



# De l'utilité de l'architecture en informatique commerciale

**PHILIPPE MICHELIN**

Président-directeur général

**BFD**



Existe-t-il une architecture idéale du système d'information dans un contexte d'entreprise donné ? Ces questions se posent dans la banque et la finance pour l'informatique en général, et pour le développement des nouvelles informatiques commerciales en particulier.

**I**maginons un système d'information commercial idéal pour la banque et la finance, que l'on appellera SICO, pour faire court ; voilà ce que pourrait être son histoire, à travers le regard d'un architecte de systèmes. Posons les orientations initiales.

## **La finalité : vendre...**

Le but de SICO n'est pas « d'automatiser les forces de vente », car le facteur humain reste le moteur de la performance commerciale. Le but est d'aider à la vente, c'est-à-dire obtenir l'accord d'un client sur une proposition, qu'il s'agisse d'une ouverture de contrat ou d'une opération qu'il n'aurait pas

faite de lui-même (versement exceptionnel, utilisation d'un crédit...). SICO apportera une efficacité nouvelle en intégrant au poste de travail des commerciaux, la connaissance des produits commercialisés et de tous les contacts avec les clients. SICO gèrera finement toutes les propositions faites et leur cycle de vie complet, afin de permettre les analyses approfondies (aux niveaux marketing et pilotage) de ce qui se vend, de l'impact de la tarification, etc.

## **... et gérer la relation avec les clients**

Une caractéristique de la banque et de la finance (qu'elle partage avec les opérateurs télécom, précurseurs en matière de gestion

de la relation client) est de connaître individuellement ses clients à travers leurs opérations ; la grande distribution n'a pas cette chance, naturellement. SICO va donc gérer dans le temps la relation client sous l'angle commercial, en constituant et en gérant des synthèses périodiques de sa situation financière et de sa fréquentation, à partir de tout ce que l'on sait sur le client : contacts, contrats, opérations et produits détenus auprès de la concurrence. SICO va utiliser cette connaissance du client pour aider la banque à le conserver et accroître son équipement en produits et services correspondant à ses besoins ; et ce d'autant qu'un client coûte bien plus cher à conquérir qu'à conserver.

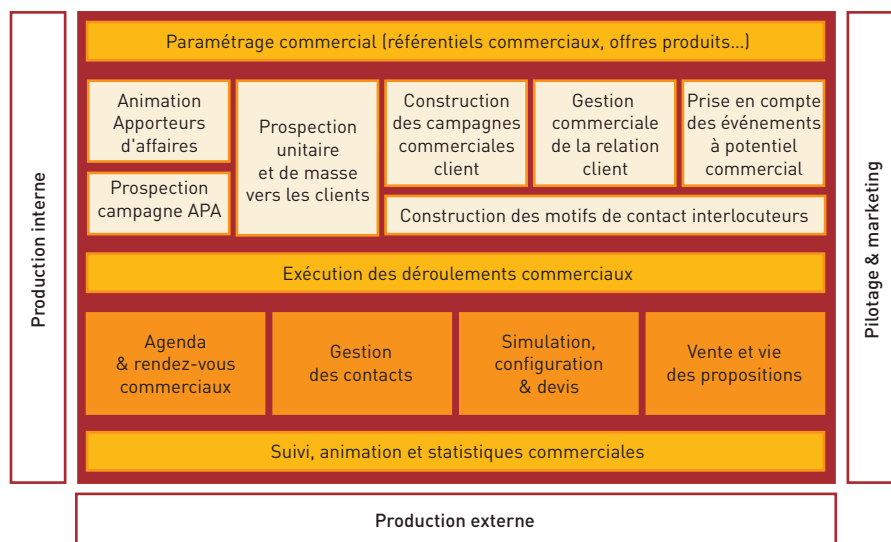
### Le moyen : unifier le traitement des actions commerciales

Toutes les formes d'action sont concernées et doivent être intégrées dans un même système cible : contacts à l'initiative du client, campagnes commerciales, prospections, événements de production à potentiel commercial, gestion périodique de la relation client... Pourquoi ? Parce que le client sait tout ce qu'on lui a demandé ; il s'agit donc d'en savoir autant que lui. De plus, les actions commerciales les plus efficaces sont multicanales : un contact à l'initiative du client peut démarrer sur internet, se poursuivre au téléphone, et se conclure en agence.

