

INFORMATICA AU CŒUR DE LA RELATION ENTRE LE GROUPE CANAL+ ET SES ABONNÉS

« Informatica comprend nos enjeux d'intégration et de qualité de données et nous accompagne depuis 2005 dans l'évolution de notre système de BI. En accélérant et en fiabilisant les traitements de données, les solutions Informatica nous permettent de fournir à l'ensemble du groupe les données indispensables pour piloter l'activité et surtout comprendre les comportements et les attentes de nos abonnés. »

– Bernard Loiseau, Responsable Business Intelligence, DSI Groupe Canal+

Evaluation des besoins

Leader de la télévision payante en France avec 11,1 millions d'abonnements à l'ensemble de ses offres, le Groupe Canal+ s'appuie sur son système décisionnel pour piloter ses activités et avoir une vue complète, historisée et actualisée de ses abonnés, des offres qu'ils détiennent, de leurs usages et de leurs interactions avec les différentes entités du groupe.

Contexte

En 2005, le Groupe Canal+ a engagé une refonte complète de son système décisionnel, dans un contexte où, afin d'accompagner sa croissance, le groupe refondait également le système d'information de son activité Distribution. « En 2005, les volumes de données relatives à nos abonnés étaient encore tout à fait gérables mais il était indispensable d'anticiper l'arrivée du numérique, de nouveaux supports de diffusion et l'expansion du Web qui allaient provoquer une explosion des volumes et, par conséquent, impacter la stratégie de collecte d'informations du

service BI », explique Bernard Loiseau, Responsable BI au sein de la DSI Groupe.

L'objectif était, d'une part, de mettre en place une architecture décisionnelle interfacée avec tous les SI du groupe et, d'autre part, d'industrialiser les processus de collecte et de traitement de données alimentant les outils de pilotage et d'analyse des directions opérationnelles. « Pour supporter ces besoins d'intégration de données, nous avons choisi la solution PowerCenter d'Informatica sur des critères de robustesse et de fiabilité, le leadership et la reconnaissance de l'éditeur sur le marché étant un gage supplémentaire. Depuis 2005, le périmètre de PowerCenter n'a cessé de s'étendre et, à travers l'évolution de son offre, Informatica continue à nous accompagner dans l'évolution de nos besoins », souligne Bernard Loiseau.

Du mode batch à l'intégration temps réel

Un des besoins majeurs des utilisateurs du système d'information décisionnel est de disposer pour leur reporting, leurs requêtes, leurs analyses et le ciblage des



Avantages

- Nette augmentation de la capacité de traitement et continuité de service vis-à-vis des métiers
- Temps de réponse améliorés et statistiques plus précises pour l'utilisateur final malgré la croissance de la volumétrie (10 To de données en 2011)
- Amélioration de la qualité des données clients grâce au dédoublement et au rapprochement
- Vue unique et actualisée du client grâce à la synchronisation des applications CRM et du back-office

Défis

- Avoir une vue consolidée, actualisée et dynamique du client et des activités du groupe
- Industrialiser les traitements de données dans le cadre de la refonte du système BI du Groupe
- Construction progressive d'un référentiel unique et d'un environnement temps réel renforçant la relation client et la valeur des applications métiers

campagnes marketing de données fiables et les plus récentes possibles, tant sur l'activité au sens large que sur les clients et leurs comportements. Dans les premiers temps, PowerCenter a été utilisé en mode batch pour alimenter l'entrepôt de données Teradata. Cette première étape a permis de passer d'un rythme d'alimentation principalement hebdomadaire à un rythme quotidien. « C'était déjà une avancée appréciable mais nous avons souhaité nous approcher du temps réel pour certaines applications, notamment celles utilisées par les téléconseillers des centres de relation client » explique Bernard Loiseau. C'est pourquoi fin 2006 le Groupe Canal+ a commencé à utiliser Informatica PowerExchange et la fonctionnalité Change Data Capture (CDC) permettant de récupérer en temps réel les modifications enregistrées dans le back-office de gestion des abonnés pour actualiser le système CRM Siebel et fournir aux téléconseillers une vue 360° parfaitement actualisée des clients qu'ils ont en ligne.

Fournir de nouveaux services aux utilisateurs

Depuis 2010, cette démarche de capture et d'alimentation en temps réel a été étendue et intensifiée du fait du rôle central du système de BI au sein du groupe. Pour Bernard Loiseau, « la finalité du système de BI est de plus en plus opérationnelle et, de fait, c'est lui qui consolide et croise toutes les données de l'entreprise. Dans ce contexte, Informatica nous permet de créer de nouveaux services et de nous approcher d'une logique d'Active Warehouse ». Ainsi,

l'équipe BI a pu mettre en place une application – alimentée à la fois par PowerCenter pour certains indicateurs et par PowerExchange pour avoir la meilleure fraîcheur de données possible – qui permet de construire des tables et des entités appelées par des Web Services pour déclencher un processus métier ou valider un parcours de souscription ou d'authentification.

Parallèlement à la création de ces nouveaux services, l'équipe BI s'attache constamment à optimiser les traitements de données : chaque nuit, un millier de workflows Informatica sont exécutés pour alimenter aussi bien le data warehouse que les applications aval de requête, d'analyse et de reporting sur des volumes de données croissants. A titre d'exemple, les données comportementales recueillies via les terminaux Canal+ des abonnés génèrent chaque jour plus de 80 millions d'enregistrements.

La qualité de données, première étape vers un référentiel unique

En 2011, le Groupe Canal+ a acquis la solution Informatica Data Quality afin de mettre en place des règles de rapprochement et de dédoublonnage de fiches clients venant des systèmes hétérogènes de l'écosystème. L'objectif est, chaque fois que c'est possible, de créer un identifiant client transverse et de pousser cette information vers le système CRM Siebel. « Si notre démarche vise à terme la création d'un référentiel unique, regroupant ce que l'on appelle des "golden records", nous n'en sommes

encore qu'au début », estime Bernard Loiseau. « La qualité de données est une première brique qui va nous aider à faire comprendre aux utilisateurs métiers l'intérêt d'un référentiel unique permettant de passer d'une vue client passive à une vue client active. Progressivement, cette approche va nous permettre d'installer et de structurer une démarche de Master Data Management à l'échelle de l'entreprise. »

Une logique partenariale

La collaboration qui s'est établie depuis 2005 avec Informatica permet au Groupe Canal+ de renforcer la performance et la sécurité de son système de BI. « Informatica nous donne de la visibilité sur sa roadmap et ses innovations sont très souvent en phase avec les nouveaux besoins que nous rencontrons » remarque Bernard Loiseau. C'est le cas d'Informatica Data Masking qu'il envisage d'utiliser pour anonymiser les données échangées avec les développeurs externes. Autre exemple, le module ELT qui permet de déporter les traitements vers les bases de données pour accroître la performance de certaines applications. « Au-delà de la dimension technologique, les qualités humaines et relationnelles de l'équipe d'Informatica font que nous travaillons vraiment dans esprit de partenariat et de création de valeur pour l'ensemble du Groupe Canal+ », conclut Bernard Loiseau.



Siège mondial, 2100 Seaport Blvd Redwood City, CA 94063 Téléphone: 01 42 04 89 00 info_fr@informatica.com informatica.com/fr linkedin: <http://linkd.in/OSSYHk> twitter.com/@InformaticaFr

© 2013 Informatica Corporation. Tous droits réservés. Informatica® et Put potential to work™ sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Informatica Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms de sociétés et de produits sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et peuvent avoir fait l'objet d'un dépôt de marque.