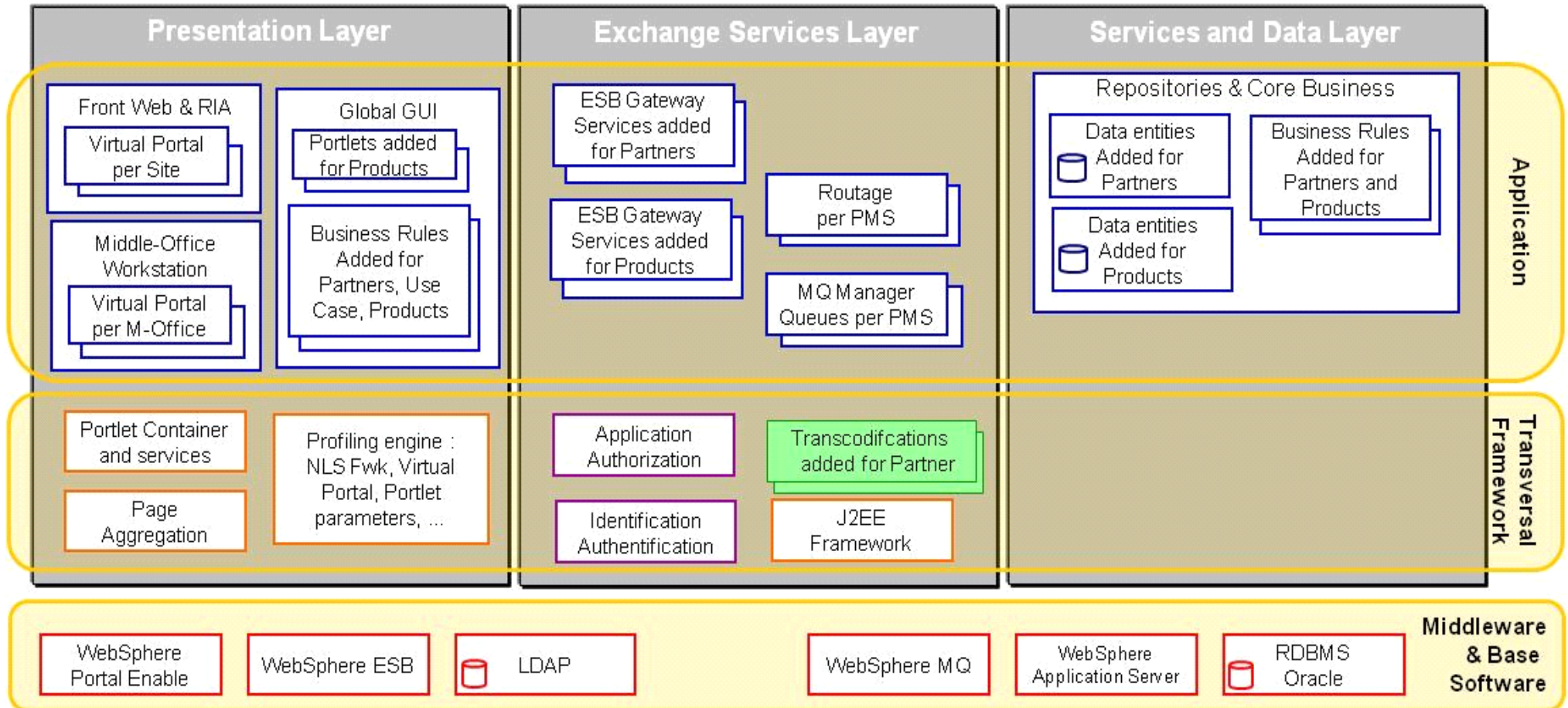
Une plateforme de services front/middle-office multicanaux (2/2)





Plateforme de distribution de produits d'assurance

L'architecture n-tiers contribue à la flexibilité et l'évolutivité de la solution





Plateforme de distribution de produits d'assurance

La prise en charge native de fonctions multicanal apporte la souplesse requise

Protection

My Protection Subscription Request

1 Get a quote 2 My details **3 Beneficiaries details** 4 Summary & Payment

3. Beneficiaries details

Beneficiaries

Default beneficiary option Customized beneficiary designation

Clause

En cas de décès accidentel. En cas de décès accidentel, le capital sera versé à mon conjoint à la date du décès, à défaut au partenaire auquel je suis lié(e) par un PACS à la date du décès, à défaut à mon concubin notoire à la date du décès, à défaut à mes enfants vivants ou, en cas de décès de l'un d'entre eux, à ses représentants, à défaut à mes héritiers.

[← Previous](#) [Next Step](#)

© 2011 Lotusphere - Legal notice



Protection

My Protection Subscription Request

1 Get a quote 2 My details **3 Beneficiaries details** 4 Summary & Payment

3. Beneficiaries details

Beneficiaries

Default beneficiary option Customized beneficiary designation

Non Standard Clause

En cas de décès accidentel. En cas de décès avant le terme de mon adhésion, les capitaux seront versés aux bénéficiaires désignés ci-dessous, tous de premier rang, à défaut à mes héritiers. En cas de pré-décès de l'un des bénéficiaires désignés, sa part sera répartie entre les bénéficiaires survivants au prorata de la part leur revenant, à défaut à mes héritiers.

Civility Miss Mrs Mr ✓

Last Name ✓ **First Name** ✓

Date of Birth ✓ **Place of Birth** ✓

State of Birth ✓ **Country of Birth** ✓

Nationality ✓ **Name of birth** ✓

Marital Status ✓

House Number & Street ✓

Address line 1 ✓

Address line 2 ✓

Postcode ✓ **Town / City** ✓

State ✓ **Country** ✓

Explanation text about how to fill the benefits sharing out field.

Benefits Share % ✓

[Add beneficiary](#)

List of my beneficiaries

First name, last name	Date & Place of birth	Address	Repartition	
Jacque Jean	12/12/1990 in Paris	3 rue des acacias Paris IDF FRANCE	50 %	Delete

Explanation text in case of death of all designated beneficiaries.

