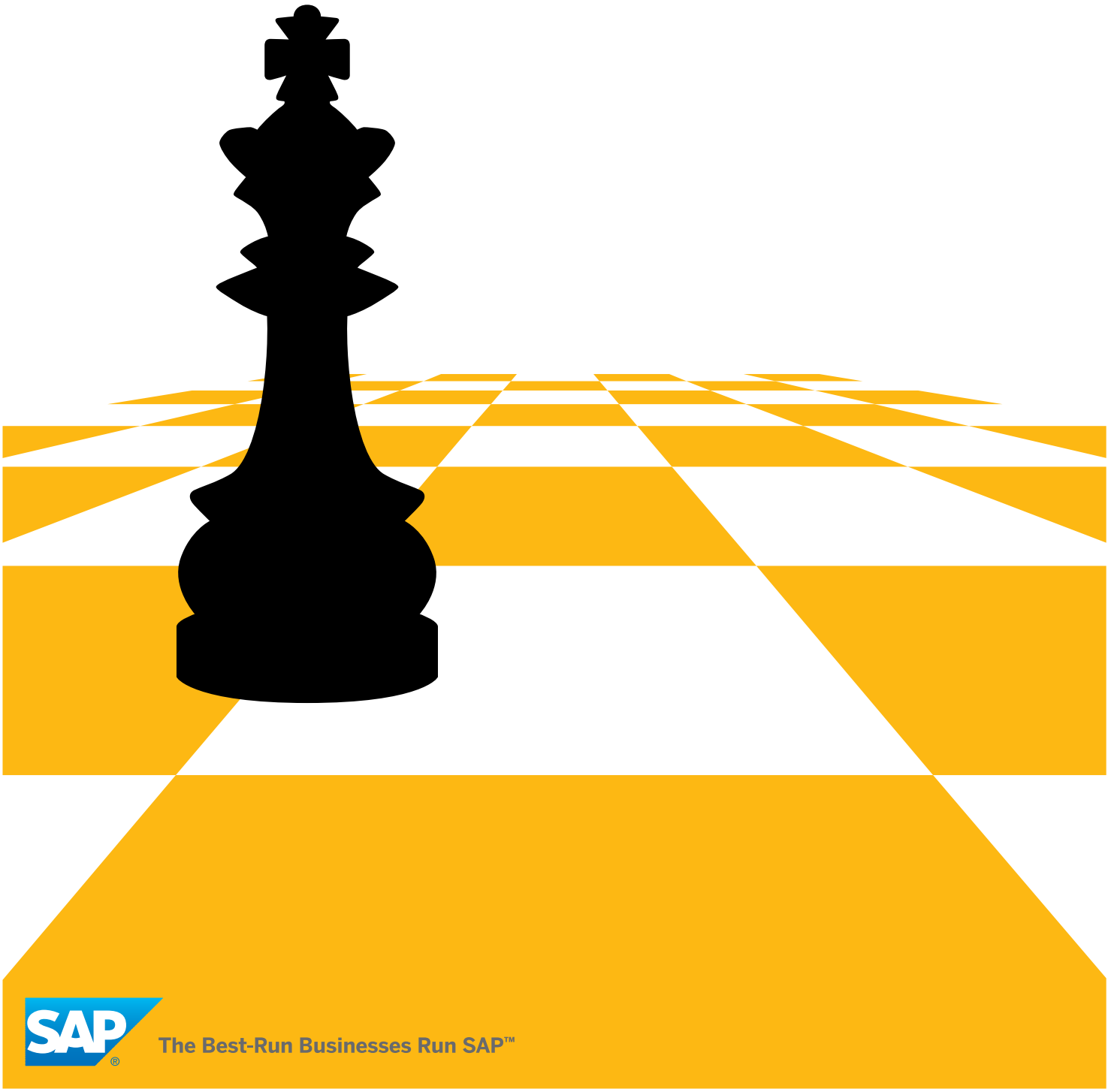
Leadership éclairé de SAP
Business Intelligence

Business Intelligence : guide de référence pour les PME

Comment la Business Intelligence peut vous aider à dynamiser les performances de votre entreprise, quelle que soit sa taille

