



Une entreprise de services financiers de premier plan choisit Crownpeak DXM pour internationaliser sa présence en ligne

Crownpeak DXM sélectionné parmi 15 grands fournisseurs pour sa flexibilité, sa sécurité et sa disponibilité

Secteur : services financiers

Employés : 20 000

Sites : 95



Une architecture de déploiement flexible accélère la transformation numérique



Grâce au mode SaaS, la présence en ligne de la société peut croître sans augmentation des coûts



Niveaux de disponibilité inégalés (99,99 %) et solide protection de la cybersécurité

LE DÉFI :

Après une restructuration majeure, une importante société de services financiers a changé de nom à l'échelle mondiale afin de regrouper ses offres sous une même identité et de fournir une expérience unifiée sur tous ses sites numériques.

La société comptait plusieurs divisions, chacune ayant son propre site Web, sa propre technologie et sa méthode de gestion du digital. Les performances, la qualité et la cohérence de l'expérience utilisateur en ligne étaient donc variables. Ainsi que l'a exprimé le directeur du développement logiciel de la société : « Dans nombre de nos divisions, l'implémentation sur site, les serveurs et les logiciels dataient. Nous avons un retard technique considérable qui s'était accumulé sur de nombreuses années ».

EXIGENCES TECHNOLOGIQUES :

- Une architecture distribuée pour des mises en place flexibles
- Technologie durable
- Meilleures performances des sites
- Solution évolutive en vue d'une expansion future
- Modèle de support administratif centralisé
- Délais de commercialisation raccourcis

L'entreprise a décidé de déplacer tous ses sites Web sur la même plateforme et de moderniser son socle technologique. La nouvelle solution devra toutefois prendre en charge un certain nombre de systèmes back-end déjà existants. « Chacune de nos divisions dispose d'un contenu transmis à son site Web par le biais de systèmes de back-end de produits et de contenus. Dans certains cas, cela représente d'importants volumes de données. Il n'était pas possible de réorganiser tous ces flux lors la phase de lancement initiale. Nous avons donc besoin d'un fournisseur capable de nous aider à déployer une nouvelle plateforme centrale tout en respectant les contraintes de ces systèmes existants. Cela a représenté une décision architecturale essentielle », explique le directeur du développement logiciel.

EXIGENCES MARKETING :

- Aspect homogène sur tous les sites dans le monde
- Facilité d'application des modifications de conception marketing
- Syndication du contenu entre divisions
- Personnalisation
- Capacités de gestion de campagne
- Gouvernance légère
- Authentification unique

Cette nouvelle présence digitale devait également refléter notre nouvelle marque mondiale en offrant une expérience digitale moderne et de haute qualité à ses différents publics. Il fallait impérativement que la solution puisse prendre en charge une expérience utilisateur et une taxonomie cohérentes pour l'ensemble des propriétés numériques (quels que soient les systèmes utilisés pour les déployer). Elle devait aussi autoriser la personnalisation, la recherche avancée et « l'authentification unique » entre sites Web.



LA SOLUTION :

La société a réalisé une évaluation approfondie de 15 fournisseurs leaders du secteur. Crownpeak Digital Experience Management (DXM) s'est démarqué de la concurrence par la capacité de la plateforme à répondre à ses exigences en matière d'architecture et par la solidité de son offre SaaS native. « La plupart des fournisseurs envisagés offraient des fonctionnalités identiques et des résultats comparables. Crownpeak DXM s'est montré nettement supérieur en termes de capacités SaaS, de flexibilité, d'évolutivité, de sécurité et de disponibilité », a déclaré le directeur du développement logiciel.

L'architecture de déploiement « découplée » de Crownpeak DXM a été déterminante lors du processus de sélection. Puisque les opérations de création et de livraison s'opèrent sur la plateforme au sein d'environnements distincts, il était possible d'utiliser deux modèles de déploiement différents pour prendre en charge les différentes exigences des divisions de l'entreprise, tout en conservant une interface commune pour tous les sites mondiaux :

- La société a pu rapidement mettre en conformité les sites Web de ses divisions sur une même instance unifiée en utilisant les modules CMS et Content Delivery de DXM pour gérer la création et la publication de bout en bout.
- Les sites Web d'un certain nombre de divisions devaient rester hébergés en interne en raison de l'ampleur et de la complexité de leurs flux de contenu. Pour prendre en charge ces instances, Crownpeak DXM a été déployé comme machine de routage afin d'extraire le contenu des systèmes de contenu Web existants, d'appliquer les nouveaux modèles et composants d'expérience utilisateur, puis de livrer le résultat sous forme de XML à restituer sur les sites actifs en les harmonisant de manière transparente avec la marque mondiale.

« À terme, nous voulons utiliser Crownpeak DXM comme système de contenu global sur toutes les divisions pour mener à bien notre transformation numérique, mais pour l'instant, la possibilité d'utiliser plusieurs modèles de déploiement pour nos différents sites Web fonctionne vraiment bien. Cela nous a permis de déployer notre nouvelle marque rapidement, tout en évitant un travail de réingénierie lourd et coûteux de nos systèmes de back-end. Je ne suis pas sûr qu'un autre outil en ait été capable », estime le directeur du développement logiciel.

