

Préparer le troisième millénaire

L'industrie a depuis longtemps intégré une démarche visant à l'efficacité des processus. La démarche industrielle par le poste de travail est un exemple utile pour les banques à l'approche de l'euro et de l'an 2000.



Robert Mauriès
Directeur du marketing

Alain Rémond
Directeur du pôle conseil

GFI Banques & Finance

Deux des principales préoccupations du monde bancaire tiennent dans le passage à l'an 2000 et dans la mise en œuvre de la monnaie unique, en prenant en compte l'ensemble des impacts stratégiques, tactiques et mécaniques. Ces derniers à eux seuls font l'objet de tous les efforts de modifications d'applications anciennes, pas toujours documentées et de moins en moins maîtrisées.

Pourtant, il est impératif de prendre en compte de nouveaux besoins pour se maintenir sur un marché de plus en plus concurrentiel : mise en place de nouveaux produits et évolution sensible dans la tarification des services dès janvier 1999 ; développement du commerce électronique et avènement inéluctable du porte-monnaie électronique ; utilisation des nouvelles techniques dans la «nétique» (intranet, Internet), etc.

Une part très importante des budgets informatiques étant actuellement mobilisée par des évolutions sans valeur ajoutée économique, il est nécessaire de réfléchir à l'optimisation des actions engagées et à la préparation des systèmes du prochain millénaire. Celle-ci implique la mise en œuvre de règles et de procédures utilisées dans

les secteurs primaire et secondaire, et regroupées sous le vocable de «démarche industrielle».

Cette démarche (encadré), qui comprend quatre points fondamentaux, répond à des objectifs vitaux pour la banque : réduction des coûts et diminution des délais de mise en œuvre des nouveaux produits.

S'appuyer sur les pôles de stabilité du système d'information

Les fondations d'un nouveau système d'information ne doivent pas être trop sensibles aux évolutions technologiques, tout en permettant la mise en œuvre rapide de nouveaux produits. En outre, la fréquence des évolutions ne doit pas contraindre les utilisateurs à des remises en cause permanentes. Trois éléments stables, indépendants des applications, concourent à l'éviter.

Les référentiels de la banque. Celle-ci propose des produits à des clients et la formalisation de l'acceptation est concrétisée par des contrats (équipement du client). Chacun des référentiels sera décliné en classe et sous-

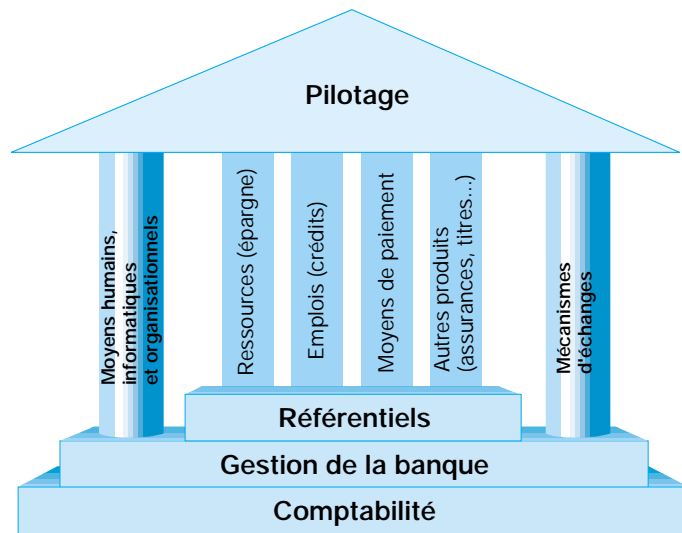
classe selon les spécificités de la banque, tout en garantissant une harmonisation dans la navigation et la recherche des dossiers. Les référentiels seront complétés par la gestion des profils et des habilitations.

La cartographie fonctionnelle. Comme pour toute construction évolutive, il est important de s'appuyer sur une urbani-

La démarche industrielle

La démarche industrielle peut se décomposer en quatre éléments.

- Rechercher les éléments stables qui permettront de construire les fondations du futur système d'information (SI).
- Préparer l'intégration de solutions disponibles sur le marché et induisant une réduction des investissements et des prix de revient.
- Maîtriser la connaissance du SI par une documentation active, c'est-à-dire directement en liaison avec les réalisations.
- Intégrer sélectivement les nouvelles technologies procurant un avantage concurrentiel.



sation des systèmes positionnant chaque sous-ensemble et permettant la juxtaposition de solutions internes et de solutions disponibles sur le marché. Et c'est le caractère « universel » de ce découpage qui fournit l'assurance que des solutions génériques (par exemple, SAP) seront effectivement disponibles sur le marché.

Le poste de travail utilisateur. Quand on interroge les utilisateurs sur le « portrait robot » du poste de travail idéal, tel qu'ils le voient, le résultat reproduit les caractéristiques de leur bureau. Comme sur celui-ci, ils souhaitent accéder rapidement à l'ensemble des moyens de communication, disposer d'une corbeille pour le courrier émis et celui reçu, d'un agenda, de la possibilité de récupérer rapidement les dossiers, d'un espace de travail permettant la manipulation de ces derniers, d'outils assurant notamment une consultation aisée de toutes les informations.

Le poste de travail devra proposer le même niveau de service pour tous

La généralisation des outils Internet et intranet (navigateur, outils de recherche...) préfigure l'ergonomie qui sera proposée aux utilisateurs (Microsoft, par exemple, a déjà intégré cette navigation dans le *Pack office 97*).

L'utilisateur manipulera trois familles d'objets :

- les transactions effectuant une tâche ponctuelle ;
- les dossiers regroupant les informations sur un objet en cours de mise à

jour (par exemple, un dossier de crédit pendant la phase de montage) ;

- les documents regroupant les informations sur un dossier parvenu à un état stable et pouvant être consulté. Ces familles d'objets correspondent aux grandes familles de solutions qui doivent cohabiter sur le poste de travail :

- gestion centralisée et synchrone pour les transactions élémentaires,
- client/serveur et *workflow* pour la gestion des dossiers,
- Java, hypertexte (HTML) et gestion électronique de documents (GED) pour leur consultation.

Le poste de travail doit proposer aux utilisateurs le même niveau de service pour chacune des solutions :

- personnalisation des traitements autorisés en fonction des profils ;
- assistance à la recherche des transactions, dossiers et documents demandés ;
- aide en ligne contextuelle tenant compte du positionnement dans le processus, et de l'état de l'objet manipulé ;
- navigation guidée et contrôlée à l'intérieur des informations de l'objet, et gestion des liens entre objets.

Comme le montre l'évolution des outils de messagerie et de bureautique, l'approche par le poste de travail permet de séparer les fonctions génériques de recherche et de navigation des fonctions spécifiques de l'objet manipulé.

Les informaticiens de demain allieront technicité et sensibilité bancaire

Vouloir utiliser pour l'ensemble des actes de gestion une seule et même technologie, en cédant à un phénomène de mode, serait une erreur aux conséquences désastreuses.

Le vaste chantier de l'industrialisation, déjà entamé dans un nombre encore trop limité de banques, va mobiliser des forces importantes dans tous les profils d'ingénieurs, d'analystes, de concepteurs, d'architectes, d'urbanistes, de développeurs. Il est indispensable que ceux-ci possèdent à la fois la « fibre métier » et une forte sensibilité bancaire. ■