



GlaxoSmithKline

## GlaxoSmithKline s'appuie sur la plate-forme d'intégration de données d'entreprise d'Informatica pour piloter ses décisions commerciales stratégiques.

### ENJEUX

- Rapatrier et intégrer des données non-SAP R/3 dans le système SAP BW
- Intégrer les données entre les anciens systèmes de centre d'appels et de CRM

### SOLUTION INFORMATICA

- Informatica PowerCenter®

### ARCHITECTURE

- Augmentation de la productivité des équipes informatiques
- Maximisation du retour sur investissement des systèmes existants
- Réduction des coûts de développement

### BÉNÉFICES

- Intégration de données : Informatica PowerCenter
- Sources : SAP R/3, données externes IMS au format ASCII, système CRM existant
- Cibles : SAP Business Information Warehouse (BW) 3.0
- Plate-forme : serveur HP Superdome/HP Unix, baies de stockage HP

GlaxoSmithKline est l'un des leaders mondiaux de la pharmacie et de la santé grâce à ses investissements dans la recherche. Le groupe pharmaceutique GlaxoSmithKline est né en 2001 de la fusion de GlaxoWellcome et SmithKlineBeecham. La vocation de la société est d'améliorer la qualité de la vie, en permettant aux gens d'être plus actifs et de vivre plus longtemps et en meilleure santé.

“Dès le début, PowerCenter a réduit nos coûts de développement d'environ 30 %. Mais le produit se révèle aussi payant à long terme, parce qu'il est extrêmement fiable et qu'il simplifie significativement la maintenance des applications et les modifications nécessaires pour s'adapter aux changements qui constituent le quotidien de l'entreprise.”

— Detlef Huß, Analyste Systèmes, GlaxoSmithKline

### Le challenge

A la suite de la fusion de GlaxoWellcome et SmithKlineBeecham en 2001, le nouveau groupe pharmaceutique GlaxoSmithKline s'est trouvé confronté à une série de défis informatiques complexes : applications se recoupant en partie, réconciliation de plusieurs processus de gestion de données, apparition de problèmes d'incompatibilité, incapacité des solutions antérieures à satisfaire en totalité les nouveaux besoins. La nouvelle société devait cependant, et le plus rapidement possible, être en mesure de fonctionner comme une seule et unique entité. Elle devait en outre arrêter son choix sur un ERP, un système de gestion de la relation client, un centre d'appels et un data warehouse.

GlaxoSmithKline a opté assez rapidement pour l'ERP SAP R/3, l'ancien système CRM de GlaxoWellcome et le système de centre d'appels utilisé auparavant par SmithKlineBeecham. En revanche, le choix de SAP Business Information Warehouse (BW) comme solution de data warehousing s'est avéré plus compliqué.

Le nouveau data warehouse de GlaxoSmithKline devait en effet pouvoir supporter les 1 200 personnes des équipes terrain afin de maximiser les opportunités commerciales et marketing de la société.

Ces « consommateurs d'informations » des départements ventes et marketing avaient besoin d'un accès simple et rapide à une analyse précise de tous les chiffres disponibles concernant le marché.

Les compagnies pharmaceutiques européennes ont peu de contacts directs avec les patients qui utilisent leurs produits et avec les médecins qui les prescrivent. Des entreprises comme GlaxoSmithKline reçoivent environ 60 % de leurs données ventes et marketing de sociétés d'études externes.

GlaxoSmithKline avait besoin d'une solution d'intégration de données d'entreprise efficace pour :

- extraire, transformer et charger dans le data warehouse 85 % de données (fournies sous forme de fichiers ASCII) provenant de systèmes externes
- intégrer les données entre les anciens systèmes de centre d'appels et de CRM afin de pouvoir les exploiter dans la société résultant de la fusion

## La solution

GlaxoSmithKline a choisi Informatica PowerCenter comme plate-forme d'intégration de données d'entreprise. PowerCenter s'est révélé indispensable pour développer un système SAP BW robuste et efficace, permettant à la société de relever les défis marketing et commerciaux complexes propres à l'industrie pharmaceutique européenne. La plate-forme d'intégration de données de GlaxoSmithKline fournit :

- **Un accès transparent aux données** PowerCenter a permis à GlaxoSmithKline de rapatrier et d'intégrer sans peine des données non SAP R/3 dans le système SAP BW, et de réaliser l'intégration entre les données des systèmes de centre d'appels et de CRM préexistants.
- **Des fonctionnalités rapides et efficaces d'extraction, transformation et chargement** Grâce à PowerCenter, la société a pu créer son data warehouse sans de longs et coûteux codages manuels. Les puissantes fonctionnalités ETL de PowerCenter ont éliminé la nécessité de programmer en ABAP (le langage de programmation commun à tous les produits SAP) les modifications ou extensions requises.

