

5 secrets pour le succès de l'intégration d'applications dans le cloud

01

02

03

04

05

Table des matières

Introduction

3

Secret n° 1 – Libérez vos données

5

Secret n° 2 – Dopez la productivité de vos salariés

7

Secret n° 3 – Adoptez la mobilité

9

Secret n° 4 – Exploitez les API

11

Secret n° 5 – Automatisez pour gagner en productivité

13

Histoire d'une réussite : Blue Cross Blue Shield

15

Histoire d'une réussite : Citizens Disability

16

Étapes suivantes

17

01

02

03

04

05

Introduction

Il est clair que nous entrons dans une ère nouvelle des technologies de l'information.

Le cloud computing est désormais adopté par le plus grand nombre, les périphériques mobiles sont partout et les réseaux sociaux émettent en permanence des quantités gigantesques de données.

En parallèle, la technologie des capteurs continue de progresser, annonçant l'avènement de « l'Internet des objets ».

À chaque innovation technologique, le concept de vitesse dans l'entreprise est redéfini et nos attentes en la matière évoluent. Nous exigeons une réponse instantanée à nos questions et une solution à nos problèmes en l'espace de quelques minutes, et non plus de quelques heures.

Cependant, si les sociétés veulent survivre dans ce nouveau contexte, elles doivent pouvoir répondre aux questions suivantes : « Comment transformer notre entreprise pour pouvoir fournir des réponses en temps réel ? » et « Comment atteindre cet objectif sans compliquer nos systèmes informatiques et sans faire grimper nos coûts ? »

Les sociétés qui sauront exploiter le potentiel offert par la multiplication des applications, des données, des clients et des partenaires ne se contenteront pas de survivre : elles croîtront et prospéreront, tandis que les autres se laisseront distancer.

« Comment faire de notre entreprise une entreprise en temps réel ? » et « Comment atteindre cet objectif sans compliquer nos systèmes informatiques et sans faire grimper nos coûts ? »



1

2

Dans ce livre numérique, nous dévoilons cinq secrets pour vous aider à recueillir en temps réel des données exploitables. Vous pourrez ainsi dépasser les attentes de vos clients en leur fournissant instantanément les informations dont ils ont besoin, en augmentant l'efficacité de vos processus métiers et en améliorant l'expérience client.

3

4

5

Secret n° 1 : Libérez vos données

Réussite en temps réel

Dans le monde entier, les services informatiques de nombreuses entreprises font un même constat : souvent, malgré de courts délais de mise sur le marché et une adoption facile, les applications cloud ne répondent pas à leurs attentes. Par conséquent, nombre de professionnels de l'informatique ont du mal à obtenir un retour sur investissement correct pour leurs applications cloud, qui plus est sans savoir pourquoi.

L'explication est pourtant simple : bien que chaque application cloud fonctionne bien séparément, elle finit par créer un îlot de données inaccessible. Par conséquent, lorsque la situation exige de rassembler des données provenant de plusieurs applications ou systèmes, il est impossible d'obtenir une réponse claire. Cela est tout bonnement inacceptable dans l'univers hyper-connecté qui est aujourd'hui celui des entreprises et les avantages du passage au cloud s'en trouvent pratiquement annulés.



Émancipez vos données

Notre secret n° 1 est la libération des données en temps réel. Vous devez pour ce faire utiliser une solution capable de faire le lien entre les environnements de cloud et sur site et de fournir des informations pertinentes aux utilisateurs qui en ont besoin, au bon endroit et au bon moment.

Que vous ayez besoin d'informations sur les taux d'assurance provenant de plusieurs applications cloud ou de données d'inventaire issues d'applications ERP anciennes, vous devez mettre en place des intégrations d'applications en temps réel capables de libérer les données, d'unifier les applications et de fournir des services de données sur tout le périmètre de l'entreprise.



Secret n° 2 : Dopez la productivité de vos salariés

Gains de productivité pour les ventes, le service client et le marketing

Les tâches courantes comme la modification des données de compte ou le traitement des commandes exigent souvent de saisir de nombreuses fois les mêmes informations dans plusieurs applications. Les utilisateurs se trompent souvent à la première tentative. Ce processus est ainsi long, sujet aux erreurs et extrêmement laborieux.