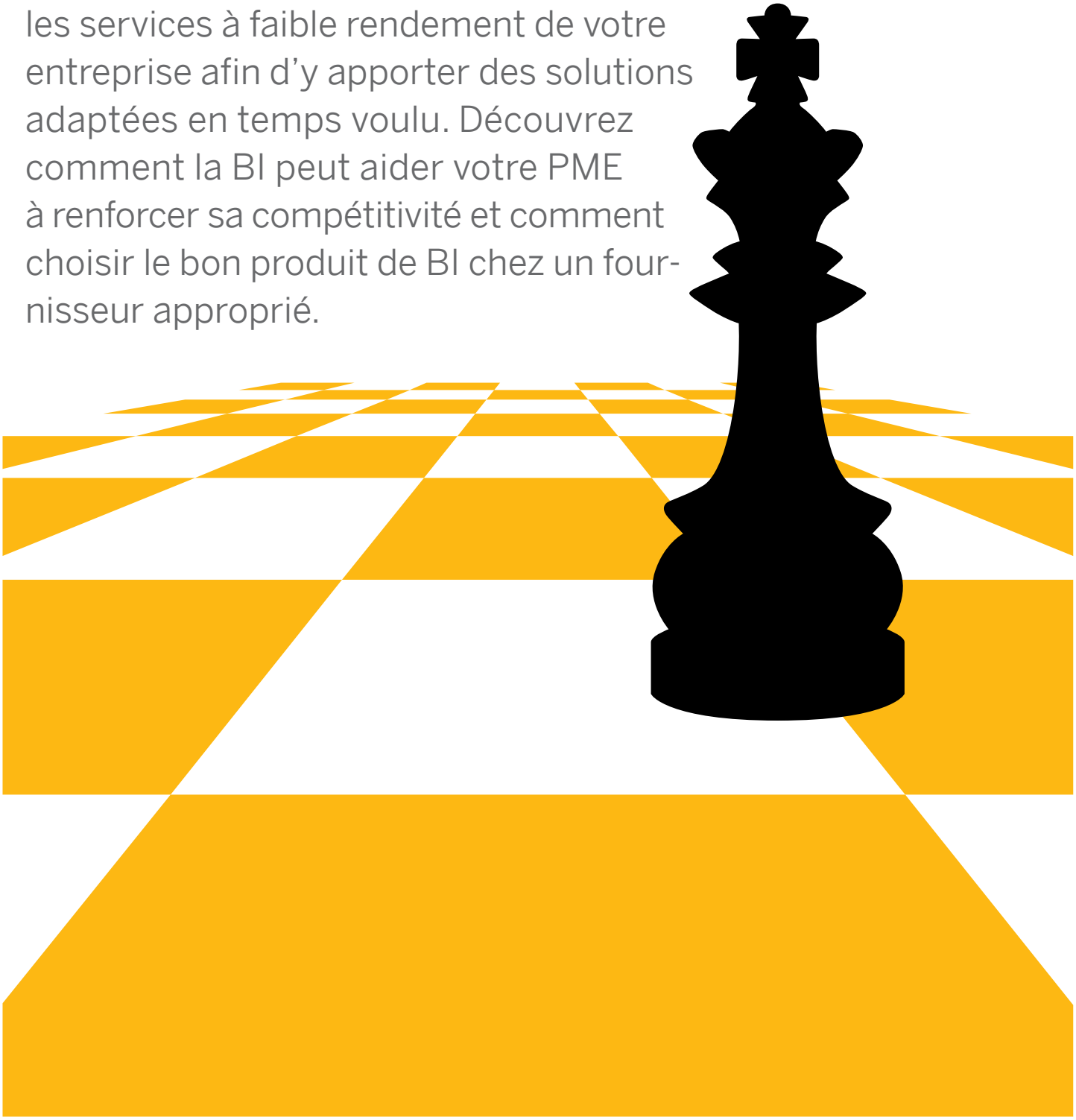


The Best-Run Businesses Run SAP™

Sommaire

Michael A. Schiff
Michael A. Schiff est le fondateur et analyste en chef de MAS Strategies. Fort de plus de 30 ans d'expérience dans le secteur des technologies de l'information, il fournit des études de marché et des analyses stratégiques dans des domaines tels que les entrepôts de données, la technologie de base de données et l'aide à la prise de décisions sophistiquée. Diplômé d'une licence et d'un Master de Sciences à la Sloan School of Management du Massachusetts Institute of Technology (MIT), où il s'est spécialisé en recherche opérationnelle et systèmes informatiques.

La Business Intelligence (BI) permet aux utilisateurs professionnels d'analyser et de mieux comprendre les objectifs et résultats de leur entreprise. Elle permet de visualiser et d'identifier en temps réel les services à faible rendement de votre entreprise afin d'y apporter des solutions adaptées en temps voulu. Découvrez comment la BI peut aider votre PME à renforcer sa compétitivité et comment choisir le bon produit de BI chez un fournisseur approprié.



Synthèse

Jusqu'à présent, votre entreprise s'est attachée à rationaliser ses opérations, acquérir des clients, accroître son chiffre d'affaires et sa rentabilité, et renforcer sa compétitivité. Alors même qu'elle continue d'améliorer son efficacité opérationnelle (en tirant parfois les leçons de ses erreurs passées), vous réalisez que vous devriez consacrer plus de temps à analyser ses activités pour anticiper et planifier le futur plutôt que de laisser vos collaborateurs gaspiller leur temps et leurs efforts à résoudre des incidents opérationnels par tâtonnement et dans l'urgence.

Vous devez être à même de déterminer où ils doivent concentrer leur attention. Sans vérifier chaque détail, vous aimeriez pouvoir surveiller vos opérations et être averti des incidents potentiels, où que vous soyez, afin de pouvoir les résoudre rapidement. De même, vous voudriez pouvoir identifier et saisir de nouvelles opportunités en dépit des conditions économiques instables. Vous voulez aussi vous assurer que les résultats des collaborateurs et de leurs services sont en phase avec les objectifs stratégiques de votre entreprise.

Vous avez conscience que votre entreprise ne dispose pas des ressources d'une multinationale mais vous savez aussi que vos collaborateurs sont davantage intéressés par leur mission et investis auprès des clients. Si votre entreprise est encore relativement petite, elle est sur la voie de la croissance. L'expression « Business Intelligence » vous est familière et vous savez que les grandes entreprises (et peut-être même vos concurrents directs) en tirent un avantage concurrentiel alors que votre principal outil d'analyse reste la feuille de calcul.

C'est ce que vous utilisiez à vos débuts. Maintenant que vos activités ont pris de l'envergure, ne pensez-vous pas qu'il serait temps de passer à la vitesse supérieure et d'utiliser des outils d'analyse à la mesure de vos besoins ?

Ce document proposé par SAP explique comment la Business Intelligence peut donner à votre entreprise un avantage concurrentiel.

Les signes qui montrent que votre entreprise a besoin d'une solution de Business Intelligence

Les scénarios qui suivent illustrent des cas typiques dans lesquels votre entreprise pourrait tirer parti d'une solution de Business Intelligence (BI) :

