



Client



Le Défi

Réduire les délais de lancement des nouveaux produits et de modification des règles métier

La Solution

Système de gestion de règles métier (BRMS) Progress® Corticon®

Les Avantages

- Des cycles de mise en oeuvre et de modification des règles métier nettement plus courts et éliminant les opérations de reprise ultérieures.
- Des délais de réalisation de devis raccourcis de 8 à seulement 1 semaine
- Amélioration du service client — en automatisant les règles métier pour les fonctions de base : souscription (underwriting), acquisition de clients, gestion des contrats, facturation, gestion des sinistres
- Une agilité et une maîtrise sans précédent
- Un solide retour sur investissement (ROI)

Une Approche Innovante

Unum, compagnie de prévoyance, est un leader sur le marché de la prévoyance, de l'assurance-vie, de l'assurance incapacité-invalidité et des soins de longue durée. S'appuyant sur de multiples entreprises créées depuis plus de 165 ans et qui emploient plus de 10 000 personnes, Unum propose des prestations de qualité à plus de 170 000 entreprises et leurs salariés à travers le monde, contribuant ainsi à la protection de 20 millions de personnes actives, ainsi que de leurs familles, en cas de maladie ou de blessure. Unum figure au 250ème rang du classement Fortune 500 et fournit des prestations à un tiers des entreprises du palmarès Fortune 500.

La plateforme de produits et services Simply Unum permet aux clients de collaborer plus facilement avec Unum. Cette approche novatrice améliore tous les aspects de la gestion des prestations, qu'il s'agisse de choisir le régime adapté parmi une offre comptant plusieurs milliers de combinaisons de produits disponibles ou de simplifier et réduire les coûts de gestion. Ces améliorations permettent ensuite aux clients d'Unum de maximiser leur budget " prestations ", de minimiser les problèmes administratifs et de répondre aux attentes des différents type de clients. Accessible par le biais d'un portail intégré, la plateforme Simply Unum répond aux questions que se posent les clients par rapport aux contrats d'assurance, à la facturation et aux demandes d'indemnisation (sinistres), tout en permettant à Unum de lancer plus facilement

¹ The Corticon software was licensed via TIBCO under the brand name TIBCO iProcess Decisions.

ses nouveaux produits et services. Intégrant les systèmes existants et des processus jusqu'alors manuels, Simply Unum emploie une architecture orientée-services (SOA) qui repose sur différents éléments technologiques clés, tels que le système de gestion de règles métier (BRMS) Progress® Corticon®¹.

Le Défi

Dans le cadre de la plateforme Simply Unum, il était essentiel que les nouveaux produits et services soient rapidement présentés aux clients. Par le passé, il était difficile de trouver et de modifier les règles métier qui définissaient ces produits et services, ce qui retardait l'introduction de nouveaux produits et augmentait la complexité et les coûts. En effet, des interventions manuelles étaient nécessaires lorsque les règles changeaient trop vite par rapport à la réactivité du système. L'un des défis était de réduire le délai de modifications de ces règles métier.

“Nos règles métier étaient intégrées dans le code, ce qui se traduisait par un manque d'agilité. Plus de 12 semaines étaient parfois nécessaires pour effectuer des changements dont

"Cet outil s'apprend et s'utilise facilement, et au moindre problème, Progress Corticon était disponible pour les résoudre. Tout au long du projet, Progress Corticon a fait preuve d'un engagement sans faille en faveur de son produit et de ses clients."

John Pennoyer
Consultant Système et Architecte Règles Métier, Unum

nous avons besoin rapidement “ ; se souvient Julie Gross, vice-président adjoint, Business Systems Implementation.

Unum déployait précédemment ses règles métier de différentes façons : directement dans le code, dans des feuilles Excel complexes et dans plusieurs moteurs de règles développés en interne avec le problème suivant : seules les règles simples pouvaient être externalisées à des analystes métier. La logique devait généralement être gérée par des développeurs qualifiés. Au fil du temps, la documentation associée aux règles utilisées est devenue obsolète, et le code de l'application était la seule source fiable.