Ce problème est exacerbé par le grand nombre d'applications cloud utilisé par nos salariés. Ceux-ci se servent non seulement de Salesforce, Workday et NetSuite, mais aussi de toute une série d'applications sur site. Notre secret n° 2 vise donc à résoudre le problème de la perte de productivité des utilisateurs lors de l'intégration de plusieurs applications.

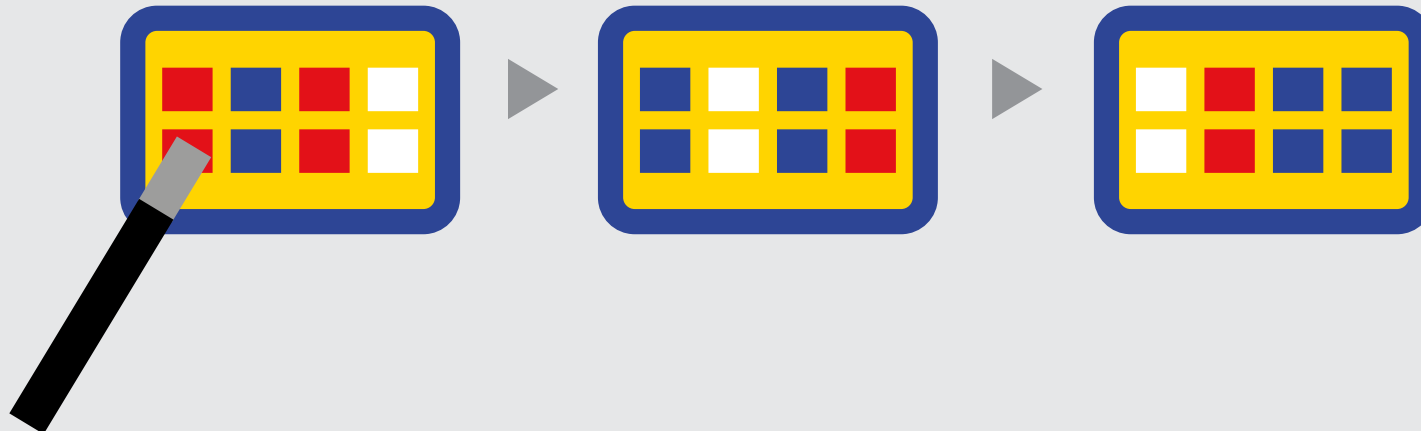


Faites confiance à l'assistant

Afin d'améliorer la productivité de nos équipes de vente, de service client et de marketing, nous devons trouver un mécanisme capable de rassembler toutes les informations dont elles ont besoin, mais également de leur faciliter la tâche lorsqu'elles se servent de ces informations.

Dans la grande majorité des cas, les approches d'intégration d'applications dans le cloud et, plus traditionnellement, de point à point, sont axées sur la connectivité et négligent la productivité des utilisateurs finaux.

Informatica Cloud Application Integration introduit le concept de l'assistant de processus. Les utilisateurs n'ont qu'à suivre les assistants de processus, qui automatisent les tâches sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir des onglets ou de couper-coller des données d'une application dans une autre. Résultat : moins d'erreurs de saisie des données et une productivité améliorée pour l'utilisateur final.

