

ATIS REAL AUGUSTE THOUARD POLE GESTION OPTIMISE SA RELATION CLIENT



“ GRÂCE À IMPROMPTU ET POWERPLAY, NOUS DISPOSONS D’UN OUTIL CONVIVIAL ET EFFICACE QUI NOUS FAIT GAGNER UN TEMPS CONSIDÉRABLE SUR LA GESTION DES BIENS DE NOS CLIENTS ET NOUS A SURTOUT PERMIS DE METTRE À LEUR DISPOSITION DES OUTILS DE REPORTING VIA LE WEB. OUTILS QUI JOUENT AUJOURD’HUI UN RÔLE DIFFÉRENTIATEUR DANS LES SERVICES APPORTÉS AUX PROPRIÉTAIRES QUI NOUS CONFIENT LA GESTION DE LEURS BIENS ET NOUS ONT DÉJÀ FAIT GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS ”

CHRISTELLE COUSTOU, CHEF DE PROJET DÉCISIONNEL DU PÔLE GESTION D’ATIS REAL AUGUSTE-THOUARD

LE LEADER DES FRANÇAIS DES SERVICES IMMOBILIERS

Fondé en 1922, Auguste-Thouard s’est développé selon deux axes majeurs : offrir à ses clients un éventail complet de services immobiliers et la plus large couverture géographique. Le groupe développe donc depuis plus de 80 ans un savoir-faire dans les domaines de la transaction, l’expertise d’immeubles ou d’actifs, le conseil en stratégie immobilière ou encore l’aménagement d’espaces. En 2000, le Groupe Vendôme Rome, premier groupe de services immobiliers en Europe, devient actionnaire à 100% d’Auguste-Thouard assurant par la même occasion une couverture internationale à la société.

ATIS REAL AUGUSTE THOUARD POLE GESTION

Secteur d’activité : Immobilier d’Entreprise

Les besoins :

- Mise en place d’un extranet décisionnel pour optimiser sa relation client.
- Gagner en réactivité par la mise en place d’outils d’analyse automatisés.

Les Bénéfices :

- Valorisation de l’image de la société et meilleure cohérence et circulation des informations : la mise en œuvre de cette architecture décisionnelle a non seulement amélioré l’empreinte commerciale de la société mais également contribué à une meilleure cohérence des informations au sein du groupe, chacun partageant désormais les mêmes concepts et définitions des règles de gestion.
- Gains en réactivité et sur le temps consacré à la gestion : grâce à cette architecture décisionnelle, le pôle gestion gagne en moyenne 150 jours de traitements par rapport à son ancien mode de fonctionnement manuel.

Solutions Déployées :

- Cognos PowerPlay – Cognos Impromptu

Aujourd’hui directement présent en Espagne, au Benelux, en Allemagne, au Royaume Uni, mais également en en Autriche, en Irlande, au Canada, au Japon et aux Etats-Unis via son réseau de partenaires, ATIS Real Auguste-Thouard emploie 287 personnes, gère 10 millions de m² en immobilier d’entreprise et a généré un chiffre d’affaire de 22 millions d’euros en 2002. Pour se différencier dans un secteur très concurrentiel, le groupe n’a cessé d’enrichir ses services depuis sa création. Et c’est précisément dans ce cadre qu’il vient de créer un extranet destiné à ses clients. “ *Nous administrons environ 2700 mandats, chacun comportant la gestion d’un ou plusieurs immeubles*, explique Christelle Coustou, chef de projet du pôle gestion d’ATIS Real Auguste-Thouard. *Ce sont donc environ 1000 propriétaires qui nous confient la gestion de leur(s) immeuble(s) et qui veulent avoir des informations en retour. Autrefois, nous leur envoyions des documents réalisés manuellement tous les trimestres mais désormais ils peuvent suivre la gestion de leur patrimoine au quotidien et accéder à leurs informations à tout moment ”.*

PARTAGER DES INFORMATIONS FIABLES EN TEMPS RÉEL

ATIS Real Auguste-Thouard décide donc en février 2002 de créer un extranet pour leur permettre d’accéder en temps réel à toutes les informations concernant la gestion de leur(s) immeuble(s). Mais avant de parvenir à ce résultat, la société est passée par une phase de remise à plat de ses concepts et règles de gestion afin de fournir une information cohérente et fiable. Etape qui a donné lieu à la mise en œuvre d’un outil de reporting – Impromptu - s’appuyant sur un référentiel unique. “ *L’objectif était de proposer à nos clients un outil de partage de l’information avec des rapports complets sur la gestion de leur patrimoine*, explique Christelle Coustou. *Mais pour cela, nous devons dans un premier temps unifier nos sources de données afin d’offrir une vision unique de l’information ”.*

COGNOS®

THE NEXT LEVEL OF PERFORMANCE™

Avant de mettre en œuvre ses rapports, ATIS Real Auguste-Thouard a donc procédé à l'unification de ses données. Le problème était double : les données nécessaires à l'élaboration des rapports sur la gestion des immeubles étaient réparties sur sept bases de données et les concepts et définitions n'étaient pas forcément les mêmes pour chaque agence. A titre d'exemple, la surface de l'immeuble n'était pas forcément calculée de la même façon au sein du groupe (incorporation ou non des parties communes, équivalent en M2 pour les parking, souhaits du propriétaire, etc.). ATIS Real Auguste-Thouard a donc dans un premier temps arrêté des définitions communes et des règles de gestions uniques. *“ Ce fut probablement l'étape la plus difficile du projet, estime Christelle Coustou, car dans une certaine mesure nous imposons de nouvelles habitudes. Le sponsor de la direction est indispensable dans ces cas là pour mener à bien le projet ”.*

UNE ARCHITECTURE SIMPLE ET ÉVOLUTIVE MISE EN ŒUVRE EN 4 MOIS !