Le problème a pris de l'ampleur lorsque l'entreprise devait modifier des règles. Il fallait alors localiser le code correspondant, le modifier (souvent en plusieurs endroits), puis comprendre l'impact des changements. Même des changements mineurs pouvaient avoir des répercussions dans l'ensemble du système et plusieurs semaines étaient parfois nécessaires aux développeurs pour mettre en oeuvre et tester correctement des modifications décrites en seulement quelques minutes du point de vue métier. L'entreprise subissait une grande perte d'agilité, entraînant une certaine frustration auprès des commerciaux comme des informaticiens.

“Nous étions immergés dans le code. Nous avons besoin d'un environnement davantage structuré et plus facile à modifier”, explique Julie Gross.

Des Exigences Incontournables

Unum s'est alors intéressé aux moteurs de règles métier (Business Rules Engine — BRE) pour gérer la logique métier de façon plus simple et plus structurée. Dans sa quête d'un moteur de règles, Unum a identifié plusieurs exigences incontournables:

- Les règles métier doivent résider « a l'extérieur » des applications et du code applicatif;

- Elles doivent être représentées sous une forme administrable par les analystes métier et les services d'assistance technique (c'est à dire, des employés qui comprennent les problèmes d'entreprise, pas seulement les programmeurs);
- Les règles métier doivent être distribuées à d'autres systèmes informatiques sous forme de services Web au sein de leur architecture SOA;
- La solution doit s'adapter aux autres composantes de l'architecture d'entreprise d'Unum, notamment aux applications Microsoft BizTalk et TIBCO iProcess. L'architecture d'entreprise est une obligation institutionnelle chez Unum, et le moteur de règles métier choisi doit devenir un composant standard de cette architecture.

Pour Unum toutefois, la gestion des règles métier était bien davantage qu'une question de systèmes ou d'architecture. L'adoption d'un moteur BRE pour gérer les règles métier constituait un aspect déterminant de l'initiative Simply Unum, déployée à tous les niveaux de l'entreprise.

Faire Le Bon Choix

Unum était à la recherche d'un moteur BRE pouvant être déployé d'un bout à l'autre de l'entreprise et répondant à son cahier des charges. Pas moins de sept éditeurs ont été invités à mettre en oeuvre plusieurs règles spécifiques à titre de test. Avec les différents fournisseurs évalués par Unum, « les règles ressemblaient encore à du code », et Unum

en a conclu qu'il serait encore nécessaire de consacrer de nombreuses heures à la configuration avant de commencer à déployer des règles. Unum a choisi le BRMS Progress® Corticon® pour sa plateforme Simply Unum sur la base de certaines caractéristiques uniques au système de gestion de règles métier Corticon:

- **Une assurance qualité automatisée** — Les outils d'analyse de Corticon permettent de vérifier que les règles sont justes et compréhensibles par les non techniciens.
- **Un environnement de test intégré** — Convivial, l'environnement de test Corticon permet aux auteurs non techniciens de vérifier l'intention métier des règles créées.
- **Génération automatisée d'artefacts de déploiement** — L'architecture orientée modèles de Corticon génère automatiquement des services de décision exécutables à partir de modèles de règles et autres artefacts de déploiement associés, tels que le langage de description de services Web WSDL (Web Services Description Language), conformément à la stratégie de séparation des rôles métier et IT mise en oeuvre par Unum.
- **Rationaliser la création de règles** — La modélisation de règles de type tableur 100 % déclarative de Corticon, les outils d'analyse en un seul clic et les tests adaptés aux nontechniciens ont permis d'éliminer les transferts (hand-offs), ainsi que d'accélérer le développement et la maintenance.