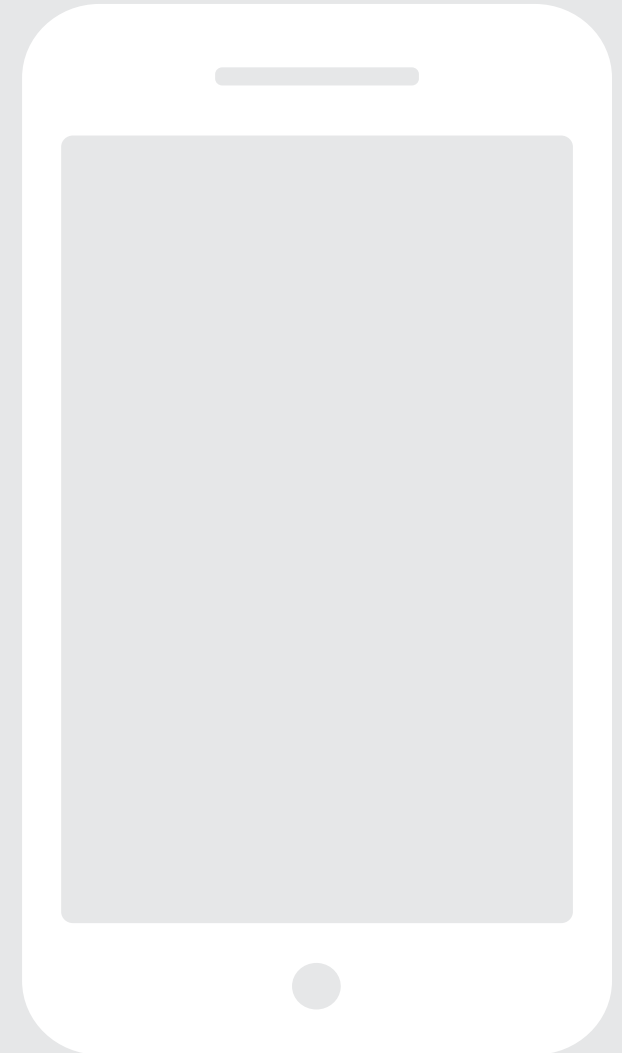


Secret n° 3 : Adoptez la mobilité

Exploitez votre business à distance

Il est indéniable que la connexion à Internet occupe une place de plus en plus importante dans notre vie quotidienne. Il ne s'agit plus cependant de rester assis à un bureau, car nous pouvons désormais nous connecter depuis un taxi, un avion, ou même une file d'attente au café du coin. Si nous allons sur Internet pour suivre nos amis, actualiser notre statut ou faire du shopping, nous voulons aussi pouvoir utiliser nos périphériques mobiles pour effectuer des tâches professionnelles.

D'où notre secret n° 3 : adopter la mobilité pour pouvoir travailler sur des périphériques mobiles. Les applications de processus mobiles d'Informatica Cloud aident vos salariés à s'affranchir de leur bureau tout en continuant à travailler sur des applications conviviales et riches en données qui touchent de près à chaque facette de votre activité.

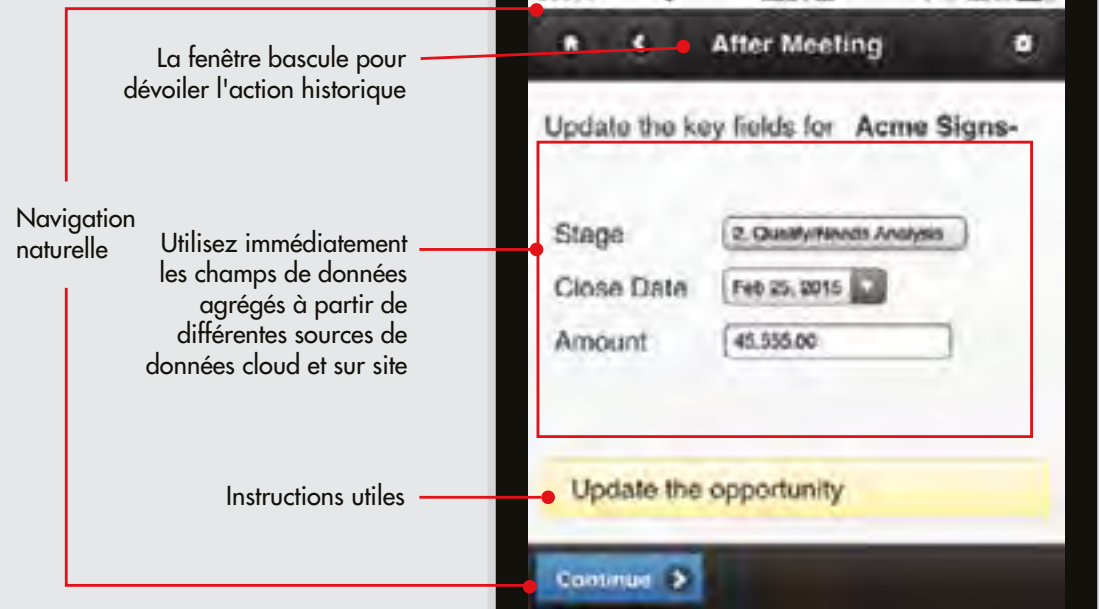


Vos équipes peuvent travailler sur n'importe quel périphérique

Pour doper comme jamais la productivité de vos salariés, les smartphones et les tablettes sont désormais vos meilleurs alliés.

