

MON BLOG-NOTES :

_Comment dois-je procéder pour améliorer mon infrastructure informatique?

_Y a-t-il vraiment quelqu'un qui comprend mes difficultés?

_Comment font les PME-PMI pour trouver la solution?

_Elles ont choisi les logiciels IBM, pourquoi pas moi?



SOLUTIONS LOGICIELLES POUR LES PME

Témoignages clients



Aujourd'hui nous sommes tous confrontés à un environnement hautement concurrentiel qui nous pousse à nous adapter aux nouvelles exigences du marché. Notre rôle est de vous accompagner pour créer de la valeur inédite et différenciatrice, et savoir la défendre. **Autrement dit, innover.**

Les solutions, que nous vous proposons, s'intègrent à votre infrastructure existante et vous accompagneront tout au long de l'évolution de vos besoins actuels et futurs.

Les PME-PMI ont des besoins singuliers mais des ressources limitées, et nous l'avons compris. **Notre gamme de produits sait s'adapter à vos contraintes.** En vous proposant une offre conçue et tarifée spécialement pour les PME-PMI, nous souhaitons véritablement partager avec vous notre expertise et celle de nos Partenaires Commerciaux.

En associant nos offres logicielles à vos problématiques métiers, vous saurez rapidement tirer profit de vos investissements informatiques.

Je vous invite à découvrir ce catalogue et à plonger au cœur des interrogations des entreprises qui, comme vous, ont mesuré la nécessité de gérer, de développer, et de sécuriser leur infrastructure informatique. Quelles que soient les réflexions en cours (collaboration en entreprise, commerce électronique, gestion des données, sauvegarde, archivage, stockage, développement d'applications...), vous trouverez des exemples concrets de mise en œuvre de ces solutions.

Comme eux, anticipez les évolutions de demain et reprenez en main votre infrastructure...

Patrick Chigard

Directeur Commercial PME-PMI
Division des Logiciels IBM France

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

_Rendez-vous sur :

ibm.com/software/fr

_Ou appelez-nous au :

0810 016 810 (coût d'un appel local)

SÉCURITÉ, SAUVEGARDE ET SUPERVISION	02
DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS ET DE SYSTÈMES	9
PLATE-FORME E-BUSINESS ET APPLICATIONS WEB	18
COLLABORATION EN ENTREPRISE ET PORTAIL	29
GESTION DE L'INFORMATION ET DES DONNÉES	38





SÉCURITÉ, SAUVEGARDE ET SUPERVISION

Mutuelle Sud Rhône Alpes / Camelot / TEBA

03

**Mutuelle
Sud Rhône Alpes**

Sauvegarder et restaurer ses données à l'aide d'une solution sûre et peu coûteuse.

04

Camelot

Mettre en œuvre une infrastructure de stockage, de sauvegarde et de reprise ultra-sécurisée pour de gros volumes de transactions commerciales interactives.

06

TEBA Limited

Renforcer la disponibilité de ses services et réduire ses coûts pour maintenir sa position de leadership et optimiser ses chances de réussite dans de nouvelles industries.

Mutuelle Sud Rhône Alpes

Mieux-Etre choisit la solution SOS-MB de SOS-Restore et IBM Tivoli Storage Manager.

L'ENJEU POUR MUTUELLE SUD

RHÔNE ALPES

Pour la mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre, sauvegarder et restaurer ses données à l'aide d'une solution sûre et peu coûteuse.

LA SOLUTION

Mise en œuvre de SOS-MB, la solution de sauvegarde pour PME de l'éditeur SOS-Restore. Utilise le logiciel de protection des données IBM Tivoli Storage Manager.

LES AVANTAGES

Automatisation des sauvegardes sur disque RAID. Temps d'administration très réduit (moins de 15 mn par jour). Budget limité.

« Cette solution est le meilleur rapport fonctionnalités/prix que nous ayons trouvé ».

Marc Richard, Responsable informatique de la mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre

Leader régional de la santé et de la prévoyance, la mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre est issue de la fusion de plusieurs structures mutualistes. Avec 18 agences et 180 salariés, elle gère 9 700 contrats collectifs (entreprises industrielles, commerciales, micro-entreprises et artisanales) et 250 000 personnes protégées. Sous l'impulsion de Michel Liautard, directeur général, le rapprochement des deux premières institutions a donné lieu, dès la fin 2002, à la création d'un système d'information commun. C'est alors que s'est posée la question de la protection automatisée et centralisée des données. En juillet 2003, la mutuelle mettait en œuvre SOS-MB, la solution de sauvegarde pour les PME-PMI, les collectivités et les établissements de grands groupes de la société SOS-Restore, partenaire IBM spécialisé dans la sauvegarde et la restauration des systèmes informatiques. SOS-MB utilise IBM Tivoli Storage Manager (TSM), une référence en sécurité des données. Cette solution avait été préconisée par IPL, le partenaire IBM qui a assisté la mutuelle dans l'évolution de ses serveurs.

Simplifier l'administration des sauvegardes

Cette solution donne entière satisfaction à Marc Richard, responsable informatique de la mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre : « C'est le meilleur rapport fonctionnalités/prix que nous ayons trouvé. Les autres offres étaient soit insuffisantes sur le plan de la sécurité, soit trop compliquées, soit trop chères. » Son souhait était de pouvoir sauvegarder les données des deux IBM *@server* System i (un pour la production, l'autre pour le back up et l'infocentre) et des

quatre serveurs bureautique sur une seule et même plate-forme, sans aucune intervention humaine et en simplifiant à l'extrême l'administration des sauvegardes. Deux raisons à cela : la répartition du système d'information sur deux sites - Lyon où se trouve le siège social de la mutuelle et Annecy où a été établi le siège administratif et financier - et une équipe informatique de seulement 5 personnes pour 140 utilisateurs déclarés. Pas question, dans ces conditions, de se disperser ni de perdre du temps à gérer un système complexe.

Exploitant les capacités de gestion centralisée d'IBM Tivoli Storage Manager, SOS-MB effectue les sauvegardes sur disque toutes les nuits y compris les données des serveurs d'Annecy qui sont répliquées à Lyon tous les soirs. Un jeu de cartouches est réalisé une fois par semaine (un lecteur LTO suffit) et mis en sécurité à l'extérieur. SOS-MB assure aussi l'auto-surveillance du système. « Avec cette solution, nous bénéficions des atouts du logiciel IBM Tivoli Storage Manager qui devient très facile à utiliser », souligne Marc Richard.

Un accompagnement efficace

Le matin, une dizaine de minutes suffisent pour vérifier, à la lecture des comptes rendus fournis par IBM Tivoli Storage Manager, que « tout s'est bien passé ». Les éventuelles erreurs sont corrigées en fonction des recommandations d'actions également dispensées par TSM. « C'est très pratique, simple à comprendre et rassurant », reconnaît le responsable informatique de la mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre.

En outre, SOS-MB et IBM Tivoli Storage Manager permettent de paramétrer le nombre de copies à conserver en fonction des règles de gestion de l'entreprise. La mutuelle garde ses sauvegardes sur disque pendant 10 jours et les versions supprimées restent accessibles pendant 20 jours. Seules les données des serveurs Lotus Notes sont stockées pendant 5 jours.

Auparavant, les sauvegardes étaient effectuées sur bande mais « le volume de données à sauvegarder était toujours supérieur à la capacité du support ». A présent, Marc Richard est beaucoup plus tranquille. Avec une capacité de 290 Go et un taux de compression de 50 %, le disque de sauvegarde est correctement dimensionné. Il n'y a aucune

« Nous bénéficions des atouts du logiciel IBM Tivoli Storage Manager qui devient très facile à utiliser ».

Marc Richard, Responsable informatique de la mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre

manipulation à effectuer. « La société SOS-Restore nous a accompagnés efficacement dans ce projet », dit-il. En établissant avec son client un plan de sauvegarde qui lui est propre et en réduisant les opérations d'administration liées à la protection des données, le partenaire d'IBM a permis, à moindre coût, la création d'un environnement de travail sécurisé. Les utilisateurs de la mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre sont assurés d'un archivage optimal de leurs données et d'une restauration rapide en cas d'incident. ■

SOS-Restore, société de conseil en sécurité des systèmes d'information, réalise l'ensemble des prestations nécessaires pour la gestion et la mise en œuvre de systèmes de sauvegarde et restauration des systèmes informatiques.

SOS-Restore dispose d'une expertise spécifique sur le logiciel Tivoli Storage Manager d'IBM.

www.sos-restore.com

Camelot

Camelot décroche le gros lot avec une solution de stockage extrêmement souple et sécurisée.



L'ENJEU POUR CAMELOT

Mettre en œuvre une infrastructure de stockage, de sauvegarde et de reprise ultra-sécurisée pour de gros volumes de transactions commerciales interactives.

LA SOLUTION

Une solution SAN robuste à la sécurité renforcée, comprenant pour la partie logicielle IBM Tivoli Storage Manager, IBM AIX, IBM DB2 Universal Database et IBM WebSphere Application Server, et pour la partie matérielle IBM TotalStorage Enterprise Storage Server, la bibliothèque IBM 3584 UltraScalable et le serveur IBM @server, System p p690.

LES AVANTAGES

Gestion sûre et fiable de gros volumes de données et solution souple et évolutive capable d'accompagner une croissance future.

Camelot Group PLC gère la loterie nationale au Royaume-Uni, l'une des plus rentables au monde. Depuis son lancement en 1994, les joueurs ont permis de collecter 16 milliards de livres sterling pour des projets caritatifs, 180 000 projets ont ainsi pu être financés. Après 10 ans d'existence, la loterie nationale britannique a fait gagner plus de 23 milliards de livres sterling aux joueurs et fait quelques 1700 heureux millionnaires.

« La victoire, pour nous, c'est que l'infrastructure que nous avons mise en place s'est révélée capable de gérer cette capacité et de fournir des performances vraiment, vraiment exceptionnelles ».

Daniel West, Administrateur UNIX et Responsable de l'équipe interactive, Camelot Group plc

Une technologie de stockage souple et fiable, garante de l'exactitude et de la sécurité des données transactionnelles

En avril 2004, Camelot annonçait avec fierté que la Loterie nationale britannique avait retrouvé le chemin de la croissance, s'inscrivant ainsi à contre-courant de la tendance générale dans le monde. Les moteurs de cette croissance ont été l'élargissement de l'accès aux jeux de la Loterie Nationale et la mise en place de nouveaux circuits de distribution interactifs susceptibles d'attirer de nouveaux joueurs.

De nouveaux circuits de distribution interactifs dynamisent la participation

En 2003, Camelot a amorcé le déploiement stratégique d'offres interactives, en commençant par Instant Win Games (un mélange de jeux interactifs et de versions en ligne de cartes à gratter). Le lancement de Lotto Online a suivi au mois de décembre, et à partir d'avril 2004, les joueurs ont pu acheter leurs billets de Lotto via le service de télévision interactif, Sky Active. Le lancement en ligne et sur Sky Active de la plus grande loterie européenne, l'EuroMillions, a suivi en juin.

Conscient du potentiel représenté par l'expansion des terminaux sans fil, Camelot a ensuite lancé Play by Text, un système qui permet aux joueurs d'acheter les billets du Lotto, de l'EuroMillions ou du Daily Play à partir de leurs téléphones mobiles sur les réseaux des principaux opérateurs cellulaires britanniques.

Une technologie souple et adaptable à des besoins en constante évolution

La mise en place de ces nouveaux circuits de distribution interactifs impliquait pour Camelot de trouver une technologie capable de gérer des capacités de

données et des besoins en sécurité en perpétuel changement, et aussi d'accompagner leur expansion. L'inscription des joueurs interactifs nécessitait un stockage sécurisé des informations de sécurité personnelles hautement confidentielles (identités, numéros de comptes bancaires) à l'aide d'une technologie capable de répondre à des normes de sécurité strictes. Par ailleurs, les offres interactives venaient à peine de voir le jour et Daniel West, administrateur UNIX® de Camelot et responsable de l'équipe interactive, ne pouvait ni estimer les futurs volumes de données, ni prévoir les niveaux de performances requis. Lui et son équipe savaient qu'une solution de stockage souple, capable de gérer une croissance sur le long terme, ainsi que des capacités de données et des besoins variables s'imposaient en priorité. « Nous savions qu'il nous fallait mettre en place une redondance des données complète. Nous voulions des sauvegardes nocturnes automatiques pour protéger efficacement tous les systèmes de fichiers et nous avions besoin de pouvoir récupérer instantanément les historiques des transactions et des clients en cas de suppressions ou d'altérations de fichiers », explique-t-il.

Un partenariat extérieur pour orienter le choix de la solution technologique

GTECH, un fournisseur informatique du secteur de la loterie, a conçu l'application interactive initiale de Camelot sur la base d'une solution logicielle et matérielle d'IBM. Dès le début, l'équipe interactive de Camelot a ainsi fait confiance au logiciel IBM WebSphere® Application Server, au système d'exploitation IBM AIX® Version 5.1 et aux serveurs IBM eServer®, System p p690. Par ailleurs,

l'application de GTECH a recours à la base de données IBM DB2® Universal Database™ Version 8.1 qui propose des fonctions intégrées de sauvegarde en ligne et s'intègre au logiciel IBM Tivoli® Storage Manager.

L'équipe de Camelot a choisi le système IBM TotalStorage® ESS (Enterprise Storage Server®) pour le stockage des données, en raison de ses fonctions avancées de réplication, de ses capacités étendues et de son évolutivité facilitant une croissance future. Pour ses besoins en reprise après incident, Camelot a installé un second système de stockage ESS dans un bâtiment à part. En cas de panne système, l'entreprise peut accéder à des copies dupliquées de toutes les données transactionnelles et de toutes les informations des joueurs. Un outil d'autorisation des identités électroniques, mis au point par Camelot avec Experian, authentifie l'inscription des nouveaux joueurs et vérifie notamment que les joueurs sont âgés de 16 ans ou plus, sont résidents du Royaume-Uni ou de l'Île de Man et sont légalement autorisés à jouer. Néanmoins, Camelot avait toujours besoin d'un fournisseur de services technologiques et d'un environnement de stockage reconnu. L'entreprise a donc fait équipe avec GlassHouse Technologies, Inc., une société de conseil indépendant en solutions de stockage, qui est aussi partenaire commercial d'IBM. Au vu de l'analyse et des recommandations de GlassHouse, Camelot a alors apporté la touche finale à son système en optant pour une solution IBM de stockage SAN (storage area network) et de sauvegarde.

Un système de stockage et de sauvegarde robuste et souple, basé sur la technologie IBM

La technologie de partitionnement logique des serveurs IBM System p p690, qui permet de séparer les différentes fonctions du serveur, s'est avérée idéale pour les besoins de production, de test et de développement de Camelot. Les consultants de GlassHouse ont conçu l'infrastructure SAN de Camelot autour de ces serveurs et des systèmes de stockage IBM Enterprise Storage Server, installant le stockage SAN en quelques semaines seulement. Connectés via les directeurs McDATA Intrepid 6064 et les commutateurs de périphérie McDATA ES-1000, les systèmes Enterprise Storage Server répondent aux besoins de Camelot en redondance des données. Ils offrent également une gestion souple du stockage qui convient bien aux fluctuations de la demande dûes au nombre croissant des environnements d'applications interactives et des entrepôts de données de Camelot.

Pour parachever le tout, GlassHouse a également créé un système automatique de reprise et de sauvegarde basé sur le logiciel IBM Tivoli Storage Manager et sur la bibliothèque IBM 3584 UltraScalable, choisis tous les deux pour leurs fonctionnalités en général et leur faible coût dans le cadre d'une solution tout-IBM.

Camelot gagne gros avec sa solution IBM

L'infrastructure SAN IBM de Camelot a été mise à l'épreuve à plusieurs reprises et s'en est toujours remarquablement bien sortie. Par exemple, fin mai 2004, la Loterie nationale organisait pour la première fois son « Lotto Triple Rollover », une triple super-cagnotte cumulant les trois tirages précédents. Du fait de l'absence de gagnants lors de ces tirages, le montant cumulé de la super-cagnotte dépassait les 22 millions de livres sterling. En conséquence, les ventes avaient

dépassé de loin les prévisions, aboutissant à plus de 68 millions d'achats individuels, soit plus d'un par habitant du Royaume-Uni. « La grande victoire, pour nous, c'est que l'infrastructure que nous avons mise en place s'est révélée capable de gérer cette influence et de fournir des performances vraiment exceptionnelles. IBM nous a apporté une technologie avancée qui a permis de réduire la quantité d'opérations et d'interactions avec les opérateurs », conclut Daniel West. « Elle est donc très rentable sur le plan opérationnel et nous apporté une formidable valeur ». ■

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/software/fr/tivoli

« Le logiciel Tivoli Storage Manager nous offre une solution de sauvegarde fiable ».

Daniel West, Administrateur UNIX et Responsable de l'équipe interactive, Camelot Group plc

TEBA Limited

TEBA optimise ses ressources informatiques en automatisant ses processus.

L'ENJEU POUR TEBA LIMITED

Pour maintenir sa position de leadership et optimiser ses chances de réussite dans de nouvelles industries, TEBA se devait renforcer la disponibilité de ses services et réduire ses coûts.

LA SOLUTION

IBM Tivoli Configuration Manager, IBM Tivoli Enterprise Console, IBM Tivoli Monitoring, IBM Tivoli Monitoring for Databases et la technologie IBM Tivoli NetView.

LES AVANTAGES

Gestion efficace de l'infrastructure en croissance de 10 % sans effectif supplémentaire ; réduction du temps d'arrêt des services essentiels ; réduction des frais de maintenance extérieurs de 30 % ; amélioration de la qualité des données d'inventaire de 90 % ; amélioration de 12 % de la satisfaction client.



« Grâce à la technologie IBM, nous avons maintenu en place nos effectifs malgré une croissance d'environ 10 % de notre infrastructure ».

Anneri Pieterse, Coordinateur informatique, TEBA Limited

TEBA Limited (www.teba.co.za) est le premier fournisseur de services de recrutement pour l'industrie minière en Afrique du Sud. Créée il y a plus de 100 ans, cette entreprise compte 400 employés et propose divers services liés à l'emploi, parmi lesquels le recrutement, les avantages sociaux et les services financiers. Les mines d'or sont les plus gros clients de TEBA. Comme les ressources aurifères s'épuisent et que le nombre de mineurs nécessaires diminue, TEBA cherche toutefois à développer ses services dans d'autres secteurs d'activité. Ses dirigeants sont bien conscients de ce que l'entreprise doit proposer des services de premier plan et réduire ses coûts pour rester rentable et compétitive.

Pour optimiser la qualité des prestations de services, l'équipe informatique de l'entreprise a cherché des moyens d'améliorer les processus de gestion d'infrastructure. Avec 90 bureaux situés en Afrique du sud (Mozambique, Botswana, Lesotho, Swaziland et Afrique du Sud) et seulement 3 techniciens du système d'information, les processus manuels pesaient très lourd dans la balance. Les techniciens travaillaient dans un environnement réactif où les problèmes étaient signalés par les utilisateurs finaux. Lorsque des utilisateurs signalaient des incidents, les techniciens avaient à identifier les problèmes par téléphone, commander les pièces nécessaires, se rendre sur site et réparer la panne. Jusqu'à une semaine d'attente était souvent nécessaire avant qu'un système sur site distant ne soit réparé ou avant que des correctifs logiciels critiques ne soient installés. Le temps de déplacement constituait un problème majeur. Un aller depuis notre centre de calcul à Johannesburg jusqu'à l'un des bureaux de l'entreprise au Mozambique et retour représente 2000 kilomètres.

« Le processus prenait trop de temps et était fort exigeant en terme de personnel » explique Anneri Pieterse, coordinateur informatique de TEBA Limited. « Lorsqu'un bureau est en panne, nous perdons de l'argent. Pour rester le prestataire de services de recrutement préféré de l'industrie minière, il est vital que TEBA soit performant ».

« Nous ne disposons pas de ressources illimitées pour nos projets informatiques. Les solutions de gestion d'infrastructure IBM peuvent être adaptées à nos besoins et nous aider à proposer de meilleurs services, ainsi qu'une plate forme stable pour nos employés et nos clients ».

Anneri Pieterse, Coordinateur informatique, TEBA Limited

La gestion proactive de la disponibilité améliore la productivité

Pour réduire le coût des prestations de service, l'équipe informatique de TEBA devait automatiser les processus pour permettre au personnel de consacrer moins de temps aux tâches répétitives pour en consacrer bien davantage aux activités à grande valeur ajoutée. Il lui fallait améliorer la surveillance des ressources, avoir une vision holistique de l'environnement opérationnel de TEBA pour accroître la disponibilité des services. Elle a également dû intégrer et centraliser les services de manière à réduire le temps de déplacement des techniciens.

Pour remplir ces objectifs, TEBA a choisi les logiciels IBM Tivoli® Configuration Manager, IBM Tivoli Enterprise Console®, IBM Tivoli Monitoring, IBM Tivoli Monitoring for Databases et IBM Tivoli NetView®. Une fois combinées, ces solutions permettraient à TEBA d'optimiser la résilience de son infrastructure à moindre coût. Avant de se décider à acquérir les solutions de gestion d'infrastructure IBM, TEBA a évalué divers produits sur le marché.

La technologie IBM a été retenue sur la base de son prix et de sa facilité d'intégration. « Nous ne disposons pas de ressources illimitées pour nos projets informatiques. Les solutions de gestion d'infrastructure IBM peuvent être adaptées à nos besoins et nous aider à proposer de meilleurs services, ainsi qu'une plate forme stable pour nos employés et nos clients » explique Anneri Pieterse.

