

**INDUSTRIE**

- Assurance

ENJEUX

- Moderniser l'architecture client/serveur du groupe ;
- Rendre le SI agile, réactif et ouvert ;
- Adresser les applications du groupe sur les différents canaux de communication et vers les partenaires ;
- Gagner en efficacité en améliorant les processus métier des utilisateurs.

SOLUTION

- **Mettre en place une architecture web basée sur les RIA**

La transformation du parc applicatif existant en RIA permet de déployer des applications sur l'ensemble des canaux de communication, Extranet, Intranet et Internet sans remettre en cause le SI existant.

- **S'appuyer sur Adobe Flex**

Adobe Flex permet de déployer des applications Internet riches combinant la performance, la richesse ergonomique et la cohabitation avec l'existant. La solution permet à MAAF Assurances de disposer d'une solution pérenne et d'assurer un développement rapide.

BÉNÉFICES

- Faire migrer progressivement l'ensemble des applications NSDK obsolètes vers des applications Internet riches enrichies et faciles à déployer sur les divers canaux de communication ;
- Améliorer l'efficacité des utilisateurs en leur proposant une interface parfaitement adaptée à leurs besoins ;
- Disposer d'une technologie pérenne pour asseoir les développements de nouvelles applications ;
- Recruter de nouveaux clients avec le déploiement de nouveaux services ;
- La maîtrise des coûts ;
- Une plus grande collaboration entre les équipes autour du prototypage de l'application ;
- Des cycles de développement très courts ;
- L'interfaçage de la technologie avec l'ensemble des technologies existantes dans l'entreprise.

LOGICIELS UTILISÉS

- Adobe Flex® Builder
- Adobe LiveCycle® Data Services

MAAF Assurances opère une migration de ses applications client/serveur vers les RIA avec Adobe LiveCycle et Adobe Flex

Pour faire face à l'obsolescence prévisible de son patrimoine applicatif, construit sur la technologie client/serveur NSDK, MAAF Assurances a entrepris une refonte complète de son architecture. En se basant sur les technologies Adobe® Flex® et Adobe LiveCycle®, MAAF Assurances s'assure un déploiement de ses applications vers l'ensemble des canaux d'information et œuvre au recrutement de nouveaux utilisateurs et clients grâce aux RIA.

En 2008, MAAF Assurances se lançait dans un projet de migration complète de ses applications client/serveur vers des applications Internet riches. Toute l'architecture de son SI est remise à plat, avec pour objectif une modernisation qui rende le SI plus réactif, agile et ouvert. « *Les applications NSDK offrent de très bonnes performances, sont industrialisables et satisfaisantes pour les utilisateurs. Mais la technologie est limitée. Nous ne pouvions pas intégrer ces applications chez nos partenaires, pas plus que nous n'avions la possibilité d'adresser plusieurs canaux, comme Internet par exemple* », rappelle Ludovic Charre, responsable Socles chez MAAF Assurances.

Une mise en place progressive

L'enjeu est important. La société compte quelques 3,8 millions de sociétaires et clients, avec environ 7 000 employés et 570 points de vente. La mise en place d'une architecture web doit permettre l'augmentation des performances de la solution, un déploiement facilité vers les partenaires ainsi qu'un processus de développement efficace et industrialisable. MAAF Assurances avait émis la volonté de s'appuyer sur une technologie connue et reconnue qui lui permette par ailleurs de faire une intégration progressive de son parc applicatif existant vers la nouvelle architecture web. « *La solution retenue a été Adobe Flex. Elle répondait le mieux à notre cahier des charges, en particulier en termes de performance, de richesse ergonomique, de cohabitation avec l'existant, de productivité des développements et de pérennité de la solution* », se souvient-il. Ce sera le projet 3M@Flex.

Un peu plus d'un an plus tard, MAAF Assurances poursuit sa migration. Après une première phase d'adoption de la technologie, MAAF Assurances a consacré l'année 2009 à déployer ses applications Produits et à débiter la migration du patrimoine applicatif existant. « *L'année 2009 a été marquée par une montée en compétence forte des équipes de réalisation. Elle a aussi vu la mise en œuvre de 3M@Flex et un plan de charge intégrant le développement d'applications en Flex quel que soit le canal Extranet, Intranet ou Internet* », explique Ludovic Charre.

« Adobe Flex nous permet d'élaborer une infinité de présentations possibles des mêmes données. Nous pouvons donc concevoir des applications qui répondent parfaitement aux besoins des métiers dans un processus fonctionnel, sans avoir de choix à faire entre l'ergonomie et la performance ».

Ludovic Charre

Une meilleure collaboration entre les métiers et l'informatique

Les premières applications sont déployées sur l'Extranet et l'Intranet, avec la mise à disposition d'outils d'aide à l'évaluation IARD (Incendie, Accident, Risques Divers), pour les propriétaires non occupants ainsi que pour la gestion des épaves. Sur Internet, MAAF Assurances déploie un nouveau service de réalisation de devis d'assurance automobile, basé là aussi sur les RIA. Le bilan d'étape de la mise en œuvre de cette nouvelle architecture web porte à la fois sur les conditions de développement, sur la réponse offerte par la technologie aux enjeux de MAAF Assurances et bien sûr, sur l'accueil réservé à ces applications par les utilisateurs. La mise en œuvre des applications Internet riches permet de rassembler les équipes autour de leur conception. La Direction Métier travaille de concert avec le service Informatique de l'entreprise dans l'élaboration des RIA, l'échange et le partage autour de problématiques communes. *« La scénarisation des applications est rendue possible par la collaboration entre les équipes métier et l'informatique autour de la conception des écrans, de l'ergonomie et du rendu graphique »*, explique Ludovic Charre. La collaboration autour de l'élaboration des RIA permet de renforcer la convergence entre les métiers, réunis autour du prototypage et du travail ergonomique.

