

BUSINESS INTELLIGENCE : GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR LES PME

OPTIMISEZ LA PRODUCTIVITÉ ET L'EFFICACITÉ
DE VOTRE ENTREPRISE, QUELLE QUE SOIT SA TAILLE

TABLE DES MATIÈRES

4 Synthèse	10 Les avantages que recèle la BI
5 Les signes qui montrent que votre entreprise a besoin d'une solution de Business Intelligence	11 Approches pour la mise en œuvre de la BI
6 Qu'est-ce que la Business Intelligence ?	11 Avec la BI, vos utilisateurs sont autonomes
6 Ce que la Business Intelligence peut apporter aux PME	11 Des analyses plus faciles avec un entrepôt de données
7 Description des composants de la BI	12 Comment choisir un produit de BI
7 Beaucoup plus qu'une simple requête	13 Comment choisir un fournisseur de BI
7 Reporting à l'échelle de l'entreprise	15 Conclusion
7 Outils d'analyse avancés faciles à utiliser	
8 Techniques de visualisation	
9 Diffusion et contrôle	
9 Utilisation de la BI avec des entrepôts de données et des systèmes opérationnels	

Michael A. Schiff

Michael A. Schiff est le fondateur et l'analyste en chef de MAS Strategies. Il compte plus de 30 ans d'expérience dans le secteur des technologies de l'information, passées à fournir des informations de marché et des analyses stratégiques dans des domaines tels que les entrepôts de données et l'aide avancée à la décision. Il a obtenu sa licence et sa maîtrise en sciences à la Sloan School of Management du Massachusetts Institute of Technology (MIT), où il s'est spécialisé dans la recherche opérationnelle puis, une fois diplômé, dans les systèmes informatiques.

SYNTHÈSE

PRISE DE DÉCISIONS AVISÉES DANS TOUTE L'ENTREPRISE

Jusqu'à présent, votre entreprise s'est attachée à rationaliser ses opérations, à acquérir des clients, à accroître ses résultats et sa rentabilité, et à prendre une longueur d'avance sur la concurrence. Alors que votre entreprise continuait d'améliorer son efficacité opérationnelle (parfois en assimilant rapidement les erreurs du passé), vous aviez l'impression qu'elle devait passer plus de temps à analyser la situation en cours, faire des prévisions et anticiper le futur plutôt que de s'évertuer à résoudre des problèmes opérationnels récurrents.

Par ailleurs, il vous faut définir des axes prioritaires pour concentrer vos efforts à bon escient. Vous n'avez pas le temps matériel de vérifier chaque détail même si vous aimeriez pouvoir surveiller vos opérations et vous concentrer sur la recherche et la résolution rapides des problèmes potentiels tout en identifiant et en tirant parti des nouvelles opportunités, dans une économie mondiale pourtant incertaine. Vous voudriez que les métriques des collaborateurs et des services soient en adéquation avec les objectifs stratégiques de votre entreprise.

Vous avez conscience que votre entreprise ne dispose pas des mêmes ressources qu'une grande entreprise classée au Fortune 500, mais vous savez que sur un plan purement humain, vos collaborateurs sont plus passionnés par leur travail et plus engagés envers leurs 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 outil d'analyse principal n'est qu'un simple tableur.

Vous étiez déjà là à la création de l'entreprise, quand le garage de son fondateur faisait office de local professionnel. Maintenant que vous avez emménagé dans de vrais bureaux, n'est-il pas temps de passer à la vitesse supérieure et d'utiliser des outils d'analyse beaucoup plus puissants ?

Ce livre blanc de SAP vous offre des conseils pour améliorer la productivité et l'efficacité de votre entreprise grâce à la Business Intelligence.

LES SIGNES QUI MONTRENT QUE VOTRE ENTREPRISE A BESOIN D'UNE SOLUTION DE BUSINESS INTELLIGENCE

VOTRE ENTREPRISE PEUT-ELLE TIRER PARTI DE LA BUSINESS INTELLIGENCE ?

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

- Plusieurs versions de la réalité. Les réunions inter-services virent souvent aux débats houleux, au cours desquels chaque participant revendique l'exactitude de ses données.
- Incapacité à effectuer des analyses approfondies. 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.
- Incapacité à localiser les informations importantes. Un comptable assure qu'un rapport illustrant la croissance annuelle de chaque client a été publié sur l'intranet de l'entreprise. Cependant, ce dernier reste introuvable.
- Besoin de technologies pour produire des rapports simples à utiliser. Votre service comptabilité utilise un logiciel de traitement de texte pour créer les factures client. Les clients se plaignent souvent d'avoir reçu deux factures pour le même achat ou envoi.
- Technologie de BI difficile à utiliser. Dans son ancienne entreprise, votre directrice commerciale utilisait des

outils d'analyse qu'elle souhaite utiliser dans votre entreprise. Votre entreprise a investi dans l'achat de plusieurs licences. Cependant, les utilisateurs qui ont essayé ce nouveau logiciel sont vite revenus aux feuilles de calcul par frustration.

- Aucune stratégie ou procédure d'archivage des valeurs d'historique. Le service des ventes effectue un contrôle de comptes et souhaite comparer les ventes de l'année en cours à celles de l'année précédente pour chaque client. Le service conserve une feuille de calcul pour les résultats de l'exercice en cours, mais la personne chargée du tableur de l'année précédente a quitté votre entreprise. Malheureusement, nul ne sait où est passée cette feuille de calcul.
- Flexibilité opérationnelle limitée en raison d'une technologie de BI faible ou inexistante. Votre entreprise s'est tellement développée que ses clients se comptent désormais par centaines. Si chaque client est apprécié à sa juste valeur, il serait souhaitable d'identifier les 10 plus gros par mois pour leur offrir une attention supplémentaire ou des opérations spéciales.
- Incapacité à différencier et hiérarchiser les problèmes. Certes, tous les problèmes méritent d'être résolus.