Commercialement, SICO ne traitera pas de la même façon les campagnes vers les clients, sur lesquels on sait déjà beaucoup de choses et la prospection (achat de fichier, un prospect nous contacte à son initiative...) sur des personnes non connues.

Vont coopérer au sein de SICO, non seulement les forces commerciales internes (agences, plateaux téléphoniques, etc.), mais également les apporteurs d'affaires (APA) et leurs points de vente, ainsi que les canaux électroniques (internet, automates bancaires...). La gestion des territoires commerciaux dans SICO organisera soit la coopération, soit un strict cloisonnement selon le paramétrage commercial. A l'intérieur de cette gestion, on visera à développer les campagnes vers les APA et vers les clients qu'ils nous apportent ; partager les agendas et gérer les rendez-vous commerciaux ; mettre en commun tous les contacts des clients.

## 1. Plan de masse de SICO



SICO va systématiser tout le déroulement des actions commerciales afin d'aider les forces de vente à travers la production d'un plan de contact unique vers les forces commerciales, pour toutes les formes d'actions qui touchent une même cible commerciale et l'alimentation des canaux de communication électroniques ou postaux.

Enfin, on complètera SICO par les traitements de pilotage opérationnel, qui visent à mesurer les performances respectives et le suivi des objectifs commerciaux.

### L'architecture, une œuvre sur plan

Les orientations précédentes résultent de questionnements successifs auprès des opérationnels, afin de comprendre leurs vrais besoins. En effet, s'agissant d'anticiper tout ce qui, n'étant pas satisfait au démarrage, serait inmanquablement reproché à SICO, on ne peut pas se contenter des documents trop abondamment diffusés comme valant « cahier des charges ». Encore faut-il les traduire en architecture de systèmes.

L'architecture, dans le monde du génie civil et du bâtiment, est née de la volonté des hommes de construire une œuvre « sur plan », et non sous la seule contrainte des ressources présentes. L'architecte va, en outre, accompagner le projet jusqu'au bout et veiller au respect des plans de l'œuvre projetée. Dans le monde informatique, les métaphores de l'architecture et de l'urbanisme ont été rapidement adoptées, avec ces mêmes objectifs ; SICO pourrait être ainsi considéré comme un nouveau centre-ville, commercial et animé, à aménager en respectant les lignes de force de la ville (le reste de l'informatique de la banque) qui l'englobe.

L'architecture de systèmes sert avant tout à anticiper les problèmes de faisabilité et de cohérence dans la construction et la livraison d'un système informatique. Les plans informatiques sont appelés « modèles ». Essayons de modéliser SICO, en intégrant trois aspects : le logiciel est fondamentalement un produit immatériel, une « œuvre de l'esprit humain » ; de ce fait, le processus d'un projet informatique est conditionné par

L'architecte ne fait pas que « tirer des plans » : il intervient dans les projets ; le découpage proposé dans le plan masse de SICO permettrait, par exemple, de clarifier les contraintes d'une mise en œuvre progressive (un premier lot pour l'aide à la vente, un second pour la gestion des contacts, un troisième pour les campagnes commerciales, etc.) ; de développer les solutions techniques dans ce cadre (un progiciel de CRM

(*customer relationship management*) ou la partie CRM d'un progiciel de gestion intégré, un développement spécifique interne ou sous-traité, une solution mixte de tout cela). De même, le modèle des objets métiers va guider les travaux de reprise et d'intégration des données entre SICO et le reste de l'informatique.