Après un test de faisabilité réalisé par IBM Global Services, TEBA faisait appel à Apronics (Pty) Ltd, partenaire commercial d'IBM, pour mettre en œuvre la solution. Apronics est l'un des principaux fournisseurs de solutions et de services informatiques en Afrique du Sud dont la clientèle est principalement constituée de grands clients représentant un large éventail d'industries. « Notre objectif est de proposer aux entreprises des solutions complètes qui concilient l'offre informatique et les besoins fonctionnels » explique Pritesh Jewan, architecte Tivoli chez Apronics. « Grâce à la technologie IBM, nous pouvons aider les entreprises à créer un environnement hautement disponible et résilient qui renforce leur avantage concurrentiel ». Anneri Pieterse ajoute « Apronics nous a apporté les compétences et les connaissances dont nous avons besoin pour déployer la solution avec rapidité et efficacité. Le personnel d'Apronics est venu se greffer à notre service. Comme nos ressources sont limitées, cette assistance s'est avérée extrêmement constructive ».

La technologie Tivoli permet aujourd'hui de surveiller plus de 250 PCs et serveurs et plus de 100 équipements de réseau. Le personnel est ainsi en mesure d'identifier les problèmes et d'agir rapidement sur les systèmes d'exploitation Microsoft® Windows® et Sun Solaris et l'environnement de gestion des informations de l'entreprise IBM DB2®. Puisque les données relatives à la disponibilité et aux performances alimentent la console TEC (Tivoli Enterprise Console), les techniciens disposent d'une vue consolidée des ressources qu'ils gèrent. Cette technologie propose des fonctionnalités automatisées assurant la surveillance de la disponibilité selon des seuils prédéfinis. Les techniciens sont ainsi immédiatement avertis lorsqu'un équipement commence à se comporter hors spécifications. Le personnel informatique peut de ce fait visualiser si un disque pose problème et le remplacer avant qu'une panne ne se produise. Les membres du personnel informatique utilisent les fonctionnalités de distribution logicielle de l'application Tivoli Configuration Manager pour effectuer de 30 à 40 distributions logicielles chaque semaine sur 380 PCs, sans avoir à quitter le centre de calcul. De plus, lorsque de nouveaux correctifs de sécurité sont disponibles, TEBA est désormais en mesure de les installer instantanément et automatiquement sur ses PCs et ses serveurs. La fonctionnalité d'inventaire proposée par cette technologie assure automatiquement le suivi des configurations matérielles et logicielles de l'ensemble de l'environnement du système d'information et fournit au personnel des informations actualisées leur permettant d'assurer les tâches de planification et de gestion des services.

«Grâce à la technologie IBM, nous avons maintenu le niveau de nos effectifs alors que notre infrastructure a crû d'environ 10 %».

Anneri Pieterse, Coordinateur informatique, TEBA Limited

« Les solutions de gestion d'infrastructure IBM nous ont permis d'être plus proactifs et de gérer des niveaux de service élevés à mesure que nous nous développons » indique Anneri Pieterse.

L'automatisation, une mine d'économies

L'entreprise fait aujourd'hui état d'une réduction sensible des temps d'arrêt, car les techniciens peuvent débusquer les problèmes et prendre les mesures qui s'imposent avant que les services perdent en performance ou que des pannes ne se produisent. Les temps de réponse plus rapides contribuent également à améliorer la satisfaction client. Un exemple parmi d'autres : au lieu d'attendre une mise à jour logicielle pendant 2 jours, les collaborateurs peuvent maintenant recevoir de nouveaux logiciels en moins de 30 minutes. Les frais de gestion informatique ont chuté du fait de la diminution des temps de déplacement et de l'augmentation de la productivité du personnel. « Grâce à la technologie IBM, nous avons maintenu le niveau de nos effectifs alors que notre infrastructure a crû d'environ 10 % » ajoute Anneri Pieterse. En fait, devant l'immense tâche que constitue la surveillance des gestions de la disponibilité et des configurations sur un territoire géographique aussi vaste, les techniciens de TEBA devaient faire appel aux services d'une entreprise de maintenance matérielle extérieure.

Aujourd'hui, le personnel technique de TEBA peut assurer une partie de la maintenance matérielle, réduisant ainsi les frais de sous-traitance d'environ 30 % par mois. De plus, l'amélioration de la qualité des données d'inventaire de plus de 90 % permet au personnel de planifier avec une bien meilleure précision les améliorations à apporter à l'infrastructure et de fournir une assistance plus efficace aux utilisateurs. Les dirigeants de TEBA ont bien conscience que ces améliorations ne représentent que le sommet de l'iceberg. « Nous sommes convaincus que les fonctionnalités d'autogestion proposées par la technologie IBM nous permettront dans le temps de réduire encore plus les coûts et les temps d'arrêt » ajoute Anneri Pieterse. ■

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/software/fr/tivoli

DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS ET DE SYSTÈMES



Viveo ToolObject /
DI Systemer

10

Viveo ToolObject

Créer un modèle ECM (Enterprise Component Model) pour le marché bancaire, capable de fournir une traçabilité complète, depuis les besoins métier jusqu'à la mise en œuvre.

14

DI Systemer

Automatiser les tâches de développement de routine, accroître la productivité et accélérer le temps d'accès au marché, tout en améliorant la qualité de ses logiciels.

VIVEO ToolObject

VIVEO ToolObject acquiert un positionnement unique sur le marché avec sa solution combinant UML, les outils IBM Rational pour MDA et RUP.

L'ENJEU POUR VIVEO TOOLOBJECT

VIVEO ToolObject, souhaitant tirer parti de son expertise dans le secteur bancaire et informatique, était à la recherche d'outils performants et d'un langage de modélisation largement répandu. Son objectif était de créer un modèle ECM (Enterprise Component Model) pour le marché bancaire, capable de fournir une traçabilité complète, depuis les besoins métier jusqu'à la mise en œuvre.

LA SOLUTION

La société a choisi les outils IBM® Rational® de développement, le langage UML (Unified Modeling Language), IBM Rational Unified Process® et la stratégie MDA (Model Driven Architecture) afin de développer un ECM métier indépendant de la plateforme technique pour le secteur bancaire.

LES AVANTAGES

Le produit phare de VIVEO ToolObject, la solution ECM Finance, a été jugé stable, souple et très efficace par plusieurs grands organismes financiers en France. Cet avis favorable a permis à VIVEO ToolObject de se constituer un référentiel clients fort, de susciter l'intérêt de prospects potentiels et de soutenir la croissance de son chiffre d'affaires.

« Nous plaçons l'activité métier au cœur de la solution que nous développons ».

Martial Chrisment, Responsable de l'architecture pour VIVEO ToolObject

Filiale du groupe VIVEO, VIVEO ToolObject s'est forgé une solide réputation de fournisseur de solutions informatiques stratégiques pour le secteur de la banque et de la finance. En 1997, l'équipe de VIVEO ToolObject s'est aperçue que trop souvent, l'élaboration des projets informatiques bancaires commençait d'abord par l'architecture technique, avant même que ne soit entamée une réflexion sur l'architecture métier. Cette approche donnait des systèmes fragiles et qui tendaient à devenir rapidement obsolètes face à un marché et à une technologie en rapide évolution.

Saisissant au vol l'occasion de mettre son savoir-faire bancaire au service de son expertise informatique, VIVEO ToolObject a alors mis au point une solution basée sur la personnalisation d'un modèle métier bancaire modulaire utilisant une approche itérative pour répondre aux besoins des clients. En désolidarisant les stratégies métier des problématiques technologiques de départ, VIVEO ToolObject a associé son modèle métier bancaire et financier avec la méthodologie utilisée pour sa solution ECM Finance : ainsi il fournit une structure métier personnalisable destinée aux organismes financiers.

Des solutions éprouvées et conformes aux normes de l'industrie : un impératif

Basée sur l'architecture MDA (Model-Driven Architecture), la solution ECM Finance est un modèle ECM (Enterprise Component Model) destiné au secteur bancaire et qui incorpore des années de savoir-faire à une structure indépendante de la plateforme technique. Dès le départ, ECM Finance a été pensé pour être personnalisé par le client avec la collaboration des experts professionnels qualifiés de chez VIVEO ToolObject. L'entreprise avait donc besoin d'utiliser des outils de modélisation, un langage de modélisation et une méthodologie largement répandus dans l'industrie qui permettraient à ses développeurs de mettre d'abord au point l'ECM, puis à ses clients de personnaliser sans peine la solution en fonction de leurs besoins spécifiques et de leur plateforme technologique. Avec à l'esprit ces critères, l'entreprise a choisi le langage UML (Unified Modeling Language) et les outils de modélisation d'IBM Rational qui le prennent en charge, notamment IBM Rational Rose® et IBM Rational XDETM, tous les deux fournis avec IBM Rational Rose XDE Developer. VIVEO ToolObject a également retenu IBM Rational Unified Process (RUP®), une plateforme configurable de processus de développement logiciel fournissant des méthodes éprouvées et une architecture configurable qui lui est propre.

Comme l'explique Florence Bascans, PDG de VIVEO ToolObject : « Pour pouvoir atteindre notre principal objectif, qui était de fournir à nos clients un contenu métier dans les domaines bancaire et financier, il nous fallait un outil de modélisation qui soit leader sur le marché et soutenu par une méthodologie robuste. C'est pour cette raison que, dès le départ, nous avons choisi Rational Rose et, plus

récemment, la technologie RUP. Les outils Rational nous ont aidés à conquérir une importante part du marché, en particulier parce qu'un grand nombre de nos prospects sont en pleine transition vers les nouvelles technologies telles que les méthodologies orientées objets et qu'ils choisissent souvent IBM Rational comme outils de modélisation».

Un terrain d'entente commun

Le recours à des outils leaders sur le marché et à un langage de modélisation normalisé tel qu'UML était un élément important de la stratégie métier de VIVEO, qui souhaitait une solution pouvant être facilement adoptée par les clients ciblés.

«Nous plaçons l'activité métier au cœur de la solution que nous développons. Nous travaillons en partant de tous les besoins métier, puis nous modélisons toutes ces connaissances et les intégrons à notre ECM à l'aide des outils Rational et du langage UML. Ensuite, avec nos clients, nous développons des applications à partir de ces modèles, et en extrayons des solutions de mise en œuvre qui sont gérées par les clients», explique Martial Chrisment, responsable de l'architecture pour VIVEO ToolObject.

Les cas d'utilisation fournissent un point de départ qui garantissent que les utilisateurs professionnels pourront comprendre le processus de développement d'une solution efficace et y contribuer. «Les professionnels n'ont aucune peine à appréhender les spécifications des cas d'utilisation, car elles sont tout simplement rédigées dans le langage de l'utilisateur. L'emploi de modèles UML facilite la navigation dans ces spécifications. Pour ce qui est des modèles plus détaillés d'analyse et de conception, ils concernent le concepteur logiciel, qui n'a lui non plus aucune peine

«L'idée est de partir du cœur de métier et d'établir une traçabilité complète jusqu'à la mise au point de la solution».

Martial Chrisment, Responsable de l'architecture pour VIVEO ToolObject

à les comprendre car ils comportent des éléments qui lui sont familiers, par exemple des diagrammes... Avec UML, ECM Finance devient le terrain d'entente de ces deux catégories d'utilisateurs. En permettant la communication entre utilisateurs et concepteurs logiciels, nous aboutissons à une solution qui correspond mieux aux besoins réels», ajoute Martial Chrisment.

La large diffusion des outils de modélisation Rational au sein de la base des prospects de l'entreprise était un autre grand avantage de leur utilisation pour ECM Finance. «Nous nous sommes aperçus que beaucoup de nos clients utilisent eux aussi des outils Rational. Et même s'ils utilisent des outils plus anciens, il existe en général une fonction d'importation/exportation qui permet au client d'exploiter efficacement nos modèles basés sur UML et les outils de modélisation Rational. Ce point est essentiel car il signifie que notre solution est facile à adopter et qu'elle est portable», observe Martial Chrisment.

Une traçabilité totale, depuis les besoins métier jusqu'à la solution

L'un des objectifs majeurs de l'approche de VIVEO ToolObject est d'appliquer efficacement la vaste expérience de son équipe dans le secteur bancaire pour aider les clients à créer des systèmes apportant une réelle valeur métier. Selon Martial Chrisment, «de nombreux membres de notre équipe ont travaillé dans les services informatiques de banques françaises et ils ont souvent

constaté que c'est la plateforme technique et non le métier qui déterminait les solutions. Il y avait souvent des malentendus entre les utilisateurs administratifs, les utilisateurs finaux et les développeurs. Notre but était de créer une solution orientée métier. L'idée est de partir du cœur de métier et d'établir une traçabilité complète jusqu'à la mise au point de la solution».

Une telle traçabilité garantit que le système livré correspondra aux attentes du client. «Nous partons de la spécification utilisateur, modélisons la solution à l'aide des disciplines RUP telles que la modélisation métier, les exigences, l'analyse et la conception. Ensuite, en nous fondant sur une approche MDA (Model Driven Architecture), nous développons un modèle de mise en œuvre qui nous sert à générer le code puis à développer les applications finales. C'est cette traçabilité totale, et le respect de l'approche RUP au cours de laquelle nous peaufinons les besoins de l'utilisateur jusqu'au niveau du code, qui nous permet de livrer une solution correspondant parfaitement aux besoins et aux spécifications de l'utilisateur. Tout le monde y trouve son compte, nos clients comme nous-mêmes», continue-t-il.

«L'urbanisation» adaptée à UML

En France, de nombreux organismes financiers utilisent le concept de la planification urbaine comme analogie avec les systèmes informatiques. Appelée urbanisation, cette approche modularise les informations et les processus sous la forme de blocs urbains reliés entre eux par des routes qui correspondent aux canaux de communication.

L'équipe VIVEO ToolObject a mis à profit cette structure et l'a incorporée à sa

solution ECM à l'aide du langage UML (Unified Modeling Language). « Dans le secteur bancaire, l'urbanisation de l'architecture métier était une norme de facto que VIVEO ToolObject a adaptée pour UML. Cette méthodologie définit une cartographie métier qui organise les connaissances en systèmes, quartiers et blocs, et permet ainsi la parallélisation des tâches métier », explique Florence Bascans.

Le modèle informatique cible de l'entreprise doit décrire avec précision les différents processus métier afin de pouvoir les utiliser efficacement dans l'approche MDA lors de la création des applications utilisateur. Une telle tâche n'est pas possible sans une vision solide de l'activité métier elle-même. L'ECM Finance contient des processus métier détaillés et complets qui définissent les services et les interfaces nécessaires à la création des applications utilisateur. Ces processus peuvent être intégrés à de nombreuses architectures d'implémentation, notamment l'architecture orientée services (SOA).

Une phase d'analyse 60% plus rapide

L'ECM Finance et l'approche adoptée par VIVEO ToolObject permettent aux clients de réduire considérablement la durée de la phase d'analyse du développement logiciel. « Nos clients ne partent pas de zéro, mais d'un modèle existant. Le démarrage des projets et l'ajout de nouvelles fonctions sont beaucoup plus rapides. Nous avons constaté des gains de temps importants pendant les phases de modélisation et d'analyse, notamment la modélisation métier avec les outils IBM Rational. Notre solution est 60% plus rapide, sinon davantage ».

La génération de code rationalise le développement

Dans un projet client typique, le modèle ECM Finance est appliqué au cours d'un processus en plusieurs étapes. Tout d'abord, le modèle PIM (Platform Independent Model) de l'ECM est adapté et personnalisé en fonction des besoins métier particuliers du client. Le modèle PIM est ensuite adapté à la plateforme technique du client et un modèle PSM (Platform Specific Model) est créé à l'aide de Rose Scripts ou de schémas techniques pour exécuter les transformations du modèle PIM en PSM. Au cours de la dernière étape, Rational Rose génère le code JavaTM ou C++ à partir du PSM.

« A partir du modèle de conception, nous définissons des règles d'automatisation qui créent un modèle spécifique à la plateforme technique dont il va dépendre, par exemple J2EE ou .NET. Une fois ces règles établies, nous configurons les scripts qui génèrent le modèle d'implémentation, et à partir de celui-ci, nous générons le code. Les transformations MDA utilisent l'ECM comme la source unique dont sont dérivés tous les nouveaux modèles, y compris les modèles PIM et PSM, en fonction des besoins métier et des contraintes techniques du client », explique Martial Chrisment.

« Dans le secteur bancaire, l'urbanisation de l'architecture métier était une norme de facto que VIVEO ToolObject a adaptée pour UML. Cette méthodologie définit une cartographie métier qui organise les connaissances en systèmes, quartiers et blocs, et permet ainsi la parallélisation des tâches métier ».

Florence Bascans, Responsable de l'architecture pour VIVEO ToolObject

Une réactivité et une efficacité accrues avec RUP

D'après Florence Bascans, le succès d'ECM Finance découle non seulement des outils de modélisation IBM Rational, mais aussi de la méthodologie IBM Rational Unified Process (RUP) qui a accéléré le processus de développement et amélioré la réactivité. « VIVEO ToolObject a choisi RUP comme base méthodologique pour mieux gérer le processus de développement et renforcer l'efficacité de la modélisation métier. Cette approche établit un lien entre les directives, les recommandations et les technologies. L'utilisation d'itérations courtes dans une approche fondée sur un développement itératif nous a permis de gagner du temps, d'avoir un retour immédiat à la fin de chaque itération et d'être plus réactifs », explique-t-elle.

Sébastien Acquier, responsable d'équipe chez VIVEO ToolObject, ajoute que RUP a avantage le développement d'ECM Finance et le travail de personnalisation effectué auprès des clients. « Nous travaillons avec RUP à deux niveaux. D'abord, nous nous en servons pour organiser tous les composants et processus métier de notre produit. Les modèles sont tous des artefacts résultant des différentes disciplines de RUP.

Ensuite, au cours de notre travail avec les clients, nous leur montrons comment appliquer les disciplines de support : la gestion des modifications, la gestion de projets et l'environnement, qui leur servent de directives pour personnaliser le contenu d'ECM Finance. Nos clients sont des spécialistes de la banque et sont très à l'aise avec les concepts RUP comme les cas d'utilisation, dont les spécifications sont faciles à appréhender puisqu'elles sont rédigées dans la langue de l'utilisateur», explique Sébastien Acquier.

Rational XDE et prise en charge de MDA

Le kit d'outils MDA (Model Driven Architecture) pour IBM Rational XDE est un ensemble d'outils et de documentation qui aide VIVEO ToolObject à appliquer l'architecture MDA au développement d'applications avec des modèles IBM Rational XDE et UML. Ce kit se base sur deux mécanismes d'automatisation très puissants : les schémas (les patterns) et les modèles de code, qui facilitent la création et le déploiement de l'automatisation du style MDA.

De l'avis de Florence Bascans, Rational XDE et la prise en charge de MDA ont apporté une valeur supplémentaire à VIVEO ToolObject comme à ses clients. « IBM Rational XDE a introduit une dimension nouvelle dans notre offre en nous permettant de proposer aux clients une solution intégrée dans laquelle les spécifications peuvent être définies et analysées jusqu'au niveau du code applicatif avec le logiciel IBM Rational Application Developer for WebSphere® Software et la plateforme Eclipse. En ouvrant notre solution aux structures techniques existantes mises en oeuvre dans Rational XDE, nous avons incité les nouveaux clients à acheter notre solution qui leur permet de disposer d'un cycle

de développement complet et robuste, dont le seul moteur est l'activité métier», précise-t-elle.

« Par ailleurs, la prise en charge complète de MDA dans Rational XDE est un atout essentiel, car elle comporte de nouvelles fonctions permettant de séparer l'aspect métier de l'aspect technique et de valider notre approche auprès des clients, qui comprennent maintenant mieux notre solution. Nous avons fait le bon choix en optant pour Rational Rose et Rational XDE qui intègrent des fonctions MDA et suivent de près tous les progrès récents dans ce domaine » ajoute-t-elle.

Flexibilité, stabilité et réutilisation

L'ECM Finance, qui est déjà utilisé par plusieurs grands organismes financiers, a fait la preuve de sa stabilité, de sa flexibilité et de sa capacité à résoudre les problèmes courants qui surgissent lors de l'extension des systèmes d'information en place avec l'intégration de l'existant et la réutilisation des processus métier. Le succès du produit s'est traduit par une augmentation du chiffre d'affaires de VIVEO ToolObject et par des contrats auprès de clients prestigieux parmi les principales banques et organismes de crédit à la consommation français.

Josiane Colire, directrice de la recherche et du développement chez VIVEO ToolObject, décrit ainsi la situation : « L'un des principaux avantages pour nos clients est que la mise en route est très rapide. Grâce aux outils IBM Rational, nous avons pu modéliser nos connaissances et notre expérience métier et permettre aux clients d'en tirer profit. De plus, notre produit est prévu pour s'intégrer aux applications et aux outils déjà en place. IBM propose également d'autres solutions de connecteurs et de technologie d'intégration aux systèmes

existants. Nous avons ainsi la garantie de pouvoir conserver intacts les systèmes déjà en place chez le client et de pouvoir communiquer avec eux avec les outils IBM et IBM Rational ».

« Avec notre expérience, nous pouvons fournir une solution très stable et indépendante de la plateforme technique. Elle permet d'administrer et de réutiliser les composants, anciens ou nouveaux et elle rend l'ensemble du système plus souple. Les outils Rational, UML et RUP nous ont permis de fournir à nos clients la couche manquante entre leurs systèmes déjà en place et la nouvelle technologie, et ils peuvent désormais ouvrir les systèmes à de nouvelles opportunités », ajoute-t-elle.

Florence Bascans apporte la conclusion : « IBM Rational nous fournit les outils et le langage pour la modélisation des connaissances métier, plus un processus, RUP, pour la création et la modification du modèle métier, et pour parachever le tout, des méthodes de travail en équipe et de partage de l'expertise métier. De plus, avec la prise en charge de l'architecture MDA, les architectures d'implémentation telles que J2EE et .Net et les langages tels que Java et C++, Rational offre une vaste gamme de solutions à nos clients lorsqu'ils mettent en oeuvre leur modèle métier pour les convertir en solutions d'entreprise ». ■

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/software/fr/rational

DI Systemer

DI Systemer: un développement accéléré avec Model Driven Architecture et IBM Rational® Software.