[← Previous](#) [Next Step](#)

Lotusphere

© 2011 Lotusphere - Legal notice

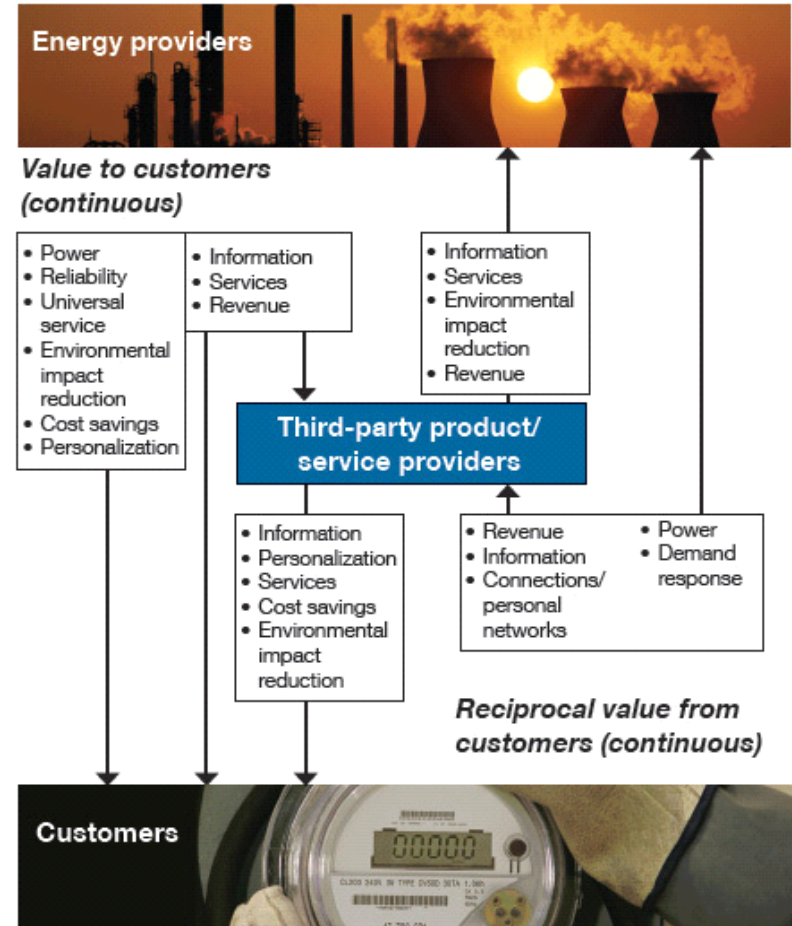
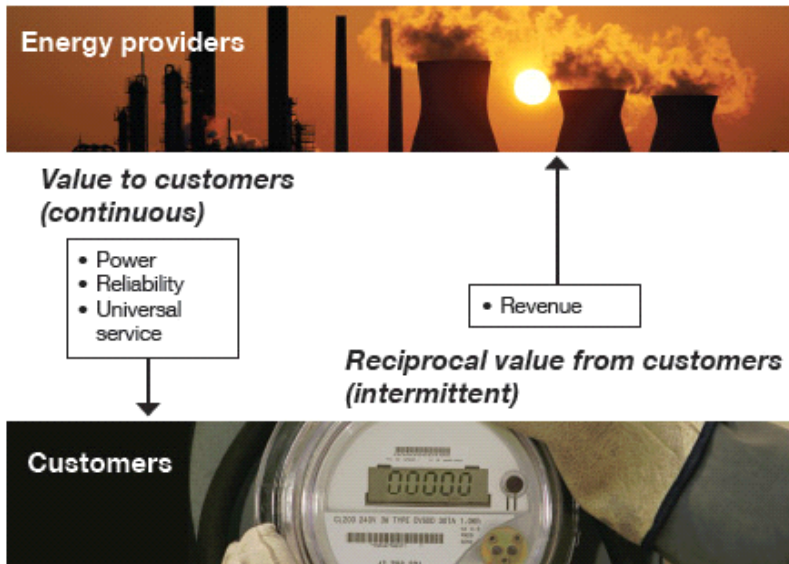
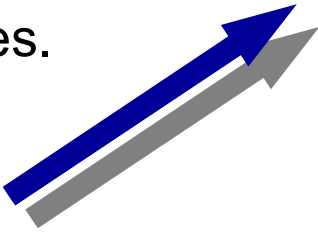




