

INTERVIEW

“Il fallait ouvrir le système à tous les consommateurs d’information”

Afin de mieux gérer l'afflux de demandes vers son système d'information “marketing”, Sofinco a mis au point une plate-forme Business intelligence dont l'installation sera achevée en octobre 2005.



Christophe Ponsart

Responsable
du département
SI Marketing
Sofinco

■ **Quelles sont les raisons qui vous ont décidé fin 2004 à investir dans une plate-forme BI ?**

Victime de son succès, le système d'information que nous avons mis en place au sein de la direction du marketing il y a sept ans commençait à atteindre quelques limites. Pour des raisons diverses d'ailleurs : volumétrie des données à gérer, complexité des algorithmes à mettre en œuvre ou à automatiser, et surtout croissance des besoins et des demandes des utilisateurs. Ce système d'information “marketing”, construit avec SAS, est devenu en effet le lieu de l'entreprise qui concentre la plus grande connaissance sur ses clients. On a vu, au fil du temps, affluer les requêtes de la part d'autres services, comme celui du pilotage des réseaux commerciaux. Ce qui a amplifié la concentration des demandes vers un petit nombre d'analystes et de statisticiens connaissant suffisamment l'environnement et le langage de l'éditeur SAS pour pouvoir y répondre. Les délais dans les réponses se sont allongés et ces difficultés ont favorisé le développement un peu anarchique de solutions hétérogènes et non-standard dans les reportings, notamment à base d'Excel. Dans le même temps, l'outil d'administration des données que nous avons nous-mêmes construit, devenait de plus en plus complexe et difficile à faire évoluer. À tous les niveaux de la chaîne de traitement de l'information décisionnelle, des problèmes de productivité ont commencé à apparaître. Il fallait donc décon-

centrer cet afflux de demandes, aider les spécialistes à mieux y répondre, standardiser et industrialiser la production puis la diffusion des reportings, tout en sécurisant en amont l'administration des données. Nous avons, pour toutes ces raisons, choisi d'évoluer vers la plate-forme SAS9, avec ETL Server et BI Server. Cette solution dont l'implémentation sera achevée en octobre 2005 nous a déjà permis d'élargir l'accès à l'information grâce à la réalisation et la diffusion de reportings au travers d'outils web, comme Web Report Studio et le portail décisionnel. Il y a un an, il y avait soixante utilisateurs du système, il y en aura quatre-vingt en octobre. Nous pensons toucher, au fil des projets BI qui nous sont déjà demandés et de ceux qui sont en train de germer, plusieurs centaines d'utilisateurs en rendant accessibles des rapports multidimensionnels à tout le réseau commercial Sofinco. À plus long terme, c'est l'ensemble de nos partenaires – grande distribution, assureurs ou grands comptes – qui pourrait avoir accès à des informations de ce type.

■ **L'accroissement de la volumétrie des données à gérer a-t-il joué également dans la décision de changer de système ?**

Oui, mais nous avons surtout besoin de sécuriser et maintenir la qualité de nos données, d'automatiser et de planifier bon nombre d'opérations, comme les mises à jour de données par exemple. La plus forte accélération en termes de pure volumétrie

s'est faite il y a trois ans lorsque nous avons intégré, séparément, des données sur les clients du Crédit Lyonnais et du Crédit Agricole pour les besoins de leur activité crédit à la consommation sous-traitée à Sofinco. Aujourd'hui, pour l'ensemble des systèmes d'information marketing, nous gérons en ligne quatre Teraoctets de données, dont une part de données “intelligentes” de plus en plus importante. Celles-ci représentent 50 % de nos temps de mises à jour contre 10 % il y a six ou sept ans. Nos efforts se portent moins aujourd'hui sur la gestion de l'accroissement du volume de données que sur l'organisation d'une architecture permettant une utilisation pertinente et productive de ces données, au service du plus grand nombre.

■ **Quels sont les avantages d'une plate-forme intégrée pour développer des projets de BI ?**

“Best-of-breed” ou solution intégrée ? Oui, la question peut se poser. Pour nous, il est clair que la solution intégrée est d'abord un gage de cohérence du système d'information, et qu'elle offre des avantages en termes de maintenance. Lorsqu'il y a des problèmes – et il y a toujours des problèmes –, il est plus facile de dialoguer avec un seul interlocuteur qu'avec quinze personnes qui ont tendance à se renvoyer la balle... Cela a des incidences au niveau des coûts, même si ceux-ci sont, au stade où nous en sommes, difficiles à quantifier. Ensuite, il y a des avantages dans la gestion des équipes et de la polyvalence : l'écueil de l'hyperspécialisation et du travail en silos est plus facilement évité. Enfin, la gestion des changements technologiques est plus aisée à mener au sein des équipes, qui peuvent capitaliser sur leur acquis dans un environnement maîtrisé. ■

Propos recueillis par Y. A.