L'ENJEU POUR DI SYSTEMER

Pour être réellement compétitif sur le marché de plus en plus âprement disputé des logiciels de comptabilité, DI Systemer avait besoin de réagir rapidement aux demandes des clients souhaitant ajouter des fonctionnalités à sa gamme de produits. L'entreprise voulait automatiser les tâches de développement de routine, accroître la productivité et accélérer le temps d'accès au marché, tout en améliorant la qualité de ses logiciels.

LA SOLUTION

DI Systemer a choisi d'utiliser IBM Rational® Rose® Modeler et le langage UML (Unified Modeling Language) pour créer des modèles métier et applicatifs complets. L'entreprise a ensuite adopté une approche par modèles avec l'architecture MDA (Model Driven Architecture) afin d'améliorer davantage la productivité, la réutilisation des artefacts et le recentrage sur les objectifs métier.

LES AVANTAGES

DI Systemer a réduit la durée d'itération de 90 % pour le développement côté serveur. L'approche MDA basée sur Rational Rose Modeler lui a permis de se focaliser davantage sur les besoins et la modélisation métier et de consacrer moins de temps à la sémantique et aux détails du code. Le résultat: un logiciel de meilleure qualité, un délai de commercialisation plus court et une plus grande réactivité aux besoins des clients.

Basé à Trondheim, en Norvège, DI Systemer AS est spécialisé dans le développement, la commercialisation et le support technique de logiciels de comptabilité, notamment les logiciels de facturation et de paie. Au cours des dernières années, la concurrence s'est accrue sur ce marché, tandis que les clients s'attendent à des actualisations plus fréquentes et à l'ajout de nouvelles fonctionnalités.

DI Systemer, dont la gamme de produits était développée en COBOL, commençait à avoir du mal à se maintenir à niveau. En même temps, ses équipes de développeurs étaient en expansion et la direction recherchait un moyen de faciliter la communication et de gérer la complexité croissante de ses projets de développement.

Premières étapes

DI Systemer a commencé par travailler sur une nouvelle famille de produits basée sur une architecture client-serveur développée en Delphi. Les objectifs de cette initiative consistaient à augmenter la réutilisation du code, écourter le délai d'accès au marché et réduire les coûts de développement. Pour soutenir son initiative, l'entreprise a choisi IBM Rational Rose Modeler pour la modélisation métier et applicative.

DI Systemer considérait que la prise en charge du langage standard UML (Unified Modeling Language) dans Rational Rose Modeler était un atout essentiel pour progresser. Comme l'explique Arnstein By, le responsable du développement: « Nos systèmes COBOL étaient très volumineux et avaient des durées de vie très longues, puisque certains ont été lancés il y a plus de 20 ans. L'importance d'une bonne conception de départ lorsque vous créez des systèmes capables de durer aussi longtemps nous paraissait une évidence. Forts de cette expérience, nous avons perçu tout l'intérêt de la modélisation. UML est une norme mondiale et la possibilité de travailler dans le respect des principes UML est très importante pour nous. Rational Rose Modeler nous permet de tirer parti des avantages d'UML ».

L'utilisation d'UML et de Rational Rose Modeler, ajoute-t-il, a amélioré la communication et facilité la transition vers des équipes de développement plus étendues chez DI Systemer. « Autrefois, un seul programmeur était affecté à un projet donné, mais aujourd'hui ce n'est plus le cas. Lorsque cinq personnes doivent collaborer ensemble, cela implique d'avoir des modèles UML efficaces et de déléguer la conception à un autre développeur. Nous pouvons utiliser des diagrammes UML pour faire communiquer les différents groupes de projets et les personnes. De même, il y a de fortes chances que les nouveaux arrivants connaissent déjà UML, ce qui leur permet d'être très vite productifs. UML et Rational Rose Modeler nous apportent beaucoup d'avantages », indique Arnstein By.

L'extensibilité, clé de l'automatisation

L'un des principaux objectifs de la nouvelle stratégie de développement chez DI Systemer consistait à automatiser le plus grand nombre de tâches de développement possible. En particulier, l'entreprise souhaitait pouvoir générer automatiquement du code Delphi à partir des modèles UML développés. Pour garantir la synchronisation des modèles et du code, l'équipe de développement voulait aussi réintégrer les modifications dans le modèle par rétro-conception. Les développeurs DI Systemer ont utilisé l'interface d'extensibilité de Rational Rose Modeler pour créer des outils pour la conception et la rétro-conception (forward et reverse-engineering) du code Delphi à partir des modèles UML. L'ouverture de Rational Rose Modeler a permis à l'entreprise d'étendre et de personnaliser les fonctionnalités de Rational Rose Modeler et d'automatiser de nombreuses activités de développement chez DI Systemer. « Un autre facteur qui a motivé notre décision de choisir Rational Rose Modeler est son ouverture et les possibilités d'automatisation qu'il offre. C'est un point important pour nous. Nous avons envisagé d'autres outils mais ils étaient dépourvus des possibilités dont nous avons besoin. Avec Rational Rose Scripting et l'interface d'extensibilité de Rational Rose Modeler, nous pouvons générer automatiquement du code et des structures de base de données à partir des modèles UML et aussi effectuer une rétro-conception du code pour actualiser les modèles », précise Arnstein By.

« Avec Rational Rose Scripting et l'interface d'extensibilité de Rational Rose Modeler, nous pouvons générer automatiquement du code et des structures de base de données à partir des modèles UML et aussi effectuer une rétro-conception du code pour actualiser les modèles ».

Arnstein By, Responsable de DI Systemer

Une vision nouvelle, une opportunité de plus grande portée

Même si DI Systemer avait déjà obtenu des résultats très concluants sur le plan de la productivité et de la rapidité de développement avec Rational Rose Modeler, l'équipe de développement avait perçu une opportunité d'améliorations encore plus ambitieuse. En effet, les détails des modèles COM (Component Object Model) ne pouvaient pas être générés automatiquement avec les outils existants et l'équipe devait toujours les coder à la main, une tâche à la fois fastidieuse et source d'erreurs. De plus, les modèles système présentaient un niveau d'interdépendance élevé entre les classes, compliquant singulièrement la mise en œuvre de certaines modifications. Enfin, la gamme des produits était prisonnière de la plateforme Delphi, ce qui exposait l'entreprise aux risques et aux limitations de toutes les implémentations dépendantes d'une plateforme technique.

DI Systemer a choisi de fonder sa nouvelle vision du développement de l'entreprise sur l'architecture MDA (Model-Driven Architecture). Thor Saether, architecte systèmes de DI Systemer, observe ainsi : « Rational Rose Modeler donnait de très bons résultats et était très stable, mais je continuais à passer beaucoup de temps à régler les problèmes fastidieux des détails des modèles COM. L'un des principaux objectifs était de trouver un moyen de développer des

applications qui nous permettraient de nous consacrer davantage aux aspects métier. Nous recherchions un moyen de nous recentrer sur notre activité métier, de réduire nos durées d'itération, de créer des modèles métier plus robustes et réutilisables et de nous préparer à utiliser des plateformes différentes. Tout cela, nous l'avons réalisé avec MDA ».

La transformation MDA

MDA est une approche de la conception et de la mise en œuvre d'applications qui encourage une utilisation efficace des modèles système dans le processus de développement logiciel. Intégrant plusieurs normes OMG (Object Management Group), y compris UML, MDA est une initiative qui formalise l'évolution d'un développement géré par modèles en définissant des modèles à différents niveaux d'abstraction. MDA définit également les transformations et les relations entre ces modèles et les différentes technologies de mise en œuvre.

En adoptant l'approche MDA, DI Systemer se base sur les succès déjà remportés avec Rational Rose Modeler et UML. Les architectes effectuent l'analyse et la conception dans un modèle PIM (Platform Independent Model) dans Rational Rose Modeler. Ce modèle se compose principalement de diagrammes de classe et encapsule la plus grande partie de la modélisation métier. L'équipe transforme ensuite le modèle PIM en un modèle PSM (Platform

Specific Model) à l'aide d'outils automatiques créés en interne. A partir de ce PSM, les développeurs génèrent automatiquement du code source pour Delphi et leur schéma de base de données à l'aide des outils existants de conception (forward-engineering). Après le développement du code source, l'équipe peut ensuite exécuter une rétro-conception afin de réintégrer les modifications dans le PSM.

Lars Ofstad, développeur chez DI Systemer, remarque : « MDA a été l'étape qui a suivi la modélisation UML. Nous pouvons séparer les aspects indépendants de la plate-forme technique dans les modèles et générer automatiquement toutes les interfaces COM et le code de nettoyage. C'est un énorme avantage de ne pas avoir à rédiger ce code ».

Un développement accéléré et une meilleure qualité logicielle

D'après Thor Saether et Arnstein By, DI Systemer a déjà constaté des améliorations importantes sur le plan de la rapidité de développement et de la qualité logicielle avec la nouvelle approche MDA combinée à Rational Rose Modeler. « Nous avons maintenant une structure qui permet aux développeurs d'exprimer leur créativité tout en utilisant des profils UML afin de garantir une homogénéité dans toute l'entreprise. Elle évite de nombreuses erreurs car les profils sont mis en œuvre de façon identique dans tout le système. Avant, il y avait un nombre incalculable de méthodes pour y arriver. Notre structure est plus stricte et son homogénéité est bien pratique lorsque d'autres développeurs sont amenés à retravailler le modèle », explique Arnstein By.

Thor Saether confirme : « En codant automatiquement une quantité maximum de code, nous avons très fortement réduit la fréquence des erreurs. Nous obtenons un code source comportant très peu d'erreurs ».

L'accélération des itérations de développement pour son logiciel de serveur a également permis à DI Systemer de réduire son délai d'accès au marché.

Thor Saether donne l'explication suivante : « Côté serveur, nous avons réduit la durée d'itération de façon draconienne. Nos systèmes comprennent un niveau intermédiaire et aussi l'interface utilisateur. Mais le développement côté serveur géré par MDA est très efficace : nous avons observé une accélération par dix ».

Un recentrage sur les besoins métier et la gestion de la complexité

DI Systemer réagit mieux aux besoins de ses clients car ses développeurs se consacrent désormais aux problèmes métier et à la gestion de la complexité inhérente aux grands systèmes comptables. Du point de vue de l'entreprise, ces améliorations se sont révélées tout aussi précieuses que l'accélération du développement et le renforcement de la qualité.

« Notre projet est d'étendre notre processus et de le formaliser davantage. C'est dans ce contexte que nous songeons à Rational RequisitePro. Nous nous intéressons aussi à Rational Software Architect pour intégrer davantage le processus et la modélisation ».

Arnstein By, Responsable de DI Systemer

« L'architecture MDA et la modélisation visuelle avec Rational Rose Modeler éloignent le programmeur du code source et des détails. Nous pouvons ainsi nous recentrer davantage sur la logique applicative et les besoins métier », précise Thor Saether. « Notre modèle métier lui-même est très complexe. Avant MDA, les modèles étaient compliqués et fortement interdépendants. MDA nous a permis de créer un modèle basé bien davantage sur les composants dans Rational Rose Modeler. Ce modèle est plus viable et plus robuste et nous fournit une meilleure base pour l'étendre ou le restructurer en fonction des besoins de l'activité métier ».

Avec une architecture par modèles MDA et Rational Rose Modeler, DI Systemer peut entreprendre des modifications qui auraient été sinon trop risquées. « Nous devons faire en sorte que le modèle métier reste clair et compréhensible au fur et à mesure qu'il évolue. Un modèle présentant moins d'interconnectivité rend son expansion et son extensibilité plus faciles. Sans MDA, ceci aurait été impossible car il aurait fallu une restructuration trop importante du modèle, et trop de travail pour mettre en œuvre les résultats et faire fonctionner correctement le code. Cela aurait été trop dangereux », explique Thor Saether.

Les étapes suivantes

Avec MDA, DI Systemer a pu séparer les décisions métier de celles liées à la plateforme technique. Cette séparation a permis à l'équipe de créer d'autres modèles spécifiques à une plateforme ou à un langage à partir de son modèle PIM indépendant de la plateforme technique, et de permettre à l'entreprise d'envisager plus volontiers de passer à d'autres plateformes.

L'équipe de développement de DI Systemer prévoit aussi d'étendre ses fonctions de génération de code afin de pouvoir générer une plus grande partie du niveau de présentation et du niveau intermédiaire à partir des modèles UML. De plus, son processus de développement, qui incorpore déjà plusieurs bonnes pratiques d'IBM.

« Je crois qu'il est important de se rappeler que ce n'est pas une pratique théorique. Nous créons des solutions bien réelles, des systèmes informatiques bien réels ».

Arnstein By, Responsable de DI Systemer

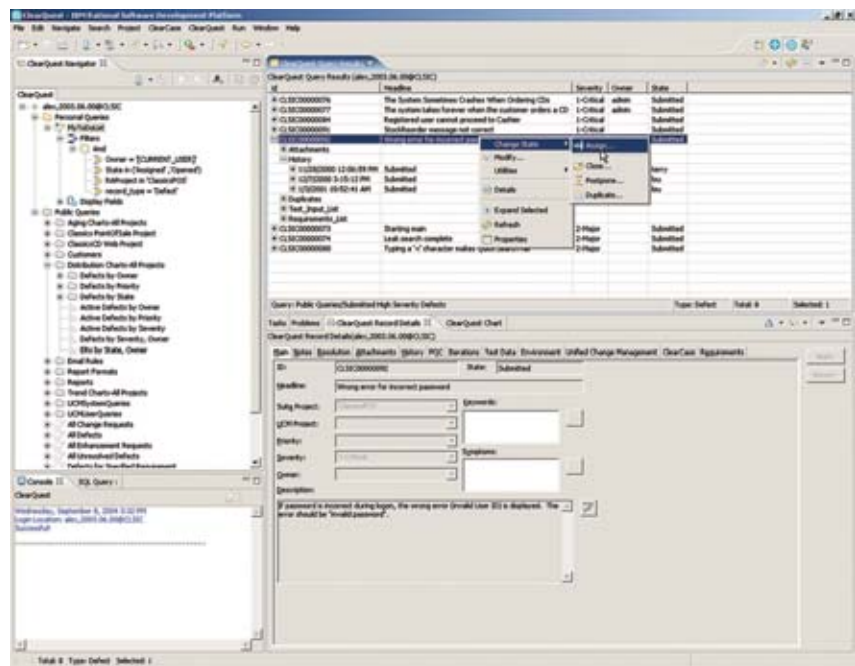
Rational Unified Process®, est en cours de réactualisation. Dans le cadre de cette initiative, DI Systemer est en train d'évaluer IBM Rational RequisitePro® pour la gestion des exigences et IBM Rational Software Architect pour la conception et le développement intégrés. « Notre projet est d'étendre notre processus et de le formaliser davantage. C'est dans ce contexte que nous songeons à Rational RequisitePro. Nous nous intéressons aussi à Rational Software Architect pour intégrer davantage le processus et la modélisation », déclare Arnstein By.

Une réussite bien réelle

DI Systemer utilise l'approche MDA comme moteur du développement de sa suite applicative de nouvelle génération, DI Office. Le développement de cette application de CRM illustre clairement l'efficacité de la stratégie MDA/Rational Rose Modeler dans les initiatives de développement appliquées au monde réel, selon Lars Ofstad. « Je crois qu'il est important de se rappeler que ce n'est pas une pratique théorique. Nous créons des solutions bien réelles, des systèmes informatiques bien réels. Nous utilisons Rational Rose Modeler, UML et MDA au quotidien. Nous avons une approche très pratique dès le départ, et nous donnons la priorité à la création de systèmes et aux moyens qui simplifient leur création ».

Les résultats, qui se traduisent par une plus grande rapidité et une amélioration de la productivité, de la flexibilité et de la qualité, ont permis à DI Systemer de se positionner de façon plus réactive et efficace face aux demandes du marché. Mais un tel exploit, rappelle Thor Saether, est rendu possible par Rational Rose Modeler et l'architecture MDA. « Sans Rational Rose Modeler et sans MDA, la tâche aurait été très difficile, voire impossible », conclut-il. ■

Pour plus d'informations
 Consultez notre site Web à l'adresse suivante :
ibm.com/software/fr/rational



19

Meunier Promotion

Rendre son infrastructure Web plus performante pour générer du trafic supplémentaire et mieux gérer les contacts clients.

20

**Caisses Sociales
de Monaco**

Intégrer des applications fondamentales à de nouveaux systèmes Web pour permettre à l'entreprise de proposer à ses clients d'accéder en ligne à ses applications avec un bon rapport efficacité coût.

23

Cramo

Offrir à ses clients la possibilité de passer en revue ses produits et ses services en temps réel sur le Web, pour ne pas perdre des parts de marché.

26

DDV

Réduire les interventions manuelles dans le programme de récompenses annuel et rationaliser le processus de soumission en ligne pour les candidats.

Meunier Promotion / Caisses Sociales de Monaco /
Cramo / DDV



PLATE-FORME E-BUSINESS ET APPLICATIONS WEB

ibm.com/software/fr/websphere

Meunier Promotion

Meunier Promotion : un seul IBM @server System i pour des sites Web performants

L'ENJEU POUR MEUNIER PROMOTION

Rendre son infrastructure Web plus performante pour générer du trafic supplémentaire et mieux gérer les contacts clients.

LA SOLUTION

Migration des serveurs Web sous UNIX vers la plate-forme IBM @server System i. Plate-forme logicielle : WebSphere Application Server, DB2/400 et DB2/DataPropagator. Conception et mise en œuvre de la nouvelle architecture par le Centre de solutions e-business européen d'IBM (La Gaude).

LES AVANTAGES

Doublement du trafic Internet. Mise à jour automatique des sites toutes les heures (toutes les 15 mn à terme). Administration simplifiée.

« Nous sommes passés à une plate-forme IBM @server System i unique qui renforce la performance des sites grâce à l'intégration du front office et du back office ».

Bruno Le Tinevez, Directeur informatique de Meunier Promotion

Le groupe Meunier Promotion, troisième promoteur immobilier français et filiale à 100 % de BNP Paribas, intervient dans tous les domaines de l'immobilier : construction de bureaux et de logements, vente et administration de biens, ingénierie technique...

Il emploie 700 personnes et opère essentiellement à Paris, en région parisienne, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur. Si l'activité générée par ses sites Web ne représente encore que quelques pour cent du chiffre d'affaires (qui a totalisé 925 millions d'euros en 2002), elle pourrait peser plus lourd dans les années à venir. A deux conditions : que le futur acheteur installé devant son écran visualise une information toujours à jour et que l'intérêt qu'il a manifesté pour tel programme immobilier soit exploité rapidement par les services commerciaux. C'est le cas depuis que Meunier Promotion a remodelé son architecture Internet avec le support d'IBM comme l'explique Bruno Le Tinevez, directeur informatique de Meunier Promotion :

« Nous sommes passés d'un système hétérogène complexe à une plateforme IBM @server System i unique qui renforce la performance des sites grâce à l'intégration du front office et du back office. »

Simplifier l'architecture pour améliorer l'interactivité

Quatre sites constituent le canal de vente e-business du groupe Meunier Promotion : www.meunier-habitat.fr et www.sinvim.fr pour la commercialisation de logements neufs, www.gerer.fr pour la

même activité dans l'ancien mais aussi pour la location, et www.comadim.fr pour la gestion de l'immobilier d'entreprise. L'e-business participe pleinement à la stratégie du groupe orientée vers le développement des services :

l'acquéreur qui réserve un bien en ligne se voit rappelé par un commercial pour traiter l'affaire. Dans 93 % des cas, les réservations sont transformées en achats.

Qui dit services aux clients dit réactivité, interactivité et temps réel. Or, l'architecture Internet en place depuis plusieurs années ne pouvait pas satisfaire à ces critères.

« La mise à jour des sites n'était possible que la nuit et les demandes envoyées en ligne par les internautes devaient être ressaisies par les gestionnaires, souligne Bruno Le Tinevez. Pour améliorer l'interactivité, il fallait simplifier notre architecture. » La principale difficulté était liée aux transferts des données et des images entre les serveurs Web sous UNIX, le serveur de production IBM @server System i (gérant les descriptifs des programmes, les prix, les disponibilités...) et le serveur Windows NT qui stockait les photos et les plans.

Privilégier l'IBM @server System i et WebSphere Application Server

La recherche d'une nouvelle solution a été confiée à IBM avec l'intention de privilégier les plates-formes System i et WebSphere Application Server d'IBM.

« Les deux produits étant développés et supportés par IBM, nous avons la garantie de bénéficier des meilleures compétences », remarque le directeur informatique de Meunier Promotion.

« Je souhaitais également mettre l'IBM @server System i au cœur du système car il perpétue les qualités historiques de l'AS/400 : la solidité, le faible coût d'administration et l'évolutivité. »

L'étude a été menée par le Custom Technology Center (CTC) qui, au sein du Centre de solutions e-business d'IBM, possède un savoir-faire pointu en design d'architecture. La proposition, mise en œuvre en juin 2003 avec l'aide de la même équipe IBM, repose sur une avancée technologique majeure de System i : le partitionnement logique (LPAR) qui a permis de faire migrer les sites Web sous UNIX vers un seul serveur physique, l'IBM @server System i. « Cette migration est un succès », confirme Bruno Le Tinevez. Le serveur System i de production est divisé en trois partitions : une pour les serveurs Web avec WebSphere Application Server, une pour DB2/400 qui gère les bases de données Internet auxquelles ont été intégrées les images et une pour les applications de gestion.

« L'IBM @server System i perpétue les qualités historiques de l'AS/400 : la solidité, le faible coût d'administration et l'évolutivité ».

