

« Nous mettons à la disposition des collaborateurs et concessionnaires de Caterpillar un système d'informations en libre-service complet, accessible d'un simple clic de sorte que bien informés, ils puissent prendre les bonnes décisions. Souplesse et liberté deviennent ainsi une réalité et les utilisateurs n'ont quasiment plus besoin de solliciter le département informatique. »

Centre de compétences BI de Caterpillar Sarl.

Succès toujours au rendez-vous pour Caterpillar avec Cognos BI

Depuis plus de 80 ans, Caterpillar Inc. participe à la construction d'infrastructures dans le monde entier. Premier fabricant mondial de matériels de construction et d'exploitation minière, de moteurs diesel et à gaz naturel et de turbines à gaz industrielles, l'entreprise a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de près de 45 milliards de dollars. Outre la fabrication des machines, Caterpillar joue également un rôle majeur dans le domaine des services via ses filiales Caterpillar Financial Services, Caterpillar Remanufacturing Services, Caterpillar Logistics Services et Progress Rail Services. Près de la moitié de ses ventes concernent des clients situés en dehors des États-unis. Le réseau mondial de concessionnaires Cat constitue un avantage concurrentiel indéniable. Ils fournissent à leurs clients répartis dans plus de 200 pays machines, services après-vente et financement et proposent en outre des services de location dans plus de 1 500 établissements à travers le monde.

C'est le siège administratif européen de Caterpillar à Genève qui centralise le marketing, les finances, la fiscalité et les opérations des régions Europe, Afrique, Moyen Orient Pays de l'Est et Russie. Dans ce contexte, le reporting, les analyses et la planification sur la base de chiffres fiables jouent donc un rôle important et la solution de Business Intelligence performante de Cognos trouve toute sa justification.

La coopération entre Caterpillar et Cognos, an IBM Company date de dix ans déjà. A l'époque, Caterpillar gérait les données issues de ses applications mainframe à partir d'un entrepôt de données. Lorsque la société a envisagé de mettre en œuvre une nouvelle solution de reporting et d'analyse plus légère, et surtout dotant les utilisateurs d'une plus grande autonomie d'exploration, le département informatique de Genève a pensé à Cognos. Dans le même temps, au siège central aux États-unis, Caterpillar avait également lancé un processus d'évaluation

Encadré :

<Concerne Centre de Compétence BI de Caterpillar SARL – Genève seulement>

Secteur d'activité :

- Industrie

Région :

- Le monde entier

Les besoins :

- Marketing, Finance, Opérations

Plates-formes :

- Windows / DB2 Data Warehouse

Solution déployée :

- Cognos Business Intelligence (7 et 8)

Utilisateurs :

- 2 600 utilisateurs actifs

Bénéfices :

- Plus grande facilité de pilotage de la performance et du développement de l'activité, simplification des processus décisionnels, plus grande facilité de mise en place des différents processus d'optimisation, évolution du simple reporting vers une puissante capacité d'analyse des opérations.

d'un progiciel de BI. Les deux entités se sont donc concertées et leur choix s'est porté sur Cognos. Le système proposé par l'éditeur répondait au mieux à l'impératif de Caterpillar en termes de capacités Web. Caterpillar tenait en effet absolument à une solution de type navigateur Web, ne nécessitant pas d'installer et d'entretenir des logiciels sur les ordinateurs des utilisateurs. La solution OLAP qui fut alors déployée offrait des fonctionnalités de tri et de croisement accessibles d'un simple clic, qui étaient pour l'époque quasiment révolutionnaires. L'outil d'analyse simplifiait en outre considérablement

le processus d'analyse et d'exploration. Caterpillar qui compte désormais parmi les plus fidèles clients de Cognos dans le monde, exploite la dernière version de Cognos BI.

Du gros système à l'information en libre-service

Qui a travaillé en environnement mainframe sur des terminaux équipés de logiciels dédiés à partir desquels étaient lancées les interrogations sait à quel point les utilisateurs étaient dépendants du service informatique. La plupart d'entre eux maîtrisaient avec peine les commandes SQL et les éditeurs de requêtes, du coup, à chaque nouvelle situation ou modification d'une demande, il leur fallait faire appel aux spécialistes. Les ressources informatiques et donc les possibilités d'analyse rapide étaient limitées, si bien que le chemin menant à l'information était semé d'embûches. Il est de plus en plus rare aujourd'hui que les collaborateurs accomplissent éternellement les mêmes tâches. Dans un monde régi par la globalisation et en perpétuelle mutation, il faut pouvoir réagir aux changements, ce qui exige flexibilité et capacité d'adaptation. C'est pourquoi les professionnels ont besoin d'outils dotés d'une interface intuitive et offrant une grande souplesse d'utilisation.

Dans les projets de BI, la gestion et la qualité des données posent bien souvent un véritable défi. Chez Caterpillar, la question était déjà réglée avant que soit lancé le projet puisqu'un entrepôt de données avait été mis en place plusieurs années auparavant. Aujourd'hui encore, l'équipe de BI de Caterpillar est convaincue que cela a été un élément clé qui a favorisé le succès du déploiement de l'outil de BI et a contribué à fournir « une seule version de la vérité ».

Créer de la valeur à partir des données

Outre la simplification des processus, de plus vastes possibilités d'analyse et une plus grande facilité d'exploitation des données du data warehouse, la création de valeur à partir des données applicatives figurait au premier rang des attentes exprimées par Caterpillar. Cela devait aller de pair avec un maximum de souplesse et d'indépendance des utilisateurs vis-à-vis du département informatique. Il s'agissait d'en finir avec les laborieuses procédures des gros systèmes et la litanie de leurs innombrables menus en permettant aux utilisateurs de s'appuyer sur des requêtes intuitives, des rapports formatés prédéfinis et des analyses multidimensionnelles pour réagir rapidement à toute nouvelle donnée.