IBM propose une solution de migration des back-offices bancaires

■ **CST** pour Core Systems Transformation. C'est le nom du programme d'investissements (quelque 140 millions de dollars) engagé par IBM pour développer une l'offre complète de rénovation des plates-formes et de services bancaires. Annoncée en juin, cette offre propose aux banques une migration à la carte et en douceur, du cœur de leurs systèmes de transactions (paiements, prêts, hypothèques, dépôts) traditionnels vers des

systèmes plus ouverts, bâtis sur J2EE en particulier, flexibles, modulaires et résolument tournés vers les services web. Cette solution est construite autour de trois composants principaux. Une méthodologie de "rénovation" tout d'abord, qui permet d'identifier dans le système de back-office, les applications ou les systèmes qui réclament en premier lieu d'être optimisées. Ensuite, une plate-forme de gestion des processus de transac-

tions bâtie autour de l'environnement WebSphere, des eServer et du système TotalStorage. Bâtie sur une architecture orientée services (SOA), cette plate-forme traduit les principales fonctions bancaires en Web Services. Et enfin, un support des principales applications du marché qui passe par des accords avec des sociétés tierces et des adaptations de la plate-forme de transactions à ces applications. Une approche complète qui

permet aussi un déploiement mesuré et modulaire au niveau des "composants" du système, et qui s'appuie sur un environnement de développement (WebSphere Extended Development Technology) qui précisément permet cette souplesse en permettant de développer des applications et de les déployer dans des temps sans commune mesure avec ceux demandés par les systèmes classiques.

La carte à puce revisite le monde du HSM

■ Les *Hardware* ou *Host Security Module* (HSM) sont utilisés dans bon nombre de systèmes de transactions électroniques dont ils assurent la sécurité des commandes et des contrôles. 70 % des transactions réalisées dans le monde par des cartes de paiement (débit/crédit, porte-monnaie électronique, cartes privées) font ainsi appel à des HSM. Mais ils sont également utilisés pour la personnalisation des cartes, en phase de production, pour générer des clés et des PIN de façon sécurisée. Jusqu'alors, ces modules étaient de véritables ordinateurs "blindés", réalisant des opérations cryptographiques sous le contrôle de "hosts" chargés d'abriter les applications et de gérer les communications avec les réseaux d'ATM, de terminaux de paiement ou tout autre système de transactions. Coût des systèmes : autour de 15 000



■ Le système peut être modulé à la demande par l'ajout de cartes jusqu'à 127 unités, soit une capacité de 380 transactions par secondes.

euros pour des capacités de l'ordre de 10 transactions par seconde. Or, une start-up égyptienne, EME International, vient de développer une solution équivalente pour un coût inférieur d'environ un facteur 100. Le prototype qui a reçu fin juin le Gold

"Award" du concours *E-gate Open* organisé par Axalto, Sun et STMicroelectronics, fait tout simplement appel à un "hub" sécurisé (l'activation est assurée par les responsables de la sécurité via un PINpad à deux clés) de cartes à puce Java dotées cha-

cune de cryptoprocasseur et d'une interface USB (Cyberflex) offrant un débit de 12 Mbit/s. La société a développé une applet Java (Security Module) pour les cartes qu'elle propose de livrer en "open source", et une Smart-card Host application, qui est une application Java embarquée dans le serveur host, qui assure entre autres, la répartition des charges entre les cartes en fonction des requêtes. "Avec cinq cartes à puce, nous avons aujourd'hui la capacité d'un HSM de 15 transactions par seconde. Le système peut être modulé à la demande par l'ajout de cartes jusqu'à 127 unités, soit une capacité de 380 transactions par secondes" souligne Hani Samuel le directeur technique d'EME International qui voit s'ouvrir de nouveaux marchés grâce à cette innovation : ceux de l'authentification forte pour les applications de banque en ligne notamment.

La standardisation du BPM marque une nouvelle étape

■ La fusion de Business Process Management Initiative (**BMPI**) et Object Management Group (**OMG**) va donner un nouvel élan aux travaux de standardisation déjà entrepris dans le domaine du Business Process Management (BPM) avec la publication des spécifications du BPMN (Business Process Management Notation), et les travaux en cours portant sur le métamodèle de définition des processus métiers (Business Pro-

cess Definition Metamodel). Les deux organisations ont décidé de concentrer leurs efforts sur la standardisation du langage, du vocabulaire et des règles métiers, ainsi que sur certains aspects cruciaux du BPM comme les Web Services, le B2B, le Business Information Management (BIM), l'Enterprise Application Integration (EAI), l'analyse des risques et la conformité réglementaire.

