

« IBM Cognos 8 Business Intelligence (BI) est une solution extrêmement robuste qui se caractérise par sa très grande richesse fonctionnelle. Les rapports sont tout particulièrement bien préparés, ce qui facilite grandement l'analyse des données de l'activité. IBM Cognos 8 BI nous fournit ainsi une aide très précieuse pour améliorer nos opérations et optimiser nos processus internes. »

*Adriana Greening-Scheuring, superviseur de projets et analyste des processus informatiques chez Lufthansa Cargo*



Créée en 1994, la Lufthansa Cargo AG est l'une des plus grandes compagnies internationales de fret aérien : avec 1,76 millions de tonnes de fret et de courrier, soit 8,1 milliards de tonnes-kilomètres de fret vendues, la compagnie a réalisé un chiffre d'affaires de 2,48 milliards d'euros en 2006. Son cœur de métier est l'acheminement de marchandises d'aéroport à aéroport. Le réseau de la Lufthansa Cargo couvre plus de 500 destinations desservies par sa propre flotte d'avions cargos auxquels s'ajoutent plusieurs charters cargos. Elle se charge également de commercialiser la capacité de fret des avions de ligne du groupe Lufthansa.

Outre les services de fret standard et express, l'offre de Lufthansa Cargo comprend des solutions pour le transport de produits dangereux, de marchandises sensibles aux variations de température, d'animaux vivants et d'objets de valeur. Les 4 600 salariés de Lufthansa Cargo dans le monde veillent à ce que le fret soit transporté rapidement et en toute fiabilité au quatre coins du globe.

Fidèle à ses engagements de rapidité et de fiabilité, le spécialiste du fret aérien Lufthansa Cargo s'est forgé une réputation d'excellence dans le monde du transport pour sa qualité de service. S'agissant de l'analyse et de l'évaluation de ses processus internes, la compagnie applique des normes tout aussi exigeantes. Pour réussir aujourd'hui sur le marché hautement concurrentiel du fret aérien, il est indispensable de pouvoir accéder rapidement aux informations clés sur l'activité de l'entreprise. C'est pour se donner les moyens de relever ce défi que Lufthansa Cargo a procédé à la migration de son reporting vers IBM Cognos 8 BI.

## Les besoins

Plus la mondialisation avance, plus la demande de services de transport est forte à travers le monde, engendrant une croissance rapide de tout le secteur

### Secteur :

- Fret aérien

### Zone géographique :

- Dans le monde entier

### Les besoins :

- Migration de 6 000 rapports complexes
- Automatisation du reporting

### Plates-formes :

- Windows
- Oracle 10

### Solutions déployées :

- IBM Cognos 8 Business Intelligence
- IBM Cognos 8 Software Development Kit
- Prestation Cognos Consulting

### Nombre d'utilisateurs :

- 720

### Les bénéfices :

- Performance améliorée
- Plus grande facilité d'utilisation
- Présentation et mise en forme directes des données
- Autonomie des utilisateurs

du fret aérien. Selon les experts dans ce domaine, le marché mondial du transport aérien devrait connaître une expansion moyenne annuelle de 6 % durant les cinq prochaines années. Mais Lufthansa Cargo fait face à une pression de la concurrence et notamment vis-à-vis d'opérateurs de l'Europe de l'Est et de l'Asie.

Pour conserver son leadership sur ce marché appelé à être âprement convoité dans les années à venir, Lufthansa Cargo procède à des évaluations détaillées de ses opérations et s'appuie pour ce faire sur les solutions

décisionnel de Cognos. Le transporteur est ainsi en mesure d'identifier les aspects perfectibles de ses processus internes, de prendre les mesures d'optimisation qui s'imposent et de suivre les résultats des initiatives prises. Il se sert également des outils Cognos pour élaborer ses budgets, contrôler ses profits et suivre la réalisation de ses objectifs.

Lufthansa Cargo a d'abord déployé une solution de Business Intelligence Cognos en 2001 pour analyser ses opérations. Elle a pu ainsi surveiller toute sa chaîne de valeur : depuis le système de réservations, des ventes à la facturation finale en passant par le transport de marchandises, et exploiter les informations sous forme de rapports. Avec la Business Intelligence Cognos, Lufthansa Cargo analyse la performance de sa qualité de service vis-à-vis de ces clients, des partenaires mais aussi à des fins internes de façon à inciter ses collaborateurs à toujours mieux faire. Plusieurs indicateurs avec liens de cause à effets sont mis en place et permettent aux dirigeants de savoir précisément quelle étape du processus est à revoir.