Services clients pour la gestion énergétique du foyer

Accompagner la transition vers un modèle "Business" générateur de valeur

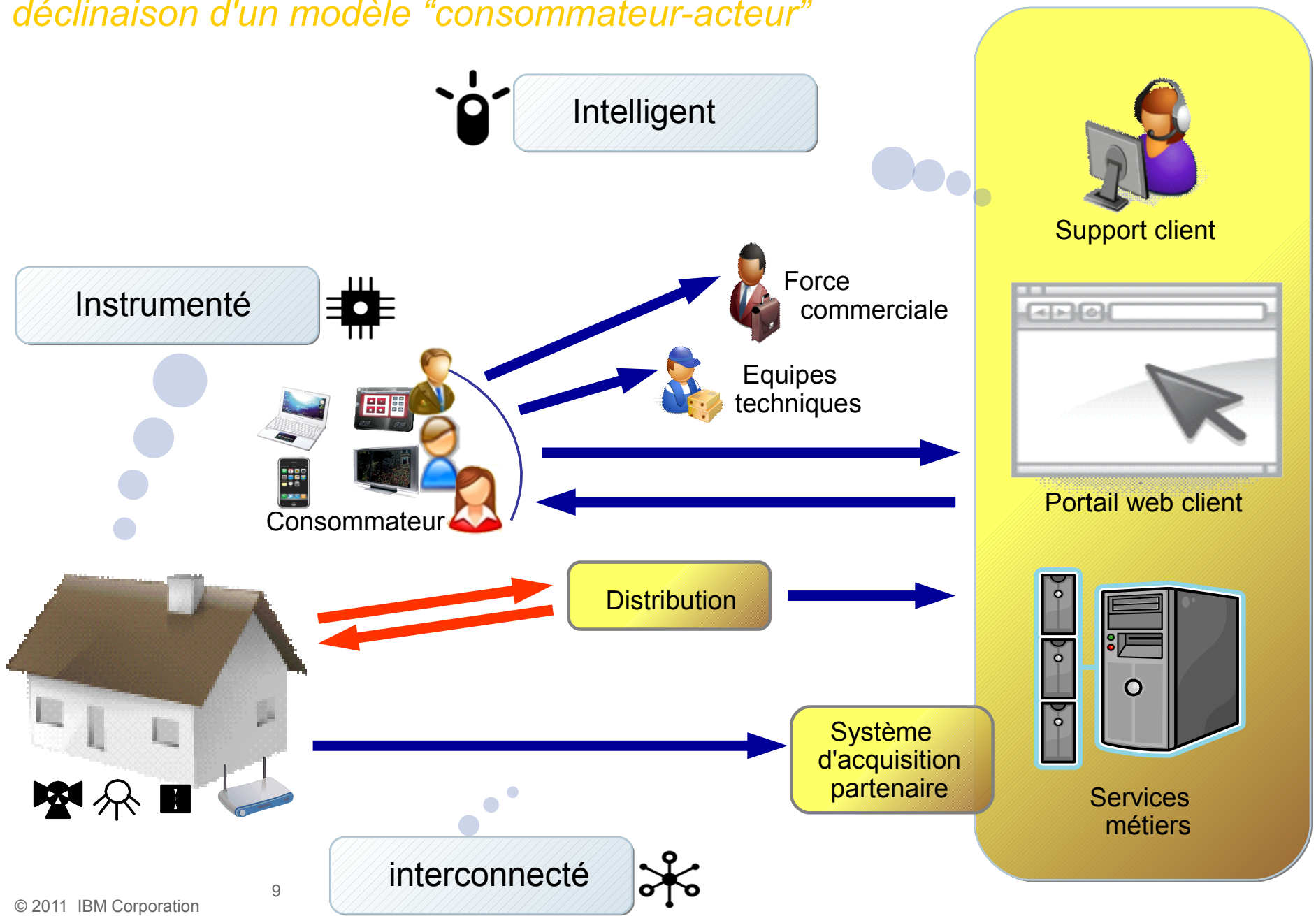
- L'évolution du modèle traditionnel permet de repositionner le consommateur dans un rôle d'acteur et de demandeur.
- La gestion et l'optimisation de la demande est génératrice de valeur, tout en permettant de répondre aux attentes du client, sans cesse croissantes.





Services clients pour la gestion énergétique du foyer

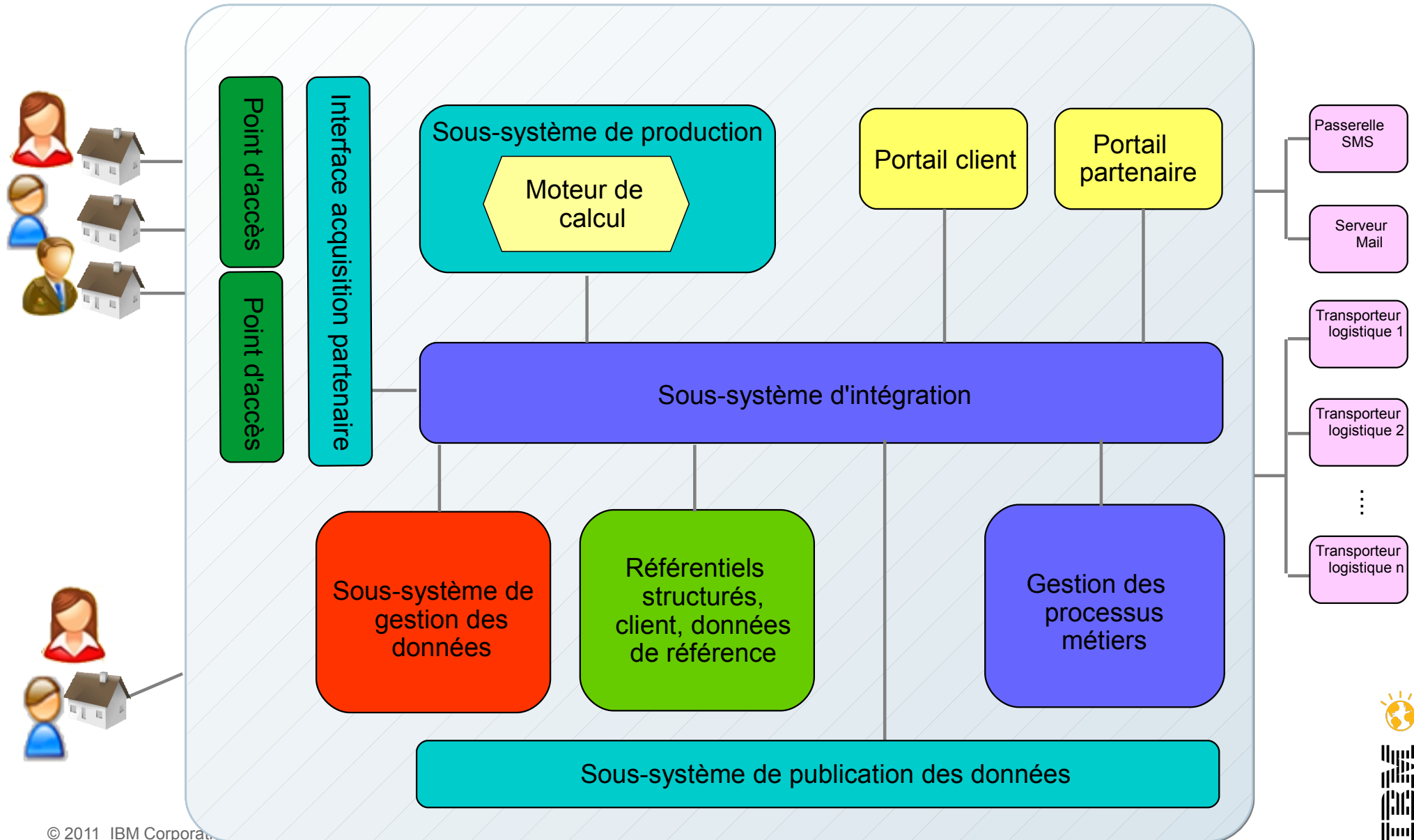
La déclinaison d'un modèle "consommateur-acteur"





