

# Le moteur de gestion des règles d'affaires Strata™ Entreprise

Étude technique

SOLUTIONS DE GESTION DES SERVICES BANCAIRES  
OCTOBRE 2007

## TABLE DES MATIÈRES

- Bien gérer les interactions avec les clients : un défi
- Un moteur de gestion des règles d'affaires facilite la gestion des processus
- Pourquoi utiliser un seul moteur de gestion des règles d'affaires dans l'entreprise
- Strata et l'utilisateur ultime
- Conclusion

**Le rythme des affaires s'accélère chaque jour. Pour soutenir la concurrence, votre entreprise doit être capable d'élaborer et de déployer rapidement, dans toute ses unités, des règles d'affaires centrées sur le client. Pour ce faire, vous pouvez vous appuyer sur le moteur de gestion des règles Strata, un outil puissant au service de votre compétitivité.**

### **Bien gérer les interactions avec les clients : un défi**

Votre succès stratégique et financier dépend des interactions de vos équipes avec les clients, qu'il s'agisse de communications marketing, de démarchage, de service à la clientèle, d'acquisition de comptes, de facturation, de recouvrement, de lutte contre la fraude, de vérification des identités ou d'autres activités. Néanmoins, les processus d'affaires qui déterminent les stratégies sous-jacentes à ces interactions se transforment sans arrêt.

Ainsi, vous êtes constamment mis au défi de suivre l'évolution des processus d'affaires et de veiller à ce qu'ils s'harmonisent à la stratégie globale de votre entreprise. Bonne nouvelle, cependant : les moteurs de gestion des règles d'affaires sont là pour vous aider à relever ce défi avec brio et à gérer stratégiquement les relations de votre entreprise avec ses clients.

### **Un moteur de gestion des règles d'affaire facilite la gestion des processus**

Les moteurs de gestion des règles d'affaires regroupent les commandes qui servent à effectuer le tri des données, à analyser l'information et à détecter des tendances sans intervention humaine. Ils rendent les renseignements plus faciles à consulter et à interpréter tout en permettant à l'entreprise d'automatiser et de gérer les règles qui encadrent ses activités commerciales.

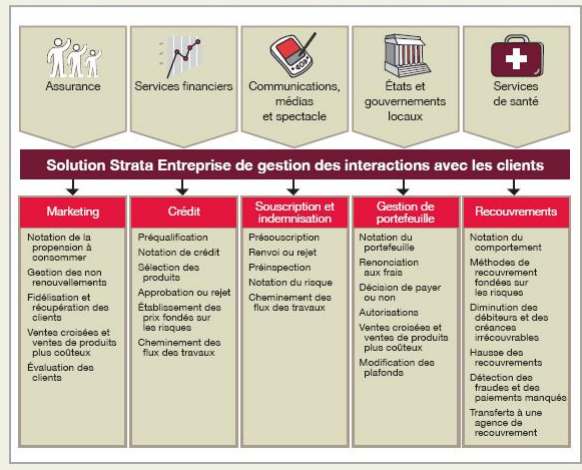
On doit l'invention des moteurs de gestion des règles d'affaires aux assureurs, pour qui ils constituent un outil indispensable d'évaluation des risques, des antécédents de crédit et d'autres données. Ils peuvent toutefois rendre de précieux services aux entreprises d'une foule de secteurs. Par exemple, les institutions financières s'en servent pour analyser les activités des comptes, les détaillants les utilisent pour sonder les habitudes d'achat des clients etc.

### **Voulez-vous distancer vos concurrents? Un moteur de gestion des règles d'affaires vous donnera une longueur d'avance car :**

les entreprises qui peuvent modifier rapidement leurs règles d'affaires abrègent les délais de mise en marché de leurs nouvelles offres;  
ce genre de technologie facilite le déploiement de règles d'affaires différenciées et finement ciblées – permettant ainsi à l'entreprise de mieux répondre aux besoins des clients.