- **La réalité n'est pas la même pour tous.** Lors des réunions interservices, le ton monte car chaque participant est persuadé que sa feuille de calcul présente les données les plus récentes ou exactes.
- **L'analyse détaillée relève de l'impossible.** Votre entreprise connaît les points de vente qui écoulent le plus de marchandises, mais ne parvient pas à identifier les produits qui se vendent le mieux à chaque trimestre.
- **Il n'existe ni règle ni pratique de stockage des données historiques.** Le service des ventes procède à un contrôle de comptes et veut comparer, par client, les ventes d'une année sur l'autre. Un tableur est tenu à jour pour les résultats de l'exercice en cours mais la personne chargée de ceux de l'année précédente a quitté l'entreprise et nul ne sait où est passée cette feuille de calcul.
- **L'absence d'une technologie de BI adaptée limite la flexibilité opérationnelle.** Votre entreprise a atteint un tel rythme de croissance que ses clients se comptent désormais par centaines. Si chaque client est apprécié à sa juste valeur, il serait souhaitable d'identifier les 10 clients les plus rentables par mois pour leur offrir une attention supplémentaire ou des opérations spéciales, ce qui est impossible actuellement.
- **Les analyses doivent être faites sur un ordinateur et non sur un périphérique mobile.** Un de vos gros clients est fortement courtisé par un concurrent. Le chargé de compte doit attendre que le directeur des ventes lance une analyse pour déterminer quelle contre-proposition pourrait retenir le client tout en restant rentable. Malheureusement, le directeur des ventes est en vacances et ne dispose que d'un smartphone.
- **Votre entreprise manque de réactivité.** Suite à un service inadapté, un client mécontent poste sur Tweeter des commentaires désobligeants sur votre entreprise. Comme votre entreprise n'exerce sur les réseaux sociaux qu'un contrôle sporadique, au moment où elle s'en aperçoit, ces commentaires se sont déjà répandus comme une traînée de poudre.
- **Les données non structurées ne peuvent pas être analysées.** La plupart des données de votre entreprise sont stockées sous un format structuré. En revanche, le volume croissant des données textuelles issues des e-mails, blogs, journaux d'assistance à la clientèle, tweets, messages Facebook, et autres sources non structurées ne peut pas être analysé.
- **La portée de l'analyse est restreinte.** Les seules fonctions de Business Intelligence dont vous disposez font partie de vos systèmes de traitement transactionnel. Votre entreprise ne peut donc analyser que les données générées et stockées par ces systèmes. Vous n'avez aucune visibilité sur vos clients. Les données de votre centre d'appel ne s'intégrant pas aux données clients de votre système (CRM) basé sur le cloud, il est impossible de les analyser.
- **Il est impossible d'analyser rapidement de grands volumes de données.** Pour prendre certaines décisions, vous avez besoin d'analyser rapidement de grandes quantités de données. Vos produits de BI actuels ne peuvent analyser que de petits sous-ensembles de données en plusieurs heures.
- **Les utilisateurs sont contraints de devenir des experts techniques.** L'un de vos collaborateurs du service Paie, rompu à la technique, pense qu'il maîtrise désormais le langage SQL. Toutefois, lorsqu' il tente de lancer une requête destinée à trouver tous les produits dont le prix de vente est « inférieur à 5 € et supérieur à 1 000 € », il ne comprend pas pourquoi aucun produit ne répond à ces critères.
- **Vous disposez de produits de BI dont l'évolutivité est limitée.** L'an dernier, votre entreprise a finalement abandonné les feuilles de calcul pour adopter un produit de BI au périmètre restreint. Elle a poursuivi sa croissance et ses besoins d'analyse sont plus importants. Néanmoins, votre produit de BI ne peut pas s'adapter à l'évolution de ces nouvelles exigences.

Qu'est-ce que la Business Intelligence ?

CE QUE LA BUSINESS INTELLIGENCE PEUT APPORTER AUX PME

La Business Intelligence permet aux entreprises de mieux comprendre, surveiller, analyser, voire anticiper ce qui se passe à leur niveau et dans l'environnement économique en général. Plus précisément, elle permet à votre entreprise de transformer les données en informations utiles et pertinentes, puis de les diffuser en temps et lieu voulus à ceux qui en ont besoin, sur le périphérique de leur choix, pour faciliter la prise de décisions opportunes en toute connaissance de cause. Elle combine les données issues d'une multitude de sources pour offrir une vue d'ensemble unifiée et actualisée.

Cette visibilité s'avère particulièrement importante pour les entreprises de taille moyenne qui, même si elles ne disposent pas de ressources comparables à celles des géants du secteur, sont souvent aptes à mettre en œuvre les décisions opérationnelles plus rapidement. La BI est une solution qui sert les intérêts de tous : elle permet aux informaticiens de mieux répondre aux demandes spécifiques des utilisateurs qui eux, gagnent en autonomie. La BI permet donc au pôle informatique de devenir un partenaire privilégié dans ces deux aspects de l'entreprise que sont l'exploitation et l'analyse.

Toute PME peut notamment utiliser la BI pour atteindre les objectifs suivants :

- Identifier ses produits phares et vérifier leur popularité sur l'ensemble des canaux de distribution.
- Identifier les clients dont le volume d'achats a diminué afin d'encourager leur fidélité par des offres spéciales.
- Surveiller les sites de médias sociaux et lancer des analyses de perception pour connaître les réactions lors des lancements de produits ou des problèmes de service potentiels et avoir une idée générale de la réputation de l'entreprise.
- Cataloguer et stocker les rapports et analyses existants et antérieurs afin de pouvoir rapidement les retrouver pour soutenir les processus d'aide à la décision et la collaboration.
- Lancer des simulations pour déterminer, selon différents pourcentages, comment l'augmentation ou la diminution des ventes affecterait la rentabilité.
- Mettre en place des tableaux de bord et des fiche d'évaluation afin que les dirigeants et responsables puissent rapidement identifier les exceptions opérationnelles ou les indicateurs de performance clés s'inscrivant en marge des catégories acceptées et le cas échéant, recevoir des alertes en temps réel sur leurs périphériques mobiles afin de prendre les mesures nécessaires pour les corriger.
- Identifier des tendances telles que la baisse du total des ventes et approfondir les détails pour voir s'il s'agit d'un phénomène général, de la mauvaise performance d'un produit donné ou de la diminution nette des ventes dans un point de vente d'envergure.
- Comparer les ventes de l'année en cours et celles de l'année précédente pour prévoir le potentiel de ventes sur l'ensemble de l'exercice.
- Suivre une campagne marketing en temps réel pour mesurer rapidement son succès afin de la renforcer ou de l'annuler pour financer d'autres campagnes ; déterminer en outre si une campagne dont le résultat est en demi-teinte pourrait être une réussite dans des segments de prospects spécifiques.
- Assurer le suivi des commandes clients et des dates d'expédition requises en fonction du stock de produits finis et adapter le cycle de production et la chaîne logistique pour réduire les coûts de stockage.
- Intégrer les données opérationnelles et historiques sur feuilles de calcul à des fins d'analyse, tout en jugulant toute forme de confusion pour garantir l'unicité des informations qui circulent dans l'entreprise.
- Donner aux utilisateurs la capacité d'effectuer leurs propres analyses ad hoc sans avoir recours aux rares ressources informatiques.
- Aligner les opérations quotidiennes sur les objectifs stratégiques afin de détecter rapidement tout écart.
- Remplacer les décisions prises à l'intuition par des décisions reposant sur des analyses étayées par des données fiables.

La Business Intelligence permet à votre entreprise de transformer les données en informations utiles et pertinentes, puis de les diffuser en temps et lieu voulus à ceux qui en ont besoin, sur le périphérique de leur choix, pour faciliter la prise de décisions opportunes en toute connaissance de cause.

