



## **DISPOSER D'INFORMATIONS AGREGÉES ET FIABLES... UN VRAI PROJET D'ENTREPRISE**

SYNTHÈSE D'UNE PRÉSENTATION DE LAURENT MOPIN, DAIMLERCHRYSLER SERVICES FRANCE

Les activités de DaimlerChrysler comprennent la construction automobile à destination des particuliers avec les marques Mercedes-Benz, Smart, Chrysler, Jeep, et des professionnels avec les marques de camions. La société a également des participations dans le capital de différents groupes, tels que Mitsubishi Motors Corporation, Hyundai Motor Company, et EADS. Enfin, elle dispose d'une branche de services au travers de DaimlerChrysler Services, de DaimlerChrysler Assurances et de DaimlerChrysler Bank qui offrent des services d'entretien comme des solutions de financement avec une gamme de crédits ou de leasing. Le chiffre d'affaires de cette activité de services s'élève à 14 milliards d'euros au niveau groupe et compte 11 000 collaborateurs répartis dans plus de trente-huit pays, ce qui range DaimlerChrysler Services à la troisième place des plus grands prestataires de services financiers dans le monde. En France, les services sont proposés sous forme de vente indirecte au sein du réseau.

- **CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET :**

Le système d'information du groupe conçu à l'origine pour une utilisation paneuropéenne s'est révélé progressivement très hétérogène et trop complexe. En effet, plusieurs progiciels ont été mis en place en back-office tels que SAP et Phoenix, des systèmes de gestion des ventes et du risque ont été développés localement en appoint, afin de répondre aux obligations légales et à la culture commerciale du pays, et les différentes divisions se partagent l'utilisation de solutions applicatives.

Cet état de fait impliquait donc de multiples flux d'échanges, les données étant dispersées entre la Grande Bretagne, l'Allemagne et la France. De plus, les utilisateurs dépendaient fortement du service informatique.

Pour réaliser une fiche de synthèse sur un client, il fallait réunir les informations contenues dans différents systèmes opérants qui n'offraient pas d'historisation. Il était donc ensuite nécessaire de copier manuellement les résultats dans Excel, ce qui est complètement impossible à réaliser pour les deux cents contrats qui sont gérés par le service DaimlerChrysler.

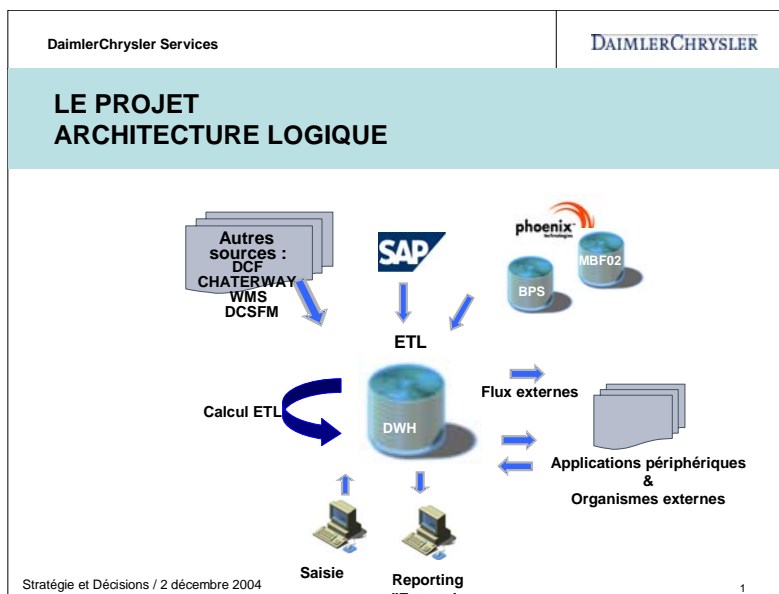
Il est donc apparu un fort besoin de reconstruire un système d'information cohérent, structuré et homogène qui permette d'accéder aisément à des données fiables, centralisées et sécurisées. La mise en œuvre d'un entrepôt de données constituait la solution idoine, offrant des réponses également à l'ensemble des besoins des utilisateurs à partir d'une plateforme de restitution unique.

Un premier périmètre « métier » a été déterminé et couvre les domaines du recouvrement, des contentieux et du risque. Ces problématiques relevant du domaine bancaire sont touchées par les nouvelles réglementations de Bâle II, dont les obligations légales s'appliqueront dès 2007.

