

Témoignage CCI Nice Côte d'Azur

DataEXchanger permet à la CCI Nice Côte d'Azur de renforcer sa compétitivité

A propos de la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur

La Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur gère une vingtaine d'établissements avec des activités variées telles que Services aux Entreprises, Gestion de ports de Plaisance et Ports de Commerce, Gestion des Aéroports de Nice et Cannes-Mandelieu, Ecole Supérieure de Commerce, Centre de Formation et d'apprentissage...

- Site Web : www.ccinice-cote-azur.cci.com

L'intégrateur de la solution

L'éditeur de DataEXchanger et l'équipe informatique de la CCI Nice Côte d'Azur.

Les facteurs déclencheurs du projet

- La Mise en œuvre d'une démarche de gestion de la Relation Client (CRM) autour d'un logiciel (PIVOTAL) partagé par les différents établissements. (Chacun menant son propre marketing commercial).
- Un Système d'informations complexe et hétérogènes, résultat de ces diverses activités de gestion.
- La volonté de sa Direction Générale de structurer les échanges et de gérer des flux d'information entre ce SI et le CRM.

Objectifs

Initialement, le projet concerne le domaine du CRM et ses objectifs sont :

- Avoir des informations à jour pour aider la CCI Nice Côte d'Azur dans son activité commerciale au quotidien
- Eviter la double saisie d'information entre les applications
- Permettre d'enrichir et d'apporter de l'information centralisée et partagée dans l'outil de CRM

Rapidement, la CCI Nice Côte d'Azur prend en main l'outil et l'étend à d'autres besoins pour répondre à de nombreuses synchronisations d'informations.

L'environnement technique

Une trentaine d'applications dont :

- Fichier Consulaire Proconsulix (ORACLE)
- CRM Pivotal -----pour la Gestion de la Relation Client (SQL/Windows)
- Annuaire Active Directory-LDAP
- Datawarehouse (Oracle / Unix)
- Ressources Humaines Peoplesoft
- Gestion du port (Atoll Commerce)
- Application de demande d'achat Kimoce
- Plateforme d'emailing externe Cabestan

Les Réalisations

Réalisation entre le CRM et les informations du Service Aux Entreprises

1) Echange de données du fichier consulaire du Service aux entreprises (dans le logiciel Proconsulix, éditeur Eirsys) avec le CRM Pivotal. Proconsulix est la face Démarche « officielle » des entreprises et Pivotal est la face commerciale.

Cette réalisation permet au travers de plusieurs flux de répliquer les créations d'entreprise de Proconsulix vers Pivotal, d'informer des mises à jour avec un processus de validation manuel d'acceptation de la donnée, d'identifier les fermetures de sociétés et positionner des alertes dans le CRM... Ceci a permis d'augmenter le nombre d'entreprises gérées dans Pivotal et améliorer la qualification des données. Cela permet ainsi de faire des campagnes d'appel sur des données entreprises fiables. Avant, tout était ressaisi dans le CRM. Le CRM sert à l'activité de vente des fichiers, de services aux ressortissants, de démarches commerciales diverses.

2) Pour compléter ces échanges, la CCI Nice Côte d'Azur a réalisé avec CBS une Interface entre le logiciel de facturation (Proconsulix, éditeur Eirsys) et Pivotal : remontée des données de facturation dans Pivotal par type de produits. Cela permet de cibler les entreprises en fonction de critères de type Chiffre d'Affaires, etc... (afin d'affiner les critères de recherche pour des campagnes marketing).

Réalisation dans d'autres domaines

3) Synchronisation entre le site www.riviera-ports.com (gestion des départs et arrivées pour la Corse) et la base de données du TéléAffichage du Port de Nice (interne à la CCI de Nice).

4) Datawarehouse : Mise à disposition des données consolidées dans une base de données Infocentre appelée Patrimoine. Cette base contient des données Ressources Humaines et Techniques : utilisateurs, machines, imprimantes, applications.... Cette base est alimentée à partir de sources diverses comme Peoplesoft (RH), Active Directory, une application gérant les applications informatiques, une application inventaire machine. Cet entrepôt de données est mis à disposition des informaticiens pour faire des requêtes (mode SQL ou web services).

5) Référentiel : Patrimoine sert aussi de référentiel à partir duquel diverses applications viennent se synchroniser tous les jours (besoin de données utilisateurs à jour). Exemple : récupération des adresses mails.