Description des composants de la BI

BEAUCOUP PLUS QU'UNE SIMPLE INTERROGATION

La BI offre une large gamme d'outils et de fonctionnalités, au cœur de laquelle se trouvent les traditionnelles opérations de requête, de reporting et d'analyse. Complétée par un système de qualité et d'intégration des données, elle consolide avec précision et cohérence les données issues des différentes sources. Les tableaux de bord et autres techniques de visualisation, composants stratégiques de toute solution de BI, aident les utilisateurs à comprendre rapidement les résultats d'analyse et à en approfondir les détails.

Ces outils incluent :

- une fonctionnalité de recherche des informations et des rapports ;
- des analyses prédictives pour découvrir des modèles sous-jacents et favoriser la simulation ;
- des fiche d'évaluation et un système de pilotage de la performance pour surveiller les chiffres et les indicateurs de performance clés, tels que la satisfaction client, la rentabilité et les ventes par collaborateur, et mettre en adéquation les résultats individuel et de service avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Reporting à l'échelle de l'entreprise

Une simple requête peut accéder aux données de votre entreprise pour déterminer le volume total des ventes pour un client et une période donnés, le salaire actuel d'un collaborateur en fonction de son matricule ou le nombre de pièces de la référence 123 en stock. La plupart des outils de requête présentent en outre des fonctions de reporting qui permettent de générer des rapports simples, tels qu'une liste de congés cumulés pour tous les employés, triés et totalisés par service.

Le reporting d'entreprise ou de production fait généralement intervenir un grand nombre de rapports à forte dimension informative, établis à intervalles réguliers. Par exemple, le rapport d'un responsable peut indiquer les ventes mensuelles et les commissions associées par commercial, puis par client, ou par état de stock par produit ou magasin. La diffusion du rapport serait contrôlée, afin que chaque directeur commercial ou responsable de production ne puisse consulter que les entrées correspondant à ses effectifs de ventes, à ses produits ou à ses magasins. Le rapport pourrait être envoyé par e-mail, affiché dans un navigateur Web ou sur une application mobile sur un poste de travail ou un périphérique mobile. Par ailleurs, les rapports d'entreprise peuvent être utilisés pour l'établissement de relevés, de factures clients ou de résumés personnalisés des indemnités de chacun des collaborateurs.

Outils d'analyse avancés faciles à utiliser

Grâce aux fonctionnalités d'analyse avancées, les utilisateurs peuvent consulter des données triées par catégorie ou dimension (produit, client, emplacement, période, commercial, etc.) et les manipuler à leur gré pour obtenir diverses combinaisons, telles que les ventes de chaque région en décembre ou les produits achetés par chaque client l'année précédente. Ces fonctions permettent également de définir des hiérarchies pour afficher tout d'abord les ventes par région, puis les ventes par département ou pays dans chaque région. En poussant le degré de détail du rapport, l'utilisateur peut alors consulter les ventes de chaque magasin dans chaque département ou pays. Et avec un niveau de détail encore plus précis, il serait même possible de voir les ventes de chaque produit dans chaque magasin ou les ventes de chaque commercial pour chaque produit. Ces outils d'analyse avancés facilitent la comparaison des résultats d'une

Selon la plupart des spécialistes informatiques, un utilisateur travaillant avec un rapport statique demande souvent s'il peut y apporter des modifications ou ajouter des détails. Les outils de requête et d'analyse permettent aux utilisateurs de formuler des requêtes complexes et d'explorer immédiatement les détails sous-jacents et ce, en toute autonomie.

période sur l'autre, de sorte que les ventes totales d'un produit pour le mois en cours (ou une autre période) puissent être comparées à celles du même mois de l'année précédente. Ainsi, l'utilisateur peut approfondir le niveau de détail et effectuer des comparaisons en glissement annuel entre chaque magasin, client ou commercial.

D'autres fonctions d'analyse avancées, par exemple le filtrage, permettent d'inclure dans l'analyse ou d'exclure différents critères (magasins, régions, produits, commerciaux ou périodes) et d'afficher les produits, les magasins ou les vendeurs ayant enregistré les 25 meilleurs ou pires résultats. La consultation des résultats sous plusieurs angles et leur classement en fonction des performances, couplés aux fonctions de filtrage, d'analyse par permutation d'axe et d'approfondissement du niveau de détail, fournit des outils d'analyses puissants et conviviaux à la fois.

Les rapports simples sont destinés à une lecture passive alors que les solutions offrant des fonctionnalités de reporting avancées sont adaptées à l'analyse interactive. Reposant sur des bases de données propriétaires et réservés à des experts, les produits de traitement analytique en ligne (OLAP) étaient autrefois les seuls à présenter ces fonctionnalités avancées. Aujourd'hui, les fonctionnalités OLAP font partie intégrante des outils de requête et d'analyse et permettent aux utilisateurs professionnels d'effectuer des analyses interactives, et, en un seul clic d'afficher les détails sous-jacents d'un rapport pour mettre en évidence plus facilement l'objet de la recherche.

Pour être efficace, la BI doit être un processus interactif. Ainsi, les outils de requête et d'analyse (avec fonctionnalité OLAP intégrée) doivent permettre aux utilisateurs de procéder à l'analyse dynamique de leurs données. Selon la plupart des spécialistes informatiques, un utilisateur travaillant avec un rapport statique demande souvent s'il peut y apporter des modifications ou ajouter des détails. Les outils de requête et d'analyse permettent aux utilisateurs de formuler des requêtes complexes et d'explorer immédiatement les détails sous-jacents et ce, en toute autonomie.

Les fonctions clés de la BI (requête, reporting et analyse interactive) affichent ou analysent des événements actuels ou passés, contrairement à l'exploration de données et à l'analyse prédictive, dont les objectifs sont d'anticiper l'avenir, ce qui est au demeurant très utile dans l'incertitude économique d'aujourd'hui. La BI a recours à des techniques statistiques perfectionnées pour mettre en évidence des relations sous-jacentes ou imperceptibles. Elle détecte les facteurs étroitement liés à la fidélité et à l'attention des clients, en les distinguant de ceux relatifs à une réaction positive vis-à-vis d'une campagne marketing (revenus, éducation, âge, montant du dernier achat, etc. du client potentiel).

