



Informatica PowerCenter accroît la réactivité de Direct Assurance en accélérant l'alimentation de son environnement décisionnel en données opérationnelles.

ENJEUX

- Récupération et exploitation des données d'une nouvelle plate-forme téléphonique dans le système décisionnel en place
- Rationalisation et accélération des processus de chargement du data warehouse à partir de sources de données hétérogènes

SOLUTION INFORMATICA

- Informatica PowerCenter®

ARCHITECTURE

- Intégration de données : Informatica
- Sources : données des applications métiers basées sur .Net stockées sur mainframe, application CRM Siebel et système CTI Genesys
- Cible : data warehouse Oracle, cubes OLAP Microsoft
- Restitution : Bristol Report et SAS

BÉNÉFICES

- Actualisation quotidienne des données du data warehouse et des rapports
- Réduction de la consommation mainframe grâce au déport des traitements sur un serveur dédié
- Réduction des temps de traitements
- Simplification de la maintenance des flux de données grâce à une visibilité des traitements et des agrégations

Société du Groupe Axa créée en 1992, Direct Assurance est aujourd'hui le N°1 français de l'assurance auto en direct, avec 450 000 contrats en portefeuille. Direct Assurance propose également aux particuliers des produits personnalisés d'assurance moto, multirisque habitation et santé, à des tarifs très attractifs grâce à un modèle sans intermédiaire, basé sur le téléphone et Internet. Forte de plus de 600 collaborateurs, dont plus de 400 chargés de clientèle, la société gère aujourd'hui plus de 450 000 contrats et a réalisé un chiffre d'affaires de 200 millions d'euros en 2004.

“L'analyse des données est une clé de notre réactivité. En nous permettant d'intégrer tous types de données, de livrer plus fréquemment aux utilisateurs finaux des données actualisées et d'avoir une visibilité complète sur les flux, les transformations et les agrégations de données, PowerCenter contribue à cette réactivité.”

— Hervé Rannou, Responsable des Etudes Informatiques, Direct Assurance

Le contexte

En 2003, dans le cadre d'un projet commun, Axa France et Direct Assurance décident de déployer une nouvelle plate-forme téléphonique (Genesys), en remplacement du système en place depuis 1992. Pour Direct Assurance, le téléphone et le couplage téléphonie-informatique (CTI) sont des outils de travail essentiels : la compagnie traite chaque jour plus de 10 000 appels clients. Les données recueillies lors de ces appels alimentent de nombreux rapports utilisés par tous les départements de l'entreprise. « Il fallait que nous puissions récupérer les données du nouveau système CTI et les adapter aux rapports existants conçus pour d'autres formats de données », explique Hervé Rannou, Responsable des Etudes Informatiques chez Direct Assurance. « D'autre part, nous souhaitions rationaliser notre environnement décisionnel, notamment l'alimentation du data warehouse qui consolide des informations de multiples sources : données Oracle saisies par les internautes sur le site Web ou issues du système CRM Siebel utilisé par les conseillers et, surtout, données opérationnelles stockées sur mainframe (DB2) dont l'extraction et la transformation demandaient une dizaine d'heures à chaque traitement hebdomadaire ».

Les critères de choix

Pour répondre à ces besoins d'intégration de données hétérogènes, Direct Assurance choisit Informatica PowerCenter, la solution d'intégration de données recommandée par Axa France et déjà largement utilisée au sein du Groupe. Le projet, engagé mi 2004, est découpé en six lots couvrant l'intégration des données du système CTI et la migration progressive vers PowerCenter des processus d'extraction, transformation et chargement existants basés sur un outil SAS. Afin de mener ce projet à bien, trois personnes de l'équipe informatique ont été formées à PowerCenter. « La solution Informatica est facile à prendre en main et, grâce à cette formation de quatre jours, nous avons pu réaliser tous les développements sans aide extérieure, sachant que nous pouvions, le cas échéant, faire appel aux compétences Informatica d'Axa France », précise Hervé Rannou.

Rationaliser et accélérer les processus d'alimentation

Direct Assurance utilise PowerCenter pour extraire et retraiter les données du système CTI. « Dans Genesys, chaque appel est décomposé en tickets de communication correspondant aux différentes étapes de l'appel : routage, mise en attente, réorientation vers un conseiller... Un appel comprend en moyenne une dizaine d'actions unitaires. Ces données sont très riches, mais d'autant plus difficiles à analyser, que l'outil statistique de Genesys ne fournit que des données agrégées et ne nous permet pas de travailler au niveau du ticket de communication. PowerCenter récupère ces informations unitaires et les met au format requis pour alimenter les rapports existants », explique Hervé Rannou. PowerCenter traite ainsi quotidiennement en mode batch

entre 100 000 et 150 000 tickets de communication.