Bruno Le Tinevez, Directeur informatique de Meunier Promotion

Le logiciel DB2/DataPropagator assure la réplication automatique des données et des photos du serveur de production vers les bases Internet et des informations saisies par les internautes vers les applications de gestion. « En consolidant les applications Web et de production sur l'IBM @server System i, nous avons atteint nos objectifs de performance. »

Les améliorations sont notables :

- mise à jour de l'information toutes les heures et bientôt toutes les 15 mn,
- facilité et fiabilité des transferts de données,
- allègement de l'administration des systèmes,

- réduction des coûts de maintenance et de licences.

Résultat : depuis l'été 2003, la fréquentation des sites est en hausse constante pour atteindre parfois 20 000 visites mensuelles, soit le double des premiers mois de l'année. Pour optimiser le pilotage de l'IBM @server System i, Meunier Promotion en a confié la télé-exploitation à IBM Global Services. Toutes les conditions sont réunies pour faire de l'@server System i la plateforme d'accueil des futures applications e-business du groupe immobilier. ■

Caisses Sociales de Monaco

Caisses Sociales de Monaco déploie des services en ligne grâce à IBM.

L'ENJEU POUR LES CAISSES SOCIALES DE MONACO

Intégrer des applications fondamentales à de nouveaux systèmes Web pour permettre à l'entreprise de proposer à ses clients d'accéder en ligne à ses applications avec un bon rapport efficacité coût.

POURQUOI PASSER À UNE STRATÉGIE ON DEMAND BUSINESS ?

Pour augmenter la productivité, améliorer le service à la clientèle et réduire les coûts.

LA SOLUTION

Une infrastructure intégrée ouverte permettant à l'entreprise de répondre rapidement aux nouvelles demandes des utilisateurs et aux nouvelles réglementations gouvernementales.

LES AVANTAGES

Simplification de l'infrastructure permettant de réduire les frais d'administration ; accès en temps réel à des données essentielles permettant de traiter les demandes et de procéder aux remboursements en quelques jours au lieu de quelques semaines et de favoriser des prises de décisions plus éclairées ; retour sur investissement plus rapide grâce à la réutilisation des composants applicatifs.

« Nous avons besoin d'une architecture multiniveau, dont chaque niveau pouvait gérer des tâches spécifiques, pour non seulement répondre aux besoins immédiats, mais aussi nous adapter plus facilement aux futurs besoins fonctionnels ».

Claude Petrini, Spécialiste en architecture logicielle, Caisses Sociales de Monaco



Créée en 1947, Caisses Sociales de Monaco (CSM) gère et distribue des fonds d'assurance maladie, de régime de retraite et d'assurance contre les accidents du travail à l'attention de particuliers dans la Principauté de Monaco et les pays aux alentours. Les 200 employés de l'entreprise, qui collaborent étroitement avec des établissements et des dispensateurs de soins médicaux, s'emploient à protéger les intérêts sociaux et financiers de 150 000 citoyens de Monaco, de France, d'Italie et d'autres pays.

Avantages induits par une stratégie

On Demand Business

- Capacité à ajouter de nouveaux services et à exploiter les fonctions du back-office selon les besoins
- Réduction de la durée et des frais de maintenance grâce à la simplification de l'infrastructure
- Capacité à assurer un accès en temps réel aux informations du client et à accélérer les délais de remboursement en migrant les processus essentiels vers le Web

Ajouter rapidement et facilement de nouveaux services pour répondre aux demandes des clients et satisfaire aux réglementations gouvernementales

Au cours des dernières décennies, CSM s'est employé à utiliser l'informatique pour améliorer ses services de remboursement aux citoyens en proposant des informations sur les régimes d'assurance maladie sur le Web. Même si cette initiative a permis à CSM d'améliorer la satisfaction des utilisateurs, le site Web a poursuivi sa croissance exponentielle. L'entreprise s'appuyait sur du contenu issu de nombreux systèmes anciens et

de processus redondants faisant intervenir de nombreux documents qui nécessitaient souvent des semaines de travail. Quel en a été le résultat ? CSM ne pouvait plus répondre instantanément aux demandes des clients. Pour compenser les coûts sans cesse plus élevés, CSM a été contraint d'augmenter les tarifs de ses services d'assurance maladie.

La maintenance de l'infrastructure informatique de l'entreprise prenait beaucoup de temps et s'avérait à la fois fastidieuse et coûteuse. Toute expansion et modification étaient par ailleurs quasiment impossibles. L'intégration point à point entre de nouvelles applications Web et des systèmes obsolètes compliquait encore plus la situation. Devant ce manque de souplesse, CSM se trouvait dans l'impossibilité de proposer ses services en ligne (demandes de remboursement, accès en temps réel aux données et suivi des remboursements).

Une infrastructure souple intégrant les applications nouvelles aux applications existantes

CSM souhaitait améliorer sa réactivité vis à vis des professionnels de la santé, des centres médicaux et des citoyens et, par la même occasion, réduire les frais d'un bout à l'autre du processus. Pour ce faire, CSM avait besoin d'une infrastructure informatique souple qui permettrait à l'entreprise d'intégrer de manière transparente ses anciens systèmes à de nouvelles applications Web. Ce nouveau système devait également permettre à CSM d'ajouter des services en fonction de l'évolution des demandes des clients et de faire face à la clientèle de plus en plus nombreuse.

Regroupement général grâce à des standards ouverts

CSM a travaillé avec IBM à la mise en œuvre d'un environnement d'exploitation

à la demande permettant à l'entreprise d'établir un système d'assurance maladie en ligne. Grâce à cette infrastructure basée sur des standards ouverts, l'entreprise peut facilement relier ses ressources existantes à de nouvelles applications et, par la même occasion, réduire la durée et les frais de maintenance. Grâce à ce nouveau système, CSM est en mesure de fournir des informations en toute fiabilité et d'assurer le traitement continu des données administratives (du bureau d'un dispensaire à l'infrastructure back office) de CSM, le tout en temps réel.

Le transfert immédiat de données en ligne permet au dispensaire d'accéder aux informations du compte d'un patient, de les actualiser et de soumettre rapidement une demande de remboursement. Les clients peuvent, de leur côté, accéder aux informations sur leur propre assurance maladie via Internet et les modifier. Les remboursements sont automatiquement virés sur leur compte bancaire. Les demandes de remboursement sont par conséquent réglées en seulement quelques jours au lieu de quelques semaines.

Une solution de développement et de déploiement IBM robuste

Client d'IBM depuis les années 1960, CSM a choisi le logiciel IBM WebSphere® et les outils de développement IBM Rational® pour renforcer les capacités de son logiciel de développement IBM VisualAge® Pacbase existant. Grâce à cette nouvelle solution, CSM dispose d'un environnement de développement et de déploiement intégré et souple qui lui permet d'utiliser au mieux ses anciens systèmes tout en étendant les données disponibles en back office au Web. Le logiciel WebSphere assure le bon fonctionnement des transactions de l'ordinateur central dans l'environnement

d'exécution Java™ des applications frontales Web. Le logiciel IBM WebSphere Application Server Network Deployment gère la logique de présentation frontale, la logique métier et l'intégration aux systèmes dorsaux de CSM. Les sockets TCP/IP font office de connecteurs pour le logiciel IBM CICS Transaction Server sur l'ordinateur central IBM. Les logiciels IBM Rational Rose XDE, IBM Rational ClearCase et IBM WebSphere Studio Application Developer simplifient par ailleurs le développement des applications en proposant un processus unifié basé sur un modèle.

Les logiciels IBM Rational Rose et IBM Rational Rose XDE Developer Edition optimisent l'environnement de développement intégré (IDE) reposant sur la technologie java de CSM auquel ils sont intégrés. La productivité des développeurs s'en trouve accrue car ils peuvent directement générer du code Java via le logiciel IBM Rational Rose XDE Developer Edition. Grâce à cette solide technologie, les développeurs de CSM disposent de nombreuses fonctionnalités d'analyse d'exécution et de développement basées sur un modèle qui leur permettent de concevoir des applications logicielles de qualité. Les développeurs peuvent également mettre à profit des environnements de conception de base et de développement pour répondre aux besoins des systèmes de CSM qui reposent sur la technologie Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE).

Grâce au logiciel IBM Rational PurifyPlus utilisé par CSM, les développeurs peuvent écrire plus de codes fiables et plus rapidement. Cette solution d'analyse d'exécution permet à CSM d'optimiser la fiabilité de l'exécution en identifiant une dégradation de la mémoire et en détectant

« IBM propose une solution On Demand Business complète. Comme ses solutions logicielles reposent sur des standards ouverts, nous avons pu mettre à profit les investissements réalisés dans nos applications existantes, ce qui nous a permis de moderniser notre infrastructure sans avoir à la recréer intégralement ».

Claude Petrini, Spécialiste en architecture logicielle, Caisses Sociales de Monaco

les fuites. Le logiciel Rational PurifyPlus permet par ailleurs de délester les surcharges au niveau des performances des applications et d'identifier le code concerné par l'optimisation des performances. Les développeurs n'ont par conséquent pas besoin de recompiler ni de relire le code.

Accès en temps réel aux informations essentielles sur les clients

L'architecture en étoile de la nouvelle solution IBM de CSM, basée sur des standards ouverts, a diminué les points d'intégration, réduisant ainsi la durée et les frais de maintenance de l'infrastructure de l'entreprise et lui permettant de se concentrer sur de nouvelles propositions de service à valeur ajoutée destinées à ses clients. La réutilisation des composants applicatifs contribue à simplifier l'infrastructure, ce qui facilite l'administration et réduit les coûts.

L'entreprise peut réagir rapidement en fonction des besoins fonctionnels et des réglementations gouvernementales en constante évolution en développant de nouveaux composants applicatifs (ou en adaptant ceux qui existent déjà), le tout avec rapidité et efficacité. Grâce à l'accès

en temps réel aux données d'assurance, CSM peut traiter les demandes et procéder aux règlements en quelques jours au lieu de quelques semaines, ce qui contribue à améliorer la satisfaction des utilisateurs. ■

Principaux composants

Logiciels

- IBM Rational Rose®
- IBM Rational Rose XDE™
- IBM Rational PurifyPlus™
- IBM Rational Quantify®
- IBM Rational ClearCase®
- IBM Rational PureCoverage®
- IBM WebSphere Studio Application Developer
- IBM WebSphere Application Server Network Deployment
- IBM CICS® Transaction Server
- IBM DB2® Universal Database™

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/software/fr/websphere

Cramo

Cramo consolide ses relations avec ses clients grâce au logiciel WebSphere.

L'ENJEU POUR CRAMO

Cramo devait offrir à ses clients la possibilité de passer en revue ses produits et ses services en temps réel sur le Web, sinon elle risquait de perdre des parts de marché.

POURQUOI ADOPTER UNE STRATÉGIE ON DEMAND BUSINESS ?

Améliorer et rationaliser les processus opérationnels pour que les clients puissent disposer de niveaux de service élevés et conserver leur avantage concurrentiel.

LA SOLUTION

Un extranet interentreprises intégré proposant des informations sur les produits et les tarifs, des statistiques financières et d'autres services aux employés et aux clients.

LES AVANTAGES

Service à la clientèle plus rapide et plus efficace sans effectif supplémentaire ; intégration transparente à l'ancien système ; réduction des frais de lancement.

« Nos clients n'avaient qu'à passer un coup de fil à la concurrence. Nous devions trouver un moyen plus réactif de répondre à leurs besoins avec nos produits et nos services ».

Hans König, Responsable des technologies de l'information, Cramo AB

Il est parfois tout simplement impossible de présenter rapidement les produits et les services de votre entreprise à un client. Cela est particulièrement vrai dans le cas d'une entreprise de location comme Cramo AB, dont les clients ont souvent besoin d'une quantité phénoménale d'informations avant de prendre une décision en matière de location.

Cramo (www.cramo.com) est l'un des plus grands groupes de location d'Europe du nord, avec des activités en Scandinavie, au Benelux et dans la région de la mer Baltique. L'entreprise, qui compte 900 employés, loue du matériel de construction, des engins de chantier et des bâtiments transportables ; plus de 180 dépôts distribuent les produits/services de l'entreprise.

Avantages présentés : la démarche On Demand Business

- Cramo a transformé ses processus opérationnels pour en optimiser l'efficacité, ce qui lui a permis d'être plus réactive envers ses clients sans pour autant augmenter ses effectifs
- L'infrastructure informatique normalisée assure la prise en charge de la croissance à venir de l'entreprise

Intégration de solutions qui assurent le passage à l'On Demand Business™

Les clients de Cramo, pour la plupart des entreprises de construction, des usines de fabrication et des établissements publics, ne se précipitent pas pour prendre une décision en matière de location. « La location d'un équipement lourd n'a rien à voir avec la location d'une voiture de sport pour un week-end » déclare Hans König, le responsable des technologies

de l'information chez Cramo. « Nos clients recherchent tout particulièrement des informations sur les produits, leur capacité et leurs performances par rapport au prix. S'ils ne se sont pas bien documentés à l'avance, la conclusion d'un contrat de location peut prendre un temps fou ».

La location d'un équipement est non seulement compliquée en soi, mais le contrat de location à proprement parler doit également être soigneusement étudié. Prenons l'exemple d'une grosse usine qui cherche à louer plusieurs types d'équipements en même temps, chaque équipement ayant un tarif différent ou étant loué pour des durées différentes. Convenir de tout cela au bureau du service client risque de prendre énormément de temps.

Cramo était par ailleurs consterné à la vue des engorgements dans ses dépôts. De longues files d'attente étaient monnaie courante et lorsque les clients essayaient de téléphoner, le problème restait identique. « Les clients étaient mis en attente et lorsque leur appel était enfin pris, les clients qui se trouvaient dans le dépôt devaient attendre que l'employé raccroche. »

Classée numéro un au palmarès des entreprises de location d'équipements sur le secteur Nord, Cramo se devait de protéger ses parts de marché. Comme les clients se plaignaient de longues attentes, Cramo a pressenti que sa position de leader sur le marché lui échapperait si elle ne faisait pas immédiatement face à la situation. « Nos clients n'avaient qu'à passer un coup de fil à la concurrence » déclare Hans König. « Nous devons trouver un moyen plus réactif de répondre à leurs besoins avec nos produits et nos services ».

« L'exécution de WebSphere et de DB2 sur System i nous a permis de disposer d'une plate forme ouverte et évolutive assurant à la fois des performances élevées et une fiabilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Grâce à ces produits, nous sommes en mesure de proposer à nos clients toutes les informations dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin ».

Hans Konig, Responsable des technologies de l'information, Cramo AB

L'entreprise a souhaité mettre à la disposition des consommateurs et des clients commerciaux toutes les informations dont ils avaient besoin en matière de location, avant qu'ils ne se présentent au dépôt. En tant qu'entreprise ayant peu de ressources, Cramo ne souhaitait pas résoudre ce problème en embauchant des effectifs supplémentaires. L'entreprise devait par conséquent trouver une solution peu coûteuse et efficace pour proposer des informations sur ses produits et ses services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

« Nous ne souhaitions pas simplement proposer des inventaires et des descriptifs détaillés en matière de location, mais aussi des données financières telles que l'historique des commandes et l'état du solde » indique Hans Konig. « Il nous est clairement apparu que nous devions changer notre façon de faire des affaires, sinon nous risquions de mécontenter, et donc de perdre, des clients ».

Une nouvelle solution en ligne présentant Cramo comme un leader éclairé sur le marché

Pour résoudre le problème, Cramo devait changer non seulement ses processus opérationnels, mais également l'infrastructure qui prend en charge ces processus. Cramo a étroitement collaboré avec IBM Business Partner Adcore et IBM Global Services pour mettre en place un système interentreprises (B2B)

assurant un accès en temps réel à des données sur les produits et leur disponibilité, à des informations sur la facturation et aux tarifs en vigueur. Grâce à ces informations, les clients sont en mesure de prendre des décisions et de passer une commande avant de se présenter au comptoir de location, ce qui accélère le processus transactionnel et évite à Cramo d'avoir à embaucher des effectifs supplémentaires.

Les clients peuvent désormais accéder au Web pour obtenir des réponses à leurs questions sur leurs soldes, consulter les commandes en cours, accéder aux prix qu'ils ont négociés et consulter leurs contrats de location. Le travail courant des employés des magasins de location s'en trouve par conséquent moins prenant. De plus, les clients peuvent créer leurs propres règles de gestion utilisateur pour permettre à leurs employés d'accéder au système. Le grand public peut accéder 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à la liste actualisée de tout ce qui est proposé par Cramo, avec des informations détaillées sur les caractéristiques techniques, les accessoires, les tarifs, la disponibilité des produits, etc.

Grâce aux fonctionnalités élaborées du système, les clients peuvent même configurer des options de location spécifiques en combinant des éléments, tels que des bulldozers, des échafaudages et des espaces modulaires. Ils peuvent

ensuite imprimer la configuration et la présenter à l'employé du dépôt en vue d'un traitement immédiat.

WebSphere à la base de l'extranet interentreprises

L'extranet interentreprises de Cramo repose sur la famille de logiciels WebSphere. L'entreprise a développé ses nouvelles applications Web destinées à ses clients à l'aide d'IBM WebSphere Studio Application Developer. IBM WebSphere Application Server fait quant à lui office de moteur d'exécution pour les applications métiers reposant sur la technologie Java™. Cramo utilise par ailleurs IBM WebSphere Edge Server pour les fonctions d'équilibrage de charge et de sauvegarde.

IBM DB2 Universal Database, qui est exécuté sur un système IBM **@server** System i 825, sert de système de gestion des informations dorsal pour la longue liste d'équipements de location de Cramo. Cramo exécute également en parallèle IBM DB2 Universal Database pour Windows sur les systèmes à processeurs Intel. Cramo utilise par ailleurs une solution de gestion de contenu tierce qui est exécutée sur un serveur IBM Lotus Domino. « Plusieurs fonctionnalités de Domino assurent une stabilité et une disponibilité élevées » indique Hans Konig. « Ces capacités revêtent une grande importance à nos yeux ». Pour accéder à sa base de données DB2 existante, Cramo utilise DB2 Connect.

Il s'agit là d'une fonction primordiale, car l'ancienne base de données comporte non seulement des informations essentielles sur l'historique des commandes des clients jusqu'à plusieurs années en arrière, mais aussi une mine d'informations sur les équipements, les appareils et d'autres produits de location.



Le nouveau site Web de Cramo permet à ses clients d'effectuer leur choix parmi une large gamme d'appareils et d'équipements en location.

En reliant les deux bases de données, Cramo peut mettre à profit ses investissements existants tout en faisant des projets pour l'avenir.

« L'exécution de WebSphere et de DB2 sur System i nous a permis de disposer d'une plate forme ouverte et évolutive assurant à la fois des performances élevées et une fiabilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 » indique Hans König.

« Grâce à ces produits, nous sommes en mesure de proposer à nos clients toutes les informations dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin ».

Consolidation des relations de Cramo avec ses clients

Le projet est toujours en cours de déploiement, mais les résultats obtenus à partir du programme pilote ont été impressionnants. Les sept magasins sélectionnés pour tester ce programme pilote ont reçu des retours positifs sur le nouveau site extranet, notamment sur sa convivialité et ses fonctionnalités élaborées. Comme les clients traitent

rapidement en amont les questions relatives aux produits et aux services, la solution est en passe de raccourcir les files d'attente aux dépôts. Cramo estime que le nouveau système réduira les temps de traitement des locations de 50 %.

Cramo est convaincu que la nouvelle solution contribuera non seulement à consolider ses relations avec ses clients, mais également à réduire ses frais d'exploitation en diminuant le temps passé par les employés avec chaque client.

« Notre solution de commerce électronique IBM permet à nos consommateurs et à nos clients d'effectuer eux-mêmes le travail préliminaire, tout en déchargeant le personnel des dépôts qui peut se consacrer à d'autres activités » indique Hans König. « Auparavant, ils auraient dû se présenter au comptoir pour passer en revue les diverses options possibles avec l'un des membres de notre personnel et ce après avoir fait la queue pendant 20 minutes tout comme la personne qui se trouvait devant eux ».

Sur cette lancée, l'entreprise projette d'ajouter un nouveau système d'approvisionnement des stocks qui sera exécuté sur une plate forme System i. Elle prévoit également d'ajouter des fonctionnalités de commerce électronique permettant aux clients de régler leurs locations en ligne. Cramo mise sur une réduction des frais de lancement grâce à la réutilisation des composants applicatifs et aux compétences acquises au cours du projet initial. Cramo a par ailleurs l'intention de ne pas dépasser son budget informatique, grâce à la souplesse du plan financier proposé par IBM Global Financing.

« Avec la nouvelle solution WebSphere, Cramo se présente comme un leader éclairé sur le marché de la location d'équipements en ayant recours à la technologie pour devenir plus réactif envers ses clients » indique Hans König. « Elle nous a permis d'être beaucoup plus agressifs pour faire face à la concurrence sur le marché et elle continuera à nous aider à mesure que notre activité se développera ». ■

Principaux composants

Logiciels

- IBM WebSphere® Application Server
- IBM WebSphere Studio Application Developer
- IBM WebSphere Edge Server
- IBM DB2® Universal Database™ pour Windows®
- IBM DB2 Connect™
- IBM Lotus® Domino™ Serveurs
- IBM @server® System i™ Services
- IBM Global Services

Partenaire commercial

- Adcore

Deutscher Direktmarketing Verband (DDV)

Deutscher Direktmarketing Verband récompense la solution intégrée d'IBM.

L'ENJEU POUR DDV

Réduire les interventions manuelles dans le programme de récompenses annuel et rationaliser le processus de soumission en ligne pour les candidats.

POURQUOI IBM ?

Membre de premier plan de DDV, IBM a proposé ses outils logiciels Express (spécialement adaptés aux petites et moyennes structures) qui assurent les performances et l'évolutivité recherchées, à un prix accessible pour DDV.

SOLUTION

Solution de soumission automatisée, en libre service sur le Web qui évite toute paperasserie aux candidats.