La première phase du processus est le suivi des indicateurs de performance de qualité de service mis en place par Lufthansa Cargo à l'échelle de l'entreprise depuis deux ans. Les données sont collectées à différents points de la chaîne et stockées dans un entrepôt de données, constituant ainsi une base complète d'informations. Leur exploitation permet à la compagnie de vérifier que l'acheminement d'une marchandise se déroule conformément au planning et à l'itinéraire prévus. Les informations recueillies sur des périodes spécifiques alimentent des rapports créés, au début du projet, à l'aide de IBM Cognos PowerPlay et IBM Cognos Impromptu Web Reports, attestant du respect des exigences. La compagnie a mis en place cette solution afin de mesurer précisément la qualité, les temps de transport, la ponctualité et l'arrivée à destination du fret dans la perspective d'améliorer la fiabilité des processus.

Lufthansa Cargo utilise également la plate-forme Cognos pour le suivi de la planification budgétaire. Les prévisions sont confrontées aux réalisations : ventes, tonnage et rendement calculé, et ces tableaux sont en permanence actualisés. En cas d'écarts, Lufthansa Cargo analyse les informations et détermine par exemple quels sont les vols insuffisamment rentables ou encore pourquoi la capacité de réfrigération disponible est sous-utilisée. De telles analyses permettent de définir les mesures correctives appropriées pour optimiser les

coûts, les ventes et le contrôle interne. Lufthansa Cargo s'appuie également sur ces chiffres pour l'évaluation annuelle de ses vendeurs. La comparaison entre les objectifs fixés et le réalisé, actualisées quotidiennement, sert de base pour le calcul des commissions. Une façon efficace de lier objectifs de l'entreprise, rémunération et performance.

### **Rendre autonome les utilisateurs finaux**

Au fil des années, les défis auxquels Lufthansa Cargo s'est trouvé confrontée sont devenus plus difficiles à relever, l'amenant à exiger encore plus de son système décisionnel. C'est pourquoi, le transporteur a dernièrement procédé à un examen critique des aspects clés de sa solution Cognos, notamment la présentation des données, la facilité d'utilisation, le taux d'adoption des utilisateurs et la performance globale du système. En dépit de la richesse fonctionnelle d'IBM Cognos PowerPlay et d'IWR, de leur très grande souplesse, ces deux produits exigeaient encore trop d'opérations manuelles pour l'édition des analyses et des rapports.

Lufthansa Cargo a opté pour le transfert de son reporting vers IBM Cognos 8 Business Intelligence et sa nouvelle plateforme SOA. La compagnie avait en effet deux impératifs, comme l'explique Adriena Greening-Scheuring, superviseur de projets et analyste des processus informatiques chez Lufthansa Cargo : « Lorsque nous avons décidé de mettre en œuvre IBM Cognos 8 BI, il nous importait avant tout de bénéficier des nouvelles fonctionnalités de la solution Cognos sans perdre les rapports existants. »

### **Stratégie adoptée**

Lufthansa Cargo s'est fixé un objectif ambitieux en prévoyant de transférer tout son système de reporting de IBM Cognos Series 7 vers IBM Cognos 8 BI en six mois seulement. La société a entamé cette migration en avril 2007 et malgré une équipe limitée à 7 personnes, est parvenue à la finaliser le 10 septembre, grâce en partie à l'aide du support clients Cognos.

Adriena Greening-Scheuring se félicite de cette prouesse : « Grâce à l'implication des consultants de Cognos, nous avons réussi à respecter notre calendrier très serré. La nouvelle solution a été lancée en production le 1er octobre, après une période d'essai de trois semaines qui a permis à chaque utilisateur de se familiariser à son rythme avec la plate-forme IBM Cognos 8 BI. Cette période de transition a été extrêmement précieuse pour nous. Elle a permis à nos collaborateurs d'utiliser la

nouvelle solution tout en continuant à travailler avec l'ancien système et nous avons eu tout le temps nécessaire pour régler les problèmes qui se sont présentés », indique A.Greening-Scheuring.

A mesure que le projet avançait, l'équipe d'implémentation composée de conseillers de la SSII Lufthansa Systems et de consultants Cognos a opéré la migration complète de l'ancienne solution basée sur IBM Cognos Series 7 vers la nouvelle suite. IBM Cognos PowerPlay a toutefois été maintenu et intégré à IBM Cognos 8 BI en attendant une nouvelle version.