Les applications de processus mobiles d'Informatica Cloud permettent à vos équipes d'accéder instantanément à des données dynamiques, en temps réel, à partir de tous les périphériques mobiles ou presque.

Ces applications prennent en charge les plates-formes iOS et Android, sans oublier d'autres technologies mobiles courantes comme Salesforce1 et HTML 5.



La fenêtre bascule pour dévoiler l'action historique

Navigation naturelle

Utilisez immédiatement les champs de données agrégés à partir de différentes sources de données cloud et sur site

Instructions utiles

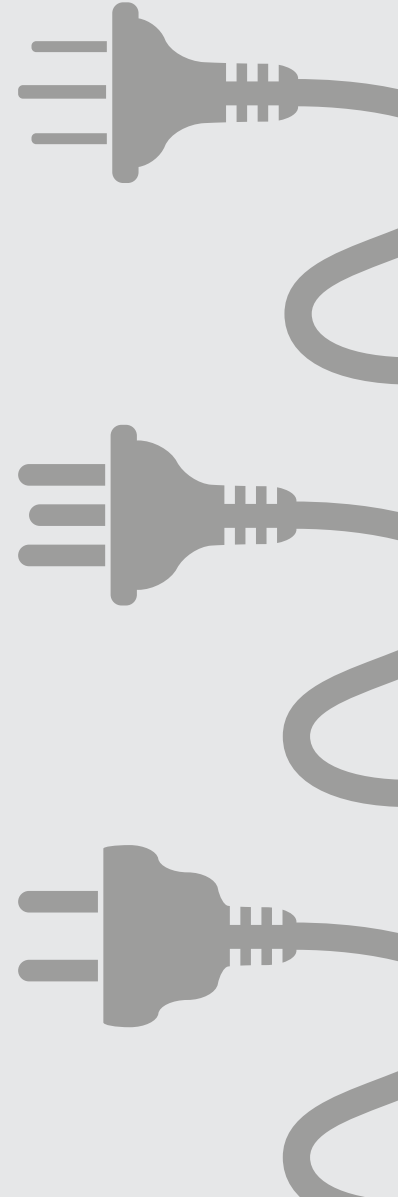
Secret n° 4 : Exploitez les API

Publicité, consommation, collaboration

Jusqu'ici, nos secrets pour une intégration d'applications réussie se sont surtout concentrés sur l'entreprise elle-même. Nous avons évoqué la libération des données, la productivité des salariés et l'adoption de la mobilité. Cependant, pour que sa réussite soit complète, l'entreprise doit aussi interagir avec ses clients, ses partenaires, ainsi qu'avec d'autres systèmes d'entreprise.

C'est pourquoi notre secret n° 4 concerne l'extérieur de l'entreprise, plus précisément les problèmes posés par l'échange de données et la collaboration en temps réel. De plus en plus d'entreprises ayant entrepris de transférer leurs applications et leurs données vers le cloud, l'intégration basée sur les API (interfaces de programmation d'applications) se répand elle aussi. Or, ces API peuvent servir à favoriser la collaboration.

