



# LCL s'appuie sur Adobe® LiveCycle® pour refondre son architecture d'éditique

Lorsque la banque LCL a décidé de faire évoluer son architecture éditique, elle a posé comme contrainte d'améliorer la performance de la solution tout en la rendant parfaitement capable de répondre aux attentes futures exprimées par les métiers. Un projet couronné de succès et qui repose sur Adobe LiveCycle.

## INDUSTRIE

- Banque

## ENJEUX

- Remplacer le système d'éditique par une architecture plus performante et évolutive ;
- Améliorer les délais de génération de documents et réduire les temps d'impression ;
- Assurer la continuité du service pendant la migration de l'ancienne vers la nouvelle architecture ;
- Préparer l'architecture de LCL pour répondre aux futurs besoins exprimés par les métiers ;
- Réduire les coûts de maintenance ;
- Déployer une solution technologique pérenne.

## SOLUTION

- Utiliser la suite logicielle Adobe LiveCycle pour concevoir la nouvelle architecture ;
- Tirer profit des divers modules de LiveCycle pour mettre en place une architecture évolutive ;
- Optimiser la gestion du fond documentaire à l'aide d'un découpage par blocs des documents.

## BÉNÉFICES

- **Une architecture stable et pérenne**  
Avec Adobe LiveCycle, LCL s'est doté d'une plateforme parfaitement stable, capable de supporter la montée en charge et de gérer un volume important de documents.
- **Une application performante**  
LCL améliore ses délais de génération de documents et optimise leur temps d'impression.
- **Une architecture évolutive**  
En choisissant la suite logicielle LiveCycle, LCL s'est donné la capacité de répondre facilement et rapidement aux nouvelles attentes exprimées par les métiers grâce à l'intégration de nouveaux modules.
- **Des coûts de maintenance réduits**  
La nouvelle architecture est plus facile à maintenir et réduit les coûts de développement futurs.

## LOGICIELS UTILISÉS

- Adobe® LiveCycle® Output ES
- Adobe® LiveCycle® Forms ES
- Adobe® LiveCycle® Reader Extensions ES
- Adobe® LiveCycle® Designer

Avec plus de 2 064 implantations commerciales réparties sur tout le territoire, la banque LCL est au service de plus de 6 000 000 clients particuliers, 315 000 clients professionnels et 27 000 clients entreprises. En 2008, elle entreprend de refondre son système d'édition et d'impression des documents liés à la relation client en agence, comme les relevés d'opération et les demandes de chéquier. « *Nous avons une solution serveur centralisée qui permet de générer des documents PDF, à destination des agences, du back office et des clients internautes. Ce système reposait sur une solution, Adobe Jetform, qui remplissait parfaitement la fonction d'édition de documents dits soignés, c'est-à-dire des documents remis aux clients dont la qualité de présentation doit être irréprochable. Mais JetForm était devenu un logiciel en fin de vie. Nous nous sommes alors interrogés sur la refonte de notre système d'éditique* », explique Nicolas Raffy, Responsable du socle Multicanal chez LCL.

## Concevoir une nouvelle architecture sans remettre en cause l'existant

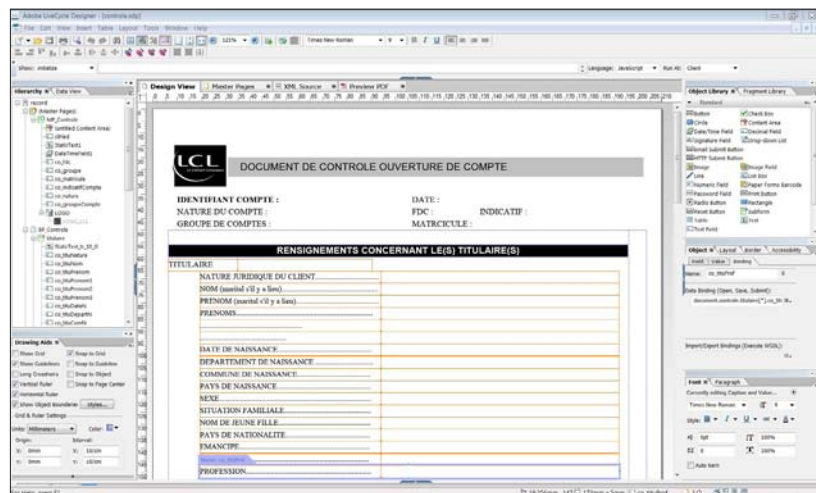
LCL édite en effet pour ses clients environ 4 millions de documents chaque mois, à partir de plus de 400 modèles distincts. Et ce ne sont pas moins de 15 000 collaborateurs qui utilisent le système. « *Notre priorité était de moderniser notre architecture tout en assurant la continuité de service. À terme, nous voulions élargir également les fonctionnalités pour mieux adresser les métiers* », assure Nicolas Raffy.