« Nous avons conservé les modèles PowerPlay car les utilisateurs les trouvaient vraiment pratiques », explique A. Greening-Scheuring. « Ces modèles sont rapides, efficaces et ils permettent d'effectuer des analyses selon plusieurs dimensions. » Ce sont les rapports qui ont posé le plus de difficultés. La migration concernait non seulement les 6 000 rapports IBM Cognos PowerPlay et les 60 rapports IBM Cognos Impromptu, mais aussi tous les rapports personnalisés créés par les utilisateurs.

L'ancienne application du portail décisionnel de Cognos a été remplacée par le nouveau portail Cognos Connection. Celui-ci fournit aux utilisateurs un point d'accès central sécurisé aux rapports et toutes les fonctionnalités dont ils ont besoin pour gérer leurs vues personnalisées et envoyer des rapports par courrier électronique. Lufthansa Cargo a profité de cette migration pour transférer son processus de traitement d'Unix vers Windows et vers Oracle 10.

L'équipe du support clients Cognos a apporté une aide précieuse à Lufthansa Cargo lors de la phase de lancement de son projet de migration. Dans la lignée du support qu'elle lui avait déjà assuré en amont lors de la planification du projet et de la conception de l'application l'équipe est parvenue à résoudre des difficultés très spécifiques, notamment comment installer la fonction de single sign-on (niveau de sécurité au sein du portail décisionnel), comment verrouiller le reporting lors des opérations de maintenance de la base de données et comment afficher les noms de rapports dans les rapports IBM Cognos PowerPlay, le tout en utilisant le kit de développement (SDK) IBM Cognos 8 BI pour optimiser et personnaliser le logiciel. « La migration s'est déroulée rapidement et dans l'ensemble sans problème majeur », indique A. Greening-Scheuring. « Nous avons bien rencontré quelques difficultés imprévues, et ce malgré

l'analyse détaillée que nous avons effectuée au tout début du projet, mais les consultants de Cognos présents sur site les ont résolues rapidement et de façon pragmatique. »

### Bénéfices réalisés

Grâce aux nombreuses options d'évaluation et d'analyse offertes par IBM Cognos 8 BI, les commerciaux savent tout sur les clients avant de les rencontrer. Parallèlement, les utilisateurs sont beaucoup plus productifs avec la nouvelle solution car autonomes. D'un simple clic, ils obtiennent les rapports qui les intéressent, dans le format souhaité (Email, PDF, fichier XML, Fichier HTML, accessibles depuis le portail). Plus besoin de passer des heures à modifier tel ou tel paramètre de mise en forme ou encore, pour des rapports complexes, de passer par le département informatique. Mieux encore la nouvelle solution permet de produire des rapports sur des sujets différents à partir d'un modèle formaté sans avoir à interroger plusieurs applications et assembler les résultats. Les utilisateurs disposent également d'un moteur de recherche pour retrouver plus rapidement des rapports.

« Nous collaborateurs obtenons plus vite une vision claire de l'activité. Avec IBM Cognos 8 BI, sur le plan de la gestion de la plateforme Cognos 8, nous sommes mieux armés pour surveiller la façon dont sont utilisés les rapports et identifier les rapports le plus demandés. Nous gagnons énormément en facilité d'utilisation et en performance », se réjouit A. Greening-Scheuring.

« Nous devons maintenant concevoir un nouveau data warehouse avec le Framework Manager Cognos afin d'exploiter encore mieux les fonctionnalités de la plateforme Cognos », déclare A. Greening-Scheuring. « Nous espérons améliorer ainsi la transparence des données sous-jacentes et réduire les besoins de maintenance et de développement. » Lufthansa Cargo prévoit maintenant de nettoyer et restructurer ses données.

### A propos de Cognos, an IBM company

Cognos, une société du Groupe IBM, est le leader mondial des solutions de Business Intelligence et de Gestion de la Performance. Elle édite des logiciels de Business Intelligence et de planification stratégique et des services pour aider les entreprises à planifier, comprendre et gérer leur performance opérationnelle et financière. IBM a fait l'acquisition de Cognos en janvier 2008\*. Pour plus d'information, visitez : [www.cognos.com/fr](http://www.cognos.com/fr)

\* À la suite de cette acquisition, les noms des logiciels et services sont désormais précédés de la marque IBM.