



Panorama de la solution

En bref

Filiale de la SNFC, ICF Habitat est une holding composée de quatre entreprises sociales pour l'habitat (ESH) qui garantissent la proximité avec les partenaires et les résidents à travers un réseau de 26 agences et d'une filiale à loyer libre, ICF Habitat Novedis. Elle gère un parc de plus de 100 000 logements hébergeant plus de 250 000 personnes. Le groupe réalise un chiffre d'affaires avoisinant les 500 millions d'euros et emploie plus de 1800 personnes.

Mission

Moderniser et enrichir l'architecture décisionnelle existante en migrant vers une nouvelle solution basée sur les outils de Microsoft.

Enjeux du projet

Le changement d'outils devait être aussi transparent que possible pour les utilisateurs finaux, notamment au niveau des interfaces de restitution, afin d'éviter un rejet du projet.

ICF Habitat modernise et pérennise son architecture décisionnelle et augmente ses performances de 30 % avec SQL Server et l'accompagnement personnalisé de Microsoft Consulting Services

Doté d'une architecture décisionnelle critique pour ses activités et devant être renouvelée, l'opérateur de logement social vient de migrer son existant vers les solutions SQL Server avec l'aide de Microsoft Services. Plus performante et mieux adaptée à ses besoins, la nouvelle architecture offre un potentiel d'évolution très apprécié.

Quatrième opérateur de logement social en France, ICF Habitat disposait depuis dix ans d'une architecture décisionnelle. Contrainte à une migration onéreuse vers une nouvelle version qui ne présentait pas une totale compatibilité avec l'ancienne, Philippe Nieuwjaer, le DSI, décide de refaire un point sur les offres du marché : **« notre objectif était de ne pas tomber dans le délit d'habitude, en migrant vers la nouvelle version sans regarder les alternatives »**. Après étude sur maquette des offres de sept éditeurs, le groupe opte finalement pour une solution basée sur les outils de Microsoft : SQL Server 2008 R2, Excel 2010 et SharePoint 2010 avec des développements réalisés à l'aide de Team Foundation Server (TFS).

Migrer à l'identique avant d'évoluer

Critique et très sollicitée, l'architecture décisionnelle d'ICF Habitat répond à d'importants besoins de gestion sur son parc de 100 000 logements : quelles habitations, quels occupants, quels loyers, etc. avec la possibilité d'effectuer des calculs en triant et filtrant les données ou encore de croiser des axes d'analyse en ajoutant des critères. Utilisée par environ 350 personnes, la solution en place proposait du reporting opérationnel sur des aspects de gestion locative, finance et RH, permettant d'avoir des listes détaillées de locataires avec toutes les informations nécessaires (surface habitables, charges, type de partenaires, allocataires du RSA, etc.). Très riche, cette architecture comptait l'équivalent de huit cubes (concaténation d'informations homogènes) et plus de 500 rapports possibles. Son infocentre, alimenté par une vingtaine de flux provenant des applications métiers, contenait 500 Go de données et reposait sur SQL Server 2000.

Dans un premier temps, ICF Habitat souhaitait donc reproduire cette infrastructure, en optimisant au passage les temps de réponse et en proposant de nouvelles requêtes en vue d'enrichir les analyses de ses collaborateurs.

Débuté en mars 2010, le projet va connaître une première phase difficile. Fin 2010, un seul des huit cubes a été migré pour un résultat qualifié de « catastrophique » par Philippe Nieuwjaer : **« notre prestataire n'a tout simplement pas été à la hauteur : temps de réponse trop longs, machines inadaptées, etc. »**.



Le projet est alors repris par Microsoft Consulting Services en mai 2011. Afin de rattraper le temps perdu et avoir une solution opérationnelle en janvier 2011, ICF Habitat pare au plus pressé en migrant à isopérimètre.