- **LE CHOIX D'UNE ARCHITECTURE LOGIQUE**

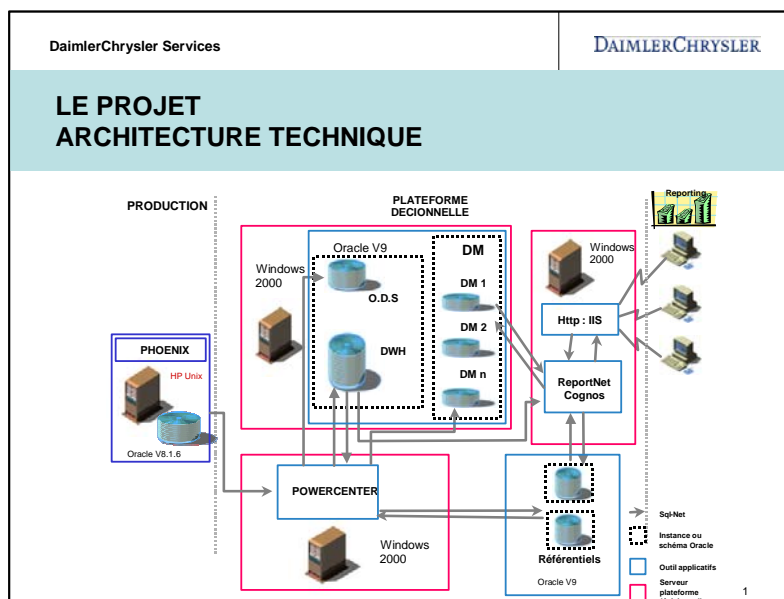
L'architecture du projet devait prendre en compte plusieurs sources de données. En plus, des sources internes, telle que la base de rating locale qui fournit de l'information sur les clients, il fallait intégrer les données de la Banque de France ou d'autres organismes externes.

Cela nécessitait donc la mise en place d'un ETL, afin de récupérer les informations à stocker dans un entrepôt et différents data marts, permettant d'obtenir une vue unique.



- **LES CHOIX ET L'ARCHITECTURE TECHNIQUES :**

DaimlerChrysler a choisi l'ETL Powercenter d'Informatica après une étude menée au sein du groupe et un banc d'essai comparatif des offres. La société doit être en mesure de répondre aux besoins des quatre prochaines années, et de fait, la capacité à faire évoluer le système décisionnel devenait un critère de choix stratégique. Par exemple, la mise à jour est aujourd'hui réalisée par batch, mais le recours à des modules en temps réel n'est pas à exclure dans le futur. Pour la partie restitution, la société a sélectionné l'offre Reportnet de Cognos adossée à une base Oracle 9i qui supporte tout le système opérant. Windows 2000 est le système d'exploitation retenu, car le groupe dispose de compétences en interne.



Les données sont issues du système opérant en back-office, puis sont chargées par l'ETL dans le data warehouse et les data marts. Un référentiel de données a été créé et la plate-forme unique de restitution fonctionne en client léger de type web.

• **LE PLANNING ET L'ÉQUIPE PROJET :**

Lors de la définition des besoins, les utilisateurs de la solution décisionnelle ont manifesté le souhait de reproduire le système opérationnel dans l'entrepôt de données, ce qui ne permettait pas de rationaliser l'accès aux données. En matière de planning, il a donc fallu privilégier la création rapide d'un prototype et la mise en production d'un premier lot pour montrer les bénéfices d'une nouvelle structure des données aux utilisateurs.

La définition des besoins fonctionnels, la cartographie des données et la définition de l'architecture technique ont donc été réalisées entre la fin de l'année 2003 et février 2004. De février à avril 2004, les spécifications fonctionnelles et techniques ont été étudiées, afin d'obtenir dès juin la création d'un prototype, à mesure que le développement du domaine risque avançait entre avril et juillet et que le développement du domaine recouvrement prenait la suite entre juillet et septembre. Les recettes ont été réalisées en août 2004, la mise en production a pu débuter dès septembre 2004, et la solution compte aujourd'hui entre trente et cinquante utilisateurs.

Le développement du deuxième lot a pu être mis en oeuvre dès septembre/octobre 2004. En effet, ce projet décisionnel sera en perpétuelle évolution dans les années à venir.

L'équipe projet s'est prioritairement focalisée sur le rendu utilisateur plutôt que sur l'ergonomie dont l'amélioration sera réalisée plus tard.

L'équipe projet est composée d'un chef de projet informatique et de trois représentants « utilisateurs » venant de DaimlerChrysler Services. L'intégrateur de la solution décisionnelle choisi est Micropole Univers qui a alloué au projet un analyste-développeur, deux ingénieurs d'étude, ainsi qu'un autre chef de projet.



- **UN PREMIER BILAN POSITIF :**

Le projet a été relativement bien maîtrisé au regard des objectifs et des fonctionnalités, mais également en matière de coûts et de délais.

Les utilisateurs disposent d'une vue unifiée des informations dispersées dans les applications sources et d'un accès immédiat aux données, notamment grâce à un catalogue leur permettant de constituer leurs propres états. Dans le domaine du recouvrement, en ce qui concerne le suivi des impayés, réaliser des analyses sur des périodes données n'était pas possible avec des outils non synchronisés. Il est dorénavant offert l'édition des balances d'impayés à 30 jours, à 60 jours ou à 90 jours, le calcul pouvant être réalisé par client et par impayé.

Les utilisateurs bénéficient d'une plus grande autonomie par rapport au service informatique, ce qui génère des gains en terme d'efficacité opérationnelle. L'outil est à ce titre utilisé par un centre d'appels.

En matière d'évolutions, la solution décisionnelle choisie ne posera aucun problème. DaimlerChrysler n'est pas encore en conformité avec la réglementation Bâle II, toutefois la première brique obligatoire qui consiste à stocker des informations est opérationnelle, ce qui servira à répondre aux différentes contraintes. Cette première étape qui équipe l'entreprise d'un minimum d'outils lui permet de réaliser une phase d'observation pour avancer vers l'avenir.