Services clients pour la gestion énergétique du foyer

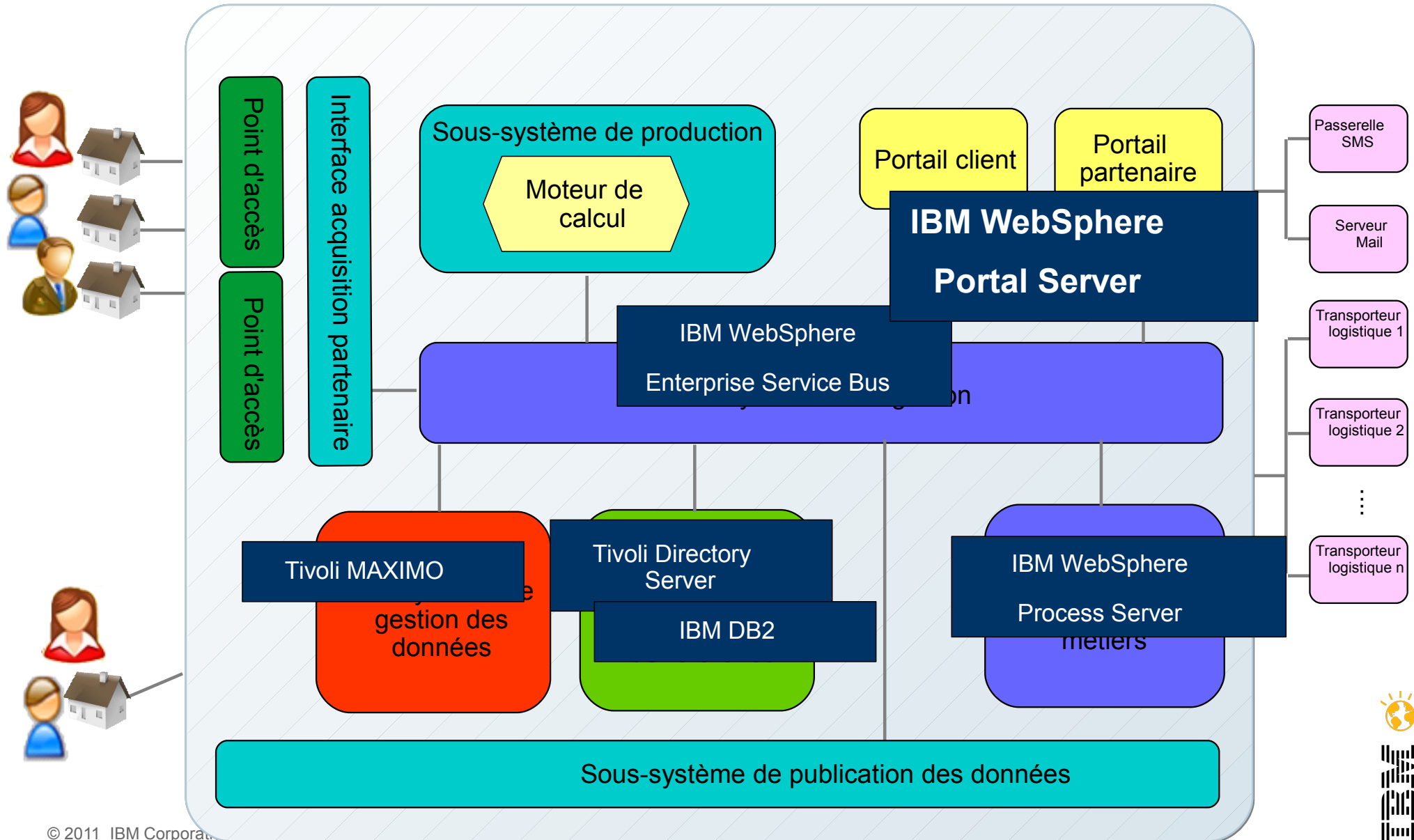
La dissociation des rôles souhaitée (évolutivité) nécessite un socle adapté (1/2)





Services clients pour la gestion énergétique du foyer.

La dissociation des rôles souhaitée (évolutivité) nécessite un socle adapté (2/2)





Services clients pour la gestion énergétique du foyer.

Le multicanal, supporté nativement, apporte un niveau de flexibilité élevé (1/3)

edf CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE

FRANCE Le groupe EDF Partenaire officiel

Mon Habitat au Quotidien

SUIVRE ET COMPRENDRE MA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE

Bienvenue

Bienvenue sur votre espace de suivi de vos consommations électriques. Identifiez-vous et découvrez les nouvelles fonctionnalités.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et de vos suggestions en cliquant, sur la rubrique nous contacter.