LES AVANTAGES

Augmentation de 33% du nombre de campagnes de marketing direct soumises pour le concours; augmentation de 36% du nombre d'entreprises membres participant au concours; facilité de gestion de l'augmentation des soumissions, sans effectif supplémentaire pour DDV.

Mélange de savoir faire et de connaissances, la vente directe poursuit son évolution en convainquant les clients de procéder à leurs achats directement à partir des supports qu'ils utilisent. En mettant à la disposition des clients un support qui leur permette de donner leur réponse au vendeur en cliquant, en téléphonant ou en envoyant un courrier électronique, la réussite ou l'échec de la vente directe est immédiatement perceptible. Lorsque la publicité sur la vente directe est particulièrement réussie, elle se voit décerner une récompense, comme celle qui est attribuée chaque année par l'Association allemande de vente directe Deutscher Direktmarketing Verband e.V. (DDV).

L'Association DDV, qui est installée à Wiesbaden en Allemagne et qui représente les intérêts de quasiment 900 membres (agences de publicité et entreprises), a pour objet de promouvoir les normes de qualité de la vente directe en Allemagne. Cette Association, qui compte 12 employés, contribue également à donner une image positive de la vente directe et joue le rôle d'intermédiaire entre l'industrie et les consommateurs.

L'une des activités les plus en vue de DDV reste son programme de récompenses annuel. Les agences membres soumettent des candidats qui représentent leurs espoirs de remporter une médaille d'or, d'argent ou de bronze.

Les membres soumettaient auparavant leur candidature manuellement, ce qui représentait beaucoup de paperasserie pour les membres de l'Association et du jury. L'Association DDV a récemment collaboré avec l'un de ses membres de premier plan, IBM, et avec un partenaire commercial IBM Business Partner ARS Computer and Consulting GmbH pour développer une application de soumission des candidatures en ligne que ses membres pourraient utiliser pour participer au concours et soumettre leurs projets.

Automatisation du processus de soumission

Pour exécuter son application en ligne, qui est hébergée par un site tiers, DDV a choisi IBM DB2® Universal Database™ Express Edition, IBM WebSphere Application Server – Express et SUSE LINUX® Professional 9.1. ARS a développé et mis en œuvre la solution à l'aide des

« Il est facile de désigner un vainqueur dans l'univers de la vente directe. Grâce à IBM et ARS, nous disposons d'une solution gagnante qui va contribuer à faire de notre concours un brillant exemple des initiatives que nous encourageons ».

Martina Rambach, Chef de projet, Relations publiques, DDV



logiciels IBM Rational® Application Developer pour WebSphere® (auparavant connu sous le nom d'IBM WebSphere Studio Application Developer), JavaServer Faces et Service Data Objects.

DDV a mis en œuvre l'application de soumission de candidatures, sans les composants propres au jury. Mais grâce à la simplification et à l'automatisation du processus de candidature, un nombre plus élevé d'entreprises a participé au concours et a soumis davantage de campagnes. En 2004, 120 agences ont participé au concours et ont présenté 330 campagnes. En 2005, 160 agences ont participé au concours (soit 33 % d'augmentation) et ont présenté 450 campagnes (soit 36 % d'augmentation). La nouvelle technologie IBM permet à DDV de gérer beaucoup plus facilement le surplus de volume de projets sans effectif supplémentaire. Une fois que les composants de l'application propres au jury seront terminés, l'organisation prévoit que la durée de ce processus passera de trois jours à un jour.

« Nous avons choisi l'édition Express des logiciels IBM DB2 Universal Database et IBM WebSphere Application Server, car ils assurent l'évolutivité et les performances dont nous avons besoin pour notre projet et ils restent à un prix abordable pour une organisation comme DDV » indique Martina Rambach, chef de projet, Relations publiques chez DDV.

Proposer un support de réponse direct

Grâce au nouveau processus de soumission électronique, les agences peuvent maintenant s'inscrire et recevoir des noms d'utilisateur et des mots de passe qui leur permettent de lancer le processus de soumission.

« Nous avons choisi l'édition Express des logiciels IBM DB2 Universal Database et IBM WebSphere Application Server, car ils assurent l'évolutivité et les performances dont nous avons besoin pour notre projet et ils restent à un prix abordable pour une organisation comme DDV ».

Claude Petrini, Spécialiste en architecture logicielle, Caisses Sociales de Monaco

Une fois connectés, les concurrents accèdent à une page de présentation qui répertorie les campagnes de leur agence. À partir de cette page, ils peuvent soumettre la candidature d'une nouvelle campagne en remplissant un formulaire indiquant des informations essentielles sur cette campagne. Les concurrents soumettent ensuite leurs fichiers électroniques qui présentent leur créativité sous une forme multimédia (images, son et vidéo).

ARS a conçu une solide structure de base de donnée pour assurer la gestion de ce contenu, en utilisant JavaServer Pages avec des composants JavaServer Faces pour développer et mettre en œuvre les pages de codes appropriées. JavaServer Faces simplifie la création d'interfaces utilisateur grâce à un modèle de programmation convivial qui s'adresse à des utilisateurs de différents niveaux. De la même manière, Service Data Objects permet à DDV de mettre à profit des modèles de programmation réutilisables pour créer des accès à des données stockées. « JavaServer Faces et Service Data Objects sont de nouvelles technologies prometteuses que nous souhaitons utiliser pour créer une application de pointe » déclare Dietmar Rager, expert consultant chez ARS. « C'est une bonne chose que DB2 Express et WebSphere Application Server – Express prennent en charge ces nouvelles technologies normalisées ».

Solution facile à installer et à administrer

L'application est exécutée pendant la période du concours dans le cadre du site Web de DDV. ARS a installé la base de données DB2 et le logiciel WebSphere Application Server sur un serveur dédié distant. ARS a également installé un client d'exécution logiciel DB2, indexé la base de donnée et installé un accès frontal aux tables.

DB2 Universal Database Express Edition propose des fonctionnalités d'autoréglage et d'autoconfiguration destinées à faciliter la gestion des informations. « DB2 et WebSphere Express facilitent l'installation et l'administration » précise Dietmar Rager. « Le lancement à distance de sauvegardes nocturnes de la base de données est une simple question de ligne de commande ».

Accélération de la valorisation

La prise en charge de Linux par les logiciels IBM est une autre particularité appréciée de DDV. « Nous valorisons la rentabilité et la stabilité de Linux » explique Martina Rambach. « En toute franchise, Linux était la seule option qui nous était proposée par notre hébergeur, mais cela n'a heureusement posé aucun problème du fait de la souplesse des logiciels IBM et de la prise en charge bien documentée de Linux ». IBM WebSphere Application Server – Express et DB2 Universal Database Express Edition prennent également en

« JavaServer Faces et Service Data Objects sont de nouvelles technologies prometteuses que nous souhaitons utiliser pour créer une application de pointe. C'est une bonne chose que DB2 Express et WebSphere Application Server – Express prennent en charge ces nouvelles technologies normalisées ».

Dietmar Rager, Expert consultant, ARS Computer and Consulting GmbH



L'inscription au concours et la soumission de fichiers à contenu multimédia pour les campagnes ne prennent maintenant plus que quelques minutes.

charge des environnements de développement intégrés courants pour accélérer la mise sur le marché de nouvelles applications, en s'appuyant sur des standards ouverts. ARS a participé au test bêta de Rational Application Developer pour WebSphere en utilisant ce produit pour tester l'application de soumission de DDV lors de ses phases initiales. « Rational Application Developer pour WebSphere nous a permis de peaufiner l'application et nous avons par la même occasion aidé IBM à développer ce produit » indique Martina Rambach. « On reconnaît bien là la façon de procéder d'IBM qui propose des ressources pour faciliter la tâche de ses clients ».

Mise au point d'une solution de grande qualité

Tandis que l'Association DDV continue à développer son application de soumission de candidatures, elle bénéficie de la sécurité, des performances élevées et des faibles coûts de sa solution DB2, WebSphere et Linux. DDV est également ravie que cette nouvelle solution vienne renforcer ses initiatives en matière de gestion des relations avec les clients, car elle peut stocker en toute sécurité les informations fondamentales des agences dans sa base de données DB2 à laquelle les employés ont à tout moment accès.

« Il est facile de désigner un vainqueur dans l'univers de la vente directe » indique Martina Rambach. « Grâce à IBM et ARS, nous disposons d'une solution gagnante qui va contribuer à faire de notre concours un brillant exemple des initiatives que nous encourageons ». ■

Principaux composants

Logiciels

- IBM DB2 Universal Database Express Edition, Version 8.2
- IBM Rational Application Developer for WebSphere
- IBM WebSphere Application Server – Express
- SUSE LINUX Professional 9.1

Partenaire commercial

- ARS Computer and Consulting GmbH

Pour plus d'informations sur DDV, consultez son site Web à l'adresse suivante : www.ddv.de/english

Pour plus d'informations sur ARS Computer and Consulting GmbH, consultez son site Web à l'adresse suivante : www.ars.de

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web aux adresses suivantes :

ibm.com/software/fr/db2

ibm.com/software/fr/websphere

30

Citelum

Travailler plus efficacement alors que l'entreprise se développe fortement à l'international.

31

Alpix

Permettre une communication optimisée entre les équipes dans le cadre de la fusion de 4 entités juridiques afin de faciliter l'adoption de nouvelles procédures communes.

33

Scor

Accompagner le développement de l'activité en accélérant l'accès à l'information au sein de l'entreprise.

35

TRYBA

Changer sa façon de faire des affaires en mettant à la disposition de ses employés un moyen d'accès plus efficace aux applications fondamentales de l'entreprise.

COLLABORATION EN ENTREPRISE ET PORTAIL



Citelum / Alpix / Scor / TRYBA

ibm.com/software/fr/lotus

Citelum

WebSphere Portal Express, Lotus QuickPlace et Eliadis : le choix éclairé de Citelum

L'ENJEU POUR CITÉLUM

Travailler plus efficacement alors que l'entreprise se développe fortement à l'international.

LA SOLUTION

Déploiement d'un portail intranet avec IBM WebSphere Portal Express permettant aussi de travailler en équipe grâce à IBM Lotus QuickPlace. Une solution conçue et mise en place avec Eliadis, partenaire IBM.

LES AVANTAGES

Un espace de travail unifié dans lequel les utilisateurs trouvent facilement les informations et les applications dont ils ont besoin.



« Le portail intranet a été créé pour simplifier l'accès à l'information et aux applications ».

Olivier Coquille, Directeur des systèmes d'information de Citelum

L'illumination de la Tour Eiffel en rouge à l'occasion du Nouvel An chinois et l'habillage en bleu-blanc-rouge de la porte Zheng Yang Men à Pékin dans le cadre des années croisées France-Chine, c'était Citelum. L'éclairage urbain de Venise, Prague, Brasilia, Manaus, Puebla, Bordeaux et bien d'autres villes partout dans le monde, c'est Citelum. Leader mondial des services aux villes dans le domaine de la lumière – éclairage public, lumière artistique, régulation du trafic –, le groupe Citelum s'est imposé en à peine plus de dix ans comme un partenaire majeur des collectivités locales en France et au-delà. Face à une croissance exceptionnelle qui l'a fait passer de trois collaborateurs en 1993 à 1 700 en 2005, il était devenu indispensable de transformer l'environnement de travail interne à l'entreprise. La création d'un portail intranet avec IBM WebSphere Portal Express, répond à un besoin croissant de cette PME largement tournée vers l'international : travailler plus efficacement.

Un portail pour accéder facilement aux ressources internes

Sur 1,7 million de points lumineux gérés par Citelum, 60 % le sont hors de France. La majorité des effectifs, répartis dans 40 agences, se trouve également à l'étranger (Europe, Afrique du Nord, Amérique du Sud, Asie du Sud-Est). Et en 2004, sur 151,4 millions d'euros de chiffre d'affaires, plus de la moitié a été réalisée pour la première fois à l'international. « Le portail intranet a été créé pour accompagner l'expansion de Citelum, commente Olivier Coquille, directeur des systèmes d'information de Citelum. Nous voulions simplifier l'accès à l'information et aux applications. »

La solution proposée par Eliadis, partenaire IBM, et mise en œuvre avec son aide, est en cours de déploiement depuis mai 2005. Près de 550 personnes auront accès au portail. Adaptée au budget d'une entreprise comme Citelum et facile à administrer, la solution IBM WebSphere Portal Express comprend le portail personnalisable, un gestionnaire de documents, des « portlets » et les outils pour en développer d'autres, et le serveur d'application WebSphere Application Server. Citelum souhaitant favoriser le travail collaboratif, la solution IBM Lotus QuickPlace a été intégrée à l'intranet.

Un espace de travail unifié

« Avec cette solution, nous avons créé un espace de travail unifié dans lequel les collaborateurs de Citelum trouvent facilement les ressources en information dont ils ont besoin », souligne Olivier Coquille. C'est-à-dire les applications métier et de gestion (gestion des candélabres et des installations électriques, gestion des interventions, gestion de projet, base de données cartographique...), une base documentaire (réglementation, catalogues, fournisseurs, documentation technique, formations...), la messagerie IBM Lotus Notes, le service d'annuaire Active Directory de Microsoft, l'actualité interne. « En donnant l'accès aux applications, à la gestion électronique de documents et aux dossiers partagés via une interface unique, nous avons aussi amélioré la sécurité grâce à une meilleure maîtrise du système d'authentification. »

L'accompagnement, un facteur clé de succès

Au-delà de la pertinence de la solution sur les plans fonctionnel et technique, Olivier Coquille note la qualité de l'accompagnement dont Citélum a bénéficié de la part d'Eliadis : « Initié par la direction de la communication et la direction informatique, ce portail est devenu un véritable projet d'entreprise porté par une équipe. La démarche d'Eliadis a favorisé les synergies internes et contribué à sa réussite. »

Deux chantiers ont été conduits en parallèle :

- spécifications de l'architecture de navigation et des espaces de gestion documentaire avec les directions fonctionnelles (direction de la communication, direction technique et des achats, direction de la qualité, direction des systèmes d'information) ;
- définition et validation avec l'équipe informatique des méthodes et mécanismes d'intégration dans le portail des composantes du système d'information.

« Initié par la direction de la communication et la DSI, ce portail est devenu un véritable projet d'entreprise porté par une équipe ».

Olivier Coquille, Directeur des systèmes d'information de Citélum

Ces deux axes de travail ont ensuite convergé pour aboutir à la réalisation d'un projet pilote, préalable indispensable au déploiement. La conduite du changement a été omniprésente grâce à un processus continu de transfert de compétences suivi d'une aide à la formation.

« Dans les deux années qui ont précédé la mise en place du portail intranet, l'infrastructure informatique de Citélum a considérablement évolué, précise Olivier Coquille. Les postes de travail sont passés de 350 à 580, le nombre de serveurs a quintuplé et le nombre d'applications a doublé. Ce portail s'intègre bien dans notre schéma directeur pour les années 2003-2008, dont le pivot est l'optimisation de la gestion du système d'information. C'est un facteur important du soutien à la croissance de Citélum ». ■

Eliadis est spécialisée dans l'intégration d'outils de communication d'entreprise (messagerie, gestion électronique de documents, workflow, Intranet/Internet, portail). « Premier Partner » IBM pour les technologies Lotus Domino et IBM WebSphere, Eliadis accompagne les clients d'IBM dans leurs problématiques d'infrastructure logicielle, de développement et de conduite de projet. Eliadis a développé une gamme de plus de 15 applications complémentaires des solutions d'IBM.

www.eliadis.com

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/software/fr/lotus

Alpix

Alpix Groupe ou comment le « travail collaboratif » avec Lotus Domino et Diapanet permet une fusion accélérée.

L'ENJEU POUR LE GROUPE ALPIX

Permettre une communication optimisée entre les équipes dans le cadre de la fusion de 4 entités juridiques afin de faciliter l'adoption de nouvelles procédures communes.

LA SOLUTION

La mise en place de la solution de travail collaboratif Diapanet sur plate-forme Lotus Domino. Prestation assurée en deux mois par les équipes d'Alpix.

LES AVANTAGES

Un partage d'informations transparent et intuitif pour toutes les équipes, qu'elle que soit leur origine, la mise en commun d'une base de données clients et prospects, une meilleure adoption des nouvelles procédures internes, la mise en place de groupes par projets mieux coordonnés.

Le secteur informatique tend à se rationaliser depuis quelques années. Les marges diminuant et les compétences techniques nécessaires évoluant de plus en plus vite, le Groupe Alpix est né en 2002 du rapprochement de 4 entités juridiques (Albe, Coaxe, Imatech et SPI) afin de constituer la première société de services informatiques en Champagne Ardenne (40 collaborateurs, 5 M€ de CA, 1200 clients).

Les challenges à relever étaient nombreux et la constitution d'une telle entité n'était pas compatible avec la simple adoption du mode d'organisation de l'une ou l'autre des entités d'origine. Il a donc été décidé de tout remettre à plat, de l'organigramme fonctionnel à la définition de nouveaux départements ainsi que la mise en place de nouvelles procédures.

Adopter rapidement de nouvelles pratiques

Il était nécessaire de faire adopter très rapidement aux collaborateurs d'Alpix les nouveaux documents (papiers entêtes, devis, contrats, formulaires) ainsi la nouvelle organisation tant au niveau commercial que technique ou logistique.

Lotus Domino et Diapanet

C'est là que la solution Diapanet, éditée par le Groupe Alpix, s'est révélée particulièrement pertinente. Conçue sur le socle technologique Lotus Domino d'IBM, elle s'appuie sur les fonctionnalités de communication et de coordination des fonctions messagerie et partage d'agendas. Elle a permis de centraliser sur un portail utilisateur unique à la fois la dimension clients et fournisseurs (coordonnées, correspondances courriers, fax et mails, contrats, affaires, litiges, etc...) accessible à tous les utilisateurs et leur permettant un accès immédiat à l'information.

Une bibliothèque électronique été mise en place permettant de centraliser tous les documents conçus à l'occasion de la création de l'entité groupe et permettant à chacun d'y avoir accès en ayant la certitude que c'était la bonne version et qu'elle avait été validée par la direction. Ce partage centralisé d'informations permet à chacun de se sentir concerné, développe l'esprit de collaboration et de transparence pour une meilleure efficacité collective.

« Il était nécessaire de faire adopter très rapidement aux collaborateurs d'Alpix les nouveaux documents ainsi que la nouvelle organisation ».

Thierry Deltour, PDG du Groupe Alpix

La gestion du SAV s'appuie aussi sur cette technologie, ce qui a permis de refondre les différentes pratiques des entités en une seule regroupant le meilleur de chacune des pratiques pour le bénéfice de la collectivité.

Depuis octobre 2003, les 40 collaborateurs du groupe Alpix utilisent le portail Diapanet et particulièrement les commerciaux qui y voient un outil d'organisation personnelle efficace ainsi qu'un espace de collaboration pertinent pour les nomades qui peuvent se connecter à distance à partir de leurs ordinateurs portables et de solutions de communication mobiles (France Télécom Business Everywhere) en toute sécurité.

Le commercial va pouvoir communiquer avec ses clients par courrier, mail ou fax directement à partir du portail, établir un devis à partir des modèles référencés, consulter un tarif à partir de la bibliothèque électronique, visualiser un historique de la relation client n'importe quand et de n'importe où.

Le formateur va pouvoir accéder en temps réel au planning général de formation (disponibilité des salles et des équipements), aux programmes de formation, aux supports de cours et même établir ses convocations ou fiches d'évaluation de manière automatique. Le technicien va pouvoir consulter une base de connaissances de son bureau ou de chez son client, accéder aux caractéristiques du parc de son client ou aux paramètres et codes d'accès. Il pourra aussi vérifier si le client est sous contrat de maintenance et rédiger ses rapports d'intervention qui viendront enrichir la base d'historique du client.

Enfin, pour tous les utilisateurs, un suivi des appels téléphoniques entrants couplé à un CTI, un circuit de validation des demandes de congés ou de réservation d'un véhicule de service ou d'un équipement particulier, la gestion des compétences et des plans de formation sont autant de fonctionnalités appréciées au quotidien par leur simplicité et leur efficacité.



Fiabilité, simplicité et efficacité

Appuyé sur la technologie Lotus Domino retenue pour sa robustesse, sa fiabilité et sa capacité à communiquer, la solution Diapanet est unanimement appréciée pour l'intuitivité de son ergonomie qui est commune à toutes les applications déployées. Au final, le fait de ne pas avoir à se soucier de la technologie permet de se concentrer sur les points primordiaux d'organisation, de sécurité et de développement de l'esprit collaboratif dans l'entreprise, source de valeur ajoutée pour la collectivité et qui permet de bénéficier d'un avantage concurrentiel distinctif fort utile dans cette période complexe.

Fort de la réussite de cette première phase, Alpix va déployer début 2005 la technologie IBM Lotus Workplace permettant encore une meilleure ergonomie générale et l'intégration d'outils bureautiques natifs pour augmenter l'efficacité de la production de documents.

Quel meilleur exemple pour les clients d'Alpix que de démontrer l'efficacité de la solution Diapanet pour ses propres besoins ? Cela augure d'excellentes perspectives de déploiement de cette solution dans la région et sur le territoire français grâce au réseau de partenaires d'Alpix! ■

« Appuyée sur la technologie Lotus Domino retenue pour sa robustesse, sa fiabilité et sa capacité à communiquer, la solution Diapanet est unanimement appréciée pour l'intuitivité de son ergonomie qui est commune à toutes les applications déployées ».

Alexis Vernier, DSI du Groupe Alpix

Scor

Portail d'entreprise : le groupe Scor souscrit à la solution IBM WebSphere Portal Server

L'ENJEU POUR SCOR

Accompagner le développement de l'activité en accélérant l'accès à l'information au sein de l'entreprise.

LA SOLUTION

Création du portail intranet myscor.com à l'aide du logiciel IBM WebSphere Portal Server. Conseil et intégration assurés par Atos Origin.

