



BMW opte pour la solution progiciel

Après avoir confié pendant plusieurs années le traitement de ses adresses à un prestataire, le constructeur automobile a préféré se doter d'outils en interne afin de garder la maîtrise de cette opération. Il se dit aujourd'hui grandement satisfait de cette décision.

Si le traitement des adresses en France se fait en général par l'intermédiaire de prestataires spécialisés, certaines entreprises décident de rapatrier ces opérations en interne. Une décision qu'a prise le constructeur automobile BMW dès fin 1997. « Non seulement cette prestation nous coûtait très cher, mais elle ne nous donnait pas entièrement satisfaction », explique Joëlle Arpin, responsable de projet au service étude informatique de BMW France. Le constructeur n'avait pas pour seul besoin de restructurer, normaliser et dédupliquer ses adresses. Une codification devait être appliquée à celles-ci afin de les rattacher à l'un des territoires attribués aux concessionnaires de la marque. Il en existe 131 dans l'automobile et 86 dans la moto. Ces adresses proviennent de différentes sources, et notamment des cartes grises saisies en préfecture. Avec une mise à jour mensuelle sur les acquéreurs de voitures neuves et d'occasion. Ce qui représente environ un million de personnes par an, dont 130 000 ont acquis une BMW. Après correction et codification, les adresses sont stockées en base de données et utilisées dans le cadre d'opérations de fidélisation et de prospection. Elles servent également à calculer les objectifs et les potentiels d'un territoire donné. D'où la nécessité d'interfacer la base de données aux applicatifs de l'entreprise propres aux services commerciaux et marketing. « Cet interfaçage posait problème avec notre prestataire. De même que sa réactivité aux modifications des affectations de territoires », souligne Joëlle Arpin. Début 98, BMW décide de s'équiper des progiciels **Uniserv**, commercialisés par Uni-Services Conseils.

Le constructeur opte pour l'ensemble des produits commercialisés par l'éditeur. Le module **convert-name** effectue les traitements sur le nom, le prénom, la civilité et le sexe. Le module Address **post** sert à formater l'adresse et à effectuer la validation postale. Il identifie les adresses mal écrites et les corrige. Le dédoublement et la déduplication sont réalisés par les logiciels **OE-mail** et **BL-mail**. Le premier s'utilise en temps réel sur des volumes de données restreints, le second sur les gros volumes avec des traitements qui peuvent durer de cinq à six heures. L'ensemble de ces applicatifs tourne sur un serveur Unix (RS 6000 IBM) associé à une base de données Oracle. La phase de développement pour adapter ces logiciels aux spécificités de BMW a mobilisé un ingénieur programmeur à plein temps durant un mois. Le rapatriement des données de l'ancienne base sur la nouvelle s'est fait par vagues successives depuis mi-99 jusqu'à février 2000. « Nous avons nous-mêmes réalisé l'ensemble de ces opérations afin de bien nous familiariser avec notre nouvel outil et en avoir la maîtrise totale », indique Joëlle Arpin. Aujourd'hui, la base contient 3 millions d'adresses. Dans les mois à venir, ce chiffre devrait doubler, voire tripler. Pour l'instant, seuls trois postes utilisateurs du siège sont reliés au serveur via Intranet. BMW envisage, qu'à terme, l'ensemble de ses concessionnaires y accédera via Extranet.