6) Interface entre Pivotal et la plateforme d'e-mailing externe Cabestan : Extraction ciblée d'emails depuis Pivotal, formatage et mise à disposition via FTP du fichier, lancement d'un Web Service pour intégration des données à distance. Suite à l'envoi par Cabestan des emails et au tracking, remontée dans un fichier, récupération automatique via FTP du fichier puis mise à jour de Pivotal.

7) Divers : surveillance des sites web de la CCI et alerte en cas de problème, reboot machine automatique, intégration quotidienne automatique de données provenant d'une application d'outil d'enquête dans leur carnet d'adresse, interface entre une application de recensement de besoins bureautiques et l'application CRM de demande d'achat Kimoce, interface entre une application Web de facturation des navires de commerce (Atoll Commerce) et la facturation de la CCI Nice Côte d'Azur, lancement de scripts systèmes d'analyse des serveurs

Le choix de DataEXchanger

Suite à un appel d'offre sur performance (réalisation de maquettes), DataEXchanger a été retenu principalement pour

- sa facilité de prise en main et son ergonomie
- son ouverture,
- son coût et les délais faibles de mise en œuvre.

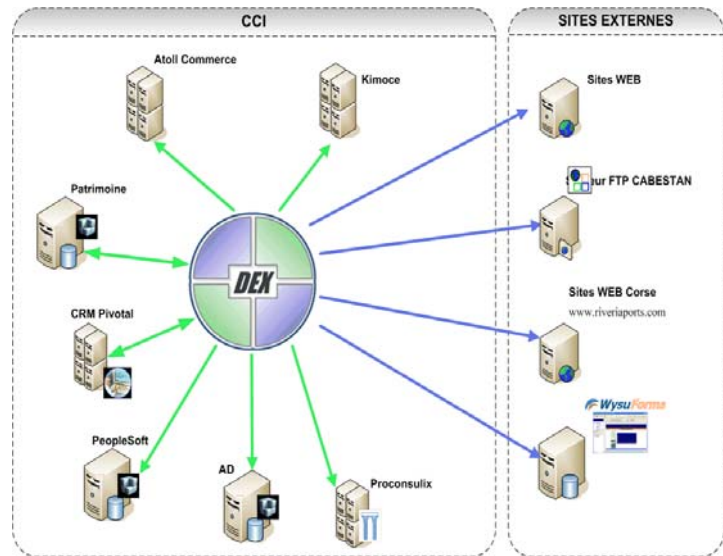
Témoignages Client

Stéphane Bricca,
Architecte Systèmes & Bases de Données :

« DataEXchanger nous a permis de mieux maîtriser les échanges entre nos différentes applications. Les développements de scripts DataEXchanger sont simples à réaliser, l'utilisation de paramètres génériques nous permettent facilement de basculer d'environnement (test ou production). La console de Supervision DataEXchanger nous permet de visualiser d'un simple coup d'œil le bon déroulement des scripts. Nous avons gagné en temps de développement et en rigueur, tous nos flux sont maintenant centralisés et suivent la même logique. »

Laurence Druenes, Chef de Projet Etudes :

« J'ai pu apprécier la facilité de prise en main de la solution.... avec quelques heures de formation, nous avons pu démarrer nos premières réalisations avec notre prestataire (CBS). Nos utilisateurs attendaient cette réalisation autour du CRM depuis des années, grâce à DataEXchanger, nous l'avons fait ! Un des gros avantages pour moi est la simplicité de réalisation avec l'outil, il n'y a pas besoin de connaître de langage de programmation. De plus l'intégration facile entre des bases de données d'horizons divers était vraiment nécessaire dans notre système d'information.»



La société

DataEXchanger est aujourd'hui reconnu comme le leader d'une nouvelle génération de logiciels dénommés EAI tactique, en opposition aux EAI d'infrastructure.

Basée à Nantes et Paris, la société est soutenue dans sa croissance par deux investisseurs industriels entrés au capital en 2002, Thales Corporate Ventures et Stonefund (Colruyt).

DataEXchanger dispose d'une équipe et de partenaires qualifiés pour la réussite de vos projets : conseil, assistance, formation, support.

Plus de 150 sociétés nous font confiance dans tout secteur d'activité, de Grands Comptes comme des PME-PMI ou des Collectivités

Pourquoi choisir DataEXchanger ?

Une formation technique de courte durée pour une indépendance de vos équipes

Une architecture modulaire, flexible et évolutive

Un ROI quantifiable dès le premier projet et une réutilisation perpétuelle de la solution : intégration d'une nouvelle application ou d'un nouveau client, projet décisionnel, automatisation, supervision des flux, gestion des échanges B2B...

Une mise en œuvre et un déploiement fiables et maîtrisés