LES AVANTAGES

Rapidité d'accès aux informations métiers selon les profils des utilisateurs. Meilleur partage de la connaissance et meilleure réactivité au quotidien.

« Le portail s'affiche dès que la session Windows est ouverte. Il est le vecteur privilégié de l'information au sein du groupe Scor ».

Dominique Dionnet, Responsable du centre de gestion de l'information chez Scor

Le groupe Scor est le premier réassureur français avec 2,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2004. Ses 1 038 collaborateurs, répartis dans 24 implantations mondiales, sont au service de plus de 2 000 clients dans 134 pays. Depuis octobre 2004, leur base d'information privilégiée s'appelle myscor.com. Créé à l'aide du logiciel IBM WebSphere Portal Server – aujourd'hui remplacé par IBM WebSphere Portal for Multiplatforms –, ce portail bilingue français-anglais fédère toutes les informations utiles à leur activité professionnelle et même plus. A court terme, il sera le point d'entrée unique au système d'information.

Atos Origin, partenaire IBM, a conseillé le groupe Scor dans le choix de la plate-forme puis intégré la solution.

Un outil incontournable

« Le portail s'affiche dès que la session Windows est ouverte. Personne ne peut y échapper ! » Dominique Dionnet, responsable du centre de gestion de l'information chez Scor, sait qu'il faut rendre ce genre d'outil incontournable pour que les collaborateurs se l'approprient. Un autre moyen : annoncer toutes les nouveautés sur l'intranet : « L'actualité ne transite plus par la messagerie », dit-elle. Qu'il s'agisse d'une nouvelle réglementation, d'une étude sur la concurrence ou de

l'annonce de résultats, toute information intéressant une ou plusieurs communautés de métiers est mise en ligne sur l'intranet.

La vocation de myscor.com est de mettre rapidement à la disposition des collaborateurs le contenu documentaire dont ils ont besoin pour exercer leurs métiers. «Ce portail est le vecteur privilégié de l'information au sein du groupe Scor», précise Dominique Dionnet. Il est organisé en espaces fonctionnels et transversaux qui recouvrent l'actualité du groupe, la gestion des ressources humaines, les métiers, les ressources documentaires, la formation, les services pratiques, les activités sociales et culturelles.

Fin 2005, 9 000 documents étaient stockés dont 1 000 publiés au cours de l'année. Près de 300 000 documents ont été consultés, soit 30 % de plus qu'en 2004. Cette progression montre que l'intranet tend à devenir partie intégrante du quotidien des salariés de Scor.

Une solution technique « parfaite »

Le logiciel IBM WebSphere Portal Server apporte, via une interface unique, toutes les fonctionnalités qui permettent aux utilisateurs de disposer, au bon moment, d'une information ciblée, correspondant à leur profil et à leur zone géographique : publication de contenu Web, workflow de validation, gestion des documents et référentiel, personnalisation, portlets. Pour Guy Balabanian, chargé du projet à la direction des systèmes d'information de Scor, «la cohérence des composantes du logiciel génère des gains de productivité grâce au temps gagné et à la pertinence de l'information reçue par les collaborateurs.»

Sur le plan technique, la solution IBM WebSphere Portal Server est considérée comme « parfaite » par la DSI. Les raisons avancées sont, pour l'essentiel : l'unicité

« La cohérence des composantes du logiciel IBM WebSphere Portal Server génère des gains de productivité ».

Guy Balabanian, Chargé du projet à la direction des systèmes d'information de Scor

des outils de stockage et de navigation, le respect du standard J2EE, la puissance du moteur de recherche, le socle IBM WebSphere Application Server. « Nous restons dans un environnement connu et maîtrisé », commente Guy Balabanian.

Un accès rapide aux informations voulues

Des portlets de raccourci adaptés aux différents métiers permettent un accès rapide aux informations voulues. « Nous n'utilisons pas les techniques du push pour que les utilisateurs soient autonomes », explique Dominique Dionnet. « Nous ne voulions pas trop les assister. » Chacun va droit au but en fonction des autorisations qui lui sont données pour rechercher les derniers rapports de veille stratégique, un guide de souscription ou lancer une requête dans la base de données statistiques. Tout le monde peut également soumettre des contenus en suivant le circuit de validation prévu.

Souscripteurs, actuaires, juristes, financiers, informaticiens, comptables et gestionnaires ont à portée de main un outil d'une grande efficacité qui leur permet de :

- rationaliser et simplifier la recherche de l'information,
- disposer plus vite de la bonne information,
- mettre leurs ressources en commun.

Ce portail qui remplace un intranet arrivé aux limites de ses possibilités apporte aux salariés du groupe Scor l'avantage de l'autonomie grâce à l'accès immédiat à l'information. Pour l'entreprise, c'est une nouvelle source de réactivité au quotidien. ■

Atos Origin est l'un des principaux acteurs internationaux dans les services informatiques. Sa mission est de traduire la vision stratégique de ses clients en résultats par une meilleure utilisation de solutions de conseil, intégration de systèmes et infogérance. Implanté dans 50 pays à travers le monde, Atos Origin réalise un chiffre d'affaires annuel de plus de 5 milliards d'euros avec un effectif de 45 000 personnes.

www.fr.atosorigin.com



TRYBA

TRYBA augmente la productivité de ses employés grâce à un portail d'entreprise.



L'ENJEU POUR TRYBA

TRYBA souhaitait changer sa façon de faire des affaires en mettant à la disposition de ses employés un moyen d'accès plus efficace aux applications fondamentales de l'entreprise.

POURQUOI PASSER À ON DEMAND BUSINESS™ ?

TRYBA se devait d'intégrer ses informations et ses processus pour augmenter la productivité et devenir plus réactive envers ses clients.

LA SOLUTION

Une solution On Demand Workplace reposant sur un portail d'entreprise assurant un accès rationalisé aux principaux systèmes de messagerie, de collaboration et de chaîne d'approvisionnement.

LES AVANTAGES

- Amortissement intégral en moins d'un an.
- Augmentation de la productivité du personnel de TRYBA de 20%.
- Accélération du traitement des commandes grâce à la rationalisation des processus opérationnels.
- Amélioration de la réactivité envers les clients.

« Le logiciel IBM WebSphere Portal - Express convient parfaitement aux petites entreprises du fait de son niveau de prix peu élevé. Comme nous ne disposons pas d'un budget informatique très important, nous avons été agréablement surpris d'apprendre que ce produit restait abordable et dans nos moyens ».

Didier Weiss, Responsable informatique, TRYBA

Implantée en Alsace, TRYBA est l'un des principaux fournisseurs de fenêtres, de portes et de volets sur mesure en Europe. L'entreprise, qui a été créée en 1979, compte 1 350 employés et possède des bureaux dans 20 pays. Sur le marché concurrentiel des produits du bâtiment commandés à l'unité, TRYBA s'est distinguée en proposant des services exceptionnels à ses clients. Mais pour continuer à assurer sa croissance, l'entreprise devait trouver un moyen plus efficace de traiter les ordres de travail.

Les employés devaient auparavant se connecter à plusieurs systèmes internes pour effectuer diverses tâches, telles que la saisie des caractéristiques des commandes et le calcul des dates de livraison. Comme chaque système possédait ses propres règles de connexion, le processus était contraignant et prenait du temps. Les employés se trouvaient par ailleurs dans l'incapacité de connaître rapidement l'état d'une commande.

Pour résoudre ces problèmes, TRYBA devait transformer les processus de son activité principale. Cela passait non seulement par l'optimisation de ses investissements informatiques actuels, mais également par l'augmentation de la

productivité de ses employés. Pour l'aider à mettre en œuvre ces changements structurels, TRYBA a fait appel au partenaire commercial IBM Advanced BusinessWare, un développeur de solutions logicielles installé en France. Après avoir déterminé qu'un portail serait une solution qui accélérerait l'accès aux applications de TRYBA, Advanced BusinessWare a recommandé le logiciel IBM WebSphere Portal - Express. « Nous avons étudié différentes propositions, mais c'est IBM qui proposait une solution peu coûteuse et multifonction qui correspondait exactement à ce que nous recherchions » déclare Didier Weiss, le responsable informatique chez TRYBA.

Grâce au logiciel WebSphere Portal - Express, TRYBA a mis en œuvre un portail intranet qui a transformé le fonctionnement interne de l'entreprise. En unifiant les nombreux systèmes dans une seule interface, il n'est désormais plus nécessaire de se connecter à plusieurs reprises ni de répéter les étapes de saisie de données associées au traitement des ordres de travail. « La productivité est en hausse et nous sommes plus réactifs pour répondre aux questions de nos partenaires du fait de l'accélération de l'accès aux informations sur l'état des commandes » indique Didier Weiss.

« Grâce à IBM, le projet est de bout en bout une franche réussite et nous nous rapprochons considérablement de notre objectif de devenir une entreprise à la demande. En proposant à nos employés une vue intégrée de nos systèmes hétérogènes, nous avons considérablement rationalisé nos processus de gestion des commandes. Nous pouvons par conséquent proposer de meilleurs services à nos clients, car toute notre entreprise fonctionne maintenant avec une bien meilleure efficacité ».

Didier Weiss, Responsable informatique, TRYBA

Rationalisation des processus de gestion des commandes

Grâce à cette nouvelle solution, le personnel de TRYBA dispose d'un point d'entrée Web unique pour les applications essentielles de l'entreprise. Les employés peuvent maintenant passer plus rapidement des commandes en suivant moins de procédures répétitives, ce qui leur fait gagner 20 % de leur temps chaque jour. Et comme l'état des commandes est mis à jour en temps réel, les employés peuvent répondre aux questions des clients sur la base d'informations exactes et pertinentes. « Nous espérons amortir nos investissements dans les 6 prochains mois grâce à l'augmentation de la productivité des employés » explique Didier Weiss.

Définition d'On Demand Workplace

- Un portail d'entreprise sécurisé qui permet aux employés de communiquer de façon dynamique avec des processus essentiels et d'autres collaborateurs.
- Un lieu de travail personnalisé qui rationalise l'accès des employés aux applications de l'entreprise.

La nouvelle solution On Demand Workplace comporte les composants suivants :

- Diffusion d'informations personnalisées – Accès aux informations en fonction du domaine d'activité des employés.
- Automatisation des processus opérationnels – Rationalisation de l'utilisation des principales applications.

En coopérant avec Advanced BusinessWare, dont le rôle a consisté à créer un environnement d'exploitation assurant la transformation de TRYBA en entreprise à la demande, TRYBA a rapidement intégré plusieurs applications essentielles de messagerie et de collaboration que les employés de TRYBA utilisent chaque jour. Parmi celles-ci, IBM Lotus Sametime et Web Conferencing, IBM Lotus Notes et IBM Lotus Domino. TRYBA a par ailleurs développé en interne d'autres portlets pour permettre aux employés d'accéder aux systèmes hétérogènes de l'entreprise, parmi lesquels le traitement des commandes, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion des relations avec les clients et les solutions financières. Environ 180 utilisateurs accèdent régulièrement au portail.

« Le logiciel IBM WebSphere Portal - Express convient parfaitement aux petites entreprises du fait de son niveau de prix peu élevé » explique Didier Weiss. « Comme nous ne disposons pas d'un budget informatique très important, nous avons été agréablement surpris d'apprendre que ce produit restait abordable et dans nos moyens ».

Le logiciel IBM Lotus Sametime est fondamental dans la nouvelle solution. Les employés de TRYBA utilisent ce produit pour communiquer instantanément avec des collaborateurs en ligne. En cas d'indisponibilité, les utilisateurs peuvent laisser un message. Les employés utilisent également le portail pour accéder à leur messagerie qui repose sur IBM Lotus Notes et Domino. TRYBA utilisait auparavant Microsoft Outlook et Exchange pour la messagerie, mais l'entreprise les a remplacés par Lotus Notes et Domino pour optimiser les performances et l'évolutivité.

« Lotus Notes et Domino restent des références en matière d'innovation sur le marché de la messagerie » explique Didier Weiss. « Lotus Notes est non seulement convivial, mais nous sommes en plus particulièrement impressionnés par sa fonction de suivi et ses indicateurs visuels qui indiquent aux utilisateurs s'ils ont transféré des messages électroniques ou y ont répondu. Ce logiciel propose également des fonctionnalités de gestion d'agenda et de plan de travail qui permettent aux utilisateurs de collaborer facilement avec leurs collègues et de prévoir des réunions ».

Dans toute l'Europe, des propriétaires comptent sur TRYBA pour acquérir des portes et des fenêtres de grande qualité pour leur maison.

Principaux composants

Logiciels

- IBM WebSphere® Portal - Express
- IBM Lotus® Notes® et Domino™
- IBM IBM Lotus Sametime et Web Conferencing

Serveurs

- IBM® System x®

Partenaire commercial

- Advanced BusinessWare

Muriel Seitz, responsable des activités chez Advanced BusinessWare ajoute : « Pour réussir aujourd'hui dans le monde des affaires, les entreprises doivent gérer avec efficacité des quantités d'informations de plus en plus importantes. Lotus Notes et Domino constituent sur ce plan une véritable valeur ajoutée. Ces logiciels assurent non seulement un accès intégré à d'importantes ressources collaboratives, mais ils sont en plus évolutifs et proposent des fonctions de sécurité fiables ».

Disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 grâce aux systèmes IBM System x

Le portail est exécuté sur un système IBM @server System x, avec Lotus Domino comme plate forme pour les applications de messagerie et de collaboration. « IBM System x nous permet de continuer à aller dans le sens de notre stratégie, à moindre coût » indique Didier Weiss. « Il assure l'évolutivité dont nous avons besoin pour notre croissance à venir. La fiabilité et la flexibilité d'IBM System x, ainsi que les fonctionnalités de gestion de système qu'il proposent, en font une solution optimale et contribuent à faire en sorte que notre portail soit disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ».

« Les serveurs IBM continuent à obtenir de bons résultats au niveau du rapport prix/performances » ajoute Muriel Seitz. « Ils ne nécessitent quasiment pas de maintenance et présentent une bonne évolutivité pour répondre aux demandes sans cesse croissantes ».

Sur sa lancée, TRYBA prévoit de continuer à rationaliser ses processus en permettant à ses partenaires commerciaux de passer des commandes directement à partir de leur PC. Et, en 2006, elle projette de mettre en œuvre IBM WebSphere Everyplace pour permettre aux travailleurs distants d'accéder aux systèmes internes via des équipements mobiles. Forts d'un accès en temps réel aux informations sur les stocks et les relations avec les clients, les employés qui travaillent sur le terrain pourront ainsi vérifier les niveaux d'approvisionnement, établir des bons de commande et mettre en file d'attente les formulaires de traitement remplis.

« Grâce à IBM, le projet a été de bout en bout une franche réussite et nous nous rapprochons considérablement de notre objectif de devenir une entreprise à la demande » conclut Didier Weiss.

« En proposant à nos employés une vue intégrée de nos systèmes hétérogènes, nous avons considérablement rationalisé nos processus de gestion des commandes. Nous pouvons par conséquent proposer de meilleurs services à nos clients, car toute notre entreprise fonctionne maintenant avec une bien meilleure efficacité ». ■

Pour plus d'informations sur TRYBA, consultez son site Web à l'adresse suivante : www.tryba.com

Pour plus d'informations sur Advanced BusinessWare, consultez son site Web à l'adresse suivante : www.abusinessware.com

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web aux adresses suivantes :

ibm.com/software/fr/websphere

ibm.com/software/fr/lotus



GESTION DE L'INFORMATION ET DES DONNÉES

39

Raja Groupe

Changer ses relations avec ses clients en proposant des fonctionnalités de suivi de commande et de gestion de compte en temps réel, tout en réduisant ses frais d'exploitation et en augmentant sa rentabilité.

42

AFT.IFTIM

Valider une première étape d'informatique décisionnelle pour ensuite étendre la démarche à tout le groupe.

44

Michel Thierry

Renforcer les contrôles financiers, constituer une « mémoire d'entreprise » pour la recherche et le développement, réduire les coûts de fabrication et d'exploitation.

48

Bionorica

Créer une vue de l'information pharmaceutique technique et commerciale à l'échelle de toute l'entreprise ; réduire le volume des emails et des communications téléphoniques en interne ; réduire les coûts administratifs et les coûts des licences logicielles.



Raja Groupe / AFT.IFTIM / Michel Thierry / Bionorica

ibm.com/software/fr/db2

Raja Groupe

Raja propose des services en temps réel grâce à son site de commerce électronique interentreprises IBM.

L'ENJEU POUR RAJA

Ce distributeur d'emballages industriels souhaitait changer ses relations avec ses clients en proposant des fonctionnalités de suivi de commande et de gestion de compte en temps réel, tout en réduisant ses frais d'exploitation et en augmentant sa rentabilité.

LA SOLUTION

C'est une solution Web en environnement BtoB, liée à une solution de commerce électronique et de gestion des comptes clients à la demande en vue de réduire les coûts, satisfaire les clients et rationaliser les processus opérationnels.

POURQUOI IBM ?

IBM est considéré comme un leader technologique fiable, résolument en faveur des normes ouvertes et fort d'une présence sur le marché international.

LES AVANTAGES

Amortissement intégral en moins d'un an ; augmentation du volume d'affaires sur le Web de 200 % suite au lancement du nouveau site, avec une nouvelle augmentation de 300 % prévue l'année suivante ; prévision de hausse des marges sur les ventes ; amélioration de la satisfaction de la clientèle ; optimisation de l'intégration en back office et simplification du traitement des commandes.

« Nous savions que les principaux acteurs d'autres industries, comme les fournitures de bureau et les équipements industriels, intensifiaient de plus en plus leur présence sur le Web avec des outils de commerce électronique en temps réel pouvant répondre aux besoins de notre marché européen » explique Romain Rouleau, le responsable du commerce électronique chez Raja. « Ce n'était qu'une question de temps avant que nos propres concurrents ne s'y mettent. Pour ne pas perdre de clients, nous avons dû transformer notre activité ».

Transformer l'activité

Raja utilisait traditionnellement des catalogues de vente par correspondance pour commercialiser plus de 7000 produits (boîtes postales, cartons ondulés, matériaux de calage, film étirable, etc.). L'entreprise a pressenti qu'elle pouvait obtenir un gros avantage concurrentiel en mettant en place un système plus réactif sur un marché en pleine mutation, un système qui lui permettrait d'améliorer les relations avec les clients tout en réduisant les frais de publicité et de commercialisation. Pour remplir cet objectif, Raja a partiellement remanié son modèle d'entreprise, en mettant en oeuvre un module de commerce électronique basique chez l'hébergeur de son site Web. Les résultats n'ont malheureusement pas du tout été à la hauteur des espérances de l'entreprise. Cette solution de commerce électronique basique n'apportait non seulement pas de nouvelles commandes mais, en plus, « Les clients nous faisaient part de leur déception » ajoute Romain Rouleau.

Le problème de ce système provient du fait qu'il n'était pas véritablement novateur, car il ne rationalisait pas les processus et n'intégrait pas d'applications pouvant créer une expérience client transparente.

« Notre site Web ne proposait que 30 % des articles de notre catalogue » explique Romain Rouleau. « Il était impossible d'y faire des recherches, il ne proposait aucune fonctionnalité de suivi de commande ou de gestion de compte et il ne s'intégrait pas à nos systèmes de back office. Il ne pouvait pas s'adapter à notre croissance car il n'était pas évolutif. Et il ne proposait aucun outil de saisie d'informations commerciales utiles découlant des achats en ligne. Nous nous devons de répondre plus dynamiquement aux besoins de nos clients ».

Pour mener à bien cette transformation, Romain Rouleau et ses collègues ont évalué les propositions de commerce

Principaux composants

Logiciels

- IBM WebSphere® Commerce Professional Edition, Version 5.1
- IBM WebSphere Studio Application Developer
- IBM DB2® Universal Database™ pour Windows®, Version 7.2

Partenaire commercial

- Nouvelle Logique E-business (NLE)

« Notre site Web ne proposait que 30 % des articles de notre catalogue. Il était impossible d'y faire des recherches et il ne s'intégrait pas à nos systèmes de back office... Nos clients nous faisaient part de leur déception ».

Romain Rouleau, Responsable du commerce électronique chez Raja

électronique de divers fournisseurs, mais elles ne répondaient pas non plus à leurs attentes. Puis, c'est au cours d'une banale visite commerciale que l'intégrateur de systèmes Nouvelle Logique E-business (NLE), un partenaire commercial IBM Premier Business Partner, a proposé une solution de commerce électronique en temps réel sur le Web et de gestion de compte en libre service, reposant sur les logiciels IBM WebSphere Commerce Professional Edition et IBM DB2 Universal Database. « Nous avons immédiatement été impressionnés par la supériorité des fonctionnalités de vente proposées, par les fonctions de veille économique et par l'évolutivité de la solution de commerce électronique d'IBM » observe Romain Rouleau. « En tant que multinationale, nous n'avons pas hésité à adopter une solution reposant sur la forte présence d'IBM sur le marché international et sur son leadership technologique.

Avantages présentés par

On Demand Business

- La solution a permis de réduire les frais d'exploitation, de rationaliser les processus opérationnels, de consolider les relations avec les clients et d'accroître la rentabilité.
- Des pages Web pouvant faire l'objet d'une mise à jour dynamique constituent un instrument de commercialisation plus efficace que la parution trimestrielle du catalogue sur papier.
- La solution permet à Raja de prendre des initiatives commerciales astucieuses, agressives et ciblées, telles que des ventes au rabais éclair. L'entreprise commence à mettre en place des promotions ciblées directement en adéquation avec le comportement du client.

« Nos clients sont désormais ravis de la facilité avec laquelle ils peuvent passer des commandes et gérer leurs comptes en temps réel. Moins d'un an après la mise en oeuvre de cette solution, nous avons intégralement amorti nos investissements sur nos cinq sites nationaux ».