Malgré sa couverture internationale, ATIS Real Auguste-Thouard reste une PME avec les moyens et les ressources d'une PME. La société ne disposait donc pas des ressources informatiques en interne pour mettre en place une architecture complexe qu'elle n'aurait d'ailleurs pas pu gérer par la suite. Elle a donc fait appel à un prestataire externe, 2B Consulting, qui l'a épaulé pendant toute la durée du projet. Lequel a élaboré une architecture simple mais suffisamment efficace pour répondre aux besoins de confidentialité, de personnalisation et de sécurité sans pour autant nuire à la qualité de l'information publiée et, surtout, sans engendrer des coûts prohibitifs. *“ Nous voulions être autonomes et pouvoir faire évoluer notre plate-forme sans être obligés à chaque fois de faire appel à un prestataire ”* ajoute Christelle Coustou.

La société a donc uniformisé et centralisé toutes ses données dans un datawarehouse s'appuyant sur une base SQLServer 2000 de Microsoft. Les utilisateurs internes y accèdent à l'aide d'Impromptu (et bientôt Powerplay) afin d'élaborer et consulter les rapports établis à partir des règles de gestion désormais communes à tout le groupe. Inaccessible de l'extérieur, ce datawarehouse est répliqué sur une seconde machine déconnectée du réseau local du groupe. La synchronisation est effectuée régulièrement par un lien “ coupé ” dès que la réplication des données est terminée. Cette “ copie ” du datawarehouse, accessible en extranet après authentification qui permet également de personnaliser l'information, est destinée aux clients qui y accèdent à l'aide d'Impromptu Web Report en mode client léger.

Un simple navigateur leur permet donc de consulter les rapports mis à leur disposition par ATIS Real Auguste-Thouard mais également de naviguer dans les données pour avoir leur propre vision de la gestion de leur(s) immeuble(s). Entrepris en février 2002, le projet était opérationnel en septembre de la même année pour la partie interne et un an plus tard pour l'extranet, l'ensemble n'ayant nécessité au total que 4 mois de développements !

COGNOS POUR LA SIMPLICITÉ DES OUTILS

“ Nous ne nous sommes pas contentés de leur proposer des rapports sous forme de PDF, explique Christelle Coustou. Grâce à Impromptu et Powerplay en mode web, nous leur proposons un véritable outil de reporting interactif pour naviguer dans leurs informations comme ils le souhaitent. Le résultat est d'ailleurs probant car nous tirons déjà les bénéfices de la solution. Nous avons gagné de nouveaux clients grâce à cet outil convivial, synonyme également d'une plus grande transparence sur la gestion des biens que les clients n'ont pas manqué d'apprécier ”. Des bénéfices qui se concrétisent également sur la charge de travail en interne. ATIS Real Auguste-Thouard estime en effet avoir gagné environ 150 jours de travail sur les tâches quotidiennes relatives à la gestion de manière générale et fait aujourd'hui preuve d'une plus grande réactivité envers ses clients. *“ Sans la simplicité des outils de Cognos, cela n'aurait clairement pas été possible ”,* estime Christelle Coustou qui avoue d'ailleurs que cette simplicité a guidé son choix : *“ j'apprécie tout particulièrement la console d'administration, Access Manager, qui permet de gérer les problèmes techniques et fonctionnels, élaborer de nouveaux rapports, définir les droits des utilisateurs, etc. En fédérant toutes les fonctions dans un seul outil, Cognos rend la main aux utilisateurs et facilite l'accès au décisionnel pour des non informaticiens comme moi. C'est particulièrement important quand on veut préserver l'évolutivité de sa plate-forme décisionnelle sans passer à chaque fois par le service informatique ”.*

L'environnement technique

Cognos Impromptu a été déployé sur un serveur DELL Proliant DL380 sous Windows 2000 avec 1Go de RAM et un espace de stockage de 72,8 Go qui accède au datawarehouse interne hébergé sous SQLServer 2000 sur le même serveur pour l'instant. La base est répliquée une fois par semaine du serveur de production équipé également de SQL Server 2000. Les clients accèdent aux informations en extranet avec un navigateur et via Impromptu Web en passant par une ligne SDSL 512K.



THE NEXT LEVEL OF PERFORMANCE™

FRANCE : WWW.COGNOS.COM/FR

SUISSE : WWW.COGNOS.COM/CH/FR

(01/04)

Cognos, et le logo Cognos sont des marques commerciales ou des marques déposées de Cognos Incorporated aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives.

Imprimé en France