Une ergonomie en phase avec les exigences Métier

Pour rendre l'expérience de l'utilisateur intuitive et faciliter l'appropriation de l'application, les orientations et les choix graphiques restent en effet indissociables des attentes métier. *« Concevoir une RIA avec Flex nous apporte des gains certains notamment sur les phases de construction des interfaces homme/machine. Nous pouvons construire le prototype très rapidement et le faire évoluer très facilement grâce à Flex Builder »*, explique Ludovic Charre. Les RIA ont permis à MAAF Assurances de concevoir des applications dotées d'interfaces intuitives et efficaces, mais aussi de profiter de nouvelles opportunités : *« Le service permettant de réaliser des devis d'assurance automobile en ligne tire profit de l'expérience utilisateur intuitive des RIA pour faciliter le recrutement de nouveaux clients »*, explique Ludovic Charre.

Les capacités de développement de Flex Builder apportent à MAAF Assurances de la réactivité et une grande souplesse pour adapter ses applications en fonction du processus fonctionnel en cours. *« À partir des mêmes données, nous pouvons élaborer une infinité de présentations possibles. Cette richesse permet d'affiner l'élaboration de l'application pour qu'elle réponde parfaitement aux besoins des métiers dans un processus fonctionnel et soit en phase avec les orientations de l'entreprise, tout en gardant la maîtrise des coûts. À ce jour, nous n'avons pas eu de choix à arbitrer entre l'ergonomie et la performance »*, précise Ludovic Charre.

Des utilisateurs séduits par l'ergonomie des applications

Quel est l'impact des applications développées sous Flex sur les utilisateurs ? MAAF Assurances dresse un constat. Que ce soit sur l'Extranet, l'Intranet ou Internet, l'ergonomie et la navigation jouent un rôle clé dans l'adoption de l'application par l'utilisateur. *« Les utilisateurs jugent l'ergonomie des applications parfaitement adaptée à leurs besoins »*, explique Ludovic Charre. L'impact des interfaces est particulièrement fort sur le canal Internet. Jugée intuitive, l'application permet d'impliquer l'utilisateur dans le processus en cours, et de faciliter la demande de services complémentaires et/ou supplémentaires. Si l'ergonomie de l'interface semble fédératrice, le succès de l'application dépend également de sa performance.

La capacité de Flex à s'interfacer avec les systèmes d'informations existants et à tirer profit de la puissance du poste utilisateur permet à MAAF Assurances de consolider les performances de ses applications. Sur l'Extranet et l'Intranet, le processus de gestion est jugé « *plus fluide* » par les utilisateurs selon Ludovic Charre. Pour optimiser les échanges de données entre les postes des utilisateurs et les services métiers, MAAF Assurances utilise LiveCycle Data Services. Cette solution serveur d'Adobe garantit des performances maximales en compressant sur le réseau les échanges d'informations entre les clients et le serveur. Les bibliothèques Java de LiveCycle Data Services communiquent directement avec les services Java exposés par les serveurs MAAF pour transmettre en temps réel les résultats des requêtes d'informations effectuées par les clients, tout en assurant la répartition de la charge. Grâce à cette solution, les utilisateurs MAAF retrouvent le même niveau de réactivité des interfaces client-serveur, et les mêmes temps de réponses, ce qui était impossible à réaliser avec des technologies standards du web comme de l'appel de webServices et des échanges de flux XML.

Grâce à l'amélioration de l'expérience utilisateur, combinée à la performance des RIA, l'adhésion des utilisateurs aux nouvelles applications déployées par MAAF Assurances est forte : « *Il y a à présent une demande des utilisateurs, aussi bien sur l'Extranet que sur Internet, pour disposer de produits complémentaires construits sur le même modèle de RIA* », se réjouit Ludovic Charre.

La technologie Flex au service des enjeux de MAAF Assurances

Fort de l'accueil réservé par les utilisateurs aux applications réalisées sous Flex, MAAF Assurances se dit conforté par son choix technologique et stratégique. « *Avec Flex, la technologie se met au service de nos enjeux* », estime Ludovic Charre. « *Avec notre architecture client/serveur, nous ne pouvions pas adresser plusieurs canaux comme Internet. Ces applications Flex nous permettent de prolonger la signalétique de l'entreprise sur l'ensemble des canaux de communication. C'est pour nous un bénéfice fort* ».

Déjà, MAAF Assurances se tourne vers les prochaines étapes. Les retours donnés par les utilisateurs vont être analysés et vont lui permettre de progresser dans l'élaboration des prochaines applications pour les enrichir. « *Nous allons poursuivre nos efforts sur la qualimétrie, les tests unitaires, la validation des abaques de mise en œuvre, et stabiliser le fonctionnement du Centre de Compétences de Développement* », explique-t-il. L'objectif pour MAAF Assurances est de passer de la phase pilote et de mise en place du socle technologique à la généralisation des RIA au sein du groupe, en remplacement des applications client/serveur existantes. L'entreprise se donne jusqu'en 2015 pour déployer sa nouvelle architecture, basée sur la technologie Adobe.

Pour tenir ses délais, MAAF Assurances prévoit de consacrer l'année 2010 à la consolidation de son socle technologique. « *Nous devons démontrer par l'exemple que la trajectoire de migration identifiée, portée pour une part par le Plan Informatique 2010, est crédible* », explique Ludovic Charre. MAAF Assurances va donc généraliser l'utilisation de Flex pour l'ensemble des applications à venir. Une étape décisive vers la mise en œuvre de sa nouvelle architecture, orientée Web.