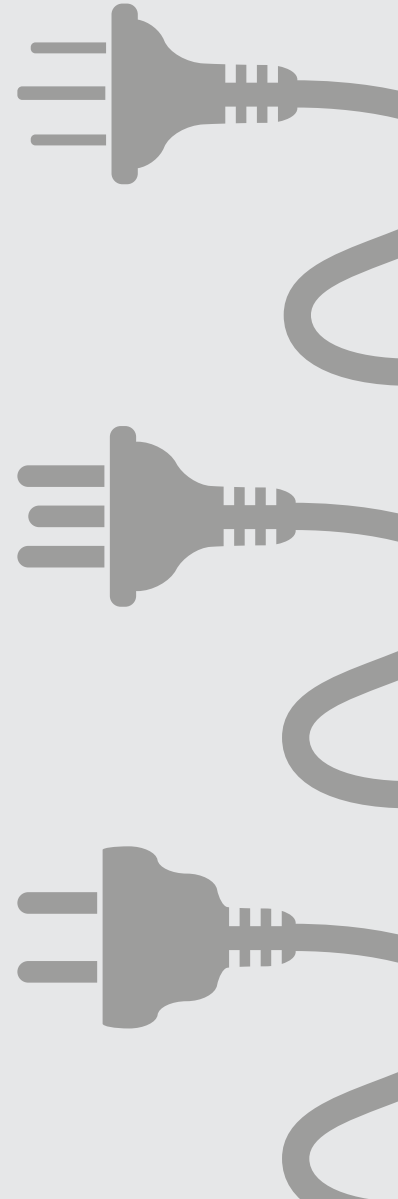
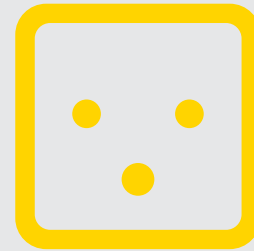
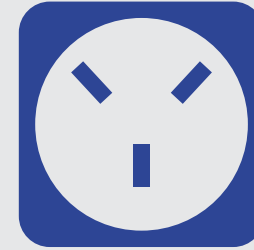
Au niveau le plus élémentaire, elles permettent à vos applications et vos systèmes de communiquer avec d'autres applications ou services. Vous pouvez ainsi mettre vos données et vos fonctionnalités à la portée d'autres développeurs, d'autres entreprises ou même d'autres services et sites au sein de votre propre société.



Entrez de plain-pied dans l'univers de la connectivité

Vous souhaitez interagir avec des systèmes de back-office, d'anciennes bases de données ou des périphériques connectés ? Il existe de puissantes API qui accélèrent et facilitent la création d'applications pour une intégration fluide avec l'univers connecté qui est désormais le nôtre.

La solution Informatica Cloud Application Integration consomme ou produit facilement des API basées sur SOAP ou REST, qui enrichissent chaque connexion à une application ou un service.



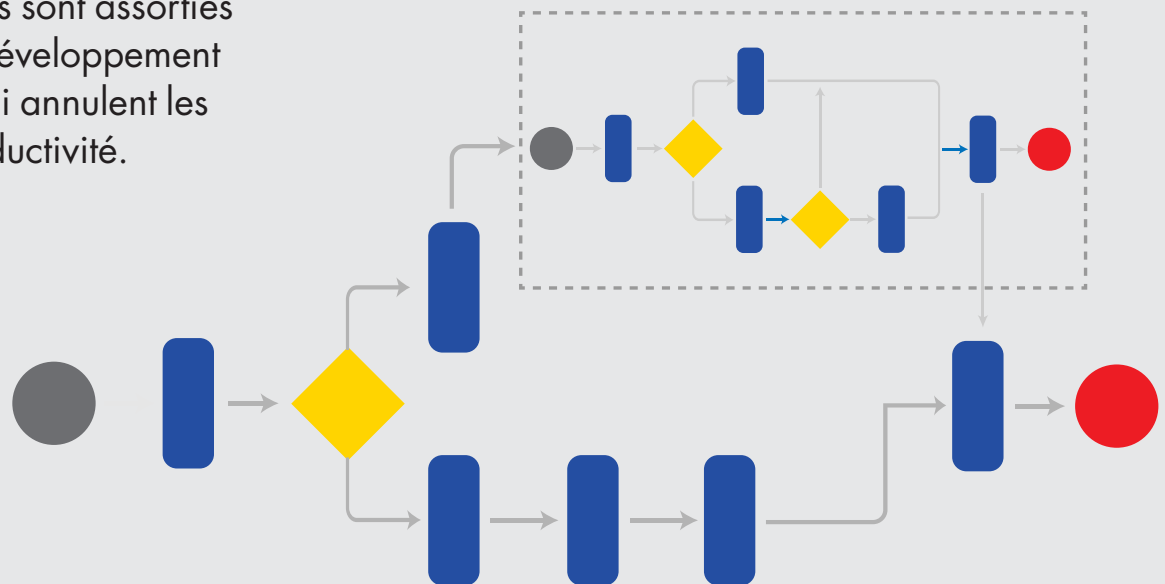
Secret n° 5 : Automatisez pour gagner en productivité