Mise En Oeuvre

Unum a constaté qu'avec la solution Corticon Studio, les analystes et les architectes chargés des systèmes métier étaient productifs immédiatement après une formation standard de trois jours. La création de règles portait sur l'identification de règles par le biais de séances animées

en présence de plusieurs utilisateurs et l'intégration directe de la logique de règles métier dans Corticon Studio — une amélioration considérable pour Unum, jusqu'alors confronté à d'importants problèmes pour exprimer des règles.

Par le passé, Unum avait mis en place différents outils pour recueillir des règles et conditions métier, parmi lesquels Microsoft Excel, Microsoft Word, et même des gabarits correspondant à des scénarios développés sur mesure et un modèle de données d'entreprise pour les conditions. Aucun de ces outils ne fonctionnait correctement, nombre d'utilisateurs demeurant totalement hermétiques au modèle de données d'entreprise. La facilité avec laquelle Corticon permet de documenter et d'administrer les règles contraste fortement avec cette expérience précédente.

La Solution

Unum a acquis la solution Corticon BRMS et déployé les premières applications en production à la mi-2007. Outre la solution Corticon BRMS pour les règles métier, l'architecture SOA d'Unum comprend la solution iProcess de TIBCO pour la gestion des flux de travail, Exstream Dialogue pour la gestion interactive des documents, Microsoft BizTalk pour l'intégration aux systèmes existants et Microsoft .NET pour la personnalisation à base de code. Cette architecture orientée-services à base de modèles et unifiée prend en charge tous les systèmes informatiques d'entreprise d'Unum.

"d'évoluer au lieu de repartir de zéro à chaque nouveau produit ou service. Avec Corticon, nous avons enregistré un solide retour sur investissement"

Rick Klausner,
Vice President – IT Enterprise Architecture, Unum

Avec le système de gestion des règles métier Corticon, Unum a développé des services décisionnels réellement indépendants des applications, ce qui maximise les possibilités de réutilisation et l'agilité. Avec 63 services décisionnels actuellement en production, Unum réutilise le système Corticon BRMS au sein de TIBCO iProcess pour les décisions à base de processus, mais également en direct avec les applications .NET et Microsoft BizTalk.

Les décisions métier émanant de différents domaines ont été automatisées à l'aide de Corticon BRMS. L'acquisition de clients, l'accès en libre-service, la gestion des contacts, la gestion des prestations et la spécification des produits ont déjà été mis en oeuvre, les indemnisations (sinistres) étant actuellement en cours. De plus, les décisions de certains domaines techniques tels que la gestion des flux de travail, l'orchestration et la génération de documents ont également été automatisées. Par exemple, des règles métier sont appliquées aux données de workflow et aux données correspondant aux dossiers pour prendre la décision d'acheminement des applications vers un processus d'auto-inscription ou un processus d'inscription interactif.

"L'utilisation de Corticon pour administrer les règles métier permet de nous adapter et d'évoluer au lieu de repartir de zéro à chaque nouveau produit ou service. Avec Corticon, nous avons enregistré un solide retour sur investissement",

Rick Klausner, Vice President, IT Enterprise Architecture, Unum

Les services décisionnels administrés de Corticon prennent en charge de nombreuses fonctions métier au sein du groupe Unum, et la société se félicite d'utiliser ce système. Grâce à la facilité d'emploi et à la transparence de Corticon, les analystes disposent de tous les atouts pour gérer les règles qui sous-tendent les décisions métier, avec à la clé une exécution nettement plus rapide des modifications. Par exemple, un changement de règle avait été estimé à 40 heures de développement avec l'ancienne approche. Avec Corticon, une seule journée a permis d'exécuter et de lancer la modification en environnement de production. 15 minutes ont suffi pour créer les règles,

y compris une analyse logique qui a mis en lumière trois scénarios incomplets dans la définition des règles. L'utilisation de Corticon a éliminé un cycle de reprises coûteux qui aurait été incontournable si ces problèmes n'avaient pas été détectés lors de la création des règles.

