

HOW PACIFIC BLUE CROSS MAKES PROGRESS*



Cette solution lui a permis d'améliorer son efficacité opérationnelle, d'accélérer la fourniture de nouveaux services stratégiques, de réduire les erreurs humaines, d'améliorer le service client, et de réduire les temps de cycle. La société a également tiré parti des investissements informatiques effectués dans les applications existantes, via l'intégration au sein d'une architecture SOA étendue.

AUGMENTATION DE L'AVANTAGE CONCURRENTIEL

Pacific Blue Cross est le premier fournisseur de prestations d'assurance-maladie et d'assurance-soins dentaires complémentaires de Colombie-Britannique (Canada). Aujourd'hui, près de deux millions de citoyens de cette province ont souscrit une couverture sociale auprès de Pacific Blue Cross. British Columbia Life & Casualty est une filiale exclusive qui propose des couvertures invalidité à court et long terme, ainsi que des contrats d'assurance-décès.



LE DÉFI

Pacific Blue Cross devait mettre en oeuvre de nouveaux services clients interactifs dans ses processus d'inscription et de paiement. Par ailleurs, la société devait remplacer, consolider et moderniser ses applications existantes, augmenter la productivité des développeurs, et étendre le cycle de vie des applications mainframe.

**L'activité de Pacific Blue Cross progresse*

La société a été confrontée au défi consistant à augmenter son efficacité opérationnelle tout en optimisant ses investissements dans les applications mainframe existantes. Elle a pour cela développé une stratégie d'intégration orientée services, basée sur le déploiement d'un bus ESB et d'un backbone de messagerie en temps réel. Cela lui a permis d'étendre le cycle de vie des applications existantes, d'accélérer les processus de fonctionnement, et de migrer vers une architecture SOA (service-oriented architecture).

"Alors que nous étions confrontés à une concurrence accrue et à la nécessité de nous conformer aux exigences légales, nous nous sommes aperçu qu'un grand nombre de nos applications existantes s'appuyaient encore sur le traitement batch," indique Bruce Hogg, Architecte logiciel chez Pacific Blue Cross. "Nous devons faire évoluer nos systèmes afin de nous imposer sur un marché dynamique et fortement concurrentiel. Nous souhaitons accélérer notre programme technologique stratégique tout en continuant à tirer le meilleur parti de notre infrastructure existante."

"Après avoir évalué les différentes alternatives technologiques possibles, nous avons opté pour la famille de produits Progress® Sonic® ESB, qui simplifie l'intégration et permet une réutilisation souple des applications d'entreprise au sein d'une architecture SOA standard. Pour améliorer notre position concurrentielle, nous devons réduire les coûts, augmenter la capacité de réutilisation, et proposer des services de pointe orientés sur l'activité. L'architecture SOA permet de concevoir plus efficacement des systèmes informatiques intégrés, de développer de nouvelles fonctionnalités, et de les intégrer facilement aux systèmes existants tout en améliorant la visibilité des activités quotidiennes."

MISE EN OEUVRE DU TRAITEMENT PIPELINE CONTINU

La stratégie de Pacific Blue Cross vise à consolider près de 60 applications en moins de 20, et à réduire ainsi la demande en terme de nouvelle capacité mainframe. La société souhaitait une plus grande souplesse afin de pouvoir s'adapter aux processus en constante évolution, et désirait réduire les efforts manuels impliqués dans le traitement des transactions. "Un grand nombre de nos processus stratégiques s'appuyaient sur le traitement batch, et s'avéraient donc rigides, coûteux et peu fiables," explique M. Hogg.

LA SOLUTION

En déployant Progress® Sonic® ESB, Pacific Blue Cross a pu fournir une nouvelle fonctionnalité stratégique disponible sous la forme de services. La société utilise Sonic ESB pour intégrer des services et systèmes modernes et innovants avec ses applications mainframe existantes, au sein d'une architecture SOA extrêmement souple.