\_la force de l'engagement<sup>MC</sup>

Strata coordonne la prise de décisions cohérentes  
tout au long du cycle des relations avec les clients



## Pourquoi utiliser un seul moteur de gestion des règles d'affaires dans l'entreprise

Bien que les règles émanent souvent des équipes responsables des divers produits ou secteurs d'activités, il est souvent avantageux d'adopter un ensemble de règles centrées sur le client et uniformes pour l'entreprise. En effet, si les règles ne sont pas homogènes, il est possible que le même client soit traité de manière différente ou même contradictoire par les diverses équipes. À l'inverse, une entreprise qui harmonise ses règles d'affaires s'assure de traiter chaque client convenablement à chaque point de contact, même si les renseignements sur ses antécédents de crédit ou son profil, par exemple, proviennent de services différents. Un moteur de gestion des règles d'affaires procure une vision globale de toutes les règles, à toutes les étapes du cycle de la relation client et dans tous les secteurs d'activités – et permet donc d'assurer facilement la concordance de toutes les règles de l'entreprise. Un tel outil peut simplifier la prise de décisions, faire gagner du temps précieux et ultimement, diminuer vos coûts. L'utilisation d'un seul moteur de gestion des règles d'affaires conduit aussi à une vision plus complète de chaque client et vous permet de prendre des décisions qui correspondent aux modèles de prévision, aux politiques et aux stratégies de gestion des produits de l'ensemble de l'entreprise. Elle aide à déterminer les mesures à prendre à l'échelle de la firme ou au niveau individuel afin d'améliorer la cohérence des interactions avec les clients.

Un moteur de gestion des règles d'affaires peut aussi vous aider à améliorer de manière spectaculaire l'efficacité et la rentabilité de vos interactions avec les clients. Par exemple, Strata rehausse la valeur des systèmes d'information sur les clients en incorporant des mécanismes de prise de décision et d'expérimentation à des stratégies établies ou nouvelles d'interaction avec les clients.

## STRATA PLACE L'UTILISATEUR AUX COMMANDES

Strata permet aux utilisateurs de définir des événements particuliers assortis de chaîne logiques de prise de décisions. Voici quelques exemples de tâches exécutés par Strata.

- Soutien automatisé à la prise de décisions de règlement de sinistres.
- prise de décisions en temps réel sur l'affectation d'experts internes ou externes aux dossiers d'indemnisation ainsi qu'aux caractéristiques et aux niveaux des mandats;
- gestion des exigences en matière de pièces justificatives ou de correspondance;
- notation des indices de fraude pour transmission des dossiers à une unité spéciale d'enquête;
- détermination automatique de la prochaine étape du flux des travaux;
- Conformité aux normes du U.S. Office of Foreign Asset Control et de la loi Patriot Act.

**L'utilisateur se sert de l'interface graphique de Strata pour créer et entretenir les règles d'affaires de tous genre.**

- modèles de notation;
- arbres de décisions;
- matrices;
- attributs dérivés;
- listes de consignes;
- Rapid Strategy Evolution MD (RSE) – la méthodologie brevetée de mise à l'essai et d'apprentissage de CGI, reconnue comme étant plus rigoureuse que la méthodologie classique « champion/challenger »;
- rapports sur l'efficacité des décisions – rétroactions sur l'efficacité des règles d'affaires.

« La force de l'engagement<sup>TM</sup> »

## LE TÉMOIGNAGE D'UNE GRANDE BANQUE CANADIENNE

En utilisant un moteur de gestion des décisions fondé sur des règles et en confiant la responsabilité de sa gestion et de son déploiement aux unités commerciales de l'entreprise, il est possible d'accélérer la mise en marché des innovations nécessaires pour répondre à l'évolution des exigences des affaires, des marchés et de l'économie – qu'il s'agisse de stratégies de prise de décisions, de modèles de notation ou de processus enrichis. Ce genre de moteur de gestion des décisions a permis à notre firme d'engager et de former de nouveaux gestionnaires des règles possédant une expérience des affaires et/ou des TI. Ainsi, nous avons pu constituer une équipe intégrée de gestion des systèmes qui fonctionne de manière collaborative pour maximiser les fonctionnalités techniques du moteur tout en tirant le meilleur parti possible des occasions d'affaires. »

### Maximiser la valeur des interactions avec les clients



### Strata et l'utilisateur ultime

Quand les utilisateurs ultimes peuvent avoir recours à un moteur de gestion des règles d'affaires pour créer, mettre à jour, modifier et tester facilement de nouvelles règles centrées sur les clients, l'entreprise au complet en bénéficie. Malheureusement, les règles d'affaires sont souvent dissimulées derrière des codes que seuls les techniciens comprennent. De plus, ces codes étant souvent complexes et lourds à entretenir, les mises à jour et les innovations s'avèrent lentes et ardues.

Un moteur de gestion des règles d'affaires devrait donc permettre aux utilisateurs ultimes de créer facilement les règles qui assureront l'atteinte des objectifs d'affaires de l'entreprise et de modifier tout aussi facilement ces règles chaque fois que cela s'impose. La solution Strata Enterprise de CGI est simple d'emploi. Son interface utilise des termes d'affaires et non des termes techniques. Elle permet aux utilisateurs ultimes d'épargner beaucoup de temps et d'argent en élaborant les processus d'affaires en collaboration avec les services informatiques, plutôt que de dépendre d'eux pour effectuer chaque changement.

