

# L'actualisation des données en temps réel

***Au moment d'une fusion entre deux entités ou de l'acquisition d'une entreprise par une autre, il n'est pas rare de voir deux systèmes d'information s'opposer. Chaque entité ayant déployé son propre système de gestion et d'accès à l'information. Des outils informatiques de gestion de contenu existent qui font fi de ces différences.***

---

CHRISTINE FRENZEL  
*Retail business systems  
and operations support,  
United States*

---

ABN Amro

**L'**HOMOGENÉISATION TECHNOLOGIQUE des systèmes informatiques représente un enjeu de taille pour le service informatique et les dirigeants chargés d'effectuer, par exemple, une acquisition.

C'est précisément la situation à laquelle ABN Amro Bank a été confrontée lorsqu'elle a procédé à une vague d'acquisitions aux États-Unis dans le but de déployer son réseau d'agences bancaires sur tout le territoire.

## DES MISES À JOUR RÉGULIÈRES

Le département responsable du support des systèmes et des opérations bancaires inter-filiales, devait trouver une solution pour développer des règles et des procédures permettant de garantir la cohésion des systèmes d'information entre eux, tout en restant conformes à la réglementation et aux directives appliquées au sein de chaque entité. La banque compte environ cinq cents agences et chacune d'entre elles avait pour mission de veiller à ce que chaque caissier, membre du personnel et directeur d'agence, soit informé des règles, directives, guides produits et procédures de la banque. La distribution en temps réel du nouveau règlement de l'entreprise, sachant que trois cents à quatre cents mises à jour sont effectuées par mois, était une priorité pour que l'ensemble des agences reçoive les mêmes niveaux d'informations.

A un à tel niveau, l'utilisation d'un télécopieur représente une solution coûteuse et généralement inefficace pour faire circuler une information à caractère urgent et stratégique. De la même façon, le courrier électronique n'est pas suffisamment fiable et la maison-mère de l'entreprise ne pourra jamais avoir la certitude que chaque agence effectue bien les modifications demandées sur son système local.

Au départ, la solution retenue se faisait par le biais d'un système électronique chargé d'envoyer les mises à jour hebdomadaires aux agences. Mais la fréquence de ces actualisations a rapidement présenté un obstacle majeur, car les utilisateurs ne bénéficiaient jamais vraiment d'une information homogène. La volonté d'ABN Amro était de trouver un système capable de maintenir la co-

hésion au sein du groupe, sans pour autant alourdir la tâche du personnel de support, déjà en prise avec de nouveaux projets d'acquisitions. Le second impératif était d'apporter à la société un système de fourniture intuitif permettant à l'utilisateur final un usage transparent et immédiat, ne nécessitant aucune formation.

#### DES INFORMATIONS PLUS ACCESSIBLES

L'application NXT 3 de NextPage propose ces services de regroupement de contenu qui permettent à un administrateur d'ajouter de nouvelles sources de contenu au portail dont il a la charge et de configurer les divers aspects de la gestion du contenu. Cette adaptation s'effectue par l'indexation et la préparation du contenu avant sa diffusion. Parallèlement, un portail est destiné à procurer un accès à une palette de sources d'informations, toutes régies par divers formats et diverses applications. Jusqu'à présent, ces portails ont proposé une certaine unité en offrant à l'utilisateur une interface sous navigateur unique. Cependant, les développeurs n'ont pas encore pu y intégrer une plateforme de diffusion de contenu uniformisée. Même dans les meilleures solutions en matière d'indexation, de recherche et de classification, l'intégration totale du contenu était impossible au sein d'une structure intégrant le contenu au niveau de la présentation et non pas des fonctions. Le portail NXT 3 permet une intégration complète du contenu. Il propose à l'utilisateur un point d'accès unique pour les recherches et la classification de l'ensemble du contenu, une fenêtre de navigation unique pour parcourir ce contenu, ainsi que la possibilité d'effectuer des analyses conceptuelles et d'émettre des recommandations indépendamment du format des documents, de l'emplacement de stockage ou de la position géographique du serveur.

Pour les employés de la banque, cette solution permet de trouver plus facilement les informations sur les produits, et d'accroître la qualité du service clientèle. ■

**“La distribution en temps réel du nouveau règlement de l'entreprise était une priorité pour que l'ensemble des agences ait le même niveau d'information.”**