Romain Rouleau, Responsable du commerce électronique chez Raja

En ce qui concerne NLE, nous étions également convaincus que son expertise avérée dans des technologies de pointe nous permettrait de rester concentrés sur notre activité de base, à savoir commercialiser les meilleures solutions d'emballage industriel ».

Achats intuitifs sécurisés

NLE a mis en oeuvre cinq versions propres à un pays de la solution Web interentreprises d'IBM et a finalisé le projet en seulement 12 mois. Les cinq sites de commerce électronique localisés permettent aux internautes d'accéder en temps réel à des informations sur les produits et les tarifs. À partir de la page d'accueil de chaque site, qui est régulièrement mise à jour par l'entreprise avec des offres ciblées à l'attention des internautes, les clients peuvent effectuer des recherches par mot clé ou naviguer dans des catégories de produits hiérarchisées et organisées de façon intuitive. Ils peuvent également consulter les modalités de livraison et de paiement, ainsi que l'actualité de l'entreprise et les postes à y pourvoir.

Grâce aux fonctionnalités d'achat à la demande proposées par le logiciel WebSphere Commerce, les clients inscrits sur le site peuvent sans risque ajouter des produits à leur panier virtuel, passer des commandes et gérer leurs comptes. Les données sur les produits et les tarifs et les informations sur les comptes des clients sont stockées dans DB2 Universal Database.

Avantages présentés par la technologie

- La solide prise en charge des normes ouvertes a facilité l'intégration de la solution à l'infrastructure de gestion d'entreprise hétérogène de Raja, contribuant à simplifier le traitement des commandes.
- Grâce à une prise en charge multiculturelle avancée, l'entreprise peut proposer du contenu localisé (calcul des tarifs, des taxes et des frais d'expédition dans la devise appropriée, par exemple) sur cinq sites Web propres à un pays, tout en renforçant la notoriété de la marque avec une présentation et un mode de fonctionnement communs.
- La prise en charge de programmes de remises personnalisés assouplit les structures de prix.

Raja possède des infrastructures de traitement des commandes dans tous les pays où elle exerce une activité, chaque pays conservant sa propre liste de fournisseurs et utilisant ses propres logiciels d'achat, de distribution, de comptabilité et de gestion des ressources. En développant des composants Java™ personnalisés à l'aide du logiciel IBM WebSphere Studio Application Developer, NLE a pu créer une structure de communication uniforme avec chacun des logiciels de back-office, de sorte que les commandes puissent être assemblées, expédiées et facturées. Pendant la nuit,



un processus de traitement par lots met automatiquement à jour la base de données DB2 avec les modifications apportées aux tarifs et aux produits enregistrées pendant la journée. « Grâce à son excellente prise en charge de la technologie Java et des normes ouvertes, WebSphere Commerce s'intègre facilement à notre infrastructure de gestion d'entreprise hétérogène et simplifie le traitement des commandes » remarque Romain Rouleau. « Notre choix d'une solution IBM a essentiellement été motivé par ce facteur ».

Des initiatives commerciales plus audacieuses

Selon Romain Rouleau, Raja a tiré des avantages considérables de sa solution de commerce électronique IBM. « Notre volume d'affaires sur le Web a augmenté de 200 % par rapport à notre solution initiale et nous prévoyons une nouvelle augmentation de 300 % l'année suivante. Nos clients sont ravis de la facilité avec laquelle ils peuvent passer des commandes et gérer leurs comptes en temps réel. Moins d'un an après la mise en œuvre de cette solution, nous avons intégralement amorti nos investissements sur nos cinq

sites nationaux. De plus, nos sites Web de commerce électronique en libre service IBM ont permis de réduire nos frais d'exploitation, de rationaliser nos processus opérationnels, de consolider les relations avec nos clients et d'accroître notre rentabilité. Nous avons par ailleurs trouvé que des pages Web pouvant faire l'objet d'une mise à jour dynamique constituent un instrument de commercialisation plus efficace que la parution trimestrielle du catalogue sur papier ».

Mais, selon Romain Rouleau, les nouveaux sites de commerce électronique de Raja présentent par-dessus tout l'avantage de pouvoir répondre avec souplesse aux divers besoins des clients. « Les technologies de commerce électronique polyvalentes d'IBM nous ont permis de satisfaire aux exigences de nombreuses industries, cultures d'entreprise et environnements économiques locaux » explique-t-il. « Par exemple, la prise en charge multiculturelle avancée intégrée à WebSphere Commerce nous permet de calculer facilement les tarifs, les taxes et les frais d'expédition et de les indiquer dans la langue et le format monétaire appropriés, tout en renforçant la notoriété de la marque avec une

présentation et un mode de fonctionnement communs. La prise en charge de programmes de remises personnalisés pour nos principaux comptes nous permet de gérer avec souplesse les structures de prix et d'optimiser notre rentabilité ».

Dans les mois à venir, Raja prévoit de tirer encore plus avantage de sa solution de commerce électronique IBM. « La rapidité et la facilité avec lesquelles nous pouvons mettre à jour les sites Web nous incitent à prendre des initiatives commerciales astucieuses, agressives et ciblées, telles que des ventes au rabais éclair » indique Romain Rouleau. « Nous recherchons également des moyens de mettre à profit les fonctions de veille économique avancées proposées par WebSphere Commerce, de manière à mettre en place des campagnes et des promotions ciblées spécifiquement en adéquation avec le comportement du client ».

Romain Rouleau conclut : « Notre projet de sites Web venait de l'idée que le commerce électronique pouvait transformer notre activité en nous mettant mieux en évidence et en nous aidant à identifier les besoins des clients et y à répondre efficacement. Grâce à IBM et à NLE, nous remplissons aujourd'hui ces objectifs avec une plus grande rapidité et à une plus grande échelle que nous l'avions envisagé ». ■

Pour plus d'informations sur NLE, consultez son site Web à l'adresse suivante : www.nle.fr

Pour plus d'informations

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/software/fr/db2

AFT.IFTIM

Le groupe de formation AFT.IFTIM et l'informatique décisionnelle avec DB2 Universal Database: ça roule!

L'ENJEU POUR AFT.IFTIM

Valider une première étape d'informatique décisionnelle pour ensuite étendre la démarche à tout le groupe.

LA SOLUTION

Mise en œuvre du système de gestion de bases de données IBM DB2 Universal Database (DB2 UDB) et DB2 Warehouse Manager avec le support d'ASI Informatique, partenaire IBM.

LES AVANTAGES

Une prise de décision plus rapide et pertinente grâce à des tableaux de bord élaborés à la demande. Des responsables opérationnels autonomes dans l'analyse des données et proactifs.

Les professionnels du transport routier et de la logistique connaissent bien le groupe AFT.IFTIM (www.aft-iftim.com). Les chiffres sont éloquent; 2 000 collaborateurs, 70 centres de formation régionaux, 5 écoles nationales professionnelles, 34 centres de formation d'apprentis... Son dispositif de formation, unique en Europe, attire tous les ans 180 000 cadres dirigeants, responsables opérationnels, conducteurs routiers, caristes, demandeurs d'emploi, anciens militaires... dont 20 000 jeunes. Ils viennent se perfectionner, acquérir une formation initiale – du CAP au mastère spécialisé – ou se reconverter. Pour disposer rapidement d'indicateurs de performance pertinents, agir plus efficacement sur sa gestion et concevoir de nouveaux services,

l'AFT.IFTIM a initié une démarche d'informatique décisionnelle fondée sur DB2 Universal Database d'IBM. Le contrôle de gestion en est le premier bénéficiaire.

Une mise en œuvre progressive

La nécessité de communiquer sans délai des informations de plus en plus détaillées à ses divers partenaires a incité l'AFT.IFTIM à entreprendre ce projet. « Nous étions constamment sollicités pour fournir des statistiques aux services de gestion, explique Marc Paolantonacci, directeur des systèmes d'information de l'AFT.IFTIM. Or, le système en place n'offrait ni la souplesse d'interrogation ni la rapidité nécessaires. En cas d'anomalie, il fallait relancer les traitements, ce qui retardait encore la production des états. Avec DB2 et les technologies Internet, les demandes sont satisfaites immédiatement. »

L'AFT.IFTIM a opté pour une mise en œuvre progressive de l'informatique décisionnelle. ASI Informatique, partenaire IBM, a apporté un support complet au groupe de formation: étude préalable, spécifications, création de l'entrepôt de données, mise en exploitation. La base de données a été constituée en trois mois avec DB2 Warehouse Manager pour son alimentation et Business Objects comme outil de restitution. Opérationnelle depuis début 2004, cette base consolide toutes les données de gestion relatives aux stages (stagiaires, formations, formateurs, véhicules), les balances comptables, les budgets et les paramètres à analyser.



Des données issues de plates-formes aussi différentes que S/370, AIX et Windows.

Fiabilité, autonomie, réactivité

Une quarantaine de sites, dont le siège social en région parisienne, ont accès à l'entrepôt de données installé sur un serveur System p d'IBM. Parmi les avantages volontiers cités par les utilisateurs du contrôle de gestion, figurent « la fiabilité des données restituées », « l'autonomie dans la soumission des requêtes », « la réactivité permise par une source unique d'information. » Grâce à la centralisation des données, les tableaux de bord comportant le bon niveau de détail sont fournis « sans stress » au Comité de direction pour ses réunions mensuelles : coût de revient des formations, rentabilité, taux de remplissage de telle et telle filière... Il est également devenu aisé de répondre aux questions des clients sur le suivi des actions de formation de leurs collaborateurs et de fournir aux institutions des rapports sur les diplômes délivrés ou le placement de certaines catégories de stagiaires après leur formation.

« L'AFT.IFTIM collecte les taxes d'apprentissage et de formation continue versées par les entreprises de transport et reçoit des subventions de la part de conseils généraux. Nous devons justifier précisément l'utilisation de ces ressources », ajoute son directeur des systèmes d'information.

Des ratios à la demande

Cette première expérience d'un processus de « business intelligence » donnant toute satisfaction, l'AFT.IFTIM a décidé de le généraliser à tout le groupe. Cette nouvelle phase permettra « une vision fine du fonctionnement de notre organisme et un travail proactif grâce à une meilleure capacité d'analyse et de synthèse. »

Avec le passage à l'analyse multidimensionnelle et au cube Olap, toujours avec DB2 UDB, les données seront modélisées selon plusieurs axes. Il sera possible d'affiner les budgets et les études de coût grâce à de multiples simulations.

« La variation du nombre de stagiaires d'un mois ou d'une année sur l'autre associée à l'évolution rapide des attentes en matière de formation, exige un tel outil de pilotage. Il est essentiel que tous les responsables puissent disposer, à la demande, de tous les ratios qui leur sont nécessaires. »

« Nous étions constamment sollicités pour fournir des statistiques, mais le système en place n'offrait ni la souplesse d'interrogation ni la rapidité nécessaires. Avec DB2 et les technologies Internet, les demandes sont satisfaites immédiatement ».

Marc Paolantonacci, Directeur des systèmes d'information de l'AFT.IFTIM

L'année 2005 verra la mise en œuvre de cette seconde étape, toujours avec l'aide d'ASI Informatique. Gestionnaires, commerciaux et producteurs de formations pourront interroger à volonté la base de données décisionnelle et faire varier les paramètres pour décider en toute connaissance de cause. ■

ASI Informatique

Implantée à Nantes, Rennes, Paris et Lyon, ASI Informatique est spécialisée dans le conseil, l'architecture, la conception et le développement d'applications internet / intranet. ASI Informatique a développé des compétences reconnues dans le domaine de l'informatique décisionnelle, renforcées par des partenariats actifs avec les éditeurs de ce marché.

www.asi-informatique.fr

Michel Thierry

Michel Thierry élargit le contrôle de sa production en nouant des partenariats commerciaux avec SAP et IBM.

L'ENJEU POUR MICHEL THIERRY

Renforcer les contrôles financiers, constituer une « mémoire d'entreprise » pour la recherche et le développement, réduire les coûts de fabrication et d'exploitation.

LA SOLUTION

Industries : automobile, textile

Application : SAP R/3 4.6C

Équipements : IBM @server® System i™ 820, IBM @server® System x™

Logiciels : Lotus® Domino, Lotus Domino.Doc 3.1,

IBM WebSphere® Application Server 4.0.4,

IBM WebSphere Portal Server 4.1.4,

IBM Information Management® Universal Database™

Services : IBM Business Consulting Services, IBM Global Services, IBM Integrated Technology Services, IBM Global Financing.

LES AVANTAGES

Réduction de plus de 20% des stocks, diminution du temps nécessaire à la clôture des comptes en fin de chaque période, réutilisation d'expériences acquises lors de précédents projets dans de nouveaux projets grâce à la constitution d'une « mémoire d'entreprise ».

Michel Thierry S.A. est l'un des principaux fabricants de textiles pour l'industrie automobile (il est le numéro un en Europe et le numéro trois dans le monde). Les textiles qu'il conçoit et fabrique sont destinés aux sièges, aux accoudoirs, aux appuie-tête et à d'autres éléments de l'habitacle d'une automobile.

Michel Thierry est établi en France et possède des bureaux et des sites industriels en Allemagne, au Brésil, en Chine, en Espagne, aux États-Unis, au Japon et en Turquie.

Dans les années 1970, Michel Thierry fabriquait des textiles pour l'habillement à l'aide de systèmes d'information spécifiquement conçus pour ce secteur d'activité. Lorsque la société a décidé de changer d'orientation en se spécialisant exclusivement dans les tissus pour automobiles, ces systèmes d'information n'étaient plus en mesure de répondre à tous ses besoins.

Bernard Taillades, directeur de l'organisation, explique : « Nos anciens systèmes étaient pour l'essentiel complètement fermés, sans aucun partage automatisé des données en interne. Comme les mêmes données devaient sans cesse être ressaisies dans différents systèmes, il était difficile d'obtenir une vue précise des processus entre les services. Cela avait de toute évidence des répercussions sur la qualité des données et l'exploitation des systèmes était coûteuse et inefficace. »

Un autre problème s'est posé : les utilisateurs expérimentés chez Michel Thierry avaient créé leurs propres applications à l'aide de produits commerciaux Microsoft® pour pallier les insuffisances ressenties au niveau des systèmes d'entreprise centraux. Cette fragmentation de l'information s'est révélée inefficace et, devant le manque de documentation à proprement parler et d'orientation stratégique, ces pratiques ne se sont pas avérées viables à long terme.

Lever les obstacles

Michel Thierry avait pour objectif de créer un système centralisé ouvert comme l'explique Bernard Taillades : « Dans l'ancien système, tout était confiné entre les quatre murs de l'entreprise ce qui rendait difficile la traçabilité des produits une fois qu'ils étaient livrés aux partenaires ou aux sous-traitants. »

« Nous voulions d'un système qui non seulement leverait les obstacles entre les services internes, mais qui s'ouvrirait également sur le monde extérieur, à savoir nos fournisseurs, nos sous-traitants et nos clients. »



Mesurer la valeur tout au long du cycle de production

Les tissus de Michel Thierry sont conçus en étroite collaboration avec les constructeurs automobiles. Une fois fabriqués, les matériaux sont livrés à des équipementiers de premier plan (Faurecia, Johnson Controls, Lear, etc.) qui en assurent la transformation et la finition. La valeur du tissu prend de l'importance à chaque étape du processus de fabrication. Sans pouvoir suivre le produit une fois livré pour finition, Michel Thierry se trouvait dans l'incapacité de procéder à des audits financiers précis et d'avoir une gestion des stocks exacts. En intégrant des interfaces en temps réel aux systèmes de partenaires externes, Michel Thierry avait pour objectif d'obtenir une meilleure vision d'ensemble de la chaîne d'approvisionnement dans son intégralité, de manière à accélérer la communication et à réduire les frais administratifs.

Selon Bernard Taillades : « Nous avons pour objectif de repérer les points faibles du processus de production pour réduire les pertes. Si vous parvenez à améliorer la qualité, vous optimisez également la rentabilité. Je parle de la qualité à toutes les étapes du processus, de la conception à la livraison. Nous souhaitons notamment accélérer les processus de recherche et développement et en réduire les coûts. Comme notre service de recherche et développement n'était pas du tout informatisé, il n'existait aucune mémoire d'entreprise. Dans la pratique, chaque projet commençait devant une feuille blanche et les différents concepteurs dans plusieurs pays éprouvaient quelques difficultés à partager facilement des informations sur des projets similaires. Toute l'expérience acquise était enfermée dans les têtes des collaborateurs et nul n'étant éternel... ».

La saisie de ces données a permis d'améliorer le partage des informations et la traçabilité du processus de production ; dès lors, l'entreprise a été en mesure d'instaurer des règles claires concernant la chaîne d'approvisionnement et ainsi d'optimiser le contrôle qualité. En s'appuyant sur les mêmes techniques, Michel Thierry avait pour objectif de tirer profit de l'expérience acquise en matière de recherche et développement et de faire en sorte que les éléments positifs de précédents projets soient réutilisés dans de nouveaux projets, de manière à accélérer le cycle de conception.

Les clients de Michel Thierry sont bien évidemment au centre de la nouvelle solution, car ils peuvent générer des rapports propres à des projets et les publier sur le Web pour y être immédiatement consultés. Des processus standards de gestion des relations avec la clientèle ont été mis en œuvre à la fois dans SAP et dans l'application de gestion documentaire Domino.doc, afin que le suivi de projet soit assuré de bout en bout.

Choisir SAP, choisir IBM

Michel Thierry a décidé de remplacer son architecture de systèmes hétérogènes par une seule solution ERP (Enterprise Resource Planning) et a considéré les offres de quatre grands fournisseurs. Les critères de sélection étaient en partie technologiques (Michel Thierry utilisait des systèmes IBM OS/400 avec IBM DB2 Universal Database et souhaitait conserver cette plate-forme). Sur le plan fonctionnel, une analyse approfondie a été effectuée pour vérifier que la solution choisie répondrait bien aux besoins de l'entreprise. Michel Thierry a par ailleurs examiné la pérennité de chaque fournisseur, cherchant ainsi à collaborer avec un partenaire solide et stable. Selon Bernard Taillades : « Suite à un processus

de sélection exhaustif, nous avons opté pour le progiciel de gestion intégré SAP R/3 comme future plate-forme stratégique. Une fois le progiciel de gestion intégré SAP choisi, nous avons appliqué le même principe de sélection rigoureux concernant le rôle que devrait remplir l'intégrateur de systèmes. Nous étions conscients que nous changions absolument tout. Notre collaboration avec IBM a présenté l'avantage de pouvoir bénéficier de toutes les technologies proposées dont nous avons besoin (équipements, logiciels et services) à des tarifs très intéressants ».

« Comme nous souhaitons conserver la plateforme OS/400 avec DB2 Universal Database (UDB), nous avons tout naturellement décidé de collaborer avec IBM. Concernant les autres technologies dont nous planifions la mise en œuvre autour du progiciel de gestion intégré SAP, telles que WebSphere et Lotus Domino, nous étions là encore convaincu qu'IBM serait le meilleur partenaire. Les consultants spécialisés SAP d'IBM ont également fait forte impression. »

Solution de bout en bout avec IBM

Michel Thierry s'est engagé avec IBM Business Consulting Services dans un ambitieux projet qui consistait à concevoir, construire et déployer un processus de bout en bout et un système de gestion des informations reposant sur les logiciels SAP R/3, Lotus Domino, IBM WebSphere Application Server, IBM WebSphere Portal Server et IBM DB2 Universal Database, et sur des serveurs IBM eServer System i et IBM @server System x.

Pendant neuf mois, IBM Business Consulting Services a repensé les processus métiers en vue de concevoir des solutions novatrices. Au terme de

cette période, IBM Business Consulting Services proposait ses conclusions présentant les besoins, les nouvelles solutions et un descriptif du flux fonctionnel. La deuxième phase concernait la configuration du progiciel de gestion intégré SAP, le développement de l'application Web et l'établissement de liens entre ISAP et le Web. À l'issue de cette phase, les compétences relatives au progiciel SAP étaient transférées aux principaux utilisateurs chez Michel Thierry.

La phase trois, la plus importante, gérée selon la méthode IBM Global Services, a consisté à déployer la solution et à assurer la formation des différents intervenants.

Les solutions SAP R/3 gèrent l'ensemble des principaux processus : achats, production, ventes, contrôle qualité, maintenance, suivi de projet, finances et contrôle de gestion. Pour répondre aux besoins en matière de conception et de développement de textiles chez Michel Thierry, une application Web a été spécifiquement créée. Elle est reliée aux solutions SAP en temps réel et propose des informations complètes aux utilisateurs (stocks, structure et critères qualitatifs, par exemple), y compris des données provenant de bases de données concernant les projets actuels et passés.

Intégrer la solution technique

Michel Thierry a par la suite collaboré avec IBM Integrated Technology Services pour l'installation et la configuration de la solution et avec IBM Global Financing pour finaliser une proposition financière répondant précisément aux besoins budgétaires de l'entreprise.

« Grâce à notre collaboration avec IBM Business Consulting Services, la mise en œuvre du progiciel de gestion intégré SAP est une grande réussite chez Michel Thierry » remarque Bernard Taillades. « L'équipe des finances ne s'en passerait pour rien au monde, car il a permis d'ouvrir de nombreuses portes qui étaient auparavant fermées. La combinaison des solutions IBM et SAP leur apporte fondamentalement ce dont ils ont besoin pour travailler au quotidien, et ce plus vite et en produisant moins d'efforts. »

Michel Thierry estime que la solution SAP lui permettra une réduction d'environ 20% de ses stocks. Combinée avec des économies opérationnelles supplémentaires (suppression de la ressaisie des données et des erreurs de frappe), il en résulte une plate-forme de gestion de l'information très rentable.

Enfin, grâce à la solution SAP, les responsables fonctionnels n'ont plus à développer leur propres applications de reporting, car toutes les données sont disponibles dans SAP.