Me connecter

Identifiant :

Mot de passe :

Mémoriser mes informations

→ Mot de passe oublié ?

edf CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE

Mon Habitat au Quotidien

Ma consommation globale

Conseils

Période du 01.01.2008 au 01.07.2008

Ma consommation : 1040 €

Ma consommation moyenne par jour est de 22,92 €

Ma consommation d'électricité

- Ma consommation réelle
- Ma consommation prévisionnelle
- Mes bilans de consommation
- Mes paramètres d'alertes conso
- Mes alertes de conso
- Mes éco-gestes
- Simuler mes éco-gestes

edf CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE

Mon Habitat au Quotidien

Ma répartition par usages réels

Période du 01.01.2008 au 31.12.2008

Usages

- Chauffage
- Eau chaude sanitaire
- Réfrigérateur/Congélateur
- Cuisson
- Eclairage
- Lavage/Séchage
- Réfrigérateur/Congélateur
- Piscine
- Aquarium
- Climatisation
- Autres

Consommation globale xxxxx,xx euros

Mes paramètres

Mes alertes de conso

Mes éco-gestes

Simuler mes éco-gestes

edf CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE

Mon Habitat au Quotidien

Simuler mes éco-gestes

Si vous avez effectué des éco-gestes permet à modifier votre profil de consommation en cliquant ici

La simulation des économies sera visible à droite de l'écran

Sélectionnez un éco-geste par thème

- Eau Chaude Sanitaire**
 - Prendre des douches au lieu des baigns : soit une économie de xx euros
- Éclairage**
 - Baisser de 2°C la température dans toutes les pièces toute la journée : soit une économie de xx euros
 - Baisser de 2°C la température dans toutes les pièces toute la journée : soit une économie de xx euros
- Appareils basse consommation**
 - Prendre des douches au lieu des baigns : soit une économie de xx euros
 - Réfrigérateur

Économies déjà réalisées * 100,00€

Économies potentielles * 200 Kg CO₂ / 0 Km

Ces estimations sont annuelles et réalisées d'après un état de votre profil de consommation.

* Somme estimative des économies réalisables grâce à chacun des éco-gestes que vous avez fait, toutes choses égales par ailleurs.

* Somme estimative des économies que vous avez réalisées en faisant tous les éco-gestes ci-contre non cochés.

edf CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE

Mon Habitat au Quotidien

Verifier mes coordonnées

Puissance souscrite : 838kVA

Tarif souscrit : bleu - Option tarifaire : Heures pleines / Heures creuses

Mes services souscrits

- Mon suivi Conso au Quotidien
- Mon suivi Conso au Quotidien

Retrouvez ci-contre l'ensemble des services auxquels vous avez souscrit

Adresse de mon contrat

Monsieur Durand de la Falte Pierre-Maximilien
11, avenue des Champs des Ironnelles
Epc 1
75001 Paris

Adresse de facturation

Monsieur Durand de la Falte Pierre-Maximilien
11, avenue des Champs des Ironnelles
Epc 1
75001 Paris

Téléphone principal : +33 6 22 33 45 56

Téléphone secondaire : +33 6 22 63 98 76

Email principal : PierreMaximilien.Durand@mamaison.com

Email secondaire : PierreMaximilien.Durand@mamaison.com

En ce moment

- Modifier une journée à venir
- Modifier mon programme hebdo
- Planifier mes arrets

Mon compte

- Mon profil de consommation
- Mes informations
- Changer mon mot de passe
- Contactez nous
- Aide





Services clients pour la gestion énergétique du foyer

Le multicanal, supporté nativement, apporte un niveau de flexibilité élevé (2/2)

The image shows three overlapping screenshots of the EDF 'MON HABITAT' mobile application interface:

- Top-left screenshot:** Login screen for 'MON HABITAT au quotidien'. It features the EDF logo and 'bleu ciel' branding. Below the logo is a user icon and the text 'MON HABITAT au quotidien'. There are two input fields: 'Votre identifiant :' and 'Votre mot de passe :'. An 'OK' button is at the bottom.
- Top-right screenshot:** Dashboard titled 'MON HABITAT au quotidien'. It shows 'Ma consommation d'électricité Du 23.02.2010 au 01.03.2010 : 18,57 €'. Below this is a bar chart showing daily consumption for the week of Feb 23 to Mar 1. The x-axis labels are M 23, M 24, J 25, V 26, S 27, D 28, L 1. Below the chart are buttons for 'jours', 'semaines', 'mois', and 'années'. At the bottom are 'Accueil' and 'En savoir +' buttons.
- Bottom-center screenshot:** Summary screen for 'Alpes-de-Hautes-Provences' showing a temperature of 18°C. It displays 'Ma consommation d'électricité Synthèse des 7 derniers jours' with a value of 30€. Below this is a red alert box: 'Alerte dépassement sur seuil Le 8 janvier 2010, 15h' with a warning icon and 'Dépassement de 50€'. At the bottom are 'Ma conso' and 'En savoir +' buttons.



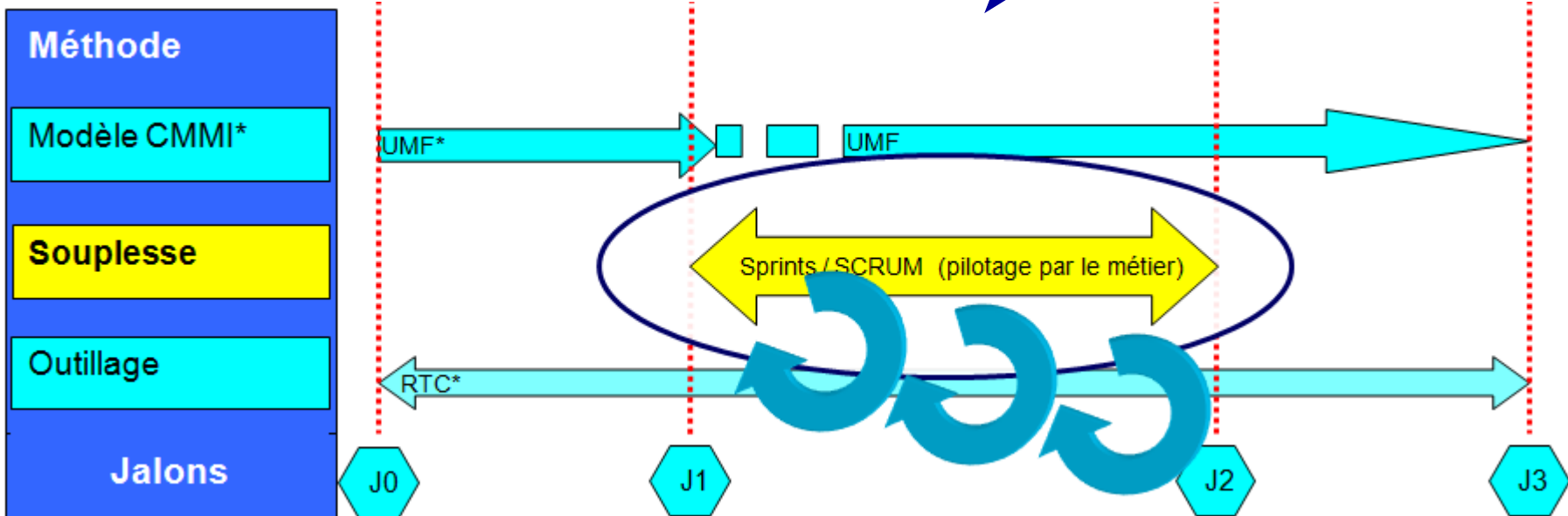


Les bonnes pratiques

Le sponsor métier / business doit être au coeur du projet (1/2)