Aujourd'hui, tous les pré-traitements sont réalisés dans PowerCenter, notamment la transformation complexe appliquée au flux de données avant que les données unitaires soient transférées dans le data warehouse de manière structurée. L'extraction, la transformation et le transfert des données dans le data warehouse sont réalisés avec PowerCenter au sein même de l'environnement de chaînes de traitements de SAP BW (opérant en mode batch). SAP BW ne prend alors en charge que les opérations OLAP et son moteur ne joue aucun autre rôle dans le processus. Pour l'implémentation de PowerCenter, GlaxoSmithKline a fait appel aux services professionnels d'Informatica et a été plus que satisfait de l'aide apportée par ses consultants. « Les services professionnels d'Informatica sont vraiment à la hauteur de leur réputation et les consultants ont joué un rôle absolument crucial dans le processus », souligne Detlef Huf.

Le nouveau data warehouse permet à GlaxoSmithKline d'économiser environ 1,5 millions d'euros par an et de réduire de 75 % le temps nécessaire à la réalisation des tâches de routine. PowerCenter a considérablement simplifié les évolutions informatiques en permettant de continuer à utiliser temporairement les anciens systèmes en place qui, de ce fait, ont pu n'être abandonnés que

récemment, quatre ans après la fusion.

Le data warehouse alimenté par PowerCenter occupe une position stratégique dans l'infrastructure informatique de GlaxoSmithKline et fournit maintenant à tous les départements concernés, une base d'information solide pour les décisions commerciales quotidiennes autant que stratégiques. PowerCenter est déjà utilisé pour d'autres projets d'intégration et jouera un rôle central dans l'extension d'infrastructure informatique que GlaxoSmithKline a planifié pour les années à venir.

« Informatica est devenu un de nos partenaires les plus stratégiques pour le développement de nos futures décisions informatiques », déclare Detlef Huf. « Ses produits sont impressionnants, que ce soit par leurs fonctionnalités, leur flexibilité et, surtout, leur extraordinaire fiabilité ».

## Les bénéfices

### Augmentation de la productivité des équipes informatiques

PowerCenter a été adopté sans hésitation par tous les utilisateurs, avec une formation réduite et des gains de productivité immédiats. Alors que le développement et la maintenance des interfaces codées à la main demandent souvent l'intervention de spécialistes, PowerCenter optimise l'utilisation des ressources limitées du département informatique en permettant à toute personne concernée d'intervenir sur les modifications ou la résolution des rares problèmes rencontrés. PowerCenter réduit également le stress lié à la maintenance. L'équipe informatique de GlaxoSmithKline a été en mesure de passer, sans aide extérieure et sans difficulté, à la version 7.1.1 de PowerCenter, chose assez peu courante, estime Detlef Huf. « Le changement de version de PowerCenter est un des nombreux succès que nous avons connus depuis le début de notre partenariat avec Informatica. La montée de version est vraiment une tâche complexe... mais tout ce dont nous avons besoin a été disponible. Nous avons toutes les informations nécessaires et tout a fonctionné exactement comme Informatica nous l'avait annoncé ».

### Maximisation du retour sur investissement des systèmes en place

PowerCenter a rallongé la durée de vie des systèmes de centre d'appels et de CRM existants,

permettant à la société de continuer à les utiliser. Ces systèmes n'ayant pas été tenus à jour sur le plan technique, ils n'étaient plus couverts par aucun contrat de maintenance. Le fait que ces systèmes aient pour origine deux sociétés distinctes signifiait qu'il n'existait pas d'interface entre eux, personne n'ayant jamais eu l'intention de les utiliser ensemble. L'équipe de GlaxoSmithKline a utilisé PowerCenter pour intégrer les données entre ces applications, et a ainsi pu étendre leur retour sur investissement et leur productivité. « Sans PowerCenter, nous aurions été contraints de les remplacer beaucoup plus tôt, ce qui nous aurait obligés à travailler simultanément sur plusieurs gros projets », commente Detlef Huf. « Outre le fait que nous n'avions tout simplement pas le budget nécessaire pour tout remplacer en même temps, nous savions d'expérience que, souvent, quand un projet échoue, ce n'est pas à cause de la technologie mais à cause d'erreurs de gestion. Grâce à PowerCenter, nous avons évité la situation difficile et risquée consistant à gérer en même temps trois projets importants ».

### Réduction des coûts de développement

En plus de ces avantages techniques et organisationnels, PowerCenter a apporté à GlaxoSmithKline des avantages économiques indiscutables. « Dès le début, PowerCenter nous a permis de réduire nos coûts de développement d'environ 30 % », rappelle Detlef Huf. Le nouveau data warehouse fait économiser environ 1,5 millions d'euros par an à la société et a réduit de 75 % le temps auparavant nécessaire pour réaliser les tâches routinières.

## 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](http://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](http://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](http://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)