



WebSphere® software

**Services de décisions agiles :
Comment le système de gestion
des règles métier IBM ILOG aide
les entreprises à réduire le délai de
génération de valeur pour le métier
et l'informatique.**

Richard Collard

Senior Business Lead SME - Market Development ILOG,

Software Sales, IBM Sales & Distribution

Sommaire	
Résumé analytique	2
Le cas concernant les investissements informatiques dans des conditions de ralentissement économique	2
Introduction aux services de décisions agiles	3
BRMS : Faciliter l'ADS	4
BRMS dans l'entreprise	8
Méthodologie d'implémentation du BRMS	9
Conclusion	10
Prochaines étapes : Lancer votre plan d'action ADS	11

Résumé analytique

Ce document étudie les défis que les entreprises doivent relever pour essayer de fournir en un délai de réalisation court des projets informatiques et obtenir le statut d'« entreprise agile ». Il illustre comment le système de gestion des règles métier (Business Rule Management System, BRMS) IBM® WebSphere® ILOG peut simplifier l'alignement de l'informatique avec le métier et prendre en charge la mise en place d'un service de décision agile (agile decision service, ADS) pour fournir une valeur métier quelques mois après l'adoption du projet.

Le cas concernant les investissements informatiques dans des conditions de ralentissement économique

Dans nos environnements économiques actuels difficiles et à la recherche de crédits, les dirigeants sont tentés d'intégrer une réduction des investissements informatiques dans leurs efforts de restructuration financière de l'entreprise. Une telle décision peut être adaptée aux dépenses banalisées. Cependant, dans certains cas, on peut prétendre qu'ils devraient compter sur l'informatique pour aider à survivre à un ralentissement et se positionner pour le redressement à venir.

Les entreprises commerciales sont confrontées à une pression extraordinaire pour s'adapter rapidement au changement. L'agitation constante des marchés financiers mondiaux laisse supposer que des bouleversements économiques et réglementaires peuvent se produire en quelques mois ou même en quelques semaines. Comment votre entreprise peut-elle réagir à ce type de changement, et quelles sont les implications de l'inertie ?

Une véritable évaluation et une analyse des options disponibles peuvent démontrer que des niveaux modérés d'investissements informatiques peuvent aider à optimiser la performance des processus de création de valeur dans de courts délais.

Avec un temps de réalisation moindre, l'ADS offre la possibilité de fournir une valeur métier en quelques mois.

Points clés

Les services de décisions sont des entités de services logiques qui implémentent les décisions opérationnelles ou les politiques métier pour aider l'entreprise à rester en phase avec les changements du marché

Introduction aux services de décisions agiles

Les services de décisions sont des entités de services logiques qui implémentent les décisions opérationnelles ou les politiques métier pour aider l'entreprise à rester en phase avec les changements du marché. Ils définissent la gouvernance des règles et des politiques entre les parties prenantes décisionnelles et leur intégration dans différents systèmes d'information.

IBM ILOG s'applique aux **ADS** quand :

- Les professionnels ont besoin de plus de contrôle des règles et des politiques.
- Les règles et les politiques sont sujettes à de fréquents changements.
- L'exécution des modifications est nécessaire en temps réel.
- Le délai de réalisation est court, par exemple, six mois après l'adoption du projet.

Exemples d'**ADS** :

- **Service d'éligibilité** : Ce client est-il éligible pour cette offre particulière ?
- **Service groupage** : Quelle offre groupée est la meilleure solution pour les besoins présents de mon client ?
- **Service de commissionnement** : Quelle est la commission due à ce concessionnaire ou à cet agent ?
- **Service de mise en conformité** : Cette transaction est-elle valide et conforme aux politiques de conformité mondiales ?
- **Service de reporting** : Quel est le bilan consolidé des transactions commerciales d'hier ?