Cliquer sans coder

Les principales activités métiers, par exemple l'approbation des remises, l'encaissement ou la résolution d'appels reçus par le service client, sont rarement des tâches indépendantes et isolées les unes des autres. Ce sont au contraire des processus métiers souvent complexes, impliquant de nombreuses interactions entre applications métiers et salariés, et qui peuvent prendre des jours, voire des semaines.

Il n'est donc pas surprenant que beaucoup de sociétés fassent appel à des solutions d'automatisation pour doper leur productivité... avant de découvrir que les méthodes traditionnelles d'intégration d'applications sont assorties de coûts de développement importants qui annulent les gains de productivité.

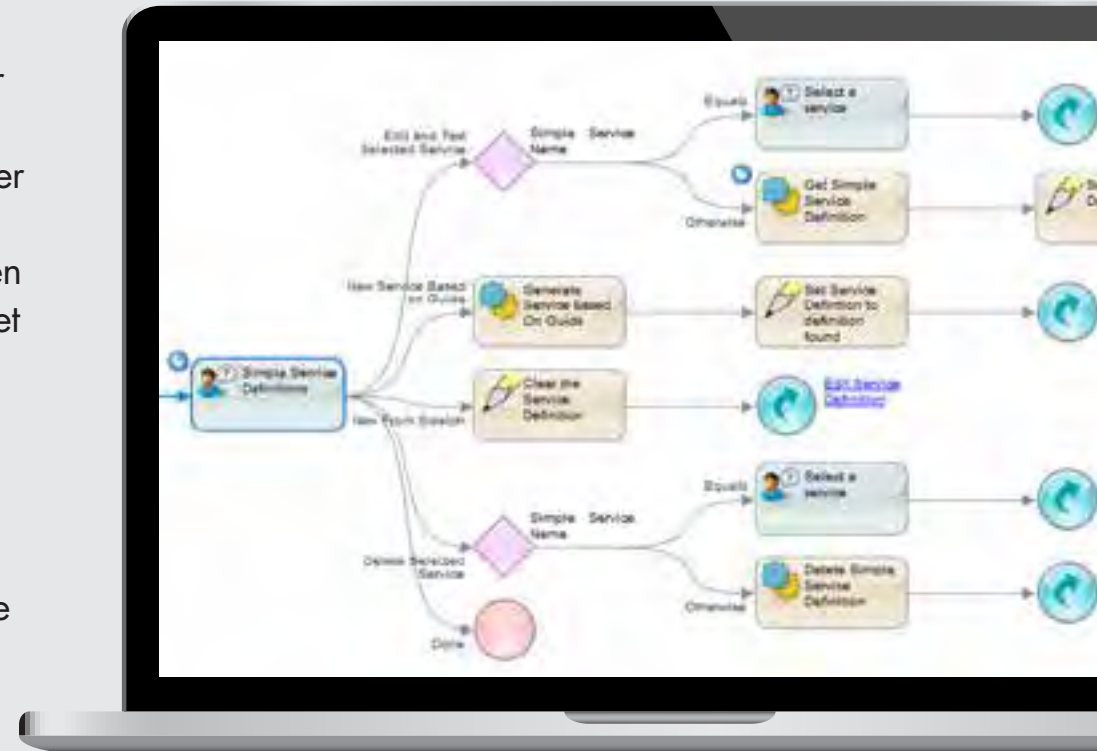
Notre dernier secret est donc de choisir pour l'intégration d'applications une solution cloud capable d'automatiser vos processus sans pour autant faire grimper vos coûts.