LES AVANTAGES

Pacific Blue Cross a optimisé son efficacité opérationnelle en améliorant son service client et en accélérant de manière significative les cycles de traitement des données. Par ailleurs, la société a réduit son TCO (coût total de possession) en consolidant le traitement de ses activités en services, et a augmenté la souplesse et la réutilisation de ses systèmes en définissant et en mettant en oeuvre des services orientés sur l'activité et clairement définis, qui ont permis d'étendre le cycle de vie des applications existantes.

La technique de traitement pipeline continu a permis à Pacific Blue Cross d'améliorer la qualité et la pertinence des informations fournies aux utilisateurs professionnels. Alors qu'auparavant les transactions étaient traitées dans des lots de grande taille, le bus de messagerie Sonic ESB permet désormais à la société de les traiter de manière continue. Ceci permet à Pacific Blue Cross de distribuer les résultats en temps réel sur l'ensemble de l'entreprise, et d'améliorer de façon significative l'assurance qualité. "La technologie Sonic ESB et la Suite SOA nous ont permis de migrer du processus de traitement batch vers des services en temps réel, tout en tirant le meilleur parti des fonctionnalités de traitement batch sur mainframe durant cette phase de transition," ajoute M. Hogg.

Grâce à Sonic ESB, Pacific Blue Cross alimente en continu les transactions dès qu'elles sont disponibles, la livraison dans l'ordre étant garantie. Le traitement pipeline continu offre une meilleure visibilité de gestion des informations, et réduit les exigences de capacité en cas de pics de charge, inhérentes au traitement batch. Cela permet à Pacific Blue Cross d'utiliser plus efficacement ses ressources mainframe et d'éviter ainsi des mises à niveau coûteuses.

Par ailleurs, le remplacement de l'intégration point à point par le bus Sonic ESB a amélioré la fiabilité et la souplesse de l'infrastructure. Il en résulte une architecture robuste pilotée par événements, capable d'évoluer, de s'adapter et de s'étendre sur l'ensemble de l'entreprise. Cela permet à Pacific Blue Cross de collecter et distribuer efficacement les informations, et de répondre ainsi plus rapidement au contexte économique en constante évolution.

FOURNITURE DE SERVICES CENTRÉS SUR LES MEMBRES

"Pacific Blue Cross s'est pendant longtemps appuyé sur un environnement mainframe orienté sur le traitement batch, et au cours de ces dernières années, ce secteur est devenu plus concurrentiel," précise M. Hogg. "Nous avons été contraints de répondre à ces pressions concurrentielles par des systèmes d'entreprise plus flexibles, et l'architecture SOA nous a permis de définir et de mettre en oeuvre ces nouveaux services souples et réutilisables afin de mieux servir nos clients. Nous avons concentré nos

efforts informatiques sur la fourniture rapide de services sur l'ensemble de l'entreprise."

Auparavant, la société partageait ses informations sur l'ensemble des silos d'applications au moyen de processus batch s'exécutant généralement la nuit. "Nous migrons actuellement de cet environnement batch vers une architecture orientée services, qui éliminera la nécessité de transférer les données d'un silo vers le suivant. Les services sont des processus parfaitement fiables, mis à la disposition des consommateurs via des terminaux bien définis," explique M. Hogg.

Les améliorations en termes de service client sont considérables. Auparavant, le traitement d'une demande d'inscription pouvait prendre plusieurs jours, car l'exécution du processus d'inscription d'un membre nécessitait plusieurs cycles. "A l'ère de l'Internet, cela n'est pas acceptable et certainement pas compétitif. Nous transformons notre société de manière à la rendre plus interactive qu'elle ne l'a été par le passé. Les employeurs souhaitent une notification rapide des ajustements de salaire ainsi qu'un accès aisé aux informations d'inscription en quasi temps réel, et les membres désirent pouvoir consulter leurs prestations et vérifier l'état d'avancement de leurs demandes de remboursement," commente-t-il.

"Le défi consistait à trouver la meilleure méthode pour accélérer les processus sans avoir à remodeler l'entreprise. Sonic ESB nous permet de commencer à intégrer les systèmes existants derrière des interfaces de service," souligne M. Hogg. "Cela nous permet de décharger la gestion des processus et de simplifier la connectivité sur l'ensemble de la société."

