



## Informatica PowerCenter rend l'équipe BI d'ING Direct France réactive et autonome pour l'intégration de données.

### ENJEUX

- Construction d'un système de Business Intelligence centré sur un data warehouse alimenté par des sources hétérogènes internes et externes
- Recherche de productivité et d'autonomie pour l'équipe en charge de l'intégration de données

### SOLUTION INFORMATICA

- Informatica PowerCenter®

### ARCHITECTURE

- Intégration de données : Informatica
- Sources internes : référentiel clients Oracle, systèmes de back-office et CRM propriétaires
- Sources externes : données du centre d'appels, des prestataires de marketing direct et de partenaires extérieurs
- Restitution : Business Objects, applications analytiques SAS et outil de gestion de campagnes marketing Epiphany

### BÉNÉFICES

- Réactivité accrue aux demandes des utilisateurs métiers (réduction des temps de développement)
- Automatisation des traitements de données complexes et mise à jour quotidienne du data warehouse
- Capacité à faire face aux nouveaux besoins sans personnel supplémentaire

Numéro 1 mondial de la banque directe, ING Direct est présent dans 9 pays et a conquis 13,3 millions de clients. Présent en France depuis mars 2000, membre de la Fédération Bancaire Française, ING Direct gère 10,5 milliards d'euros de dépôts et compte aujourd'hui 463 000 clients dans l'hexagone. Spécialiste de l'épargne, ING Direct se définit comme une banque « de complément » et propose, en plus de son livret Épargne Orange, une gamme complète de produits d'investissement : bourse, Sicav, PEA et assurance vie.

“Notre informatique est 100 % orientée métier et la productivité est pour nous le premier critère de choix d'une solution. Avec Informatica PowerCenter, nous avons rapidement pu faire face à tous les besoins d'intégration de données liés à notre environnement de BI, sans consultant extérieur ni embauche de personnel supplémentaire.”

— Christophe Bitner, Directeur des Systèmes d'Information, ING Direct France

### Le contexte

Dès sa création en 2000, ING Direct France a été conscient de la nécessité fondamentale d'analyser ses données clients. « Notre modèle de banque directe repose très largement sur le marketing et, à l'instar des filiales des autres pays, nous avons besoin d'un système complet de Business Intelligence (BI) pour exploiter au mieux nos données clients, notamment afin d'optimiser nos ciblage », explique Christophe Bitner, Directeur des Systèmes d'Information d'ING France. Le coeur de ce système était un data warehouse qui devait supporter les applications spécialisées destinées aux différents départements. Bien qu'ayant un passé informatique très léger comparé à une banque traditionnelle établie de longue date, les sources qui devaient alimenter ce data warehouse étaient multiples et hétérogènes. « Cela impliquait en outre le développement de nombreux flux », poursuit Christophe Bitner. « Mais, notre équipe informatique étant de taille réduite et n'ayant pas vocation à grossir, nous voulions une solution qui nous permettrait d'être rapidement autonomes dans la création et la maintenance de tous nos processus d'extraction, transformation et chargement de données ».

## Les critères de choix

Pour trouver cette solution, ING Direct France n'a pas procédé par appel d'offres, mais s'est tourné vers les autres sociétés du groupe pour savoir quelles plates-formes ETL y étaient déjà utilisées. « Des deux solutions exploitées par nos homologues, Informatica PowerCenter était incontestablement la plus simple et surtout celle qui, à court terme, nous garantissait la meilleure productivité. Point important, nous pouvions la mettre en oeuvre sans faire appel à des consultants extérieurs », ajoute Christophe Bitner. De l'avis de Muriel Atlan, Responsable des développements pour les pôles CRM, Internet et Business Intelligence chez ING France : « PowerCenter était aussi plus puissant et plus performant que l'autre outil examiné, surtout pour le calcul, l'agrégat et la transformation de données, et était capable de prendre en charge les fichiers hétérogènes, ainsi que la gestion des liaisons entre bases de données ».

## Une courbe d'apprentissage rapide

Les quatre personnes de l'équipe BI d'ING Direct France ont été très vite formées à Informatica PowerCenter. A la suite de cette formation, et grâce à l'ergonomie et à la simplicité d'utilisation de PowerCenter, la courbe d'apprentissage a été particulièrement rapide, estime Muriel Atlan : « Nous avons conçu la totalité des processus d'alimentation du data warehouse et de l'environnement de Business Intelligence sans aide extérieure, mais en bénéficiant de l'expertise des autres filiales du groupe ». L'équipe a ainsi pu créer, à partir du data warehouse clients, une vingtaine de data marts spécialisés, destinés à la Finance mais surtout au Marketing. Les données

qui alimentent les applications d'analyse et de reporting via le data warehouse et les data marts sont issues du référentiel clients (sous Oracle), des systèmes de back-office et de CRM propres au réseau ING Direct, mais aussi des systèmes de partenaires extérieurs.

## Une réactivité maximale aux demandes internes

« L'ouverture de la plate-forme PowerCenter nous permet de prendre facilement en charge ces différents types de sources et, grâce à l'étendue de sa bibliothèque de fonctions de calcul, de réaliser rapidement des transformations et des agrégats de données complexes pour répondre aux besoins de nos clients internes », précise Muriel Atlan. Parmi ces clients, le département Marketing est de fait le plus gros consommateur, avec souvent des demandes auxquelles il faut répondre dans les 24 heures. « Les utilisateurs métiers sont autonomes dans l'exploitation des outils d'analyse mais nous devons être réactifs en amont pour leur fournir les données nécessaires. Grâce à PowerCenter, il ne nous faut en moyenne qu'une demi-journée pour concevoir et mettre en place un mapping simple et deux jours pour un mapping particulièrement complexe. L'avantage est qu'en gagnant du temps sur l'intégration de données et la maintenance des interfaces, nous pouvons en passer davantage sur la conception des requêtes et leur apporter ainsi un meilleur service ».

## Perspectives

Aujourd'hui, ING Direct France dispose d'un environnement de Business Intelligence adapté à ses besoins métiers avec un data warehouse alimenté au quotidien via PowerCenter. Chaque jour, la plate-forme lit 70 millions de lignes ! Ce traitement quotidien est réalisé en mode batch en trois heures environ. « A terme, nous envisageons de déployer les outils de suivi détaillé de production de PowerCenter. Nous sommes pleinement satisfaits de cette solution qui a été rentabilisée très rapidement et qui nous permet à la fois d'intégrer de nouvelles sources et de maintenir l'existant sans gonfler notre équipe. En d'autres termes, avec Informatica, l'intégration de données n'est plus source d'angoisse ni de surcoûts », conclut Christophe Bitner.

## 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 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.

(20/05/2009)