Ainsi, Strata place les utilisateurs ultimes aux commandes du développement et du déploiement des règles précises dont ils ont besoin, aux moments voulus. De fait, Strata est la réponse aux besoins que nos clients nous ont exprimés :

- « Les utilisateurs ultimes veulent gérer leurs règles d'affaires en étant le moins possible à la remorque des services informatiques. » Strata sépare la séquence logique des décisions d'affaires des applications et des codes. Ainsi, la création et la compilation de codes deviennent inutiles : l'utilisateur écrit simplement les règles dont il a besoin. Il bénéficie ainsi d'une indépendance accrue et parle enfin « la même langue » que les utilisateurs techniques.

- « Les utilisateurs ultimes veulent une interface graphique très intuitive, centrée sur eux. » L'interface graphique de Strata fonctionnant dès le premier jour, l'entreprise n'a aucune période de développement à prévoir. Quelques heures de formation et le tour est joué : les utilisateurs ultimes sont capables de créer des règles d'affaires comportant les fonctionnalités enrichies qu'ils désirent.

De plus, la solution Strata :

- procure aux utilisateurs la souplesse nécessaire pour modifier rapidement les points importants de prise de décisions touchant plusieurs processus;
- permet d'interagir avec toutes les plates-formes de gestion des décisions à partir d'une seule application bureautique;
- possède une architecture souple (MVS, Windows 2000, Unix) qui simplifie l'intégration;
- diminue le coût total de possession car elle élimine la nécessité d'avoir recours aux programmeurs pour modifier les règles d'affaires;
- est un système robuste et souple qui répond à tous les besoins de l'entreprise.

#### Conclusion

Les moteurs de gestion des règles d'affaires augmentent considérablement la productivité de toute entreprise. Pour avoir l'assurance de choisir une solution qui vous convient parfaitement, exigez les quatre caractéristiques suivantes :

1. Le moteur permet aux utilisateurs ultimes d'entretenir les règles d'affaires.  
– Les utilisateurs ultimes devraient être en mesure de déterminer les stratégies d'affaires pertinentes et d'écrire les règles nécessaires au déploiement de ces stratégies.
2. Le moteur regroupe toutes les règles d'affaires de l'entreprise. – L'ensemble des règles d'affaires étant hébergées au même endroit, il est facile de les consulter, de les gérer et de les harmoniser. Dans un tel environnement, toutes les unités de l'entreprise créent et gèrent le même groupe de règles.
3. Le moteur favorise un environnement collaboratif. – Il incite les utilisateurs ultimes et les informaticiens à améliorer de concert les processus d'affaires.
4. Un programme robuste de formation et de soutien accompagne le moteur. – Il est impératif que la formation et le soutien soient faciles d'accès et que les utilisateurs puissent devenir autonomes en un rien de temps.
5. Les utilisateurs accordent à Strata une note élevée sur chacun de ces points. Les entreprises qui utilisent Strata peuvent prendre des décisions plus rentables et plus efficaces à toutes les étapes du cycle des relations avec les clients et dans toutes les unités. Les gains de productivité et la diminution des coûts des TI représentent une valeur appréciable. En vous appuyant sur Strata pour encadrer la prise de décisions et obtenir une vision unifiée de chacun de vos clients, vous pourrez prendre plus rapidement des décisions plus judicieuses et plus homogènes.

#### A PROPOS DE L'AUTEUR

Traci Showalter est directrice des services-conseils du groupe mondial des solutions de gestion du crédit et chef des produits de gestion des décisions chez CGI. Elle sert depuis plus de 13 ans les secteurs des télécommunications et des services financiers dans les domaines de la gestion des décisions et de l'évaluation des risques. De plus, M<sup>me</sup> Showalter possède une solide expérience du développement et de la mise en œuvre de produits. Au cours des dernières années, elle a réalisé des travaux importants touchant la gestion des risques de crédit des particuliers, les politiques de crédit et de recouvrement ainsi que le marketing. Elle a dirigé des mandats de services-conseils pour des institutions financières de premier plan.

Pour découvrir tous les avantages que Strata pourrait vous procurer, veuillez consulter notre site [www.cgi.com/banques](http://www.cgi.com/banques) ou écrivez-nous à l'adresse [banking.solutions@cgi.com](mailto:banking.solutions@cgi.com)