Points clés

Les processus centraux des ADS nécessitent de nombreuses règles

Les processus centraux des **ADS** nécessitent de nombreuses règles. Dans la plupart des cas, ces règles peuvent provenir d'expressions informelles, incluant les déclarations des utilisateurs métier et les directives des politiques d'entreprise, ou du code de systèmes existants tels que des feuilles de calcul, des tables de bases de données ou même d'une logique métier codée en dur. Capturer correctement ces différentes formes et expressions de règles est crucial pour transposer un atout d'entreprise existant en un **ADS** efficace. Dans ce but, l'investissement des utilisateurs métier dans les tests itératifs des règles, leur déploiement et leur maintenance dans un environnement fonctionnel contribuent de manière inestimable à l'effort d'implémentation global. Il aide à assurer une réduction du nombre de problèmes liés au manque de compréhension entre les utilisateurs métier et l'informatique. En effet, le BRMS fournit un langage commun avec lequel les deux groupes peuvent communiquer efficacement.

L'expérience de IBM ILOG acquise en plus d'une décennie montre que le délai de génération de valeur peut être, grâce à des projets définis et gérés efficacement, de six mois ou moins avec la qualité de service demandée par l'entreprise.

BRMS : Faciliter l'ADS

Les entreprises et institutions leaders sur leur marché ont bénéficié d'implémentations réussies de ADS avec WebSphere ILOG BRMS :

- **Thames Water Plc.** –Un fournisseur de services britannique avec un portefeuille de 13 millions de clients dans la région de Londres, a déployé un transfert de biens immobiliers et de facturation– initialement avec un nombre très limité de règles métier. Les utilisateurs métier ont découvert l'agilité et la logique de précision du système, jusqu'à pouvoir maintenant gérer plusieurs centaines de règles. Les économies prévues devraient atteindre £ 3 millions, auxquelles s'ajoute un revenu généré par une facturation plus intelligente attendu autour de £ 1.4 millions sur une période de cinq ans suivant l'implémentation..

Points clés

« L'alignement de l'informatique et du métier permet le doublement des gains de productivité par rapport à des efforts isolés du métier et de l'informatique »

- Source : London School of Economics
– Enquête et analyse réalisées par McKinsey sur 100 entreprises en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et aux États-Unis

- **Une autre grande entreprise britannique de service public** – un nom de l'équipement ménager – a spécifié et développé un nouveau service de gestion de prix en l'espace de quatre mois. Ce déploiement a pour objectif de fournir un service supérieur centré sur le client, une réaction rapide face à la concurrence et une réduction des fuites de revenu.
- **Un ministère britannique important** a utilisé le BRMS pour développer un service d'éligibilité. Ce projet était au départ déconnecté du reste du système. Pendant la durée de ce projet, une équipe d'experts informatiques et métier ont travaillé ensemble pour comprendre quelles données alimenteraient le service, à la fois maintenant et dans un futur proche. Ce service d'éligibilité est extrêmement flexible et est capable de déployer rapidement et efficacement des modifications de règlements et lois.
- **Une importante banque d'investissements** a déployé le BRMS pour subvenir à un besoin important de ses capacités en matière de reporting des échanges internationaux. Elle a utilisé le BRMS pour fournir des rapports quotidiens de transactions et risques consolidés entre de nombreuses unités commerciales. Le BRMS a aidé cette entreprise à gérer une augmentation conséquente des transactions et des données tout en fournissant transparence et uniformité sur son mécanisme de reporting. Le coût du projet a été de 30 pourcent du budget initialement affecté qui se basait sur l'achat d'un ETL (technologie d'extraction, transformation et chargement).

Permettre l'alignement de l'informatique et du métier

Avec une approche traditionnelle de l'implémentation, il est tout à fait possible pour un projet ADS de dépasser la date de fin de projet sans jamais fournir le service et la valeur attendus. Ceci peut être dû à un grand nombre de facteurs, tels que des disparités de spécification entre les utilisateurs informatique et métier, des définitions de conditions obsolètes, ou la réticence d'une partie des utilisateurs métier à s'investir dans des programmes de test. Après la mise en service, il est possible que la logique métier, telle qu'elle a été implémentée, ne fournisse pas le résultat souhaité et que les modifications soient encore difficiles à implémenter.