Cisco et Yahoo unis contre le spam

■ Cisco et Yahoo ont décidé d'unir leurs efforts pour développer et spécifier une technologie qui vise à identifier les domaines d'origine des courriers électroniques (DNS), afin de réduire l'impact financier du spam et du phishing. Cette technique, baptisée DomainKeys Identified Mail (DKIM), associe la technologie DomainKeys déjà mise en œuvre par Yahoo* et celle de Cisco (Cisco's Internet Identified Mail) qui permet d'identifier les emails. Elle est basée sur une cryptographie à clé publique (génération d'une paire de clés privée-publique) pour signer les en-têtes des messages et vérifier et maintenir l'intégrité des messages transmis de serveur à serveur via le protocole Simple Mail Transfer Protocol (SMTP). Chaque serveur stockant sa propre clé privée, et ayant accès aux clés publiques des autres serveurs, clés stockées dans un serveur spécialisé

(Domain Name Record), pourra ainsi authentifier les autres serveurs et, du coup, les messages reçus de ces derniers. Cette technique se différencie de la technologie d'authentification des emails, Sender ID de Microsoft, qui est, elle, basée sur l'analyse des adresses IP des messages envoyés. Le groupe de travail formé par Cisco et Yahoo a été rejoint par plusieurs autres sociétés comme Sendmail, IBM, PGP, Alt-N Technologies et Verisign. Le groupe a proposé à la mi-juillet cette solution à la standardisation via l'IETF. Ce qui relance à nouveau le débat sur l'urgence d'une solution généralisable d'authentification des emails, et des conflits d'intérêt concomitants qu'elle soulève.

* Yahoo reçoit 350 millions de messages par jour qui sont signés selon cette technique.

Optimisation des performances des applications et des réseaux

■ **ASG** propose désormais les technologies d'analyses de réseaux de la société Chevin que le groupe américain a acquis en mars dernier. La version TeVISTA Performance Manager utilise des sondes baptisées Synthetic Users, qui peuvent être disséminées partout dans un réseau distribué (LAN, WAN, servers, etc.) pour y simuler des utilisateurs accédant à des services ou à des applications (Oracle, SQL, Citrix, Exchange, Lotus Notes, etc.). Les résultats de ces transactions sont alors remontés sur une console de gestion accessible depuis un navigateur web (Explorer 6.0), et permettent de mesurer les

performances du réseau et des applications, voire de localiser les points faibles. Basé sur un principe similaire, la version Expert, met en œuvre des "Visibility Agents" qui identifient en temps réel les problèmes rencontrés sur l'ensemble d'un réseau, et peuvent suggérer des solutions. Les informations captées sont stockées et servent à tracer des historiques, fournir des statistiques et anticiper la gestion future du réseau. Ces informations peuvent être formatées pour être utilisées par des analyseurs de réseau de sociétés tierces. Les applications tournent sous Windows 2000/XP.

Le phishing connaît une nouvelle recrudescence

■ Selon le rapport **Global Business Security Index** du mois de mai 2005 publié par IBM, le nombre d'attaques de phishing a connu une progression de 226 % par rapport au mois précédent. L'anti-phishing Group (APWG) qui n'avait pas encore publié à la mi-juillet ses chiffres pour cette même période avait déjà noté en avril une croissance de 180 % des attaques par rapport au mois de mars, et noté une progression de 4 000 % de celles-ci au cours des six derniers mois (une moyenne de 110 % par mois). IBM estime, pour sa part, que cette recrudescence des attaques est due à la croissance du nombre d'ordinateurs "infectés" (Zombies Botnets) par des virus qui utilisent à l'insu de leurs utilisateurs, leur carnet d'adresses pour l'envoi des messages de phishing. L'APWG note que ces attaques* touchent à 75 % les institutions financières. Selon l'APWG, City Bank comptabilisait ainsi en avril 475 attaques sur les 1 125 recensées, eBay, 221 ; PayPal, 135 et US Bank, 62.

* IBM comptabilise les attaques par le volume des emails envoyés tandis que l'APWG ne comptabilise comme attaques que le nombre de messages uniques envoyés.

Oracle livre la "release" 2 de sa base de données 10g

■ Moins de deux ans après l'annonce de la première commercialisation de sa base de données 10g, la première base de données conçue pour une utilisation en réseau (*grid computing*), **Oracle** a livré en juin dernier, la "release" 2 de cette véritable "centrale" de données. Celle-ci comprend bon nombre d'améliorations et des innovations importantes par rapport à la version initiale. L'architecture de cette base de données qui permet d'utiliser des serveurs et de simples unités de stockage (de simples disques ATA, par exemple) distants comme s'il s'agissait d'une seule