Consarc Corporation fabrique des fours hautes performances personnalisés sous atmosphère contrôlée ou sous vide, destinés aux fabricants de pièces en alliage pour les avions et autres équipements sophistiqués. Afin d'améliorer la Business Intelligence (BI) et de rationaliser ses opérations, l'entreprise a fait appel à CNE Inc., un partenaire SAP, pour mettre en œuvre les logiciels SAP® BusinessObjects™ Edge BI et SAP Crystal Reports®. « Nous avons fait un pas de géant avec SAP et CNE », déclare Mark Mahon, Directeur informatique chez Consarc. « Aujourd'hui, nous gérons nos activités avec nettement plus de facilité. »

OraSure Technologies Inc., fournisseur de produits de diagnostic médical novateurs, avait besoin d'équiper ses collaborateurs à tous les niveaux afin qu'ils puissent effectuer leurs propres analyses de données et produire des rapports. Utilisant déjà l'application SAP ERP, OraSure a naturellement choisi d'installer les solutions SAP BusinessObjects que les utilisateurs ont rapidement adopté. « Sans avoir recours au pôle informatique, nos collaborateurs produisent désormais leurs propres résultats, plus rapidement et en toute confiance quant à leur précision », déclare Scott Baker, Directeur des systèmes SAP chez OraSure.

Techniques de visualisation
Un visuel est plus parlant que des chiffres. De même, les graphiques et les tableaux de bord complètent efficacement les autres fonctionnalités de la gamme d'outils de la Business Intelligence. Grâce à des indicateurs et des symboles rappelant respectivement le tableau de bord d'une voiture et les feux de signalisation, où la couleur rouge signale une alerte et la couleur orange un avertissement, les utilisateurs identifient rapidement les urgences.

Nombreux sont ceux qui affirment que, sans mesure, il n'y a pas de gestion possible. Les fiche d'évaluation et autres outils de gestion de la performance permettent la définition des métriques de gestion, la mise à jour et la surveillance des résultats et leur communication à qui de droit, afin d'identifier les incidents le plus tôt possible et de prendre rapidement les mesures correctives qui s'imposent. Les tableaux de bord sont souvent utilisés pour afficher les indicateurs de performance et permettent d'explorer le visuel dans les moindres détails (région, département, ville ou magasin). D'autres techniques de visualisation, telles que les « barres de défilement », permettent par exemple d'observer l'incidence d'une augmentation des revenus de maintenance ou d'une réduction des frais de distribution sur la marge bénéficiaire via une analyse de simulation.

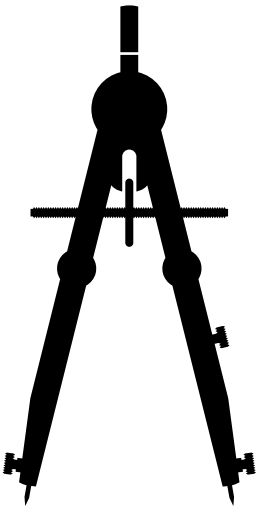
Diffusion et contrôle
La Business Intelligence ne s'arrête pas aux outils et à leurs applications, elle s'étend également à la diffusion et au contrôle. Les rapports, dans leurs versions actuelles et précédentes, doivent pouvoir être publiés sur le Web et consultés via le périphérique mobile préféré de l'utilisateur. Cependant, les droits d'accès aux rapports et aux analyses étant différents d'un collaborateur à l'autre, la BI englobe également l'administration, le suivi, la sécurité et le contrôle.

L'utilisation de produits de BI commerciaux n'induit pas nécessairement la suppression des feuilles de calcul. La BI établit plutôt un lien contrôlé entre les feuilles de calcul et les données à jour et en assure parallèlement la diffusion et le contrôle. Les feuilles de calcul cessent ainsi d'être des sources de confusion et de conflit à chaque réunion d'entreprise. La localisation et la recherche de rapports pertinents font également partie intégrante de la BI. Par définition, les rapports introuvables sont inutiles.

Utilisation de la BI avec des entrepôts de données et des systèmes opérationnels
Cela étant, l'utilisation de la BI ne se limite pas aux environnements d'entrepôt de données, dans lesquels les instantanés des données issues des différents systèmes sont consolidés pour être analysés. Elle est également adaptée aux systèmes opérationnels.

Déployée avec des systèmes opérationnels (c'est-à-dire les systèmes de gestion d'entreprise), la BI permet d'afficher des valeurs actualisées, telles que les niveaux de stocks en cours, les soldes impayés des clients, les salaires ou la présence des étudiants. La BI permet en général de comparer les résultats d'une période sur l'autre si elle est déployée avec un entrepôt de données qui contient des valeurs enregistrées à différents moments et souvent extraites de plusieurs systèmes fonctionnels par le biais de technologies d'intégration et de qualité des données. Une utilisation classique consisterait à comparer les ventes d'un trimestre avec celles du même trimestre sur les trois années précédentes.

Si beaucoup de petites et moyennes entreprises ont fait des feuilles de calcul leur principal outil de Business Intelligence, la majorité d'entre elles sont désormais conscientes des limites de cette solution temporaire, source de confusion et de résultats d'analyse incohérents.



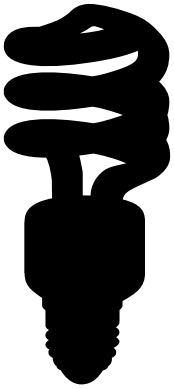
Certains fournisseurs de solutions d'intégration de données proposent des kits de connexion ou d'intégration facilitant l'accès aux logiciels d'entreprise.

La Business Intelligence peut également être mise en œuvre dans des environnements en temps réel tels que le site Web d'une entreprise. Elle sert alors à suivre le comportement de l'utilisateur et à guider le consommateur vers des produits et services annexes ou lui offrir des remises personnalisées afin de mieux le fidéliser. Elle permet également d'analyser la perception des internautes quant à la réputation d'une entreprise ou d'identifier les incidents liés au service ou au produit en cours de développement.

Dans les systèmes opérationnels comme dans les entrepôts de données, la qualité des données est primordiale. Dans un environnement de production, il est crucial de veiller à l'exactitude de l'adresse à laquelle une commande est expédiée, de l'unité de mesure à utiliser, des médicaments prescrits au patient ou encore du compte bancaire sur lequel des fonds sont transférés. Dans un entrepôt de données, il est primordial que les décisions soient fondées sur des informations complètes, correctes et cohérentes. Les outils de qualité des données contribuent à garantir le respect de ces conditions essentielles.