UN PROCESSUS DE PAIEMENT UNIFIÉ

L'un des autres défis auxquels la société a été confrontée était le traitement des paiements conformément aux nouvelles directives d'impression des chèques de la CPA (Canadian Payment Association). Il aurait été excessivement coûteux de se conformer aux nouvelles réglementations en adaptant les applications mainframe existantes. Pacific Blue Cross a résolu ce problème à l'aide du bus Sonic ESB, en intégrant les résultats du processus de paiement en tant que service, en transformant les données en XML, et en

les filtrant via une nouvelle application appliquant la logique métier avancée. La nouvelle application formate maintenant les chèques conformément aux exigences de la CPA.

En outre, la technologie ESB permet à la société de gérer plus efficacement les paiements élevés. "Auparavant, plusieurs processus de paiement généraient des chèques. L'identification des chèques hors limite était un processus fastidieux et sujet à erreur, et nécessitait l'intervention manuelle d'un opérateur. Nous ne disposons pas non plus des équipements nécessaires pour consolider les paiements ou procéder facilement à des transferts de fonds électroniques," ajoute M. Hogg. "Nous bénéficions maintenant d'un service de paiement centralisé qui traite les besoins de l'ensemble de la société et nous permet de consolider plusieurs paiements sur un seul chèque, ou bien d'effectuer des virements bancaires. Et ce service est basé sur le bus Sonic ESB."

Sonic ESB permet à Pacific Blue Cross de gérer ses routines de paiement depuis le mainframe jusqu'à l'imprimante, et sa fonction d'orchestration des services étend les fonctions de routage intelligent du bus Sonic ESB de façon à faciliter la modélisation, l'exécution et la gestion des processus de fonctionnement complexes sur l'ensemble de l'entreprise étendue. L'orchestration des services tire naturellement parti de la puissance du bus ESB pour inclure tous les services participants dans un processus de fonctionnement parfaitement coordonné et géré. Avec la prise en charge des transactions de longue durée et des flux de données complexes, l'orchestration assurée par Sonic permet aux utilisateurs de définir, d'exécuter et de surveiller des processus de fonctionnement complexes à l'échelle globale, avec une vitesse, une facilité et une visibilité inégalées.

"Nous avons commencé à mettre en oeuvre des workflows d'interaction humaine afin d'accélérer le traitement des paiements," remarque M. Hogg. "Plutôt que d'avoir à récupérer les chèques manuellement et à se déplacer dans l'ensemble de la société, nous pouvons automatiquement identifier les chèques hors limite et les traiter séparément. Nous avons pu ainsi réduire le temps nécessaire pour traiter les exceptions, et avons défini des délais de timeout pour chaque étape du processus, afin que des alertes soient automatiquement générées chaque fois qu'une intervention manuelle

est nécessaire. L'orchestration des services assurée par Sonic nous a permis de mettre en oeuvre une procédure de notification et d'escalade extrêmement efficace, afin que rien ne soit négligé."

ACCÉLÉRATION DU PROCESSUS D'INSCRIPTION

Pacific Blue Cross a pu développer encore davantage son approche "centrée sur les membres." L'ancien processus était aligné selon chaque prestation, mais Pacific Blue Cross fournit maintenant aux clients une vue intégrée de l'ensemble de ses services, et a mis en oeuvre un processus d'inscription fédéré.

"L'inscription d'un nouveau membre exigeait auparavant un traitement batch sur au moins quatre applications mainframe, chaque processus s'exécutant de manière séquentielle," poursuit M. Hogg. "Un opérateur s'assurait que le processus en cours s'exécutait correctement avant de transmettre les informations au processus suivant. En cas d'erreurs, le traitement, qui déjà était lent, le devenait plus encore. Les applications existantes n'étaient par conçues pour le partage d'informations, que les clients sont aujourd'hui en droit d'attendre. Nous intégrons maintenant ces applications back-end derrière des interfaces de service, et fournissons un processus d'inscription simplifié sur l'ensemble de nos diverses lignes de produits. Une administration des prestations plus souple requiert une interaction centrée sur les membres, et si nous avions conservé notre système orienté batch, une intervention manuelle de très grande ampleur aurait été nécessaire pour fédérer l'inscription."