Recherche du partenaire idéal à long terme

Avant de trouver le meilleur partenaire et l'outil le mieux adapté, Caterpillar avait clairement défini ses critères. La société souhaitait coopérer avec un leader du marché de la BI, de sorte que la pérennité des investissements, l'intégration et la formation soient assurées. La question des synergies avec la maison-mère Caterpillar Inc. avait également son importance dans la mesure où la plateforme retenue devait être la même dans le monde entier. Le département informatique de Genève étant une petite structure il était important d'identifier une solution permettant de minimiser l'investissement en temps et ressources pour l'installation et la maintenance, d'où l'intérêt pour la plateforme Web. Pendant la phase d'évaluation, Caterpillar a passé en revue les grands noms de la BI et a finalement opté pour Cognos. Les fonctionnalités Web et la grande richesse fonctionnelle de sa solution ont fait la différence. Hormis un serveur avec les outils de Cognos et la connexion à l'entrepôt de données IBM DB2, cette solution ne requerrait aucun ajout de plate-forme ou d'application supplémentaire. Caterpillar a commencé par mettre en place un prototype avec des données marketing qui a été suivi du démarrage proprement dit avec Cognos 5, la version disponible alors. Les premiers cubes concernaient essentiellement des informations de type marketing et finance que les utilisateurs pouvaient à leur guise explorer dans les détails (drill-through).

La BI généralisée : aujourd'hui une réalité chez Caterpillar

Caterpillar a conservé les applications opérationnelles, constituées de divers logiciels développés en interne pour gros systèmes. Les données produites sont gérées dans un data warehouse DB2-et mises à disposition pour différents besoins dans des data marts supplémentaires. La solution de business intelligence déployée repose sur Cognos 8. Elle est accessible à tous les collaborateurs internes qui en ont besoin et qui sont habilités. Il s'agit essentiellement des départements Marketing, Ventes, Support produits, Planification, Finances et Gestion du service informatique (IT Service Management). A ces utilisateurs internes s'ajoutent les concessionnaires qui peuvent accéder à des données marketing telles que commandes, livraisons, disponibilité des produits, stocks, etc. et bien sûr aussi aux données financières les concernant. Le nombre des comptes enregistrés dans le système Cognos, soit 2 600 utilisateurs actifs, montre clairement que les informations sont désormais

accessibles partout où on en a besoin. Pour ce faire, dans le monde entier collaborateurs internes et concessionnaires ont à leur disposition environ 200 cubes, toute une panoplie de rapports prédéfinis, de tableaux de bord, mesures et indicateurs clés de performance.

Une véritable révolution culturelle

D'une manière générale, Cognos BI a apporté aux utilisateurs de rapports unidimensionnels plus de visibilité et plus de contexte, ouvrant ainsi la voie à l'ère de l'information. Les outils Cognos ont favorisé l'abandon du papier au profit du format électronique et les rapports, auparavant disponibles uniquement sur papier sont désormais dématérialisés, ce qui facilite la sélection des informations pertinentes. La business Intelligence s'est parfaitement intégrée à l'entrepôt de données et aux processus ETL.

Les bénéfices de la solution déployée sont légion, notamment en termes d'analyse et de data mining, de suivi rétrospectif de la performance et contrôle prospectif des prévisions. Le déploiement et l'extension continue des outils de Cognos ont permis au département informatique de Caterpillar à Genève d'acquérir une expérience qui a conforté sa réputation au sein du groupe où il est désormais reconnu comme centre de compétences en matière de BI et chargé de la réalisation de nombreux projets et essais. Le portail d'entrée fait office de point d'accès centralisé et en même temps d'outil collaboratif facilitant le partage de liens vers les rapports, de vues OLAP et de raccourcis pour l'affichage des cubes d'analyse. Pour une exploitation plus efficace des capacités des outils, les collaborateurs ont bénéficié tout au long du projet des formations assurées par Cognos.

Prochaines étapes

La migration vers Cognos 8 BI étant intervenue entre-temps, Caterpillar envisage maintenant de passer très prochainement à la version 3 de Cognos 8 BI qui vient d'être lancée. Un projet pilote avec IBM Cognos 8 Go! Mobile sur Blackberry a donné toute satisfaction, mettant en évidence les possibilités offertes en termes de mobilité et ouvrant de nouvelles perspectives. Enfin, Caterpillar prévoit à terme d'élargir la solution en place, surtout en ce qui concerne les mesures, les tableaux de bord, les indicateurs de performance clés et les analyses afin d'identifier encore plus précocement les tendances.

A propos de Cognos, an IBM company

Cognos, une société du groupe IBM, leader mondial de la Business Intelligence et de la gestion de la performance, édite des solutions et propose des services permettant aux entreprises de piloter, superviser et comprendre leur performance. Cognos allie technologie, applications analytiques, meilleures pratiques et un large réseau de partenaires pour offrir à ses clients un système de performance complet. Le système de performance de Cognos est une solution ouverte et évolutive, qui permet de tirer le meilleur des ERP des entreprises, leurs applications et leurs investissements en bases de données.

Chaque cycle décisionnel dépend des réponses à trois questions essentielles :

Où en sommes-nous ?

Pourquoi ?

Comment devrions-nous procéder ?

Plus de 23 000 clients dans 135 pays font aujourd'hui confiance aux solutions logicielles de Cognos. Les produits et services Cognos sont disponibles partout dans le monde par le biais d'un réseau de 3 000 partenaires.

Cognos a été acquis par IBM en janvier 2008.