Une démarche Agile de type SCRUM est parfaitement adaptée à la mise en oeuvre de solutions Portail, et apporte beaucoup pour mieux satisfaire les besoins exprimés par les utilisateurs, s'adapter aux changements, et améliorer la productivité des développements.

Processus « Projet de Développement » GBS France										
Engagement		Lancement	Conception		Réalisation & Tests		Recette & Déploiement		Clôture	
Etude d'Opportunité Notification Identification Validation	Etude de Faisabilité Qualification Proposition		Cadrage	Concep Externe	Concep Interne	Réalisation	Tests Intégration & Système	Recette	Mise en Production	Déploiement Pré- récurrence
Pilotage										





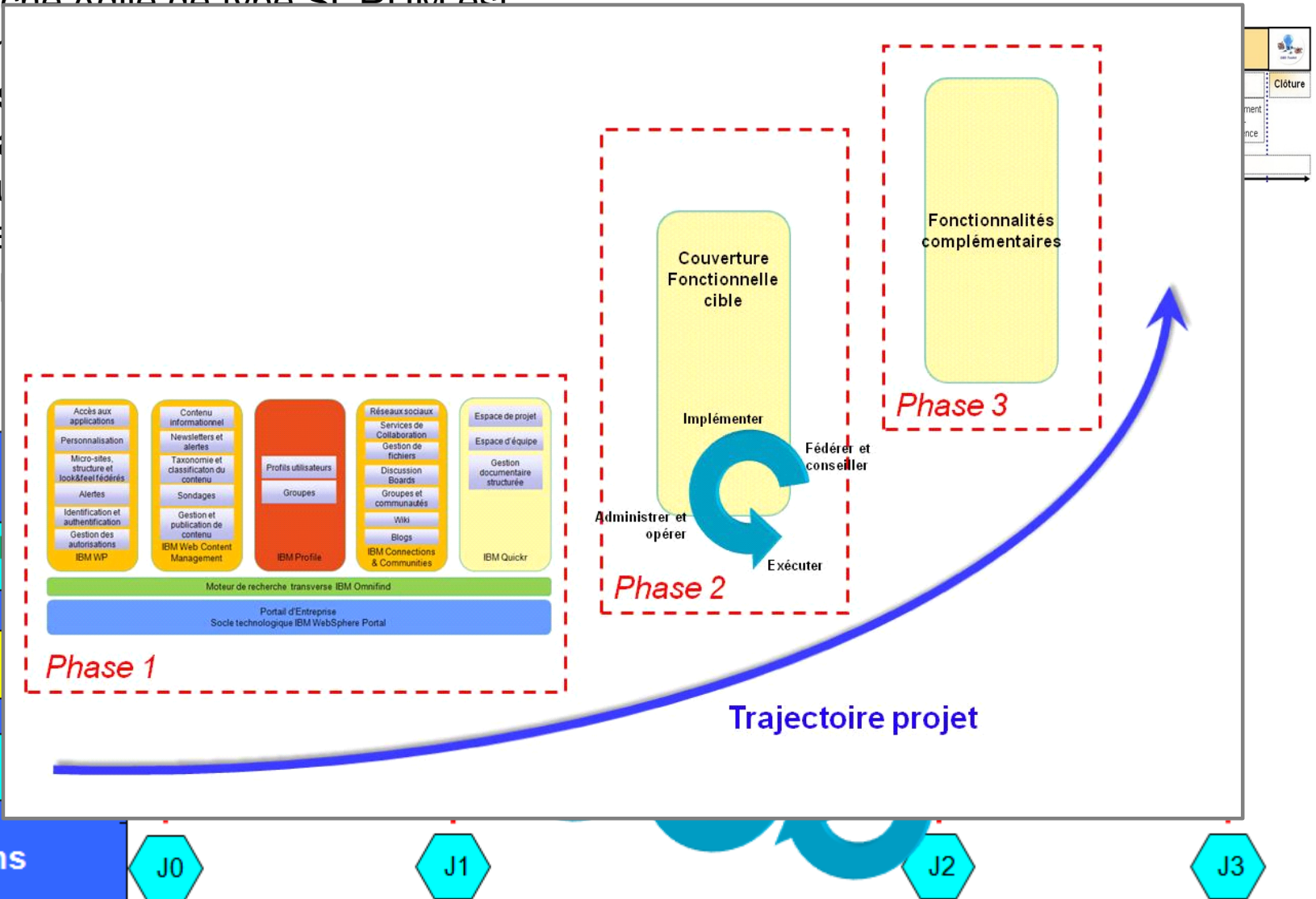
Les bonnes pratiques

Le sponsor métier / business doit être au coeur du projet (2/2)

Une démarche Agile de type SCRUM est

parfaite
pour
des solutions
mieux servies
par les utilisateurs
améliorées
de développement