L'utilisation de la BI conjuguée aux systèmes opérationnels et entrepôts de données contribue à améliorer au quotidien le fonctionnement de l'entreprise et permet, grâce à la comparaison de résultats sur des périodes données, d'identifier des tendances et d'anticiper les incidents avant qu'ils n'aient un effet négatif.

L'utilisation de la BI conjuguée aux systèmes opérationnels et entrepôts de données contribue à améliorer au quotidien le fonctionnement de l'entreprise et permet, grâce à la comparaison de résultats sur des périodes données, d'identifier des tendances et d'anticiper les incidents avant qu'ils n'aient un effet négatif.



Les atouts de la BI

Un dirigeant passe le plus clair de son temps à prendre des décisions. En améliorant la qualité générale du processus décisionnel de votre entreprise, vous optimisez l'efficacité et la rentabilité de l'ensemble de vos activités. La Business Intelligence peut vous aider à prendre de meilleures décisions pour votre entreprise et à gérer vos activités de façon plus productive et efficace.

La Business Intelligence permet aux utilisateurs professionnels d'analyser et de mieux comprendre les objectifs et les résultats de leur entreprise. Elle met en évidence les services à faible rendement afin d'y apporter des solutions adaptées en temps voulu. Elle sert à la fois à identifier les opportunités et les points noirs, et à alerter votre entreprise des incidents potentiels en telles que des ventes inférieures de 20 % aux prévisions ou une baisse du stock au-dessous d'une valeur seuil.

La gamme de produits BI englobe un vaste choix d'options fonctionnelles. Les entreprises peuvent donc sélectionner celles qui correspondent le mieux à leurs activités et au niveau d'expérience de leurs collaborateurs. Elles peuvent mettre en œuvre les fonctions dont elles ont besoin dans l'immédiat et en adopter d'autres progressivement pour répondre à de nouveaux impératifs. Les outils de BI, autrefois réservés aux spécialistes, sont désormais à la portée de la plupart des professionnels, d'où une généralisation de l'utilisation de la BI dans toute l'entreprise. Le service informatique joue aujourd'hui un rôle plus positif et stratégique : il ne se contente plus de gérer les noms d'utilisateurs et les mots de passe, et de mettre à jour des rapports, il doit appliquer les technologies appropriées pour que les utilisateurs disposent de la puissance analytique dont ils ont besoin. Les utilisateurs bénéficient ainsi de temps de réponse accélérés et sont à même d'effectuer des analyses interactives et approfondies, tandis que le service informatique se consacre à des tâches qui apportent une valeur ajoutée à l'entreprise.

Souvent fiers de leurs intuitions, nombre de cadres dirigeants et de responsables pourront désormais vérifier si elles sont bonnes, et trouver de nouvelles idées, grâce aux outils de la Business Intelligence. Les utilisateurs professionnels pourront consulter les résultats généraux avant d'effectuer une analyse approfondie des détails sous-jacents ou de lancer des simulations. La Business Intelligence est l'un des secrets de la prise de décision avisée.

La mise en œuvre d'un projet de BI n'est pas forcément une opération coûteuse, notamment si le fournisseur choisi propose une gamme de produits qui vous permet de répondre à vos besoins initiaux en BI, puis de développer votre installation en mettant en place les outils requis pour accompagner la croissance de l'entreprise.

Approches pour la mise en œuvre de la BI

La mise en œuvre d'un projet de BI n'est pas forcément une opération coûteuse, notamment si le fournisseur choisi propose une gamme de produits qui vous permet de répondre à vos besoins initiaux en BI, puis de développer votre installation en mettant en place les outils requis pour accompagner la croissance de l'entreprise.

AVEC LA BI, VOS UTILISATEURS SONT AUTONOMES

Partant d'un environnement désorganisé reposant sur tableur, il paraît logique de commencer en douceur, par exemple en déployant la BI sur un seul système, avec un outil de requête et de reporting. Une fois la technologie rapidement maîtrisée, ce déploiement pourra être étendu à d'autres applications et complété par des fonctionnalités supplémentaires. Le déploiement débutera de préférence par l'application présentant la plus grande quantité de rapports en retard. Votre service informatique pourra certainement utiliser les outils de BI pour réduire ce volume. Toutefois, l'objectif final est que vos utilisateurs puissent effectuer des analyses sans avoir recours au personnel informatique. Les rapports peuvent ensuite être publiés dans des systèmes de diffusion et de catalogage pour que les utilisateurs disposant des autorisations nécessaires puissent les trouver et les utiliser.

Pour les aider, le service informatique peut utiliser les fonctions d'« analyse guidée » de certains outils de BI et créer des rapports paramétrés, fondés sur des critères de filtrage que les utilisateurs définissent pour effectuer des analyses personnalisées. En acquérant de l'expérience, certains pourront créer leurs propres rapports et les ajouter à la bibliothèque de rapports de l'entreprise. Il revient à chaque entreprise de déterminer l'approche la plus adaptée à son organisation. En général, quand une entreprise découvre les avantages que recèlent les outils de BI, leur adoption s'étend rapidement à tous les utilisateurs. Leur utilisation n'implique pas l'abandon des feuilles de calcul. Le service informatique doit au contraire définir des procédures qui en assureront la diffusion et le contrôle, et acquérir les outils de BI correspondants.

DES ANALYSES PLUS FACILES AVEC UN ENTREPÔT DE DONNÉES

À un moment donné, se dessinera une « hiérarchie » entre les utilisateurs novices et les utilisateurs experts. Le service informatique pourra alors définir des règles concernant les droits d'accès et de création des rapports. Si votre entreprise utilise déjà un progiciel, il est possible que celui-ci intègre déjà des outils de BI populaires et que leur utilisation soit déjà connue.

Après avoir utilisé la BI à des fins opérationnelles, les entreprises veulent généralement l'exploiter pour réaliser des analyses approfondies, qui nécessitent la comparaison de résultats d'une période sur l'autre. L'utilisation d'un entrepôt de données qui contient des données historiques issues d'une multitude de source rend donc possible la comparaison des différentes périodes. Le logiciel d'intégration des données offre la technologie permettant de charger l'entrepôt, tandis que le logiciel de qualité des données contribue à assurer la précision et la cohérence de l'information consolidée. Nombre d'entreprises ont tenté de créer des entrepôts de données en ayant recours, pour des raisons pratiques, au « déballage des données ». Dans ce cas, l'utilisation d'un logiciel de qualité des données aurait permis d'éviter une telle situation. L'une des maximes les plus connues des services informatiques est que « la qualité des données entrantes conditionne la qualité des résultats », et elle s'applique aussi bien aux entrepôts de données qu'aux systèmes opérationnels.