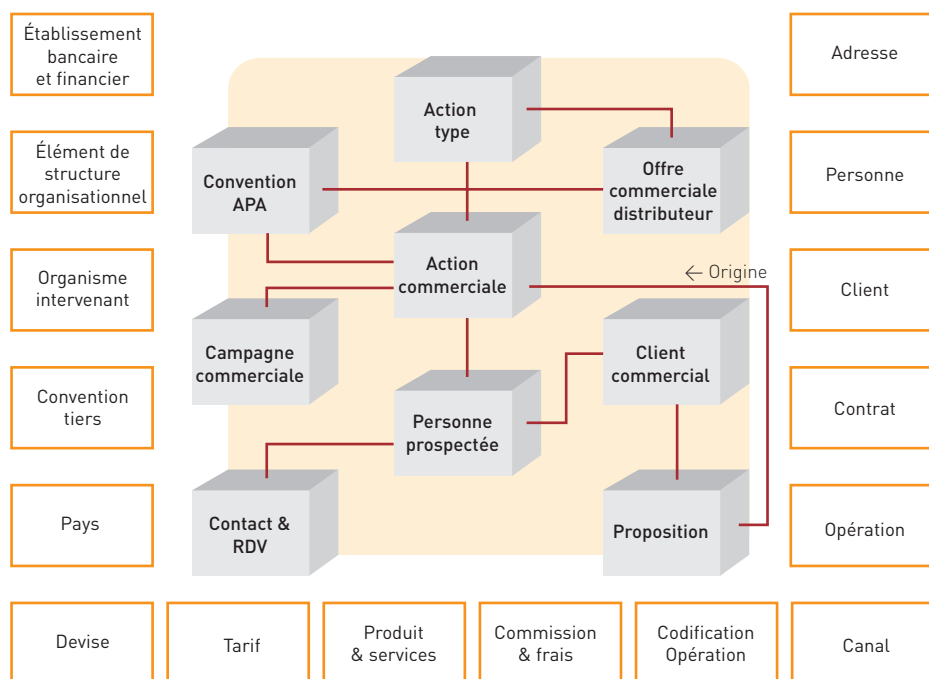
L'interaction des architectes avec les projets d'informatisation doit résulter d'un processus logiciel bien défini et appliqué dans tous les projets d'informatisation ; là commencent les difficultés qui nous ramènent de l'idéal au quotidien.

### Épilogue

Dans les sociétés humaines, nombre de choses se construisent tous les jours sans qu'aucun architecte n'intervienne en tant que tel ; pourquoi alors un système construit à partir de la vision d'un architecte serait-il meilleur ? Existe-t-il une architecture idéale dans un contexte d'entreprise donné ? Ces questions, qui hantent encore les architectes du bâtiment et du génie civil, se posent dans la banque et la finance pour l'informatique en général, et pour le développement des nouvelles informatiques commerciales, en particulier.

Les projets d'informatisation qui touchent aux populations commerciales véhiculent un risque particulier, car celles-ci sont par nature réticentes à l'ordinateur et soucieuses de leur liberté d'action. Dans ce domaine, l'architecture de systèmes devrait donner la pleine mesure de son apport. Pour ce faire, l'architecte de systèmes ne doit pas chercher à modéliser « le réel », car c'est l'objet même de la modélisation que de le définir (comment modéliser ce qui n'est pas exprimé ?) ; l'architecte modélise simplement ce qu'il a compris.

## 2. Modèle des objets métier de SICO



le facteur humain, naturellement réactif et peu prédictible ; la modélisation s'inscrit donc dans un processus globalement peu mature, notamment dans le monde de l'informatique de gestion. Dans ce cadre, les modèles d'architecture sont principalement des supports à l'explication de ce qu'il faut construire ou acquérir.

### De l'art de la modélisation

On modélisera un « plan masse » des grandes fonctions attendues, appelées « blocs » ; ceux-ci seront ensuite raffinés par des diagrammes de « cas d'utilisation » de nature fonctionnelle dans le cadre des projets (schéma 1). En parallèle les grands objets métier seront modélisés, afin de clarifier les principaux concepts de données manipulés et leurs identifiants ; ceux-ci pourront ensuite être affinés sous la forme de modèles de classes de données aptes à guider la conception des bases de données des projets (schéma 2).