Points clés

L'alignement du métier et de l'informatique est essentiel au succès d'un projet ADS et est facilité par le langage commun fourni par le BRMS.

La base du problème est pourtant courante. Dans une entreprise où l'informatique et le métier ne communiquent pas et n'interagissent pas efficacement, les chances qu'un projet échoue sont beaucoup plus grandes. L'alignement du métier et de l'informatique est essentiel au succès d'un projet ADS et est facilité par le langage commun fourni par BRMS.

Ci-dessous sont listées les phases critiques d'un projet et des exemples de manque d'alignement qui peuvent être rencontrés :

Phase d'évaluation

- **Utilisateur métier** : « Je lutte pour fournir des données à mon équipe informatique dans un langage qu'ils comprennent. »
- **L'équipe informatique** : « Je n'ai pas de spécifications assez claires et détaillées de mon « client » métier. »

Phase de développement

- **Utilisateur métier** : « Mon souci est que l'équipe informatique n'a pas compris correctement mes besoins alors que nous en sommes aux étapes terminales du projet. »
- **L'équipe informatique** : « Je dois être capable de commencer des tests intermédiaires avec le métier avant les tests d'acceptation utilisateur complets. »

Phase de mise en service

- **Analyste métier** : « Comme j'aimerais pouvoir le faire moi-même, ce serait beaucoup plus rapide et je serais certain d'implémenter ce que j'ai demandé. »
- **L'équipe informatique** : « Je dois pouvoir implémenter ces règles seulement deux jours avant la « mise en service ». »

Points clés

Le BRMS permet une approche itérative des tests qui facilite l'implication des utilisateurs métier tout au long de la phase de développement.

L'adoption d'un BRMS efficace fournit un moyen unique d'aligner l'informatique et le métier à toutes les étapes clés d'un projet ADS. Voici quelques-uns des avantages principaux qui font du BRMS un outil « métier » :

- **Interface conviviale** : Création, édition des règles dans un langage métier, accès facile et visibilité des règles et de leur historique, hiérarchie et cohérence
- **Simulation réelle** : Intégration simple avec les jeux de données existants ou de simulation, contrôle de la cohérence, analyse des impacts
- **Gain de temps** : La possibilité de créer des modèles de règles qui peuvent être réutilisés et transposés pour différents secteurs ou processus métier
- **Versioning, contrôle et conformité** : Gouvernance des règles conformément aux besoins de l'entreprise, traçabilité et rapports d'audit sur toutes les règles exécutées et pour toutes les transactions

Ces capacités fournissent à l'informatique et aux utilisateurs métier la possibilité de mettre en service à une étape précoce du projet et permet la collaboration sur les différentes étapes du cycle de vie d'un ADS. Par exemple, l'équipe informatique peut produire des démonstrations de faisabilité (POCs) ou des démonstrations personnalisées dans le langage des utilisateurs métier.

Réciproquement, l'équipe métier est capable d'articuler ses besoins clairement et efficacement d'une manière directement intégrable dans les processus.

Le BRMS permet une approche itérative des tests qui facilite l'implication des utilisateurs métier tout au long de la phase de développement.

Enfin, contrairement à de nombreux projets informatiques, les modifications de règles peuvent être entreprises dans des délais « métier », et non pas dans des délais « informatiques ».

La capacité évidente à limiter les risques du projet est un facteur clé pour le métier et l'informatique.

Le but ultime, défini par l'objectif de fournir un délai de génération de valeur inférieur à six mois, incite à l'interaction et à la collaboration agile et efficace entre les équipes métier et informatique.

Points clés

Ces applications –planification de ressources d'entreprise (ERP, Enterprise Resource Planning), gestion de la chaîne logistique, gestion de la relation client et d'autres systèmes de gestion– peuvent être étendues par l'utilisation d'IBM WebSphere ILOG BRMS.

BRMS dans l'entreprise

ADS fournit une intégration et une valeur fonctionnelle continues avec les applications d'entreprise dans des environnements à architecture orientée service (SOA) et avec les solutions de gestion des processus métier.