Grâce à Sonic ESB, Pacific Blue Cross peut présenter à ses membres une vue unique de ses résultats consolidés à partir de plusieurs systèmes back-end. "Lorsque nous aurons terminé la mise en place de notre programme technologique stratégique et de nos initiatives SOA, nous serons en mesure d'effectuer la plupart de notre traitement quotidien de bout en bout, de la demande de remboursement au paiement et de l'inscription à la facturation, avec très peu d'interaction humaine," confie M. Hogg.

UNE APPROCHE “LEAVE AND LAYER”

Pacific Blue Cross a adopté une approche “leave and layer” dans le cadre de sa mise en oeuvre SOA les applications existantes non stratégiques sont conservées, tandis qu’une couche de services est intégrée dans des applications stratégiques à des fins de réutilisation. Les applications stratégiques tirent de plus en plus parti de Sonic ESB, et les autres fonctionnent de la même façon qu’auparavant et continueront de le faire jusqu’à leur remplacement.

Pacific Blue Cross a déjà tiré des avantages importants de Sonic ESB. Auparavant, la société éprouvait des difficultés à consolider les paiements ou à basculer rapidement un membre ou un prestataire sur le dépôt direct. Aujourd’hui, elle peut immédiatement procéder à ces modifications sur simple demande du client. Le nouveau processus de paiement automatisé répond aux nouvelles exigences légales, et offre plusieurs moyens de paiement et sommes de contrôle automatisées. Enfin, Pacific Blue Cross dispose d’un bus ESB lui permettant de simplifier l’automatisation de processus supplémentaires et opérations ultérieures.

“Nous prévoyons par la suite de migrer entièrement vers l’architecture SOA, tout en tirant parallèlement parti de nos investissements informatiques existants,” conclut M. Hogg. “Sonic ESB nous offre une stratégie de migration des applications particulièrement rentable. Par exemple, le traitement pipeline continu nous permet de gérer plus efficacement les besoins de capacité en cas de pics de charge, afin d’éviter d’avoir à investir dans de la capacité mainframe supplémentaire. L’exécution d’informations stratégiques sur un bus ESB nous permet de nous appuyer sur des machines de plus petite taille pour effectuer des tâches qui auparavant étaient exécutées sur gros systèmes. Sonic ESB nous permet de conserver les processus existants tout en intégrant la nouvelle fonctionnalité au-dessus des systèmes en place, et de mettre en oeuvre une infrastructure distribuée basée sur la messagerie pour la migration progressive vers une architecture SOA.”

PROGRESS SOFTWARE

Progress Software Corporation (NASDAQ: PRGS) is a global software company that enables enterprises to be operationally responsive to changing conditions and customer interactions as they occur. Our goal is to enable our customers to capitalize on new opportunities, drive greater efficiencies, and reduce risk. Progress offers a comprehensive portfolio of best-in-class infrastructure software spanning event-driven visibility and real-time response, open integration, data access and integration, and application development and management—all supporting on-premises and SaaS/cloud deployments. Progress maximizes the benefits of operational responsiveness while minimizing IT complexity and total cost of ownership.

WORLDWIDE HEADQUARTERS

Progress Software Corporation, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 USA
Tel: +1 781 280-4000 Fax: +1 781 280-4095 On the Web at: www.progress.com

For regional international office locations and contact information, please refer to the Web page below:
www.progress.com/worldwide

Progress, Sonic, and Business Making Progress are trademarks or registered trademarks of Progress Software Corporation or one of its affiliates or subsidiaries in the U.S. and other countries. Any other trademarks contained herein are the property of their respective owners. Specifications subject to change without notice.

© 2007, 2010 Progress Software Corporation and/or its subsidiaries or affiliates. All rights reserved.
Rev. 04/10 | 6525-128864