FreshDirect, une entreprise de livraison de produits frais en ligne, a tout d'abord exploité les solutions SAP BusinessObjects Edge pour gagner en visibilité sur les réclamations et retours de ses clients, identifier les incidents majeurs sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, comprendre les tendances et évaluer l'incidence de ces problèmes sur ses activités. Grâce à SAP BusinessObjects Edge, le rapport contenant les retours des clients est devenu une véritable mine d'informations. À l'aide des informations fournies par ce rapport, FreshDirect a pu consulter les données client produit par produit, découvrir les tendances et comprendre leur impact sur ses activités. La société a même pu identifier les produits qui nuisaient à la fidélité des clients ou, au contraire, les amenaient à utiliser de plus en plus leurs services. Dotés de telles perspectives, les dirigeants ont pu identifier les processus défaillants au sein de l'usine, que ce soit au moment du prélèvement ou du conditionnement, et prendre les mesures correctives appropriées. FreshDirect a ainsi pu améliorer la qualité de ses produits et de ses livraisons et réduire nettement le nombre des remises qu'elle consentait à ses clients en compensation d'un problème de conditionnement ou de livraison.

Comment choisir un produit de BI

Pour choisir un produit de Business Intelligence, outre les fonctionnalités spécifiques du produit, il est important de prendre en compte d'autres facteurs tels que la facilité d'utilisation, de mise en œuvre et d'administration, l'extensibilité, les options de l'interface utilisateur, ainsi que sa capacité à s'intégrer à votre plate-forme actuelle et à venir.

Voici quelques-uns des facteurs les plus importants à prendre en compte :

- Une suite de produits intégrée dotée d'une palette de fonctionnalités que votre entreprise peut déployer sur demande. À mesure que votre entreprise se développe, votre fournisseur de BI doit pouvoir vous fournir les logiciels adaptés. Comme les utilisateurs ont besoin de fonctions différentes, une suite intégrée offre la plus grande flexibilité en termes de déploiement.
- Une suite de produits de BI avec une interface utilisateur homogène pour tous ses composants. La facilité d'utilisation facilite l'adoption par les utilisateurs, réduit les besoins en formation et accroît la productivité dans son ensemble.
- L'extensibilité pour gérer une base d'utilisateurs en expansion, à mesure que votre entreprise et l'utilisation des outils se développent. Plus votre entreprise gagnera en expérience dans l'utilisation des outils de Business Intelligence, plus leurs avantages deviendront évidents et plus leur adoption se généralisera.
- Une fonctionnalité de qualité des données pour garantir un socle de données fiable et s'assurer que votre entreprise effectue des analyses basées sur des données précises, cohérentes et complètes. La qualité des données va de pair avec la qualité des décisions et vous aide à garantir l'unicité des informations d'un bout à l'autre de l'entreprise.
- La facilité d'accès à une grande variété de sources de données disparates et leur intégration. Si beaucoup d'entreprises commencent par effectuer des analyses à partir de systèmes indépendants, elles réalisent qu'il faut regrouper les données issues de plusieurs sources, notamment les médias sociaux et le cloud, pour obtenir une vue d'ensemble. Pour y parvenir facilement, il vous faut une suite de produits à même d'intégrer les données et de les afficher comme si elles provenaient d'une seule et même source.
- L'intégration avec vos logiciels de productivité, notamment Microsoft Office et SharePoint. Les utilisateurs peuvent ainsi compléter la BI avec des outils qu'ils connaissent bien, ce qui réduit les besoins en formation pour votre entreprise.
- Une architecture 64 bits tirant parti de la technologie in-memory pour accélérer l'analyse des données en temps réel. Votre entreprise peut ainsi fonder ses analyses sur des données détaillées et non plus sur des données sommaires, ou sur des ensembles complets plutôt que sur (ce que vous espérez être) des modèles représentatifs.
- La simplicité d'installation et de déploiement ainsi que la facilité d'ajout de nouveaux utilisateurs. Non seulement l'ajout d'utilisateurs est rapide et facile, mais il peut aussi augmenter la productivité de votre service informatique.
- Des outils d'administration puissants et faciles à utiliser. Votre pôle informatique doit contrôler l'accès de chaque utilisateur aux données et assurer un niveau de sécurité et de confidentialité conforme, ce qui n'est tout simplement pas possible dans un environnement reposant exclusivement sur des feuilles de calcul. Vos données constituent un atout stratégique que vos produits de BI se doivent de protéger tout en permettant à ceux qui en ont besoin de les analyser de manière efficace.
- Des fonctions performantes de classement et de diffusion des rapports, qui permettent aux utilisateurs habilités de recevoir leurs analyses de façon périodique ou à la demande. Les utilisateurs doivent aussi pouvoir être avertis par alerte de certains événements ou dépassements de seuil.
- La possibilité de créer des rapports et des tableaux de bord compatibles avec une grande variété de périphériques de bureau et mobiles (notamment les smartphones et les tablettes). Le contenu de ces rapports est formaté pour correspondre aux fonctionnalités de ces périphériques. Ces rapports doivent être interactifs et permettre par exemple aux utilisateurs d'afficher un résumé des résultats et d'approfondir le détail d'un simple clic.
- Un déploiement et une intégration rapides aux applications et données existantes. Pour ce faire, il faut utiliser des mini-entrepôts de données (ou datamarts) et accélérer la mise en œuvre via des logiciels et services incluant des connecteurs de données et des modèles de rapports.

Comment choisir un fournisseur de BI

Pour choisir un fournisseur de Business Intelligence, il est important de prendre en considération de nombreux facteurs tels que l'expérience, la réputation, la stabilité, le professionnalisme des services proposés et la qualité et les atouts de ses partenaires.

