



PERFORMANCE ET INNOVATION AVEC LE SYNTEC ET « LA TRIBUNE »

Protection One consolide l'information pour l'analyser

■ La société de télésurveillance Protection One dispose de nombreuses sources d'informations.

■ Pour les homogénéiser et en faire un vrai système de reporting d'entreprise, elle s'est dotée d'une solution informatique décisionnelle.

Quand il est arrivé au poste de directeur du système d'information (DSI) de Protection One, il y a un an, Bernard Rouzier n'a pas eu d'autre choix que d'entreprendre un important travail de réorganisation de l'informatique. « Il fallait vraiment professionnaliser l'informatique pour garantir une continuité de service, car la société a procédé à de nombreuses acquisitions et son système était totalement hétérogène, raconte-t-il. Les utilisateurs pouvaient effectuer toutes sortes de requêtes sur nos bases de données à cause de droits d'accès insuffisamment précisés. » Bernard Rouzier a dénombré pas moins de 500 bases de données Access dans les 20 agences et au siège de la société. Résultat : si la direction disposait bien de tableaux de bord et d'indicateurs, ceux-ci étaient totalement incohérents. Protection One s'est spécialisée dans la télésurveillance. Sa clientèle est essentiellement professionnelle, constituée à 95 % d'entreprises.

Procédures de traitement. Seuls 5 % des clients sont des particuliers. « Protection One installe dans les locaux caméras, micros et détecteurs permettant à l'opérateur, en cas de déclenchement, de repérer à distance toute intrusion et d'identifier, par l'écoute et l'image, la nature exacte de l'alerte. Cela permet de n'intervenir qu'en cas de vraie intrusion », explique Bernard Rouzier. Ainsi, sur une moyenne de 330.000 alarmes par

Garantir une continuité de service



mois, en provenance de quelque 50.000 sites clients télésurveillés, 230 seulement sont des alarmes avérées. Des procédures de traitement des alarmes sont élaborées avec chaque client en fonction de ses besoins. Avec un effectif de 700 personnes répartis dans toute la France, Protection One réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 55 millions d'euros.

Pour homogénéiser le système de reporting, Bernard Rouzier a commencé par créer une entité dédiée, baptisée « administration de données et infocentre » (ADI), et a recruté Mikael Perhirin pour la diriger. Cette entité a entrepris de nettoyer, de cartographier les bases de données et les sources d'information existant dans la société. « Nous avons ensuite créé un modèle conceptuel de données, qui n'existait pas, précise Mikael Perhirin, puis nous avons lancé le projet de référentiel et de portail décisionnel. »

L'idée est de constituer un « data-warehouse », un entrepôt de données, dans lequel toutes les informations susceptibles d'être analysées sont stockées. Les données proviennent de dif-

ACTIVITÉ : télésurveillance pour une clientèle constituée à 95 % de professionnels

50.000 SITES surveillés

55 MILLIONS d'euros de chiffre d'affaires en 2004 (prévisions)

700 SALARIÉS dans 20 agences commerciales

SIÈGE : Vitrolles (Bouches-du-Rhône).

Station de surveillance.

La Tribune



Protection One a constitué un entrepôt de données dans lequel sont stockées toutes les informations susceptibles d'être analysées, provenant de différentes sources.

férentes sources : le progiciel comptable (Qualiac), la base clients, la base de données des ressources humaines (Hypervision) et celle du logiciel « métier » de gestion des alarmes. Protection One a choisi l'outil logiciel de reporting de Cognos, ReportNet, qu'elle a mis en œuvre avec l'aide de la société de services spécialisée dans le décisionnel, Business & Décision. « Nous avons besoin d'un accompagnement et d'une expertise technique, explique Bernard Rouzier, un coaching en quelque sorte, plutôt que la livraison d'un produit tout fait. »

« **Datamarts** ». Cet entrepôt est ensuite « découpé » en différents sous-ensembles, appelés des « datamarts », selon les domaines analysés. Protection One a d'abord réalisé le datamart de gestion technique, dont les informations l'aideront à optimiser l'affectation des techniciens sur les 15 centres techniques. « Cela nous aidera à mieux piloter l'activité de nos centres techniques, constate Bernard Rouzier. Cela permet aussi d'établir les rémunérations variables des techniciens

en fonction de l'activité. Les données sont agrégées dans le datamart pour être analysées selon les critères nécessaires à notre activité. »

En 2005, les autres datamarts destinés à la direction administrative et financière, au marketing et au commercial ainsi qu'aux ressources humaines seront bientôt opérationnels. « Nous aurons alors une meilleure visibilité sur l'activité de l'entreprise, donc une plus grande réactivité et donc une meilleure productivité », conclut Bernard Rouzier.

Il évalue à environ 30.000 euros le coût du premier datamart, mais insiste sur le fait que le retour sur investissement ne se calcule ni en jours ni en euros, mais en qualité !

Sophy Caulier