

EXPÉRIENCES

INFOGRANCE Le distributeur de produits chimiques Univar passe au cloud computing

Le chimiste Univar rationalise ses coûts

L'occasion de faire coup double était trop belle. En souscrivant au service d'infogérance de T-Systems, Univar, distributeur mondial de produits chimiques, a atteint deux objectifs. D'une part, centraliser et uniformiser une informatique disparate et dispersée ; d'autre part, éviter les lourds investissements d'un centre de données. Un projet de cloud computing privé concernant 1 900 utilisateurs, répartis sur 56 sites. Retour sur ce chantier. Lorsque, début 2009, Christophe Jeusse prend ses fonctions de directeur financier d'Univar Europe, l'entreprise a déjà choisi d'utiliser SAP comme ERP pour l'ensemble de ses entités. Il change toutefois la stratégie de déploiement en décidant la construction d'un core system au niveau européen.



Christophe Jeusse, directeur financier d'Univar Europe

Deux centres de données synchronisés en temps réel

« Il est clair que la vocation d'Univar n'est pas d'exploiter un datacenter, explique Christophe Jeusse. Le recours à l'externalisation offrira plusieurs avantages, dont celui d'une extensibilité plus facile à gérer. » Dans la foulée, il lance un appel d'offres en deux volets. Le premier porte sur l'hébergement du progiciel ; le second, sur celui de la messagerie et de la virtualisation des postes de travail. Six candidats y répondent, et c'est T-Systems qui est choisi. « Ils se sont montrés très à l'écoute et ont bien compris notre problématique, se souvient Christophe Jeusse. Le relationnel entre les deux acteurs a parfaitement fonctionné dès le départ, peut-être parce qu'ils ont traversé, sur leurs marchés respectifs, les mêmes expériences et se sont tous les deux profondément réorganisés. »

L'offre de T-Systems s'articule en trois services de la gamme Dynamic : SAP, Exchange et Desktop (pour la virtualisation du poste de travail). Ceux-ci sont installés dans deux centres de données situés à Francfort, distants d'une dizaine de kilomètres, reliés par une fibre noire et synchronisés en temps réel ; c'est le Twincore. Univar

zaine de jours. « Pendant deux semaines, nous avons travaillé sans filet », se souvient Christophe Jeusse. Un cahier de fouillage qui s'explique par une mesentente entre Verizon, le fournisseur du réseau MPLS d'Univar, et T-Systems, filiale de Deutsche Telekom. Finalement, Verizon restera l'unique fournisseur, Verizon restera l'unique fournisseur de systèmes informatiques se poursuit au fil des mois en Suisse, en Grande-Bretagne et en Europe de l'Est.

Un projet pilote pour les Etats-Unis et l'Asie

En même temps, le second volet est engagé. Tout devrait être terminé fin 2011. La prochaine étape concernera les Etats-Unis, où l'on suit attentivement le projet européen et où T-Systems dispose d'un datacenter à Houston (Texas). L'Asie devrait suivre, mais « cette zone est moins vitale pour Univar », relativise Christophe Jeusse. Globalement, le retour sur investissement du passage au cloud est estimé à quatre mois. En revanche, Christophe Jeusse ne pourra tirer un bilan de la virtualisation des postes de travail, que dans les prochains mois, lorsque le mode projet laissera la place à un mode d'exploitation. ■

JEAN-PIERRE SOULÈS

L'ENTREPRISE

ACTIVITÉ : distributeur de produits chimiques (enduits, pharmacie, agroalimentaire...), **CA MONDIAL 2009 :** 7,2 Md\$, **EFFECTIF :** 6 900 personnes.

LE PROJET

PROBLÈMES À RÉSOUTRE : standardiser les équipements, virtualiser les machines matérielles, automatiser les processus, et mutualiser les ressources. **SOLUTIONS DÉPLOYÉES :** ERP SAP, messagerie Exchange, virtualisation du poste de travail via une couche VMware installée sur une trentaine de serveurs physiques HP. **DIFFICULTÉ RENCONTRÉE :** lien de raccordement au centre de données de secours livré avec une quinzaine de jours de retard.

EXPÉRIENCES

INTERVIEW

« L'Olympique Lyonnais soigne l'accueil de ses supporters »

MAXIME DUPREZ, DSI d'OL Groupe, revient de fond en comble le contrôle d'accès au stade de Gerland et fait de la gestion de la relation client un axe stratégique de développement du groupe.