LES AVANTAGES :

Accélérer la transformation digitale grâce à un « déploiement découplé » flexible

La capacité à prendre en charge un déploiement découplé a fortement pesé dans le processus de sélection des fournisseurs. La société avait besoin de mettre rapidement sa nouvelle marque sur le marché avec une flexibilité et une évolutivité maximales, tout en minimisant les perturbations pour ses systèmes existants les plus précieux.

« Contrairement aux solutions locales que nous avons étudiées, Crownpeak DXM nous permet de profiter d'une solution à l'architecture distribuée. Nous avons accès à toutes les fonctionnalités modernes de DXM, mais nous pourrions continuer à utiliser les solutions existantes encore en place tant que nous en aurons besoin », assure le directeur du développement logiciel.

Garantir une haute disponibilité et une sécurité inégalée

En optant pour une solution SaaS, la société devait être absolument certaine que son fournisseur serait capable de respecter les normes rigoureuses de sécurité et de disponibilité de ses sites Web. La solution d'hébergement AWS (Amazon Web Services) entièrement gérée de Crownpeak, ainsi que son offre sans équivalent en matière de cybersécurité, ont été des facteurs de différenciation déterminants dans le processus de sélection des fournisseurs.

« Crownpeak a tiré parti de l'infrastructure et des API d'AWS pour gérer la sécurité, les cybermenaces, l'évolutivité et la tolérance aux pannes. La plupart des autres fournisseurs que nous avons évalués ne souhaitaient pas s'engager sur une disponibilité à 99,99 %. Ensemble, Crownpeak DXM et AWS nous ont apporté la confiance dont nous avons besoin. De nouvelles menaces en matière de cybersécurité apparaissent constamment, mais nous faisons confiance à Crownpeak et à ses compétences dans ce domaine pour les contenir. En outre, le fait que la solution soit entièrement gérée réduit la charge sur notre infrastructure informatique interne », déclare le directeur du développement logiciel.

À l'épreuve du temps et évolutif

Le SaaS était une exigence essentielle de la société pour choisir un fournisseur. « Après avoir subi les conséquences de notre retard technique, nous savions que nous voulions nous positionner à l'avenir sur le SaaS. Crownpeak DXM nous permet de moderniser notre approche digitale avec une solution cloud robuste, constamment mise à jour avec les dernières améliorations apportées au produit.

Avec le SaaS, nous savons que notre technologie évoluera dans le temps pour répondre à nos besoins actuels et futurs », a commenté le directeur du développement logiciel.

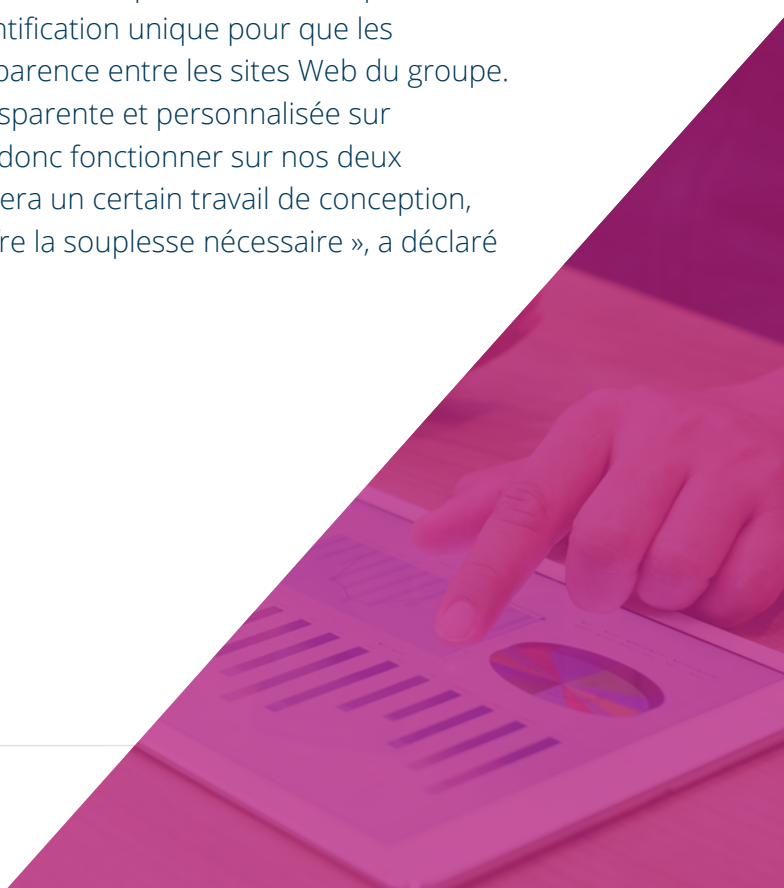
Ayant des plans de croissance ambitieux, la société devait également veiller à ce que la solution intègre des capacités d'évolutivité. « Notre entreprise est en pleine croissance et la complexité de notre marketing et de nos produits croît également. Il est donc essentiel que notre plateforme en ligne puisse suivre ce rythme. Puisque DXM est livré en mode SaaS, nous avons la possibilité de nous développer sans ajouter de matériel, de frais de licence ou de coûts supplémentaires. Nous pouvons déployer rapidement et facilement de nouveaux sites Web et de nouvelles fonctionnalités lorsque nous en avons besoin », déclare le directeur du développement logiciel.