PowerCenter est également utilisé pour traiter les données opérationnelles stockées sur mainframe et les charger dans le data warehouse afin d'alimenter des cubes OLAP de Microsoft SQL Server. La chaîne consiste à récupérer chaque jour sur le mainframe, les fichiers de modification d'environ 180 tables DB2 et à les envoyer sur le serveur Informatica pour reconstruire des tables Oracle. PowerCenter prend en charge le passage du modèle relationnel d'origine vers un modèle en étoile permettant, in fine, aux utilisateurs d'analyser les données selon de multiples axes. Pour Hervé Rannou : « Le fait de déporter ces traitements sur un serveur dédié nous a permis de réduire la charge du mainframe et d'accélérer de façon spectaculaire le chargement des données DB2 dans le data warehouse : pour traiter 3 600 000 enregistrements (en moyenne 20 000 par table), nous sommes passés de 4 heures à une vingtaine de minutes ! ». PowerCenter gère aussi l'intégration des tables Oracle issues de Siebel et des fichiers (XML) de données de références (dictionnaire de données, références produits...). Début janvier 2006, 5 lots sur les 6 que compte le projet sont déjà livrés. Jusqu'à la finalisation du dernier lot, les processus ETL SAS et PowerCenter fonctionneront en parallèle.

Favoriser l'autonomie des utilisateurs

Les données traitées par PowerCenter servent à l'analyse des performances du centre d'appels, à l'analyse des sinistres, à la mesure de pertinence et d'efficacité des actions de marketing et de communication; et encore à l'affinement des segmentations clients et de la tarification des produits dans le cadre d'un modèle tarifaire constamment actualisé. « L'architecture que nous avons

mise en place isole les utilisateurs finaux de la complexité des systèmes et des mécanismes sous-jacents, tout en leur donnant une large autonomie pour exploiter les informations », explique Hervé Rannou. C'est pour cette raison que la société a déployé l'outil de restitution Bristol Report dont l'interface, très proche de celle d'Excel, permet aux non-spécialistes de construire des rapports dynamiques et de les publier sur l'intranet. Un certain nombre d'utilisateurs, notamment au marketing, sont également autonomes pour développer et maintenir les rapports basés sur les cubes OLAP SQL Server dédiés à leur activité. « Cette autonomie décharge l'équipe informatique, mais surtout, permet à l'ensemble de notre organisation de gagner en réactivité, une réactivité indispensable pour concilier tarifs attractifs, qualité de service et rentabilité dans un environnement très concurrentiel. PowerCenter contribue à cette réactivité en nous permettant de délivrer plus souvent des données actualisées, en facilitant la maintenance des flux de données et en apportant une visibilité totale sur les traitements et agrégations » conclut Hervé Rannou.

A PROPOS D'INFORMATICA

Informatica Corporation est le leader des fournisseurs indépendants de logiciels et de services d'intégration et de qualité de données. Les solutions Informatica permettent aux entreprises de tirer davantage de valeur de leurs informations en intégrant toutes leurs sources de données.

Plusieurs milliers d'entreprises dans le monde s'appuient sur Informatica pour réduire les coûts et les délais de réponse à leurs besoins d'intégration de données, quelles qu'en soient l'échelle et la complexité. Pour plus d'informations, consulter le site www.informatica.com/fr

INFORMATICA
The Data Integration Company™

Informatica France : Immeuble Le Linéa, rue du Général Leclerc - 92047 Paris La Défense Cedex (France)
Tél. : + 33 1 42 04 89 00 - Fax : + 33 1 42 04 89 01 - www.informatica.com/fr

Siège international : 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (USA)
Tél. : + 1 650 385 5000 - Fax : + 1 650 385 5500 N° Vert USA : + 1 800 970 1179 - www.informatica.com

Présence internationale :

Allemagne • Amérique du Sud • Autriche • Australie • Belgique • Canada • Espagne • Etats-Unis • France • Italie • Inde • Japon • Pays-Bas • Portugal • Royaume-Uni • Singapour • Suisse

© 2009 Informatica Corporation. Tous droits réservés. Imprimé en France. Informatica, le logo Informatica, la signature « The Data Integration Company » et Informatica PowerCenter sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Informatica Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de sociétés ou de produits cités sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et peuvent avoir fait l'objet d'un dépôt de marque.

(20/05/2009)