Le cahier des charges émis par LCL pose ainsi une contrainte forte : la solution retenue doit donc permettre de migrer de l'ancienne à la nouvelle structure en toute transparence pour l'utilisateur. Le service d'impression est mutualisé : il est sollicité par toute une panoplie d'applications. Pour assurer la continuité du service, elle doit permettre la reprise du fond documentaire existant et ne pas impacter le bon fonctionnement des applications qui nécessitent la génération de documents. « *Il existe un ensemble de progiciels qui utilisent cette plateforme centralisée pour générer des impressions de qualité. Nous voulions éviter d'avoir à réécrire toutes les applications bancaires qui sollicitaient le serveur* », ajoute-t-il.



## Un choix motivé par la performance de LiveCycle

Le choix de LiveCycle repose sur des critères de performances, de stabilité et de pérennité. LCL a mis en place une architecture prototype pour évaluer en conditions réelles les capacités du logiciel. Avec une production hebdomadaire d'environ 1 million de documents, la solution doit répondre aux attentes en termes de montée en charge et de rapidité d'exécution. LiveCycle a si bien répondu aux attentes de LCL que la production des documents gagne en performance et réduit les délais d'impression des documents. Le second critère portait sur la capacité de LiveCycle à reprendre les stocks de documents sans nécessiter la refonte des applications tierces faisant appel au service. « *Nous étions également très attentifs à la pérennité de la solution et à la gestion du format PDF. Nous voulions une solution qui intègre les dernières évolutions du format PDF et qui soit soutenue par un éditeur* », ajoute Bruno de Zan, Responsable du socle métiers progiciel. Le dernier critère qui a poussé LCL à choisir LiveCycle tient à la structure de cette plateforme qui est une véritable suite logicielle rassemblant une multitude de composants conçus pour améliorer la productivité de l'entreprise. « *LiveCycle nous offre une architecture évolutive. Nous pouvons étendre ses fonctionnalités en intégrant de nouveaux modules qui répondront à nos besoins futurs* », précise Nicolas Raffy. À l'issue d'une évaluation des solutions concurrentes et d'un POC pour tester en condition le comportement du logiciel, LCL intègre donc LiveCycle en remplacement de Jetform pour mettre en place sa nouvelle architecture technique.



## Assurer la continuité du service

LCL met sur pied un atelier de développement chargé d'assurer la conception de la nouvelle architecture et la migration des modèles existants. « *Adobe nous a accompagné pour faciliter la montée en compétence de nos équipes, l'acquisition du savoir-faire. Adobe est donc intervenu au début du projet dans la réécriture du fond documentaire, ce qui a permis à notre atelier de développement de se former* », explique Nicolas Raffy. Fort de ce partage d'expérience, l'atelier de développement de LCL œuvre à mettre en place et optimiser le service. « *Nous avons été amenés au début à retoucher certains modèles pour améliorer la performance et réduire le délai entre la demande d'impression et l'impression du document. Si bien que nous avons découpé le fond documentaire par lots pour simplifier la gestion des modèles et gagner en productivité* », explique Aurélien Rebray, Expert progiciel LiveCycle chez LCL. Le gain de performance constaté pendant l'évaluation s'est confirmé lors de la production des documents et LiveCycle a parfaitement tenu la montée en charge. Pour LCL, c'est un bénéfice fort, qui lui permet d'anticiper d'ores et déjà sur une croissance de la production des documents. « *Nous avons optimisé la prise en charge du fond documentaire* », précise-t-il.

« L'objectif n'était pas de produire des documents plus commerciaux, mais bien d'assurer leur production en assurant la continuité du service et en améliorant les performances. Une fois remplis nos objectifs, nous sommes passés à la seconde phase de cette modernisation, avec la génération des documents contractuels et garanties dynamiques ».

**Nicolas Raffy,**  
Responsable du socle Multicanal  
chez LCL

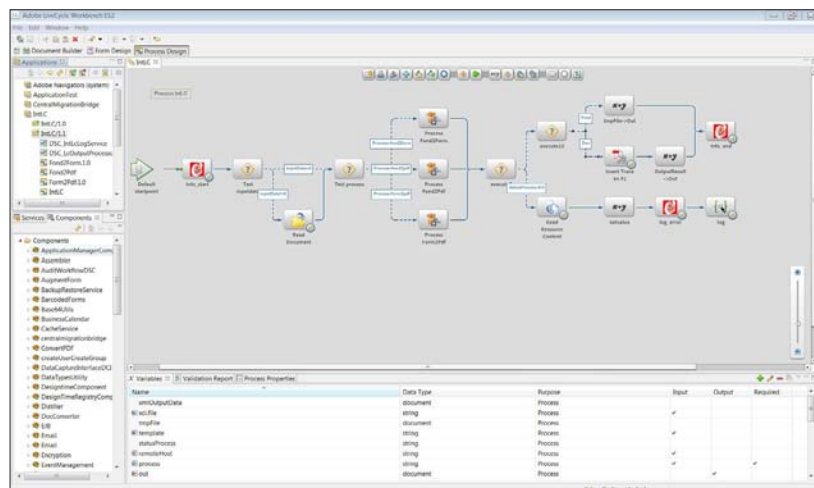
« Certains documents peuvent contenir plusieurs dizaines de pages et être longs à générer. Nous devons nous prémunir d'une trop grande complexité des documents qui nuirait à la performance. Le Framework qui sollicite LiveCycle limite l'appel pour générer une impression à 10 secondes maximum, entre la demande et la remise de l'impression. C'est la limite haute, la norme se situant entre 0 et 1,5 seconde ».