Efficacité marketing optimisée

L'équipe marketing mondiale de la société a joué un rôle décisif dans le processus de sélection des fournisseurs. La facilité d'utilisation était une condition essentielle.

« Nos équipes marketing sont très actives et veillent à ce que notre site soit aussi moderne et à jour que possible. La convivialité et la rapidité de publication de Crownpeak ont donc largement pesé dans la décision. Pouvoir déployer rapidement des sites multilingues était également un facteur clé pour nous », a déclaré le directeur du développement logiciel.

La prochaine étape pour l'équipe marketing consiste à personnaliser l'expérience utilisateur et à fournir des capacités d'authentification unique pour que les utilisateurs puissent naviguer en toute transparence entre les sites Web du groupe. « Nous voulons garantir une expérience transparente et personnalisée sur l'ensemble de nos gammes. La solution doit donc fonctionner sur nos deux configurations d'hébergement. Cela demandera un certain travail de conception, mais la plateforme Crownpeak DXM nous offre la souplesse nécessaire », a déclaré le directeur du développement logiciel.



TRAVAILLER AVEC CROWNPEAK :

Est-il facile d'installer Crownpeak DXM ?

Au début de la mission, aucune des équipes internes de développement ne connaissait Crownpeak. Tous se sont toutefois rapidement mis au diapason. La première phase du déploiement consistait à lancer les sites Web de deux des divisions. Une équipe projet a été mise en place pour chaque site Web, soit 20 personnes. Il y avait des développeurs, des analystes commerciaux, des chefs de projet, des Scrum Masters, des responsables produits, une équipe d'assurance-qualité et une équipe d'acceptation de l'utilisateur (UAT). Les équipes projet ont ensuite montré au personnel de rédaction et d'édition comment publier sur le système.

« Crownpeak DXM était nouveau pour tout le monde, la courbe d'apprentissage était donc exigeante. Nous y sommes pourtant vite arrivés et l'équipe de support de Crownpeak a été très efficace ! », a déclaré le directeur du développement logiciel. « En à peine six mois, nous avons déployé deux de nos principales divisions avec seulement deux petites équipes de développement interne. Ça a vraiment été un exploit ! Cela incluait la création de l'interface utilisateur et de modèles complexes, ainsi que la migration de tout le contenu de nos plateformes CMS existantes vers le nouveau CMS. Il fallait aussi vérifier que la totalité des points d'intégration et des certificats de sécurité étaient bien en place. Je pense vraiment que cela n'aurait pas été possible avec une autre plateforme », juge le directeur du développement logiciel.

Tenir nos promesses

Alors, Crownpeak a-t-il tenu les promesses faites lors du processus de sélection des fournisseurs ?

« On nous avait promis un déploiement et une infrastructure stables et nous les avons eu ! On nous avait promis une plateforme très flexible et nous l'avons ! L'évolutivité est essentielle pour nous, compte tenu du rythme auquel la société prévoit de se développer. La solution de Crownpeak a prouvé qu'elle pouvait s'adapter à notre croissance future. Crownpeak a indéniablement été la bonne réponse », a déclaré le directeur du développement logiciel.

« La plupart des fournisseurs que nous avons évalués offraient des fonctionnalités identiques et des résultats comparables. Crownpeak DXM s'est montré nettement supérieur en termes de capacités SaaS, de flexibilité, d'évolutivité, de sécurité et de disponibilité ».

Directeur du développement logiciel, Société internationale de services financiers

crownpeak

crownpeak.com

Crownpeak est la solution de contenu Web et de consentement qui permet de tirer pleinement parti du marketing. Grâce à nos solutions SaaS exclusivement natives et offrant un déploiement rapide, nous permettons à nos clients de proposer des expériences homogènes et de grande qualité, et de respecter les exigences réglementaires plus facilement.

Crownpeak est une solution simple et rapide, dont le développement peut être effectué dans n'importe quel langage. Notre architecture découplée nécessite peu de maintenance et ne requiert aucune mise à niveau sur site. Nous nous adaptons parfaitement à toute infrastructure informatique. Notre architecture offre une sécurité sans équivalent. Nous aidons les entreprises du classement Fortune 500 à assurer la sécurité et la cohérence de leurs contenus. De plus, nous leur permettons de respecter facilement les réglementations en matière de confidentialité et les lois sur le consentement, qui évoluent constamment.

Crownpeak détecte toutes les formes d'utilisation de données à caractère personnel. Il permet aux consommateurs de contrôler leurs données et s'assure que les marques atteignent le plus haut niveau de conformité tout en utilisant le moins de ressources internes possible. Crownpeak inclut notre produit Digital Quality Management (DQM), notre plate-forme Digital Experience Management (DXM) et nos produits de consentement Evidon.