unité de stockage et de traitement, n'a sans doute pas fini de révéler toutes ses possibilités. La "release" 2 donne déjà des pistes de direction dans lesquelles s'engage Oracle. Beaucoup de fonctions d'administration ont été automatisées (récupération de données et restauration d'états antérieurs, sauvegarde sur bande, etc.) et l'intégration des capacités de *Business Intelligence* (*datawarehouse*, moteur OLAP, fonctions ETL, *datamining*, etc.) se trouve renforcée par l'incorporation de fonctions d'analyse statistique et décisionnelle. Dans le

même temps, le nombre de partitions par table est passé de 64 000 à 512 000. La "release" 2 marque également une première puisque, selon Oracle, elle fait de la 10g, la première base de données à supporter XQuery, le langage de requête XML. Les requêtes sont directement compilées en SQL, mais Oracle fournit aussi un outil de requêtes XML pour des données non structurées. Elle supporte également le *Common Language Runtime* de Microsoft pour les développements .NET, et des fonctions pour favoriser la réalisation de Web Services et d'ap-

plications Web via un simple navigateur (HTML DB). Enfin, en matière de sécurité, la granularité a été encore affinée pour respecter à la fois la protection des données privées, les besoins d'audit et de conformité réglementaire. Des données sensibles, comme les numéros de cartes bancaires, sont chiffrées à la volée, les noms d'utilisateurs et les mots de passe sont stockés dans une partition protégée (Oracle Wallet) ce qui évite d'avoir à les encoder un par un et de faire appel à une application externe tierce partie.

Premières transactions de la carte V-Pay

■ Avec l'ambition de préparer la route du SEPA (*Single Euro Payments Area*), **Visa Europe**, qui avait annoncé il y a quelques mois une carte de débit européenne, baptisée **V Pay**, vient de réaliser avec cette carte les premières transactions transfrontalières. La première a eu lieu dans un grand magasin d'Athènes, la seconde chez un voyageur parisien. Les deux transactions ont été réalisées avec une carte émise par la banque grecque Alphe Bank, membre de Visa en Grèce. V Pay est une carte de débit EMV qui fonctionne exclusivement en mode puce (la demande d'autorisation est systématique *on-line* ou *off-line*, selon les choix définis au préalable par l'émetteur). Elle est à ce jour équipée d'une piste magnétique, mais celle-ci est uniquement utilisable pour pouvoir accéder aux distributeurs de billets du réseau Visa mondial. Cette carte, qui s'accompagne de la mise en place d'une plate-forme de traitement européenne (VDPS pour *Visa Dis-*

tributed Processing System), s'inscrit dans une structure de gouvernance garantissant un contrôle des banques européennes. Visa Europe propose donc une licence paneuropéenne, dont la délivrance a été simplifiée, mais la possibilité très diplomatique de mettre en place une gouvernance domestique reste ouverte. Cette carte a vocation pour l'heure à s'adresser à des pays comme l'Allemagne ou les Pays-Bas, où les niveaux d'acceptation de la carte de débit sont loin de celui que connaît, par exemple, la France. À l'heure où le projet de SEPA Cards Framework vient d'être publié pour commentaires par l'European Payment Council (EPC), V Pay anticipe des initiatives qui d'ici à 2010 vont conduire aux déploiements de pilotes (dès l'an prochain pour les opérations de prélèvements) qui montreront comment surmonter les obstacles techniques, opérationnels et réglementaires à la création d'un espace unique de paiement à l'échelle européenne.

Optimiser la valeur des développements logiciels

■ Le débat permanent sur la façon dont les besoins métiers et les ressources informatiques doivent s'articuler ou s'aligner connaît des variations multiples. L'approche et la vision exprimées sur ce sujet par Borland sous le vocable de "Software Delivery Optimization" met en avant la nécessité de faire du développement logiciel un processus complètement géré, maîtrisé et reproductible. Le rachat de la société TeraQuest – une société de consulting ayant une forte expérience dans le *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) pour en être en partie à l'origine – en début d'année et la nomination de l'un de ses fondateurs, le Dr Bill Curtis, au poste de *chief process officer* de Borland, illustre cette orientation. Tenir les délais et les budgets, mais répondre aussi à une gestion rigoureuse

des exigences, même si celles-ci évoluent au cours d'un projet – le niveau le plus élevé du guide CMMI – sont devenus des leitmotivs des tenants de l'optimisation des processus de développement logiciel. Or, cela suppose non seulement d'aligner le logiciel et le fonctionnel, mais de faire collaborer la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre en se focalisant plus sur les rôles de chacun que sur les outils. L'annonce récente de la dernière mouture de *Together 2006* * met ainsi l'accent sur le besoin, grâce à des outils de modélisation partagés, de résoudre le hiatus existant entre le rôle des prescripteurs, et celui des analystes, architectes, développeurs et testeurs.

* Il s'agit d'une suite d'outils conçue pour le développement basé sur l'utilisation de modèles (MDA, MDD).