Un accompagnement basé sur l'écoute et le professionnalisme

« La solution technique de Microsoft présentait de nombreux avantages. Complète et intégrée, elle utilise Excel, outil maîtrisé par la plupart des »

« Très impliqués, les consultants de Microsoft ont su faire preuve d'un professionnalisme, d'une rigueur dans la conduite du projet et surtout d'une compréhension de nos besoins qui ont été déterminants dans la réussite du projet »

Philippe Nieuwjaer,
DSI

utilisateurs, ce qui contribue à une meilleure adhésion. Elle est aussi moins chère mais c'est sans aucun doute sur l'accompagnement réalisé par les équipes de Microsoft que nous avons été le plus impressionnés, souligne Philippe Nieuwjaer. Après notre première expérience, nous étions plutôt méfiants. Ils l'ont très bien compris et ont mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour faire de ce projet une réussite, tant du point de vue de l'écoute que de l'expertise technique. Ils se sont rapidement imprégnés de nos règles de gestion, travaillant sur place afin de favoriser les interactions, cette proximité ayant joué un rôle indiscutable dans la réussite du projet. Résultat, nous avons été très vite rassurés ».

Après une phase d'audit du système suite à l'arrêt du premier projet, les équipes de Microsoft ont repris la migration des cubes en effectuant un important travail d'adaptation, comme le précise Mathias Ekizian de Microsoft Services : « **même à isopérimètre, une migration entre deux environnements ne partageant pas forcément la même vision de la BI nécessite une réflexion sur la façon d'adresser un besoin fonctionnel en tenant compte des contraintes techniques** ». Les cubes sont alimentés par des flux gérés par SSIS au quotidien, de façon hebdomadaire ou mensuelle selon la fréquence de rafraîchissement de l'infocentre, également migré vers SQL Server 2008 R2.

L'équipe de Microsoft a aussi réalisé la bascule des 200 rapports retenus par ICF Habitat, en apportant une attention toute particulière au respect des interfaces afin de ne pas perturber les utilisateurs. Ils sont diffusés via le portail SharePoint, un filtrage des données étant automatiquement effectué selon le profil de

l'utilisateur. Au passage, un *drill through* (mécanisme qui permet d'accéder au détail élémentaire des informations) personnalisé reposant sur SQL Server Analysis System et accessible depuis Excel, a été mis en place pour les utilisateurs avancés. Enfin, les consultants Microsoft ont activement participé à la préparation des formations. Rassurantes, elles ont joué un rôle important dans l'acceptation du projet.

Une plateforme performante et évolutive

Opérationnelle dans les délais, la nouvelle infrastructure BI a rencontré un franc succès, notamment au niveau des performances, de 30 % supérieures à celle de l'ancienne architecture.

Auparavant dépendants des équipes informatiques pour créer un nouveau rapport, les utilisateurs sont désormais autonomes et disposent d'un potentiel d'analyse élargi. Côté informatique, Philippe Nieuwjaer se félicite également d'un choix qui lui ouvre de nombreuses perspectives d'évolution : « **Caractérisé par un transfert de compétence constant, l'accompagnement réalisé par Microsoft Consulting Services nous a fait prendre conscience du potentiel de notre nouvelle infrastructure. Nous allons bien entendu faire évoluer notre BI en créant de nouveaux tableaux de bord, par exemple. Mais nous envisageons aussi d'exploiter le potentiel de SharePoint et de TFS dans de nouveaux domaines. Et de manière plus générale, nous avons beaucoup appris au contact des équipes de Microsoft et nous allons capitaliser sur ce savoir acquis** » ■



Bénéfices

- Performances optimisées de 30 %
- Autonomie des utilisateurs
- Coût attractif : plus d'utilisateurs pour un coût moindre
- Potentiel d'évolution de la nouvelle architecture
- Solution pérenne



Technologies utilisées

- SQL Server 2008 R2 (SQL, SQL Server Analysis System, SQL Server Integration Services)
- Microsoft TFS 2010
- Excel 2010
- SharePoint 2010

Microsoft Services

Partenaire

Microsoft Services offre des ressources adaptées à chaque étape du cycle de vie de l'environnement informatique : accompagnement stratégique, conseil technologique et assistance en entreprise.
www.microsoft.fr/services