

# Western Union lance en 11 mois des services de banque numérique nouvelle génération

Western Union, leader mondial des transferts d'argent internationaux et des échanges de devises, réalise actuellement une transformation qui touche toute l'entreprise, et qui inclut notamment la migration de son infrastructure sur site vers le cloud. Pour accélérer le développement d'applications, améliorer l'agilité et assurer des expériences numériques de grande qualité, la société a choisi OutSystems comme plateforme Low-Code haute performance.

Grâce à l'utilisation d'OutSystems pour travailler sur les expériences numériques client, le back-office et les solutions de processus, onze mois ont suffi à Western Union pour lancer de nouveaux services de banque numérique dans deux pays. Le déploiement international dans d'autres pays se poursuit à une cadence rapide.



## Problématique

### Transformer une société établie en une entreprise numérique agile et disruptive

Western Union est la première entreprise mondiale d'échanges P2P. Fondée il y a plus de 170 ans, la société est présente dans plus de 200 pays et territoires et relie plus de 120 millions de personnes entre elles, mais aussi à l'économie mondiale, à travers des transferts d'argent internationaux dans quelque 130 devises différentes.

Western Union opère dans un secteur, celui des paiements, caractérisé par une concurrence croissante et des mutations rapides, avec de nouveaux acteurs de la fintech qui font évoluer le fonctionnement du marché.

Face à ce nouveau paysage concurrentiel, Western Union cherchait à renforcer son agilité afin d'accélérer l'innovation. La société souhaitait améliorer l'expérience numérique des utilisateurs et créer de nouveaux produits de banque numérique pour renforcer la relation client.

Pour renforcer l'agilité, elle devait notamment migrer vers le cloud son infrastructure IT sur site héritée. Face au nombre d'applications à fournir, à la nécessité d'effectuer des itérations rapides des expériences client et aux difficultés d'apprentissage des nouvelles chaînes de compilation cloud pour les DevOps, Western Union a décidé de tester les plateformes Low-Code.



#### À propos de Western Union

 Denver (Colorado), États-Unis

 12 000 collaborateurs

#### Objectifs stratégiques

- Expériences numériques personnalisées
- Modernisation du patrimoine applicatif

#### Type d'application

- Expériences



« OutSystems apporte l'innovation et l'agilité nécessaires pour accélérer la transformation numérique de Western Union. Onze mois nous ont suffi pour fournir une expérience de banque numérique complète qui renforce nos relations avec nos clients. »

**Tom Mazzaferro**

Directeur des données, Western Union

« Lorsque nous avons évalué OutSystems, nous avons gardé trois points essentiels à l'esprit », explique Tom Mazzaferro, directeur des données et de l'innovation chez Western Union. « Le gain d'agilité permis par la solution, la nécessité de fournir des expériences numériques de qualité à grande échelle et la volonté d'utiliser le Low-Code sur l'ensemble de la pile : systèmes frontaux, intégration et systèmes centraux en back-end. »

### Solution

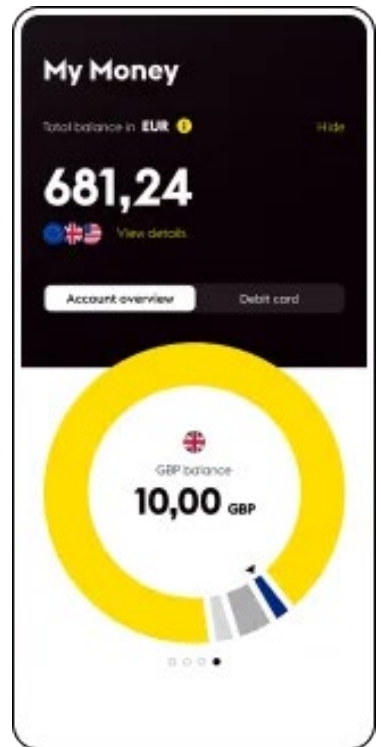
## Création d'une nouvelle expérience numérique pour les comptes multidevises et le transfert d'argent international

En novembre 2020, Western Union est devenue cliente d'OutSystems. « Nous avons pour objectif de créer une nouvelle architecture IT dans le cloud basée sur des microservices, qui nous permettrait d'intégrer rapidement de nombreux systèmes différents, qu'il s'agisse de systèmes internes ou tiers », explique Tom Mazzaferro. « Nous voulions une intégration pratique, par plug-and-play, de chaque nouvelle technologie. »

La rapidité d'itération est un élément crucial pour Western Union, en particulier lorsqu'elle crée des expériences client dans plus de 200 pays, avec des exigences client et des obligations réglementaires différentes. La vitesse de développement et la facilité de déploiement assurées par OutSystems, en accélérant les cycles de transformation et de rétroaction, créent des conditions favorables à une innovation continue.