- Méthode
- Modèle CM
- Souplesse
- Outillage
- Jalons

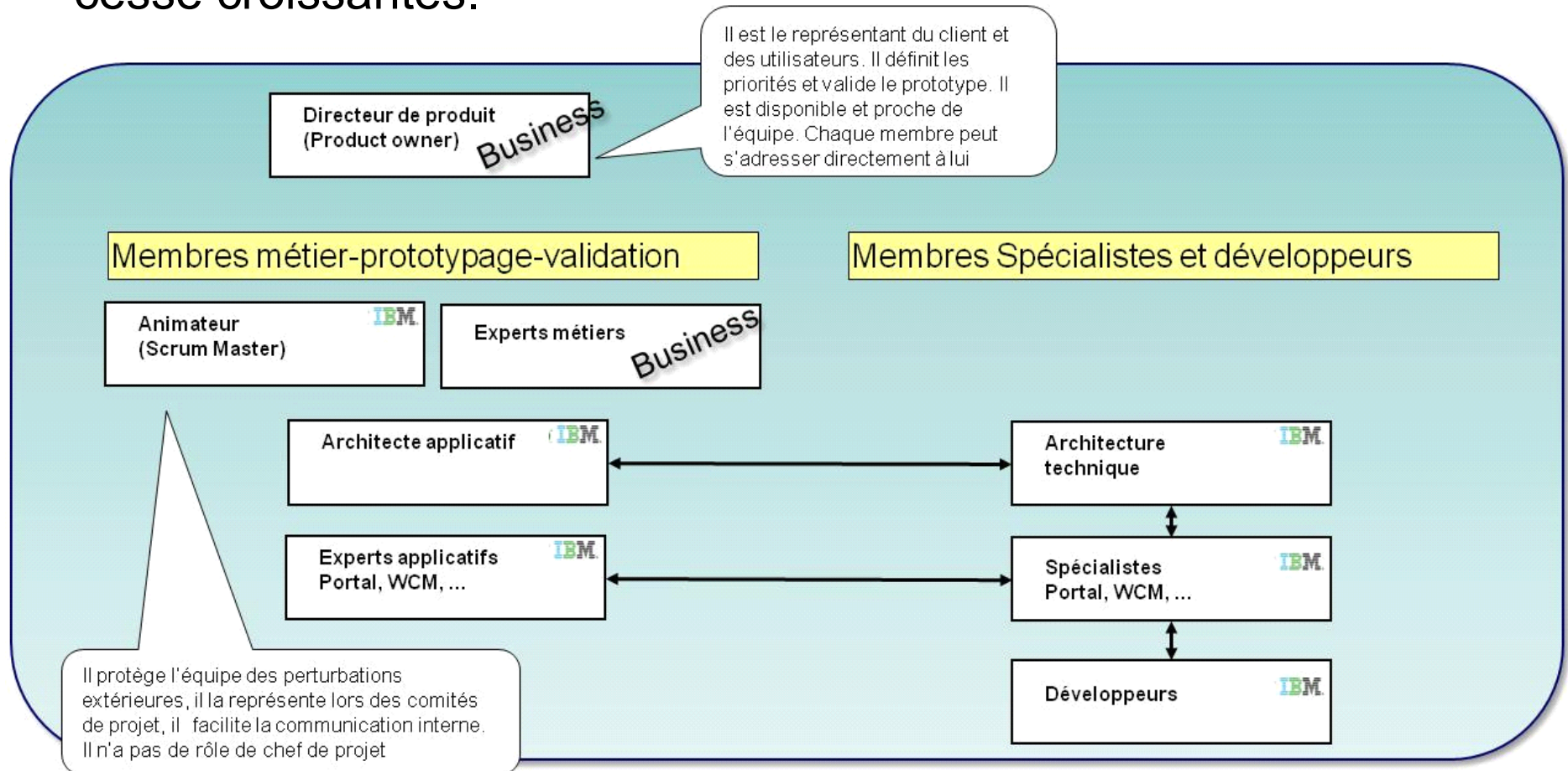




Les bonnes pratiques

Une gouvernance projet spécifique, avec une répartition claire des rôles (1/2)

La gestion et l'optimisation de la demande est génératrice de valeur, tout en permettant de répondre aux attentes du business, sans cesse croissantes.

