



Informatica PowerCenter au cœur d'un environnement CRM Siebel.

ENJEU

Création d'une vue unique du client et capitalisation sur la connaissance clients, grâce à une approche CRM intégrée

SOLUTION INFORMATICA

- Informatica PowerCenter (inclus dans une offre packagée de Siebel Systems)

ARCHITECTURE

- Intégration de données : Informatica
- Sources : Siebel Sales, Siebel Services et Siebel CallCenter, extension prévue à des sources non-Siebel
- Restitution : Business Objects
- Environnement : Oracle 9i/UNIX

BÉNÉFICES

- Autonomie accrue des utilisateurs grâce à la mise à disposition de données CRM actualisées
- Gain de réactivité grâce à une meilleure exploitation des données par les équipes marketing
- Facilité de mise en place et de maintenance des processus d'intégration

Créé en 1910, Prévoir est un groupe d'assurance français privé, indépendant de tout groupe bancaire ou financier. A l'origine de l'assurance vie populaire en France, le Groupe Prévoir exerce depuis toujours un seul et unique métier : la protection individuelle des familles. A ce titre, il propose aux particuliers une gamme évolutive de produits de prévoyance, d'épargne, de retraite et de santé. Protégeant plus de 300 000 foyers en France, le groupe s'appuie sur un réseau de 180 agences couvrant la totalité du territoire national et 1 300 salariés, dont 900 commerciaux. A l'international, le Groupe est implanté au Portugal (depuis 1996), en Pologne (2000), et a ouvert en 2001 un bureau de représentation au Vietnam.

“ Convaincus par la valeur ajoutée de PowerCenter dans notre environnement Siebel, nous allons étudier la possibilité de l'étendre à d'autres sources et de l'utiliser pour les échanges de données entre nos systèmes hétérogènes. ”

— Abdelsalem El Badri, Chef de Projet, Direction des Systèmes d'Information, Groupe Prévoir

Le contexte

En 1999, Prévoir a mis en chantier un projet d'entreprise visant à optimiser la gestion de la relation client et à supporter le développement commercial du groupe. Baptisé 'Cher Client', ce projet repose sur la construction d'une vue unique du client, partagée par toutes les équipes. « Nous avons examiné les solutions du marché et avons arrêté notre choix sur l'offre CRM intégrée Siebel Assurance » explique Abdelsalem El Badri, Chef de Projet au sein de la Direction des Systèmes d'Information. En complément de l'offre CRM, nous avons opté pour l'offre Siebel Analytics qui inclut un data warehouse modélisé et la plate-forme d'intégration de données Informatica PowerCenter avec des mappings préconfigurés. Cependant, PowerCenter n'a pas été utilisé dans un premier temps, la priorité étant de personnaliser et déployer les applications CRM Siebel Sales destinées au réseau commercial (environ 900 personnes) et aux services de gestion (200 personnes). Parallèlement, le groupe a déployé le logiciel Siebel CallCenter supportant son centre d'appels.



Un data warehouse pour capitaliser sur la connaissance clients

« L'adaptation des applicatifs Siebel, ainsi que la gestion du changement qu'ils ont induit pour les utilisateurs et les systèmes d'information ont été des processus relativement longs. Ce n'est qu'une fois ces étapes franchies que nous avons engagé la réflexion sur l'exploitation optimale des données clients grâce à la mise en œuvre du data warehouse » poursuit Abdelsalem El Badri. Cette nouvelle phase du projet, lancée début 2004, a plusieurs objectifs : augmenter la complétude et la rapidité des études marketing ; analyser la performance du réseau commercial ; apporter une valeur ajoutée marketing aux opérationnels et surtout, donner aux équipes plus d'autonomie dans l'exploitation des données Siebel. Jusque-là, en effet, les utilisateurs ayant besoin d'une extraction adressaient leur demande au département informatique, puis retraitsaient les données dans les divers outils en place. Ce processus posait des problèmes de réactivité, surtout au niveau du marketing, et l'objectif majeur des applications développées autour du data warehouse était d'y remédier. L'intégration des informations des applications CRM et du call center dans le data warehouse était un aspect crucial de cette partie du projet. « Pour cela, connaissant la réputation de leader d'Informatica, nous avons été confortés dans la capacité de sa plate-forme d'intégration de données incluse dans le package Siebel. Le partenariat Siebel-Informatica garantissait une compatibilité totale et nous a fait gagner du temps » précise Abdelsalem El Badri. « En revanche, nous n'avons pas utilisé l'outil de restitution Siebel mais Business Objects, déjà très présent dans notre environnement et bien maîtrisé par nos utilisateurs ».

