

La Poste Courrier préposée à transformer le Big Data en or

Malgré un chiffre d'affaires de 22,163 milliards d'euros en 2014 en hausse de 0,9 %, le groupe La Poste accusait un recul de -20,5 % de son résultat net. Un effet prévisible sur ces activités traditionnelles en grande mutation, auxquelles l'entreprise tente d'apporter des solutions via son plan stratégique " La Poste 2020 : Conquérir l'avenir".

« Nos concurrents lancent des initiatives concernant les données (DHL, Myways...), et de nouveaux acteurs apparaissent sur la livraison au particulier, comme UberRush ou Instacart, » reconnaît Jamila Bendjilali, directrice du département Données Pilotage à la DSI de la Branche Services-Courrier-Colis de La Poste (BSCC). De plus, l'entreprise doit compenser une activité Courrier qui diminue sensiblement chaque année. Et la dématérialisation accélérée devrait accélérer encore ce processus.

Une mine d'or éparpillée et peu valorisée

Parmi de multiples initiatives, la DSI de la Branche Services-Courrier-Colis (BSCC) de La Poste a créé le département Données et Pilotage, afin de valoriser son capital informationnel. Objectif: assurer la cohérence des données, tout en facilitant le travail des métiers. Et favoriser l'émergence de nouvelles activités créatrices de valeur.

«La Poste Courrier manipule ses environnements de données variés et extrêmement riches, » explique Jamila Bendjilali. «En 2015, nos activités ont généré environ 70 milliards d'événements Courrier et 5 milliards d'événements Colis. Sans oublier les informations Clients qui concernent 15 millions de foyers dont les profils sont enrichis selon 115 critères sociaux démographiques et comportementaux.»

Le projet Data BSCC a été organisé en quatre chantiers: **Le DataLab** pour incuber les projets et tester outils et approches, **l'acquisition de compétences** pour les équipes de la DSI (et les autres), **la gouvernance** pour mettre le DataLab au service des métiers et gérer le patrimoine de données en assurant la conformité réglementaire, et **un socle technologique** faisant converger les différentes infrastructures vers un socle commun.

«Nous travaillons à mettre en place une gouvernance cohérente des données faisant communiquer les divers silos informatiques, dans lesquels sont isolées nos différentes activités, » souligne Jamila Bendjilali.

Une application déployée en quelques semaines

En 2015, La Poste BSCC lance simultanément ces quatre chantiers. «Il s'agissait d'accorder la priorité à la valeur d'usage, plutôt qu'à la construction d'une plate-forme informatique. Il fallait aller vite et non pas "faire de la techno pour la techno". D'où le besoin d'une infrastructure matérielle robuste proposant un guichet unique matériel et logiciel. Après analyse du marché, nous avons choisi la Big Data Appliance d'Oracle et la plate-forme Hadoop de Cloudera, » rapporte Kais Soltane, directeur de projet Data/BI directeur de projet Data/BI à la DSI de La Poste Services Courrier Colis. «Bien entendu, la DSI souhaitait profiter des avantages de l'Open Source. Toutefois, nous souhaitions aussi disposer d'une solution packagée avec

l'accompagnement et le support de spécialistes. Et aussi des fonctions d'administration, de supervision et de sécurité que propose Cloudera.»

Nouvelles mentalités, nouvelles pratiques... Les utilisateurs se montrent toujours plus impatients. Ils ne comprennent pas pourquoi il faudrait attendre plusieurs mois pour disposer des dernières applications. *«Cette solution prête à l'emploi nous a permis de montrer très rapidement des résultats opérationnels,»* lance Jamila Bendjilali.

La Big Data Appliance d'Oracle arrive dans l'organisation le 22 juillet 2015. Opérationnelle le 28 août pour les paramétrages et tests, elle propose les premiers usages début septembre 2015.

Chaque jour, une masse impressionnante d'informations arrive sur la plate-forme Big Data: 120 millions d'événements (60 Go) depuis les machines de tri du courrier, 20 millions d'événements (50 Go) des plates-formes de suivi Courrier, et 15 millions d'événements sont du suivi des colis (22 Go).

Utilisées pour améliorer les performances opérationnelles de chaque service, ces informations enrichissent aussi la réflexion commerciale et l'expérience client, sans oublier la détection de fraudes.

Encore plus loin et plus vite

« Aujourd'hui, la mise en place de clusters Hadoop ne pose pas réellement de problème,» commente Kais Soltane. *«Cependant, les rendre évolutifs pour favoriser l'agilité demande une infrastructure flexible et très automatisée. Et surtout, les utilisateurs se montrent très satisfaits des temps de réponse.»*

Courant 2016, La Poste BSCC devra relever son défi "Fast Data" : fournir les données analytiques en quasi temps réel. Un projet déjà en cours. Dans un avenir proche, la plate-forme devrait également contribuer au développement de nouveaux services. Incontournable face à la concurrence et aux nouveaux entrants, bien décidés à prendre leur part du gâteau face à La Poste.

A lire aussi :

[La Poste s'intéresse aux objets connectés](#)

[Après la gestion des accès, La Poste en route pour la fédération d'identités](#)

Crédit Photo : Ra2studio-Shutterstock