Les fonctionnalités de la plateforme OutSystems ont été immédiatement testées en 2021. Cette année-là, Western Union et son intégrateur système ont commencé le développement d'une nouvelle application de banque numérique intégrant des comptes bancaires multidevises et des transferts d'argent, ainsi que d'autres prestations comme une carte de débit Visa Platinum.

À propos de la vitesse d'OutSystems comparée aux solutions de développement classiques, M. Mazzaferro déclare :



« Nous avons eu dix personnes qui travaillaient sur un précédent projet portant sur la tarification et l'expérience utilisateur. Et il leur a fallu six mois pour faire le strict minimum. Plus récemment, nous avons répondu à une demande similaire avec un seul développeur OutSystems. Le résultat est arrivé en 15 jours, et était plus abouti ».

**Tom Mazzaferro**  
Directeur des données, Western Union

### Résultats

## Mise en service de WU+, l'appli de banque numérique de Western Union

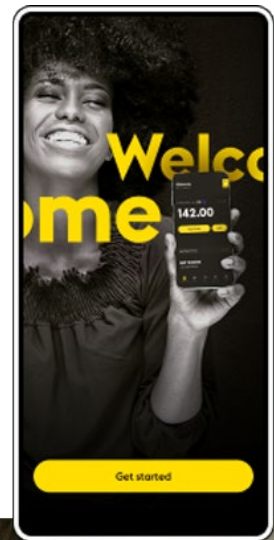
Western Union a lancé son appli de banque numérique en Allemagne et en Roumanie au printemps 2022, après onze mois de développement itératif. Plus tard en 2022, venait le tour de la Pologne, et il est envisagé de lancer l'appli en Italie d'ici la fin de l'année.

Évoquant les avantages du développement sur OutSystems, Tom Mazzaferro déclare : « Nous estimons que nous mettons nos nouveaux produits sur le marché au moins deux fois plus vite que nos concurrents, et nous utilisons sans doute dix fois moins de ressources qu'eux pour le développement frontal. Nous avons développé toute la partie frontale de l'appli en moins de quatre mois. »

Western Union utilise OutSystems pour ses applis en contact direct avec la clientèle, le back-office et les solutions de processus. « Nous utilisons OutSystems sur différentes couches de notre pile technologique », explique-t-il. « Pas seulement la partie frontale, mais aussi le back-office et notre centre de contact. En plus de notre appli de banque numérique, nous avons fourni au moins 20 applis destinées à nos collaborateurs internes, pour faciliter leur travail et le rendre plus efficace. »

Interrogé sur les différences constatées au niveau de l'équipe de développement, il déclare : « Avec OutSystems, nous avons une équipe de développement plus cohérente et polyvalente, grâce au développement Low-Code visuel dont la documentation s'effectue automatiquement. De ce fait, nous pouvons intégrer de nouveaux développeurs qui sont opérationnels bien plus rapidement, et les connaissances sont moins compartimentées au sein de l'équipe. »

De plus, le développement Low-Code avec OutSystems aide Tom Mazzaferro à rester dans la course aux talents numériques. « Le recrutement de développeurs expérimentés était déjà compliqué, et la grande démission a encore accentué la pénurie de compétences. Certaines équipes de développement subissent une attrition de 100 % en deux ou trois ans. »



« OutSystems nous est utile de différentes façons. L'automatisation allège le travail de développement, nous sommes plus productifs, ce qui réduit le nombre de développeurs nécessaires, et nous ne nous retrouvons pas avec du code orphelin au départ d'un développeur. »

**Tom Mazzaferro**  
Directeur des données, Western Union

Revenant sur le choix d'OutSystems par Western Union, M. Mazzaferro explique : « Nous servons des millions de clients dans plus de 200 pays et territoires, et nous voulons leur offrir la meilleure expérience client possible. Une itération constante et une livraison rapide sont donc primordiales. La différence avec OutSystems, c'est que nous pouvons travailler rapidement et à grande échelle, et déployer des expériences qui assurent un chargement rapide, la fiabilité et la sécurité. C'est cela, la haute performance garantie par OutSystems. »