A l'issue de l'étude de cadrage, plusieurs lots fonctionnels ont été identifiés. Le premier – « Connaissance et ciblage client » – est principalement destiné au marketing. Il consiste en une source unique Siebel, une cinquantaine d'indicateurs, une dizaine de dimensions fonctionnelles (personnes, contrats, activités...), des valeurs agrégées pré-calculées pour les rendre facilement accessibles, trois univers Business Objects consultables par les utilisateurs. En production depuis novembre 2004, ce premier lot s'appuie sur les données chargées dans le data warehouse par PowerCenter. La totalité du process quotidien ETL (200 Mo) représente une durée de traitement d'environ 5 heures. « Le processus d'intégration de données a été facilement mis en place par notre équipe informatique grâce aux mappings Informatica fournis dans la suite Siebel Analytics. Et très vite, le fait de disposer de données faciles d'accès et actualisées, s'est traduit par une augmentation du nombre d'études et une plus grande satisfaction des utilisateurs » souligne Abdelsalem El Badri.

Etendre l'utilisation de PowerCenter à des sources non-Siebel

« Cette première application nous a fait découvrir PowerCenter, remarquable par sa simplicité d'utilisation, son ergonomie et sa puissance » déclare A. El Badri. Des qualités rassurantes pour la suite du projet 'Cher Client' : les opérations de maintenance liées aux évolutions applicatives de la source CRM Siebel, mais surtout la mise en production des autres lots fonctionnels. Ces lots concernent le suivi des effectifs et des charges, le pilotage et le reporting commercial, l'analyse du marché et de la concurrence, la mise en place d'un tableau de bord produits et d'un suivi de la relation client. « Contrairement au premier,

certaines lots feront appel à des sources hétérogènes. La souplesse et l'ouverture de PowerCenter nous seront d'une aide précieuse, tant pour accélérer les déploiements que pour la maintenance » ajoute Abdelsalem El Badri. « Pour les lots dont la source sera autre que Siebel, nous réfléchissons à l'extension de PowerCenter pour les échanges de données entre nos systèmes hétérogènes, ainsi qu'à l'usage d'outils de nettoyage de données et de data profiling d'Informatica ».

A propos d'Informatica

Informatica est un fournisseur majeur de solutions d'intégration de données. Ces solutions permettent aux entreprises d'accéder, d'intégrer, de visualiser et d'auditer leur capital d'information existant pour optimiser les performances de leurs opérations, augmenter leur rentabilité, automatiser leurs activités de logistique et gérer proactivement le respect des réglementations en vigueur. Plus de 2 100 entreprises dans le monde font confiance à Informatica pour trouver des réponses de bout en bout à leurs besoins d'intégration de données. www.informatica.com/fr

INFORMATICA

Informatica France : Immeuble Le Linéa, rue du Général Leclerc - 92047 Paris La Défense Cedex (France)
Tél. : + 33 1 41 38 92 00 Fax : + 33 1 41 38 92 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

Informatica dans le monde : Allemagne • Australie • Belgique • Canada • Etats-Unis • France • Japon • Pays-Bas • Royaume-Uni • Singapour • Suisse

© 2005 Informatica Corporation. Tous droits réservés. Imprimé en France. Informatica, le logo Informatica, Informatica PowerAnalyzer, PowerCenter et PowerExchange sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Informatica Corporation aux Etats-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.