BRMS et Applications d'Entreprise

Les applications d'entreprise offrent un environnement cohérent pour gérer plusieurs processus critiques. Elles sont basées sur des modèles qui servent de dénominateur commun pour plusieurs entreprises. Ainsi, elles fournissent un moyen banalisé de faire tourner une activité. Quand les entreprises ont besoin d'étendre ces modèles et d'appliquer une logique métier plus précise et unique, l'évolution de telles applications est difficile et coûteuse.

Ces applications –planification de ressources d'entreprise (Enterprise Resource Planning - ERP), gestion de la chaîne logistique, gestion de la relation client et d'autres systèmes de gestion– peuvent être étendues par l'utilisation de WebSphere ILOG BRMS. Un bon exemple de ceci est celui d'un important constructeur automobile européen qui a amélioré son système ERP avec un service basé sur des règles qui optimisent le calcul des dates de livraison de voitures en fonction des contraintes du processus de fabrication et des événements.

BRMS et SOA

De nombreuses entreprises se lancent dans des initiatives SOA pour fournir une plus grande souplesse à leur architecture informatique et pour mieux utiliser leurs équipements d'information. Dans de nombreux cas, ces initiatives sont mises en place mais mal comprises par l'utilisateur métier. SOA est souvent perçu comme un « programme de développement d'application » informatique ayant peu, ou pas du tout, d'intérêt pour l'utilisateur métier. SOA devient un atout explicite pour l'entreprise lorsque les services sont accessibles et peuvent être modifiés en utilisant des règles métier.

Points clés

En réalité, la réutilisabilité des services –une des promesses les plus attrayantes des SOA– est actuellement réalisable quand les règles métier sont utilisées pour décrire la logique d'un service. De plus, tout ensemble de règles décrit dans WebSphere ILOG BRMS peut être exposé comme un web service en un clic de souris.

BRMS et BPM

Les responsables de projet sont d'accord sur un fait quand on parle de complexité métier : la logique des processus et la logique métier ne devraient pas être mélangées. Pour les systèmes simples, il peut être tentant d'intégrer la logique métier dans les processus, mais une telle action ne peut servir qu'à multiplier le nombre de branches dans le processus. L'adoption d'une telle stratégie peut à long terme engendrer le chaos et un exercice douloureux de « refactoring » peut être nécessaire pour rationaliser le processus et restaurer sa performance.

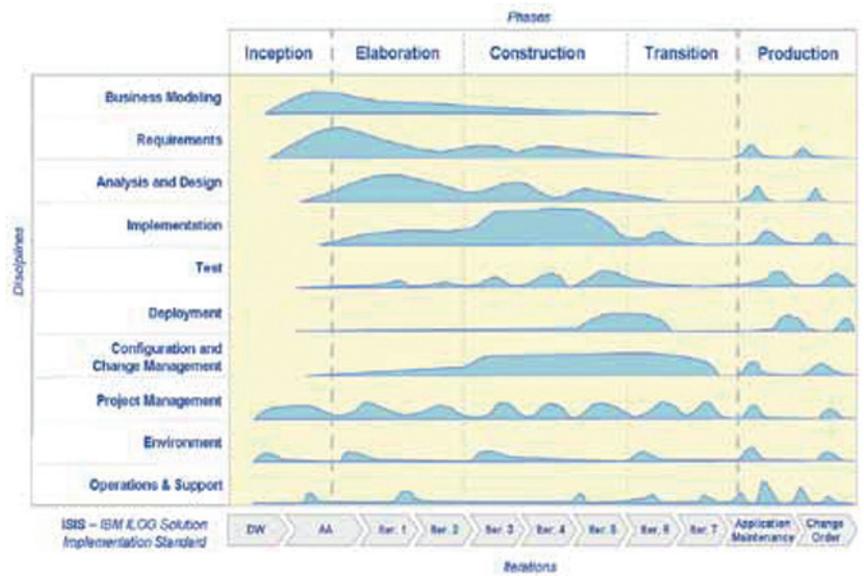
Méthodologie d'implémentation du BRMS

La Norme d'implémentation de solutions IBM ILOG est une méthodologie reconnue dans le monde de l'industrie basée sur le Open Unified Process (OpenUP) de la fondation Eclipse qui permet une souplesse significative dans les efforts d'implémentation et d'intégration.