Un clic suffit pour créer des flux de processus métiers

Informatica Cloud Application Integration diffère des solutions traditionnelles d'ESB (Enterprise Service Bus) par le fait que ses outils visuels permettent aux utilisateurs, et non pas aux développeurs, de créer des flux d'intégration de processus sophistiqués. Ainsi, les données nécessaires à l'expansion de l'activité sont disponibles en permanence, peuvent être mises à jour instantanément et ne ralentissent pas le fonctionnement de la société.

Les intégrateurs non professionnels peuvent utiliser le concepteur de processus d'Informatica Cloud pour créer visuellement des processus d'intégration d'applications en temps réel. Il suffit de pointer et de cliquer pour créer des flux de processus métiers accessibles à partir de n'importe quel périphérique. Plus besoin de codage manuel, long et coûteux, ni de serveurs physiques pour les déployer.



Témoignage de réussite d'un client

Relever le défi d'un marché en pleine évolution

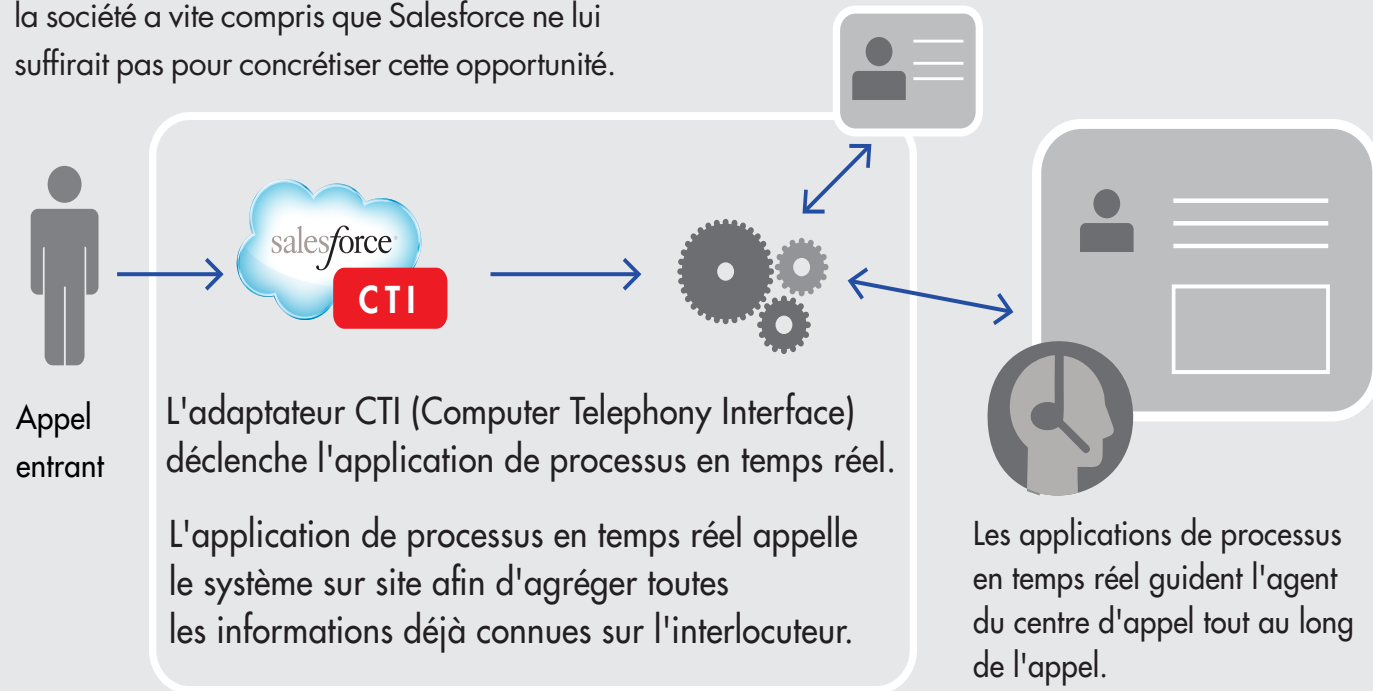


L'adoption de l'Affordable Care Act (loi sur l'extension de la couverture santé) a représenté un véritable bouleversement pour le marché américain de la santé, ainsi que de gigantesques opportunités pour les entreprises du secteur. Les organismes payeurs et les fournisseurs de soins pourraient se tailler de très grosses parts de marché en incitant des millions de personnes sans couverture à souscrire l'un de leurs nouveaux contrats d'assurance.

