

ABM Amro adopte une approche innovante de la gestion de l'information en modernisant son système ECM

En bref

Basée à Amsterdam, ABN AMRO est la troisième banque des Pays-Bas. Réalisant que ses différentes solutions de gestion de contenu (ECM) isolées s'étaient transformées en silos d'informations, ABN AMRO a choisi Nuxeo pour moderniser son écosystème de gestion de l'information.

Mieux gérer l'information pour créer de la valeur sur le long terme

L'un des objectifs d'ABN AMRO était de développer des relations clients durables en proposant des produits simples et transparents et en créant de la valeur sur le long terme pour tous les acteurs impliqués (clients, actionnaires, et la société dans son ensemble). Pour y parvenir, le groupe devait pouvoir gérer et traiter l'information le plus efficacement possible.

Initialement, ABN AMRO avait déployé plusieurs instances d'une même solution de gestion de contenu dans divers services, sans pour autant les connecter entre elles. En outre, ces déploiements avaient une interface, une structure de métadonnées et des référentiels de stockage qui leur étaient propres.

Pour assurer un service de qualité, la banque avait besoin d'une approche plus efficace, intégrée et intelligente pour gérer ses ressources clés.

« Notre solution de gestion de l'information était la source de différents problèmes. Tout d'abord, l'architecture du système était peu pratique et compliquée à intégrer avec notre écosystème informatique. La roadmap produit proposée par l'éditeur n'avait rien de très innovant. »

Saswat Padhi, Program Manager of Document & Records Management/ECM.

Pourquoi Nuxeo ?

De nombreux critères ont poussé la banque à choisir Nuxeo :

- L'architecture flexible de la plateforme, permettant le développement simple d'une interface personnalisée ;
- La modernité de Nuxeo : "un éditeur vraiment innovant" ;
- La possibilité de réutiliser le contenu et d'assurer une indexation interne, permettant de centraliser l'information au sein d'une seule et même source.

« Nous avons étudié d'autres solutions ECM, mais celles-ci ne pouvaient pas s'adapter aux volumes et à la variété des types de contenu dont nous disposions. Plus important encore, elles ne proposaient pas l'architecture flexible et ouverte que nous cherchions. »

Nuxeo a permis à la banque d'harmoniser son écosystème et ainsi de mieux gérer et utiliser l'information afin d'améliorer l'expérience client, d'optimiser les ressources internes et de réduire les coûts. Nuxeo accompagne par ailleurs la banque dans ses efforts de conformité au RGPD.

ABN AMRO souhaite développer son utilisation de la plateforme Nuxeo

« Nous continuons nos efforts pour connecter les silos d'information et Nuxeo nous a permis d'obtenir de très bons résultats. Nous échangeons également avec nos différents services pour ajouter des connecteurs qui nous permettront de relier la plupart de nos applications métier entre elles. »

ABN AMRO a pour objectif de s'affranchir entièrement de ses anciens logiciels ECM. Nuxeo permet à la banque de le réaliser de façon progressive, à un rythme qui correspond à ses besoins et ses exigences. Le fait de pouvoir connecter la plateforme Nuxeo aux solutions existantes permet à la banque de gérer le contenu sans le migrer. L'entreprise prévoit de gérer un milliard de ressources grâce à la plateforme Nuxeo d'ici à 1-3 ans. Le nombre d'utilisateurs internes devrait lui aussi augmenter : de 10 000 aujourd'hui ce dernier devrait atteindre les 24 000 une fois le déploiement terminé.

« La plateforme Nuxeo s'adapte de façon remarquable. Nous n'avons eu aucun mal à configurer notre interface et elle s'intègre à tous nos composants externes. En outre, Nuxeo propose Elasticsearch par défaut et c'est l'un des facteurs qui nous a poussés à choisir la plateforme. Sans oublier le fait que Nuxeo supporte NoSQL afin de monter en charge lors des pics d'activité, ce qui était un plus pour nous. »