IBM ILOG possède une histoire longue et pleine de réussite dans le déploiement de projets BRMS. Les implémentations IBM ILOG des BRMS ne sont pas normatives en termes de méthodologie et s'intègrent dans la grande majorité des méthodologies existantes. Cependant, la norme d'implémentation des solutions IBM ILOG (ISIS, IBM ILOG Solution Implementation Standard) est une méthodologie reconnue dans le monde de l'industrie basée sur le Open Unified Process (OpenUP) de la fondation Eclipse qui permet une souplesse significative dans les efforts d'implémentation et d'intégration. S'appuyer sur le Eclipse Process Framework (EPF) assure que ISIS étend OpenUP pour prendre en charge les besoins d'implémentation spécifiques d'un BRMS.

Points clés

Schéma 1 : Phases et disciplines d'un projet ISIS



Conclusion

Délai de génération de valeur et expertise: Atouts clés d'une entreprise

Utiliser un BRMS fournit l'un des moyens les plus efficaces pour activer les politiques et les règles métier dans les systèmes et les processus. Il permet un effort collaboratif entre les utilisateurs informatique et métier basé sur un langage métier partagé. Les règles métier sont reprises et gérées efficacement comme des atouts d'entreprise avec la gouvernance nécessaire.

Le BRMS fournit l'un des moyens les plus efficaces pour activer les politiques et les règles métier dans les systèmes et les processus.

Points clés

Un BRMS peut reprendre une logique métier unique et modéliser les décisions qui peuvent rendre une entreprise agile et réactive à un environnement changeant et complexe.

Déployer un ADS ne nécessite pas de projets complexes et coûteux. Avec une méthodologie forte, cela peut ne prendre que quelques mois et rapidement apporter de la valeur à l'entreprise. Contrairement aux packages commerciaux banalisés utilisés pour 'faire tourner l'entreprise' sans apporter d'avantage, un BRMS peut reprendre une logique métier unique et modéliser les décisions qui peuvent rendre une entreprise agile et réactive à un environnement changeant et complexe.

Prochaines étapes : Lancer votre plan d'action ADS

IBM ILOG offre différentes façons de construire votre plan d'action. Les sociétés informatiques peuvent commencer à se familiariser avec la technologie.

Acquisition de la connaissance sur le terrain

- Ateliers techniques / d'architecture dans les locaux de IBM ILOG
- Webinaires
- Évaluations IBM ILOG
- Contactez-nous sur www.ibm.com

Impliquer les utilisateurs professionnels et informatiques

- Ateliers de découverte—sur site avec les utilisateurs informatique et métier
- Visites de sites de référence

Démarrer un projet

- Support de démonstrations de faisabilité
- Évaluations de 5 à 20 jours



Ressources et autre lecture

[The BRMS Resource Center](#)

[Transparent Decision Services for SOA - whitepaper](#)

[ISIS : Delivering successful solutions - Each and every time](#)

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur les programmes et les offres IBM WebSphere ILOG BRMS, contactez votre représentant IBM ou visitez le site : www.ibm.com

© Copyright IBM Corporation 2008

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois Colombes Cedex

Imprimé en France
Septembre 2009
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, ibm.com et WebSphere sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays. Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées lors de leur première occurrence d'un symbole de marque (® ou ™), ces symboles signalent des marques pouvant exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. La liste des marques IBM actualisée est disponible sur Internet dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques du site à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml

Les autres noms de produits, de sociétés ou de services peuvent appartenir à des tiers.

Les résultats décrits dans ce document ont été obtenus dans un environnement spécifique et dans les conditions décrites et ne sont présentés qu'à titre d'illustration. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis. IBM peut également améliorer/modifier les produits ou les programmes décrits à tout moment et sans préavis.

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.