Voici quelques-uns des facteurs les plus importants à prendre en compte :

- Un savoir-faire éprouvé et un parcours marqué par une croissance soutenue, aussi bien en termes de revenus que d'innovations. Une croissance et une rentabilité continues dénotent une gestion performante et une bonne acceptation du produit. Autant de critères qui permettent au fournisseur de mieux répondre aux attentes des clients et d'investir dans l'avenir.
- Un passé jalonné d'acquisitions de technologies complémentaires, d'intégrations réussies et de prises en charge compatibles de ses propres technologies avec des technologies concurrentes. Un tel fournisseur est plus enclin à réagir rapidement aux nouvelles demandes du marché et à fournir la technologie dont votre entreprise a besoin aujourd'hui et demain.
- Un passé de visionnaire marqué par l'innovation. Un fournisseur dont le parcours est marqué par l'innovation et la prépondérance dans son secteur peut non seulement satisfaire les exigences actuelles de ses clients mais également anticiper leurs futurs besoins pour mieux y répondre.
- Une réputation et un talent reconnu en tant que spécialiste de la BI. Comme l'utilisation de la BI se généralise, votre entreprise sera amenée à la déployer sur d'autres systèmes ou bases de données. Si un fournisseur de base de données vous propose sa technologie de BI propriétaire, qu'adviendra t-il si votre entreprise décide de changer de base de données ? Vous avez besoin d'un spécialiste de la BI qui peut gérer une grande variété de sources de données, y compris celles des concurrents.
- La capacité du fournisseur à proposer des formations. Si nombre de fournisseurs offrent des formations en entreprise ou dans leurs locaux, rares sont ceux qui mettent au point des formations personnalisées et informatisées, à la fois pour les utilisateurs débutants et pour les utilisateurs expérimentés qui souhaiteraient maîtriser les fonctions avancées des produits à leur propre rythme.
- De multiples options de diffusion. Certains fournisseurs accordent des licences qui limitent l'utilisation de leurs produits aux serveurs de votre entreprise, tandis que d'autres offrent des licences « à la demande » ou des logiciels SaaS (Software as a Service). Dans ce cas, le fournisseur héberge le logiciel sur ses propres serveurs, et votre entreprise l'utilise via des navigateurs Web. Le modèle SaaS peut être particulièrement attrayant pour les petites entreprises qui souhaitent réduire leurs frais de mise en œuvre, tout en ayant la possibilité d'acheter le logiciel une fois qu'elles en auront les moyens.
- Un grand choix d'options de licences. Pour accompagner la croissance de votre entreprise, vous voulez pouvoir déployer les licences selon des modèles flexibles. Afin de protéger votre investissement de BI, cherchez un fournisseur qui propose à la fois des licences utilisateur nommées (NUL), d'accès simultané (CAL) et d'entreprise.
- Un large réseau de partenaires, qu'il s'agisse d'éditeurs de logiciels ou de consultants. Un des critères « d'ouverture » d'une solution de BI réside dans le nombre de logiciels avec lesquels elle est compatible. Un fournisseur qui cherche activement à agrandir son réseau de partenaires pourra facilement intégrer sa technologie dans votre environnement logiciel actuel et futur. Les fournisseurs qui établissent des partenariats avec de nombreux consultants pourront en outre faire appel à des compétences externes pour répondre à vos exigences spécifiques.
- Un fournisseur dont la gamme de produits offre de solides possibilités d'expansion. Votre entreprise a besoin d'une solution qui fonctionne dans divers environnements de systèmes opérationnels et d'entrepôts de données, pour une flexibilité de déploiement maximale.
- Un parcours jalonné de réussites et une longue expérience auprès d'entreprises de toutes tailles. Votre entreprise a toutes les chances de s'agrandir. Petite aujourd'hui, elle sera peut-être géante demain. Choisissez un fournisseur qui vous accompagnera dans votre croissance.
- Une présence partout dans le monde. Si vous pensez développer vos activités à l'international, choisissez un fournisseur qui opère déjà dans le monde entier.

Pour choisir un fournisseur de Business Intelligence, il est important de prendre en considération de nombreux facteurs tels que l'expérience, la réputation, la stabilité, le professionnalisme des services proposés et la qualité et les atouts de ses partenaires.

Tous les collaborateurs doivent prendre les meilleures décisions possibles en fonction des données dont ils disposent. Si leur capacité à analyser ces données et à les transformer en informations utiles s'améliore, la qualité globale de leurs décisions ne peut que s'en ressentir positivement.

Conclusion

La Business Intelligence permet aux utilisateurs professionnels d'analyser et de mieux comprendre les objectifs et les résultats de leur entreprise. Elle met en évidence les services à faible rendement de votre entreprise afin d'y apporter des solutions adaptées en temps voulu. Elle sert à la fois à identifier les opportunités et les points noirs et à alerter votre entreprise des incidents potentiels en cas d'exception.

Tous les collaborateurs doivent prendre les meilleures décisions possibles en fonction des données dont ils disposent. Si leur capacité à analyser ces données et à les transformer en informations utiles s'améliore, la qualité globale de leurs décisions ne peut que s'en ressentir positivement.

La Business Intelligence offre une large gamme d'outils et de solutions qui permettent d'atteindre cet objectif. En s'appuyant sur cette technologie et ses composants clés, les décisions prises gagnent en efficacité. En alignant les efforts du personnel sur la stratégie globale de l'entreprise, la BI contribue à améliorer les résultats à tous les niveaux.

Si beaucoup de petites et moyennes entreprises ont fait des feuilles de calcul leur principal outil de Business Intelligence, la majorité d'entre elles sont désormais conscientes des limites de cette solution temporaire, source de confusion et de résultats d'analyse incohérents. Les feuilles de calcul ne doivent pas être abandonnées pour autant, mais être incorporées aux outils de BI d'une entreprise, surtout si elles sont utilisées avec une gamme de produits de BI compatibles avec les environnements reposant sur tableur.

Votre entreprise ne devrait-elle pas utiliser la Business Intelligence pour gérer, surveiller et analyser ses activités plus intelligemment et renforcer sa compétitivité ?

EN SAVOIR PLUS

Les solutions de Business Intelligence peuvent vous aider à :

- mieux cerner les arcanes de vos activités ;
- prendre des décisions en toute confiance ;
- gagner en réactivité.

Pour en savoir plus, contactez un interlocuteur commercial SAP ou un partenaire SAP dès aujourd'hui ou rendez-vous sur www.sap.com.

www.sap.com/france
/contactsap

50 093 208 frFR (11/08)

The Best-Run Businesses Run SAP™