SAP en action

La première étape du projet, qui est maintenant opérationnelle, concerne toutes les fonctions financières et administratives du service recherche et développement de Michel Thierry. La deuxième étape du projet, actuellement en cours de développement, étendra la nouvelle architecture à l'ensemble de l'organisation. Comme le service recherche et développement est semi-autonome et dispose de ses propres services d'approvisionnement, des achats et de production, il s'est avéré être un excellent banc d'essai pour la solution à l'échelle de l'entreprise.

Selon Bernard Taillades : « Le système de recherche et développement est opérationnel depuis mai 2003, y compris les portails de gestion documentaire et WebSphere. Nous utilisons les modules SAP de Contrôle de gestion, de Planification de la production, de Gestion des articles et d'Administration des ventes pour toutes les activités commerciales du service recherche et développement, depuis la recherche jusqu'à la mise en production en passant par l'administration et le suivi de projet ».

Toutes les tâches de recherche et développement sont entièrement informatisées. SAP assure le contrôle des processus de planification et de production et tous les documents sont gérés pendant leur cycle de vie par Domino.Doc, ce qui permet aux concepteurs de rechercher et d'accéder à d'anciens projets grâce à la « mémoire d'entreprise ».

Bernard Taillades ajoute : « Comme SAP est bien plus qu'une solution spécifique aux textiles, nous avons collaboré avec IBM Business Consulting Services pour développer d'autres fonctionnalités autour des systèmes de base. Nous avons atteint tous nos objectifs fonctionnels en utilisant Java sous WebSphere qui est totalement intégré à SAP. »

« Ce développement supplémentaire effectuée avec IBM est la clé de la réussite de la solution et nous procure d'incroyables capacités de gestion des stocks, de la production et des finances grâce à SAP. Et lorsque vous disposez de Java et de WebSphere, vous pouvez communiquer efficacement avec le monde extérieur et c'est ce qui fait que le système est aussi puissant. »

« Comme la fabrication de textiles est très complexe, il ne suffisait pas simplement de mettre en œuvre SAP en espérant qu'il réponde à tous nos besoins. Mais l'association des logiciels SAP, Domino et WebSphere nous a permis de déployer des processus et des workflows dans toute l'entreprise et chez nos partenaires. »

Communiquer sur le Web

Michel Thierry a mis en œuvre IBM WebSphere Portal Server pour que les concepteurs basés en Allemagne, au Brésil et en France puissent partager des informations et accéder à des dessins techniques facilement et rapidement à l'aide d'un simple navigateur Web. Ce partage d'informations contribue à améliorer la qualité et le délai de mise sur le marché et ces deux éléments se traduisent par un meilleur service à la clientèle.

Dans le cadre d'une solution globale de ce type, couvrant tous les aspects de l'activité métier et de la communication avec les partenaires et les clients en dehors de l'entreprise, une très haute disponibilité s'avère absolument nécessaire. Michel Thierry est assuré de cette très haute disponibilité grâce au fonctionnement de sa solution (SAP, Domino et WebSphere) sur des serveurs IBM System i.

Vision Suite de Vision Solutions, Inc. permet le miroir des deux serveurs **@server** System i820 en assurant la réplication de toutes les données d'un serveur sur l'autre en temps réel. Le serveur primaire supporte l'environnement de production SAP pour la France et est relié via des connexions Gigabit Ethernet à des serveurs d'applications SAP sur serveurs IBM **@server** System x. Le serveur secondaire supporte l'environnement de

sauvegarde pour la France, ainsi que l'environnement de développement SAP pour la France et l'environnement de développement, d'essai et de production de WebSphere et de Domino.

Dans le cas peu probable d'un arrêt non planifié de la machine de production, tous les principaux systèmes (SAP, Domino et la couche WebSphere) peuvent être restaurés en moins d'une heure sur le serveur de sauvegarde.

Bernard Taillades ajoute : « Le serveur System i est notre garantie de fiabilité. Nous utilisons des systèmes OS/400 et leurs précurseurs depuis 1978. Nous n'avons jamais eu la moindre panne et nos investissements s'en trouvent protégés depuis plus de 25 ans. Nous conservons également cette plate-forme pour une autre raison : nous possédons d'excellentes compétences et nous avons acquis une grande expérience en interne en matière de DB2, clé de voûte de notre fiabilité et de notre stabilité ; ceci nous a permis d'éviter des dépenses en terme de formation de nos techniciens sur d'autre plate-forme. »

Premier objectif atteint

Michel Thierry est parvenu maintenant à ouvrir avec succès ses principaux systèmes d'information, à la fois en interne et en externe.

Toutes les informations de l'entreprise sont stockées dans des bases de données et des systèmes centralisés et sont accessibles non seulement par les employés, mais aussi par des partenaires commerciaux de confiance.

Bernard Taillades ajoute : « Nous considérons SAP comme une brique fonctionnelle essentielle de la solution, mais d'autres briques fonctionnelles sont bien évidemment tout aussi importantes. C'est la solution dans son ensemble qui fournit les véritables avantages et c'est ici que le travail d'intégration et de développement effectué conjointement par les équipes d'IBM et de Michel Thierry s'est avéré décisif. »

« Nous avons construit ensemble un système de pointe de contrôle de flux et des informations à l'échelle de l'entreprise et au-delà. Grâce à cette solution, nous sommes aujourd'hui capables d'harmoniser tous les dialogues et les échanges d'information en utilisant EDI ou des portails Web. Auparavant, nous ne pouvions compter que sur le téléphone, la télécopie, le courrier électronique et le courrier postal ; depuis que nous utilisons des moyens de communication harmonisés et automatisés, nous bénéficions d'avantages significatifs en termes de temps et d'argent. »

« En collaborant avec IBM Business Consulting Services, nous avons un partenaire unique pour chaque aspect fonctionnel, lequel possédait d'excellentes connaissances sur chacune des technologies que nous avons déployées. Je ne pense pas que nous aurions pu réussir cette entreprise avec un autre fournisseur et encore moins avec une telle célérité et au même prix ».

Bernard Taillades, Directeur de l'organisation chez Michel Thierry

Michel Thierry travaille actuellement avec 12 sous-traitants en textiles et prévoit de leur donner l'accès à ses systèmes internes via des portails Web créés et gérés à l'aide de WebSphere. Ces portails permettront aux entreprises de rendre compte de leur production et de leurs expéditions en temps réel et à Michel Thierry de suivre la production d'une manière plus rapide et plus rentable.

Selon Bernard Taillades : « Nous voulons à l'avenir avoir une idée d'ensemble de tous nos stocks, que ce soit dans l'Union européenne ou n'importe où ailleurs dans le monde, et pouvoir assurer la traçabilité de tout très précisément. Grâce à SAP, Domino et WebSphere, nous sommes en train de créer un système de pointe qui nous permettra

d'améliorer la communication à tout niveau et à chaque étape de notre processus de production. »

Construire un nouvel avenir avec SAP et IBM

« Comme il s'agit de toute évidence d'un projet long et complexe, nous avons établi des relations de travail très étroites avec IBM Business Consulting Services qui nous a donné de nouvelles idées. L'équipe projet compte environ 50 personnes en ce moment, dont une vingtaine d'IBMers. »

« Nous sommes d'avis que l'architecture de la solution IBM est très novatrice, notamment sur le plan de l'intégration de différentes technologies. »

« En collaborant avec IBM Business Consulting Services, nous avons un partenaire unique pour chaque aspect fonctionnel, lequel possédait d'excellentes connaissances sur chacune des technologies que nous avons déployées. Je ne pense pas que nous aurions pu réussir cette entreprise avec un autre fournisseur et encore moins avec une telle célérité et au même prix. Dans le cadre de ce grand projet, j'ai un point de contact unique avec un seul fournisseur, ce qui constitue un énorme avantage sur le plan de la gestion de projet. » ■

Bionorica

Bionorica tire pleinement profit de sa solution DB2 Universal Database et IBM @server, System i.

L'ENJEU POUR BIONORICA

Créer une vue de l'information pharmaceutique technique et commerciale à l'échelle de toute l'entreprise ; réduire le volume des emails et des communications téléphoniques en interne ; réduire les coûts administratifs et les coûts des licences logicielles.

LA SOLUTION

Remplacement des bases de données Microsoft Access par une seule base de données d'entreprise IBM DB2 s'exécutant sur un IBM @server, System i Modèle 820.

LES AVANTAGES

La solution a évité le recours à de multiples licences de bases de données PC, tandis que le partage de l'information a contribué à la réduction des coûts administratifs et a permis à l'entreprise de devenir plus réactive.

Bionorica AG (www.bionorica.de) est un grand fabricant allemand de produits phytopharmaceutiques de haute qualité. Fondé en 1933, Bionorica emploie aujourd'hui plus de 350 personnes et réalise un chiffre d'affaires annuel mondial de plus de 60 millions d'Euros.

Bionorica a mis en place un programme de recherche scientifique rigoureux et intensif consacré à l'étude des extraits végétaux et de leurs propriétés pharmaceutiques. Différentes méthodes étaient utilisées pour le stockage des précieux résultats : archivage papier, tableurs, bases de données sur PC. Chaque service possédait son propre système isolé des autres et il n'existait aucun moyen d'accès standard à l'information dans toute l'entreprise. Dans certains cas, l'information était même difficile à partager au sein d'un même service, en raison de divergences de versions des logiciels.



« L'intégration étroite de DB2 à OS/400 simplifie l'utilisation et l'administration de la base de données. Nous n'avons même pas besoin d'affecter un administrateur de base de données permanent ».

Wolfgang Franz, Directeur de l'informatique de Bionorica

Wolfgang Franz, directeur informatique de Bionorica, résume ainsi la situation : « Lorsque les clients nous demandaient de tester certains extraits végétaux, les commerciaux devaient appeler ou contacter par email les chercheurs pour leur communiquer la requête du client, puis les recontacter, toujours par téléphone ou email, pour savoir où en étaient les travaux de recherche. Les différents services ne se partageaient pas leurs données et nous avions une prolifération de bases de données avec, fréquemment, des versions différentes : bref, le cauchemar par excellence pour un directeur informatique! ».

Réduire les coûts et rechercher l'efficacité

Bionorica utilisait déjà un serveur IBM @server, System i Modèle 820 pour ses applications de comptabilité et d'ERP. Wolfgang Franz se rendit compte qu'IBM DB2 Universal Database, qui est entièrement intégrée au système d'exploitation du System i, l'OS/400, serait l'outil idéal pour créer la base de données de connaissances de l'entreprise.

Avec IBM DB2, Bionorica a créé un magasin d'information unique et accessible dans toute l'entreprise, par tous les employés, à l'aide d'un simple navigateur Web. Cette solution a éliminé les coûts des licences individuelles et réduit la charge de travail administratif du service informatique.

« Les commerciaux n'ont plus besoin d'envoyer des emails ou de téléphoner pour transmettre les requêtes d'information sur leurs clients. Quant aux laboratoires de développement, les requêtes leur arrivent automatiquement et ils peuvent planifier leur travail sans être continuellement interrompus par des collègues qui veulent savoir s'ils les ont bien reçues », explique Wolfgang Franz.

« System i et DB2 nous ont permis de créer cette nouvelle solution sans aucun coût supplémentaire pour nos utilisateurs. L'intégration étroite de DB2 à OS/400 simplifie l'utilisation et l'administration de la base de données. Nous n'avons même pas besoin d'affecter un administrateur de base de données permanent ».

Une solution simple, pour de grands avantages

La base de données de Bionorica contient les demandes de tests des clients, l'état d'avancement des recherches et les résultats des tests. Les communications avec les clients (emails, télécopies et coordonnées) sont également enregistrées et accessibles à tous les utilisateurs. Par exemple, il est possible de faire glisser-déposer la télécopie de demande de test d'un client directement dans la base de données, puis de lui ajouter des zones de date et d'heure, afin de permettre aux chercheurs de classer les tâches par priorités en fonction des besoins des clients.

De même, les tableaux regroupant les résultats des tests peuvent être à leur tour directement glissés-déposés dans la base de données où ils pourront être instantanément consultés par les commerciaux.

« OS/400 nous fournit une base de données relationnelle d'une fiabilité et d'une sécurité à toute épreuve, le tout sans occasionner de coût supplémentaire », précise Wolfgang Franz. « Le développement avec DB2 s'est révélé très simple et nos données sont désormais accessibles depuis tous les postes de travail. Contrairement à certaines licences de base de données qui sont monoutilisateur, la licence de System i est établie par processeur, ce qui est pour nous une solution très rentable ».

Et de conclure : « Avec notre solution DB2/System i, nous avons mis au point une base de données d'entreprise d'une efficacité exceptionnelle. Elle nous permet d'être plus efficaces dans notre travail et de réagir vite et bien aux besoins de nos clients ». ■

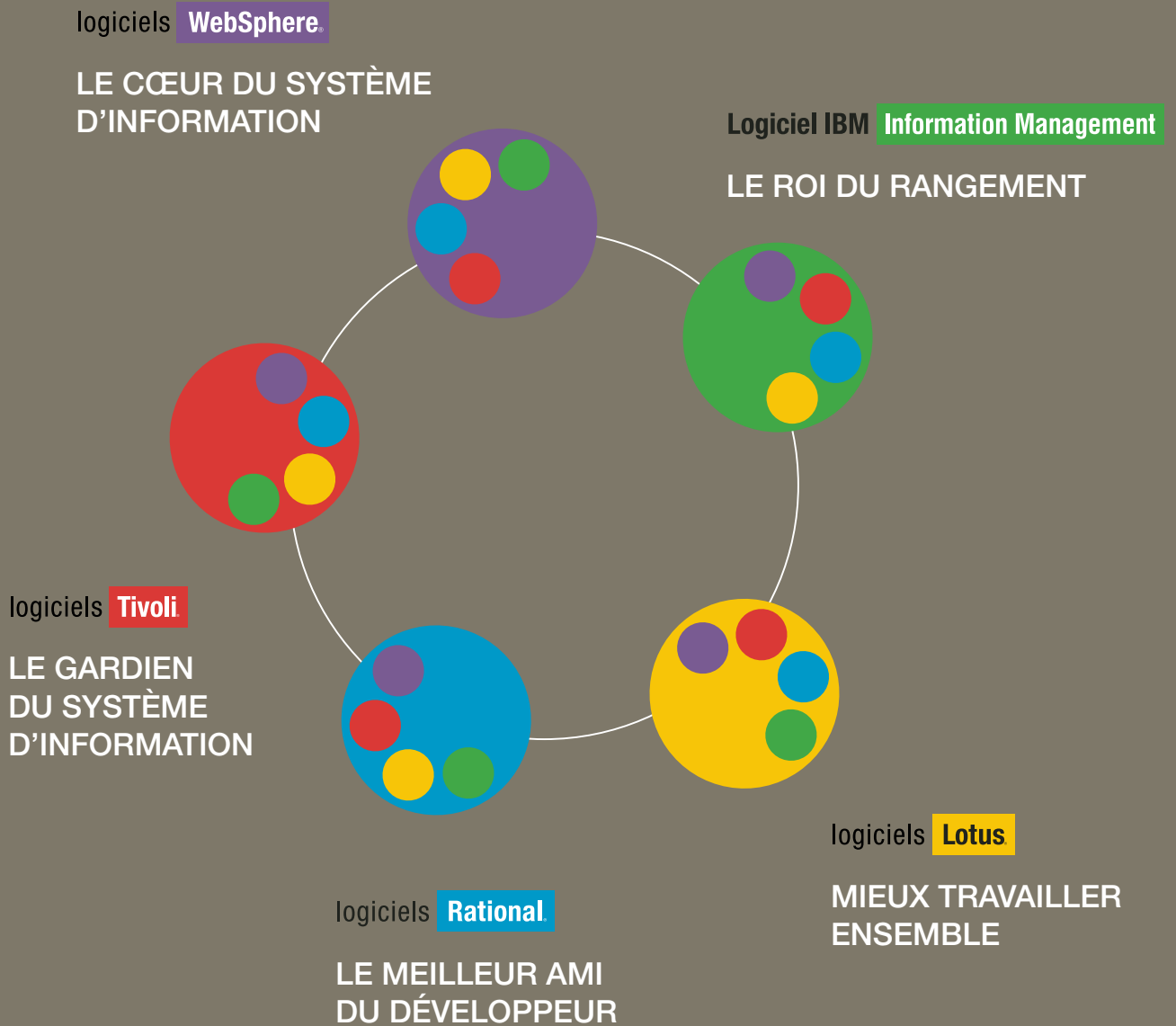
Pour plus d'informations

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/software/fr/db2

IBM : UNE OFFRE COMPLÈTE DE LOGICIELS D'INFRASTRUCTURE

5 familles modulaires, évolutives et complètes, s'appuyant sur des solutions compatibles entre elles pour répondre à vos besoins.



Logiciel IBM Information Management

Exploitez tout le potentiel du capital d'informations avec les logiciels Information Management

POUR...

- Avoir une vision 360° de l'information, pour mieux la partager, l'enrichir et agir.
- Comprendre et agir vite de manière pertinente.
- Intégrer, améliorer, et contrôler les flux disparates d'information.
- Réduire les coûts et les risques en offrant un accès sécurisé à l'information.

ibm.com/software/fr/db2**Lotus**

Facilitez la communication et la collaboration entre les personnes avec les logiciels Lotus

POUR...

- Améliorer la performance de l'entreprise en optimisant la communication entre les personnes ; miser sur des solutions collaboratives permettant l'innovation.
- Permettre aux utilisateurs un accès Web unifié et personnalisé aux contenus, processus, applications métier dans le but d'accroître leur productivité (portail) ; créer une application et un workflow métier en quelques heures tout en minimisant les coûts de déploiement, de formation, d'intégration, d'administration...
- Offrir aux responsables marketing et communication des solutions de publication (documents et contenus Web) ne nécessitant aucune formation technique.
- Permettre aux responsables des ressources humaines de développer les compétences de leurs employés au travers de solutions de e-learning (suivi de progression, accès temps réel aux cours, gestion multi supports).

ibm.com/software/fr/lotus

Rational

Gérez le processus de développement des applications avec les logiciels Rational

POUR...

- Développer des applications pilotées par les métiers.
- Maîtriser le cycle de vie complet d'une application, depuis les exigences métiers jusqu'à la production.
- Répondre aux exigences de mise en conformité des applications aux normes du marché (ex : Sarban Oxley, ITIL, CMMi).
- Répondre aux problématiques actuelles des entreprises dans des contextes de marché mouvant (acquisition/fusion, off shore, outsourcing).

ibm.com/software/fr/rational

Tivoli

Administrez le système d'information, le stockage et la gestion de la sécurité avec les logiciels Tivoli

POUR...

- Gérer les ressources liées au stockage des données : protéger les données, gérer le plan de reprise d'activité (PRA) en cas de sinistre et optimiser l'utilisation des ressources de stockage.
- Gérer la sécurité informatique dans les domaines suivants : gérer les identités, les accès et les autorisations de manière unifiée, vérifier la conformité aux politiques de sécurité de l'entreprise, anticiper les problèmes et automatiser les corrections.
- Automatiser et superviser les processus IT de gestion de la disponibilité, des performances, des contrats de service, des travaux de production ou de livraison des applications.

ibm.com/software/fr/tivoli

WebSphere

Gérez les transactions, l'intégration d'applications et le support des processus avec les logiciels WebSphere

POUR...

- Construire et déployer des applications J2EE avec une technologie éprouvée et pérenne.
- Ouvrir les applications existantes au Web.
- Intégrer les applications et les processus métier.
- Modéliser et superviser les processus métier.
- Créer un site de commerce électronique B2C ou B2B.

ibm.com/software/fr/websphere



Compagnie IBM France
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
La Défense 5
92400 Courbevoie
Tél. : 0810 016 810
ibm.com/fr

© IBM, le logo IBM, ibm.com, e server, le logo e server, le logo e-business, AIX, AIX 5L, CICS, ClearCase, ClearCase MultiSite, ClearQuest, ClearQuest MultiSite, Domino, Information Management, Enterprise Storage Server, Lotus, Note, NetView, On Demand Business, PureCoverage, PurifyPlus, Quantify, Rational, RequisitePro, RUP, S/370, SoDA, System i, System p, System x, System z, Tivoli, TotalStorage, VisualAge, WebSphere, sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Linux est une marque de Linux Torvalds aux États Unis et/ou dans d'autres pays. Java et toutes les marques Java sont des marques de Sun Microsystems, Inc. aux États Unis et/ou dans d'autres pays. Microsoft, Windows et Windows NT sont des marques de Microsoft Corporation aux États Unis et/ou dans d'autres pays. UNIX est une marque déposée de The Open Group aux Etats-Unis et dans d'autres pays. SAP, le logo SAP, mySAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document sont des marques ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans plusieurs autres pays. Les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques ou des marques de service de tiers.

Les témoignages contenus dans cette brochure montrent l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire Commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

Les références aux produits ou services d'IBM dans le présent document n'impliquent pas qu'IBM a l'intention de les commercialiser dans tous les pays où IBM exerce son activité.

Les produits matériels IBM sont fabriqués à partir de composants neufs ou d'une combinaison de composants neufs et d'occasion. Dans certains cas, le produit matériel peut ne pas être neuf et avoir déjà fait l'objet d'une installation. Néanmoins, il bénéficie de conditions de garantie identiques.

Les informations contenues dans cette publication ne sont fournies qu'à titre indicatif. Les photographies peuvent représenter des prototypes. Elles n'engagent pas IBM.

Crédits photos : Mutuelle Sud Rhône Alpes Mieux-Etre, Meunier Promotion, Citélum, Beauté Prestige International, Photo Disc, AFT.ITTIM, x. Page 30 : Photos J.M. Charles - Mise en lumière de la Porte Zheng Yang Men (Pékin). Réalisation Citélum - Pont de Pierre (Bordeaux). Eclairage public Citélum - Mise en lumière ALC.

© Copyright IBM Corporation 2006

Tous droits réservés

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

_Rendez-vous sur :

ibm.com/software/fr

_Ou appelez-nous au :

0810 016 810 (coût d'un appel local)