Pouvez-vous nous expliquer en quoi le fonctionnement de l'Olympique Lyonnais est différent de celui d'autres clubs ?

MAXIME DUPREZ : Le groupe compte 12 filiales, emploie 250 collaborateurs et a enregistré un chiffre d'affaires de 200 millions d'euros en 2009. Il s'occupe de tâches aussi diverses que la gestion des joueurs, la billetterie, le sponsoring, mais aussi d'une agence de voyages, des brasseries franchisées, des droits télé, ou encore de la fabrication des produits dérivés. Créées pour les besoins internes, la plupart de ces activités sont aujourd'hui proposées à d'autres clubs sportifs ou à des comités d'entreprise. Depuis 2005, le président du club, Jean-Michel Aulas, a choisi de les pérenniser et d'en faire une source de revenus. C'est ce même état d'esprit qui nous a conduits à garder l'informatique du club en interne et à le confier à une équipe de sept personnes.

En quoi votre système de contrôle d'accès au stade est-il novateur ?

MD : Après une expérience malheureuse d'information de l'accès en 2006, nous avons décidé de refonder le système en 2008. Nous avions déjà

63 lecteurs de billets que nous avons conservés tout en revoyant totalement l'organisation du contrôle et les solutions logicielles. Notre objectif : fournir un accueil performant (en réduisant le temps de lecture des billets), améliorer le processus de gestion des conflits (et limiter la fraude), contrôler les indésirables, développer de nouveaux types d'accès au stade (cartes d'abonnés, billets imprimés à domicile) et optimiser les flux de personnes. Pour cela, nous devons nous reposer sur un processus et une solution fiables. Nous avons donc scindé la problématique en trois niveaux. D'abord, nous avons doté nos bornes de lecture de Windows Embedded, installé sur carte flash, afin de lire tous les formats de billets. Dès qu'elles identifient une anomalie, une alerte est remontée au PC central de sécurité qui intervient selon le degré d'importance. Pour fonctionner, ces bornes n'ont pas besoin d'être connectées en permanence au serveur. Enfin, et c'est là que est toute l'originalité du projet, le contrôle du terrain est confié à six chefs de secteur, munis d'un PDA sur lequel ils recueillent, en même temps que le PC central, toutes les informations issues des bornes de leur secteur (billets volés, fraudeurs, engagement à une porte, etc.). Ce PDA remplace avantageusement les fameux talkies-walkies qui n'assuraient pas une communication efficace sur le terrain. L'ensemble de la solution (fixe et mobile) a été développé en Microsoft .Net par notre partenaire technique, Exaktis.

En 2013, vous allez ouvrir un stade de 60 000 places. Conservez-vous le même système de contrôle ?

MD : Avec ce concept, nous avons atteint le zéro fraude, amélioré les flux de déplacements et pris en compte de façon fiable les nouveaux moyens d'accès (50 % des billets sont imprimés à domicile). En 2013, de nouveaux moyens d'accès (téléphone portable, iPhone...) seront intégrés à notre technologie, puisque nous avons choisi une solution évolutive.

Depuis quelques mois, vous travaillez sur la gestion de la relation client. Pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

MD : Chaque filiale a son système d'information et son référentiel client. Jusqu'à présent, lorsqu'un client consommait un service ou un produit dans une filiale, les autres n'en avaient aucune connaissance. Nous avons donc décidé, en 2009, de créer un référentiel commun qui, au-delà de la fiche d'identité classique de chacun, consolide ses actions quelle que soit la filiale dans laquelle elles ont été effectuées. En traquant les informations sur les transactions commerciales mais aussi sur les comportements du client - achat en boutique, sur internet, entrée au stade... -, cela nous permet d'adapter notre politique marketing. Grâce à ce système, nous avons désormais un seul client pour l'OL, et lui n'a plus à faire qu'à un seul OL. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR JULIETTE FAUCHET



OLIVER GIERHIN

BIO EXPRESS

- 32 ans.** Ingénieur Insa Lyon, spécialité informatique.
- 2001 :** ingénieur d'études, chef de projet, puis chargé d'affaires chez Silicom-AQL.
- 2006 :** responsable informatique de gestion d'OL Groupe.
- 2008 :** responsable des systèmes d'information d'OL Groupe.