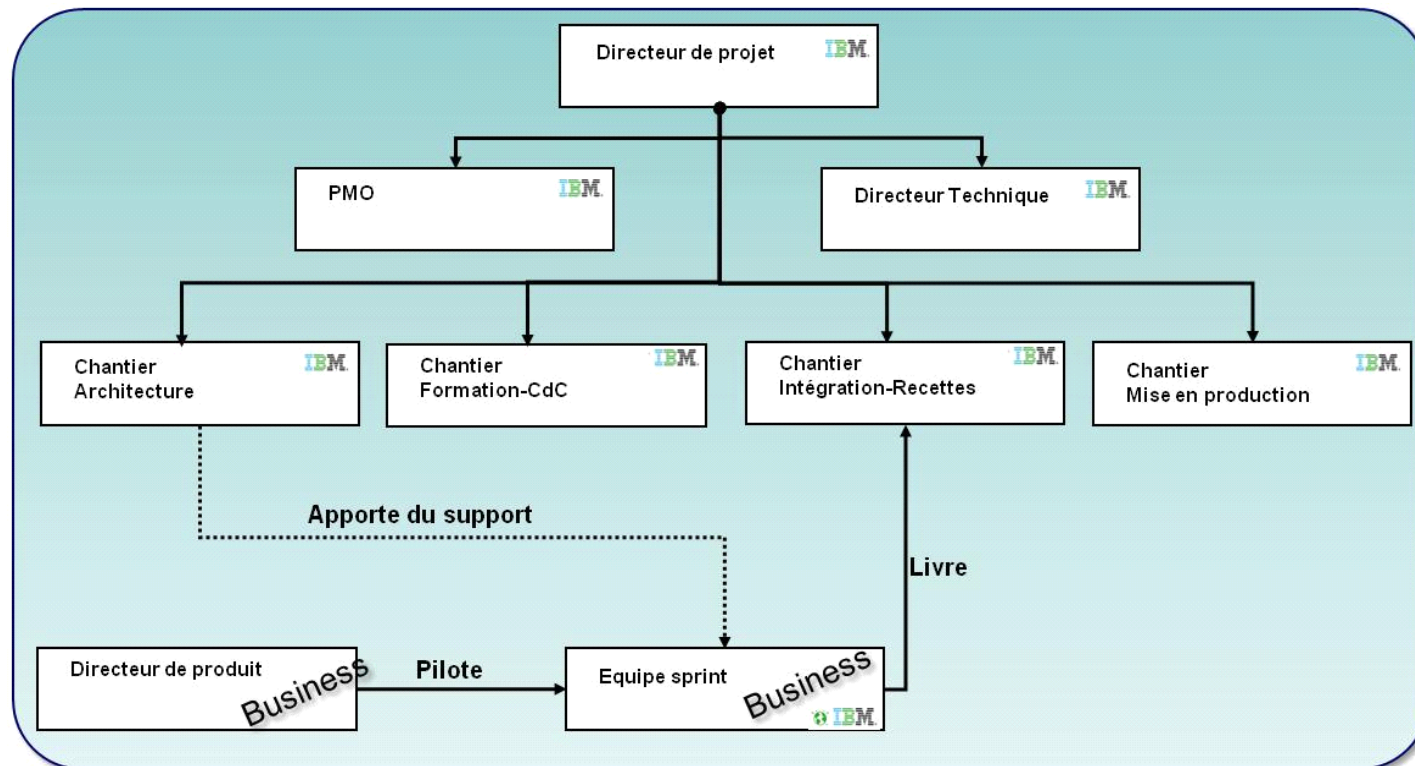




Les bonnes pratiques

Une gouvernance projet spécifique, avec une répartition claire des rôles (2/2)

- Aucun lien hiérarchique entre l'équipe sprint et l'équipe projet
- Le seul pilote fonctionnel est le Directeur de produit. Il a "le droit" de changer d'avis
- L'équipe projet est garante de la qualité et de l'industrialisation du produit





Les bonnes pratiques

Les architectures orientées services (SOA) au service de la flexibilité et de l'urbanisation de la plateforme de services

- Identifier les fonctions métier du périmètre fonctionnel de la plateforme de services éligibles à devenir des services SOA exposés, pour servir différents consommateurs : Processus métier, Applications consommatrices, partenaires extérieurs.
- Spécifier ces services pour assurer la meilleure réutilisabilité et le meilleur alignement

Entrée - sortie / Fonction / Niveau de service

Hiérarchie

Modèle d'information de référence

- Décider de la solution de leur implémentation en s'assurant de l'alignement entre le SI et le métier





Les bonnes pratiques

WebSphere Portal, un socle technologique parfaitement adapté au “multicanal”

Fonctionnalités Web 2.0

Contributions utilisateurs (WCM), “tagging” et “rating”, wiki, blogs

Applications composites (“Application templates”, Lotus Designer, Portlet Factory, Lotus Forms)

Personnalisation utilisateur, gadgets et iWidgets, flux, portlets JSR168/286

Intégration application et RUI (Ajax et REST, Dojo, WebDAV, mashup)

Virtualisation, “portal farming”, templates de sites

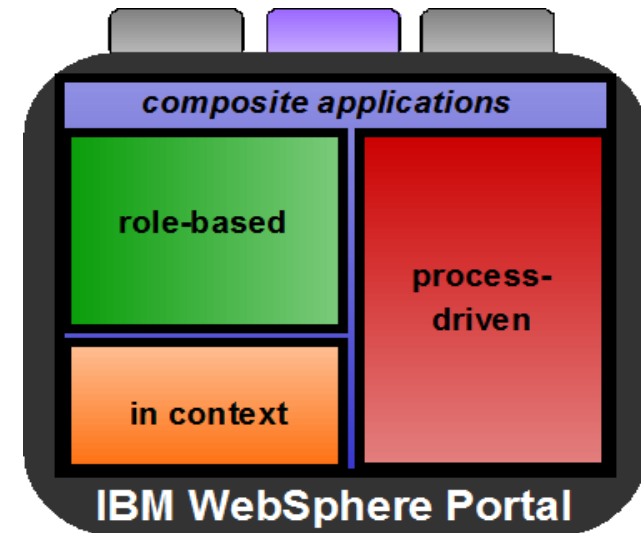
Découplage de “l'authoring” et du “rendering”

Outillage de développement multi-technos

(Portlet Factory, RAD)

Déclinaisons mobiles des thèmes et skins

(Mobile Portal Accelerator)





Questions





Laurent Goujon

Leader practice portails &
services collaboratifs

IBM Global Services – Smarter
Commerce

17, avenue de l'Europe
92270 Bois-Colombes

Tel : 06 8986 2082
laurent_goujon@fr.ibm.com

THANK YOU





Legal Disclaimer

If the text contains performance statistics or references to benchmarks, insert the following language; otherwise delete:

Therefore, no assurance can be given that an individual user will achieve results similar to those stated here. s job stream, the I/O configuration, the storage configuration, and the workload processed.

If the text includes any customer examples, please confirm we have prior written approval from such customer and insert the following language; otherwise delete:

Please review text for proper trademark attribution of IBM products. At first use, each product name must be the full name and include appropriate trademark symbols (e.g., IBM Lotus® Sametime® Unyte™). Subsequent references can drop "IBM" but should include the proper branding (e.g., Lotus Sametime Gateway, or WebSphere Application Server). Please refer to <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> for guidance on which trademarks require the ® or ™ symbol. Do not use abbreviations for IBM product names in your presentation. All product names must be used as adjectives rather than nouns. Please list all of the trademarks that you use in your presentation as follows; delete any not included in your presentation.

If you reference Adobe® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

If you reference Java™ in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

If you reference Microsoft® and/or Windows® in the text, please mark the first use and include the following, as applicable; otherwise delete:

If you reference Intel® and/or any of the following Intel products in the text, please mark the first use and include those that you use as follows; otherwise delete:

and other countries.

If you reference UNIX® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

If you reference Linux® in your presentation, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

If the text/graphics include screenshots, no actual IBM employee names may be used (even your own), if your screenshots include fictitious company names (e.g., Renovations, Zeta Bank, Acme) please update and insert the following; otherwise delete:
 [insert fictitious company name] r