DÉFI : Au lieu de se concentrer sur des activités de vente classiques de type B2B (business-to-business ou interentreprises), les organismes payeurs et les prestataires de soins ont dû passer à un modèle B2C (business-to-consumer ou de l'entreprise vers le consommateur), dont le succès dépend dans une très large mesure de l'efficacité des centres d'appel.

Pour relever les défis posés par la vente de contrats de santé aux particuliers, une société de la fédération BCBS (Blue Cross/Blue Shield) a imaginé un centre d'appel basé sur Salesforce.com. Ses agents recevraient de gros volumes d'appels entrants et traiteraient manuellement, dans le délai prescrit, les demandes de contrat d'assurance. Cependant, la société a vite compris que Salesforce ne lui suffirait pas pour concrétiser cette opportunité.

SOLUTION : Informatica Cloud Application Integration a été ajoutée à l'implémentation Salesforce. Les responsables du centre d'appel ont pu alors s'appuyer sur l'automatisation des processus et les scripts d'appel pour doper considérablement la productivité de leurs agents, accroître le nombre de souscriptions et réduire les coûts opérationnels.



Rationalisation des opérations métiers



S'il vous est déjà arrivé de devoir présenter une demande quelconque à une administration, vous savez probablement que c'est une tâche particulièrement frustrante. C'est un processus souvent lent, répétitif, qui exige des masses d'informations. Il existe cependant une société qui a réussi à faciliter certaines de ces démarches.

Citizens Disability aide les personnes qui pensent avoir droit à une pension d'invalidité à percevoir les indemnités en question. Citizens Disability se sert d'Informatica Application Integration pour automatiser et rationaliser le processus de demande, permettant ainsi au demandeur d'effectuer le plus rapidement possible les démarches nécessaires.

Pour susciter l'intérêt de son public cible, Citizens Disability fait surtout appel à la publicité télévisée. Les demandes sont ensuite traitées par téléphone avec le demandeur.

Lorsqu'un appel entrant est reçu, Citizens Disability utilise un processus Informatica Cloud Application Integration pour rationaliser les activités nécessaires à la demande : collecte des premières informations concernant le demandeur, stockage de ces dernières dans Salesforce.com, prise de rendez-vous chez le médecin sur des systèmes de réservation tiers, planification d'audiences au tribunal ou de rendez-vous administratifs le cas échéant, etc. Ces étapes, qui prenaient auparavant plusieurs jours, se font désormais en quelques minutes.

Résultats

- **Le temps passé au téléphone avec le demandeur est très court.**
- **La saisie des données est standardisée et dépourvue d'erreurs.**
- **Les processus métiers sont automatiques et rapides.**
- **L'échange de données entre organismes est rapide et efficace.**
- **Le débit du centre d'appel augmente car les agents traitent les nouvelles demandes plus rapidement.**

Étapes suivantes

Dans ce livre numérique, nous vous avons expliqué comment dépasser les attentes de vos clients en recueillant des données exploitables en temps réel. Inscrivez-vous dès aujourd'hui pour apporter agilité et efficacité aux activités de votre société.

Pour essayer gratuitement Informatica Cloud pendant 30 jours, rendez-vous sur www.informaticacloud.com/trial

À propos d'Informatica

Informatica Cloud a développé une gamme primée de solutions d'intégration des données issues du cloud. Celles-ci sont spécialement conçues pour aider les clients possédant des applications et des plates-formes SaaS à intégrer leurs données issues du cloud avec les données hébergées dans les bases de données et sur les systèmes sur site, ou encore à réaliser une intégration entre applications cloud.

Avec l'aide d'Informatica Cloud, votre société est en mesure d'unifier les données issues du cloud et du reste de l'entreprise, de rendre ces données plus exactes, d'améliorer la prise de décision et les opérations métiers, et enfin de tirer le meilleur parti possible de ses investissements en matière de SaaS (logiciel en tant que service).

Discutons-en !