Avant le projet Simply Unum, un client pouvait attendre jusqu'à huit semaines entre le moment où il acceptait l'offre et la police était émise ; à présent, une semaine suffit. Des modifications qui auraient pris plusieurs semaines peuvent désormais être exécutées en quelques jours — gouvernance et contrôles informatiques inclus. De plus, ces modifications sont désormais effectuées avec précision et en toute confiance, grâce à l'approche axée sur les modèles et à l'outil de vérification des règles intégré à Corticon.

L'expérience Corticon

Travailler avec Corticon est une expérience très positive pour Unum. "Cet outil s'apprend et s'utilise facilement, et au moindre problème, Progress Corticon était disponible pour les résoudre. Tout au long du projet, Corticon a fait preuve d'un engagement sans faille en faveur de son produit et de ses clients", se souvient John Pennoyer, Consultant système et Architecte Règles Métier d'Unum.

Par le passé, les auteurs d'Unum rencontraient des difficultés pour gérer les règles métier. A contrario, ils apprécient l'efficacité des fonctions de modélisation et d'analyse d'intégrité des règles en seul clic de Corticon. Ce produit permet aux créateurs de règles métier de spécifier les règles plus facilement et de les définir correctement

; ils peuvent visualiser les différentes lacunes, les chevauchements et les problèmes qui autrement auraient été ignorés et qui, précédemment, auraient vu le jour sous la forme de résultats erronés. Avec Corticon, les créateurs de règles métier peuvent les identifier et les corriger de manière proactive, en amont du déploiement.

"L'utilisation de Corticon pour administrer les règles métier permet de nous adapter et d'évoluer au lieu de repartir de zéro à chaque nouveau produit ou service. Avec Corticon, nous avons enregistré un solide retour sur investissement", explique Rick Klausner, Vice President, IT Enterprise Architecture d'Unum.

Croissance Future

Unum étudie la possibilité d'accroître l'utilisation des règles métier en ajoutant des outils d'informatique décisionnelle (BI), et prévoit d'utiliser Corticon pour définir la plateforme de BI et éliminer la logique redondante dans les routines ETL (Extract- Transform-Load), par exemple, ou dans les compte-rendus. Par ailleurs, Unum envisage activement de remplacer les calculs de notation et souscription — actuellement mis en oeuvre en environnement mainframe, dans des fichiers XML, SQL Server, DB2 et en langage C# — par un unique jeu de règles métier d'administration aisée.

About Unum

Unum (www.unum.com) est l'un des principaux fournisseurs de produits et services d'assurance aux États-Unis et au Royaume-Uni. Classé au palmarès Fortune 500, Unum est un leader sur le marché de la prévoyance, de l'assurance-vie, de l'assurance incapacité-invalidité, de l'assurancevie et des soins longue durée. Ses produits et services répondent aux besoins d'une main-d'oeuvre variée qui couvre quatre générations, une diversité ethnique de plus en plus variée et une dynamique familiale en constante évolution.

À propos de Progress

Progress (NASDAQ: PRGS), leader mondial dans le développement d'applications, permet aux entreprises de réussir la transformation digitale nécessaire pour créer et soutenir des expériences utilisateur engageantes sur un marché actuellement en pleine évolution. Avec des offres couvrant le Web, les mobiles et les données sur site et sur le cloud, Progress accompagne les startups et les grands comptes du monde entier sur la voie du succès. Pour plus d'informations : www.progress.com ou 01.41.16.16.00.

Siège mondial

Progress, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 USA Tel: +1 781 280-4000 Fax: +1 781 280-4095

Sur le Web : www.progress.com

Sur les réseaux sociaux :  facebook.com/progresssw  twitter.com/progresssw  youtube.com/progresssw

Bureaux internationaux et régionaux : www.progress.com/worldwide

Progress et Progress Corticon sont des marques ou des marques déposées de Progress Software Corporation, ou de l'une de ses sociétés affiliées ou filiales aux États-Unis et dans les autres pays. Les autres noms mentionnés peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Les présentes spécifications sont sujettes à modification sans avis préalable.