La migration a été progressive. LCL a travaillé par lotissement, faisant basculer les modèles d'impression de l'ancienne vers la nouvelle plateforme au fur et à mesure de leur optimisation. « Nous avons développé en collaboration avec Adobe une couche d'abstraction qui nous a permis d'appeler LiveCycle en faisant croire aux applications qu'elles communiquaient avec l'ancienne architecture. Cela nous a permis de migrer en douceur », reprend Aurélien Rebray. Les deux architectures ont donc travaillé en parallèle pendant de longs mois, le temps nécessaire pour migrer les 400 modèles de documents utilisés par LCL. « L'objectif n'était pas de produire des documents plus commerciaux, mais bien de garantir leur production en assurant la continuité du service et en améliorant les performances. Une fois remplis nos objectifs, nous sommes passés à la seconde phase de cette modernisation, avec la génération des documents contractuels et garanties dynamiques », explique Nicolas Raffy.

### Des formulaires dynamiques pour générer les documents contractuels

Avec l'ancien système, les conseillers LCL remplissaient manuellement les documents relatifs aux contrats et aux garanties. Le projet consistait à remplacer le formulaire statique par un formulaire dynamique, faisant apparaître automatiquement les clauses contractuelles en fonction des choix de l'utilisateur et permettant ainsi au conseiller bancaire de remplir plus rapidement son formulaire. « C'est un besoin fonctionnel exprimé par le métier pour lequel nous étions en mesure d'apporter une solution très rapidement, en étendant les fonctionnalités de notre architecture. Nous avons désormais toute latitude pour le faire, les compétences et la technologie. C'était un choix logique que de compléter notre offre, et aussi une des raisons qui nous avait initialement incité à choisir LiveCycle », explique Nicolas Raffy.

LCL fait donc évoluer sa plateforme en intégrant de nouveaux modules, LiveCycle Forms et LiveCycle Reader Extensions. L'atelier de développement réalise un prototype à destination du métier, maître d'ouvrage de ce nouveau projet. « Les conseillers remplissent le formulaire dynamique et ensuite en impriment le résultat pour le donner au client. Le service se devait donc d'être tout à la fois très simple à utiliser, réactif pour que les clauses apparaissent immédiatement selon les champs remplis par le conseiller, rapide pour limiter les délais d'impression et parfaitement stable », résume Aurélien Rebray.





#### Fiche d'identité

##### LCL

Depuis son rapprochement avec le Groupe Crédit Agricole SA en 2003, le périmètre d'activités de LCL, réseau national de banque de détail, est axé sur le marché des particuliers, des professionnels, des entreprises et la Banque privée. LCL, c'est aujourd'hui 20.700 salariés et 2.064 implantations commerciales au service de 6.000.000 de clients particuliers, 315.000 clients professionnels et 27.000 clients entreprises.

## LCL dispose d'une architecture tournée vers l'avenir

Un objectif parfaitement rempli par LiveCycle, qui « *se fait oublier* », selon Aurélien Rebray. « *L'architecture en place nous fait gagner en performance tout en se montrant d'une grande stabilité* », se félicite-t-il. Le choix d'utiliser LiveCycle porte donc ses fruits. Désormais, LCL s'est doté d'une architecture qui permet à la banque d'anticiper et de répondre aux demandes des métiers. « *Un des bénéfices majeurs porte sur les temps de développement. Nous travaillons avec LiveCycle dans un environnement wysiwyg. Pour les équipes, cette approche apporte un gain notable en rapidité de développement des modèles* », estime Bruno de Zan.

Les bénéfices se mesurent également en fiabilité de l'architecture, parfaitement capable de répondre à la montée en charge tout en offrant des temps de traitement et d'accès au fond documentaire très bons. Ils se mesurent enfin par une meilleure maintenabilité du système. « *Aujourd'hui, nous optimisons l'organisation autour de la solution pour améliorer la gestion des modèles. Le fond documentaire est présenté sous la forme de fichiers dans un répertoire. Nous travaillons donc à concevoir un référentiel pour gérer ces documents, les versionner et faciliter leur utilisation. Ensuite, sans doute, nous pourrions répondre à de nouvelles attentes métiers puisque notre architecture nous permet à présent d'élargir notre offre fonctionnelle* », se réjouit Nicolas Raffy.

#### Adobe Systems France

112 avenue Kléber  
75784 Paris cedex 16  
[www.adobe.com/fr](http://www.adobe.com/fr)

Adobe, le logo Adobe, Acrobat, LiveCycle et Flex sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2010 – Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés.

SH-2010/10