Cependant, il vous faut identifier ceux qui requièrent une attention immédiate. Il arrive souvent que seuls les projets en retard ou les services hors budget soient identifiés quand ils posent de réels problèmes.

- Aucune adéquation entre les opérations et les objectifs stratégiques. Bien que votre entreprise ait défini des objectifs stratégiques, il n'est pas certain que ceux-ci soient en phase avec les opérations quotidiennes. Plusieurs responsables vous ont informé que même s'ils savaient comment optimiser le fonctionnement de leur propre service, ils aimeraient comprendre comment leurs efforts participent aux objectifs généraux de l'entreprise.
- Incapacité à respecter les exigences gouvernementales en matière de reporting. Si votre entreprise est encore relativement jeune, vous espérez qu'elle soit un jour cotée en bourse, ou, au moins qu'elle fasse preuve de conformité pour de futurs scénarios opérationnels. En tant que directeur informatique, vous voulez doter votre infrastructure des outils appropriés pour fournir des pistes d'audit et des historiques fiables que votre PDG et votre directeur financier exploiteront en toute confiance pour prendre des décisions.

QU'EST-CE QUE LA BUSINESS INTELLIGENCE ?

POURQUOI LES PME ONT BESOIN DE LA BUSINESS INTELLIGENCE

Ce que la Business Intelligence peut apporter aux PME

La Business Intelligence permet aux entreprises de mieux comprendre, d'analyser voire même d'anticiper ce qui se passe en leur sein et dans l'environnement économique en général. La BI permet de transformer des données en informations utiles et pertinentes, puis de les diffuser en temps et lieu voulus à ceux qui en ont besoin, pour faciliter la prise de décisions opportunes en toute connaissance de cause. Elle combine les données issues de sources diverses pour offrir une vue d'ensemble unifiée et actualisée.

Cette perspective s'avère particulièrement importante pour les entreprises de taille moyenne qui, même si elles ne disposent pas des vastes ressources des géants sectoriels, sont souvent plus aptes à implémenter rapidement les décisions métier. La BI profite à la fois aux utilisateurs des services informatiques et commerciaux, car elle aide les premiers à accroître leur efficacité vis-à-vis des seconds en traitant leurs requêtes spécifiques tout en leur donnant une plus grande autonomie. L'exploitation et l'analyse représentent deux facettes de toute entreprise. La BI fait de l'informatique un outil qui apporte de la valeur ajoutée à chacune d'entre elles.

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, pour faciliter la prise de décisions opportunes en toute connaissance de cause.

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

- Déterminer le niveau de stock d'un produit ou d'une pièce.
- 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.
- Mettre en œuvre des tableaux de bord et des scorecards afin que les dirigeants et les responsables puissent rapidement reconnaître les exceptions opérationnelles ou les indicateurs de performances clés qui n'entrent pas dans les catégories acceptées.
- Établir et surveiller les mesures de performance et prendre des mesures correctives si ces dernières risquent de ne pas être satisfaites.
- Comparer les taux de renouvellement du personnel pour mettre en évidence d'éventuels problèmes relatifs au climat professionnel.
- 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.
- 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 maintien en stock.
- Intégrer les données opérationnelles, historiques et sur feuille 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 à monopoliser les rares ressources informatiques.
- Aligner les opérations quotidiennes sur les objectifs stratégiques afin de détecter rapidement tout écart.

DESCRIPTION DES COMPOSANTS DE LA BI

UN LARGE CHOIX D'OUTILS ET DE FONCTIONNALITÉS

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 aident les utilisateurs à comprendre rapidement les résultats d'analyse, composants stratégiques de toute solution de BI.

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 scorecards et un système de pilotage de la performance pour surveiller les métriques et les indicateurs de performances clés, tels que la satisfaction client, la rentabilité et les ventes par collaborateur, et mettre en adéquation les métriques individuelles 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 de ventes pour un client et une période donnée, 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 calculés 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 ou affiché dans un navigateur Web. Par ailleurs, les rapports d'entreprise peuvent être utilisés pour l'établissement de relevés, de factures client 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 en fonction de leur catégorie et/ou de leur dimension (produit, client, emplacement, période, com-

mmercial, etc.) et les manipuler à leur gré pour obtenir diverses combinaisons, telles que les ventes de chaque région au mois de décembre ou les achats de produits de 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 augmentant 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 période sur l'autre de sorte que les ventes totales d'un produit pour le mois en cours (ou une autre période) peuvent être comparées à celles du même mois de l'année précédente. Ce faisant, l'utilisateur peut également approfondir le niveau de détail et effectuer des comparaisons d'année en année entre chaque magasin, client ou commercial.

Présente sur le marché international, Star Trac, basée à Irvine en Californie (États-Unis), produit des équipements de remise en forme de qualité. À l'instar de nombreuses entreprises en expansion, ses données étaient éparpillées dans différents silos d'information. Ce cloisonnement rendait difficile tout regroupement ou rapprochement de données, indispensable pour faciliter les prises de décision et harmoniser objectifs clés et processus opérationnels. Star Trac était à la recherche d'une gamme de produits proposant des fonctions de reporting flexibles,

des requêtes et analyses adéquates, des tableaux de bord interactifs et des fonctionnalités analytiques visuelles. Jeff Kuckenbaker, directeur principal des systèmes d'information, explique : « Une Business Intelligence rapide et facile est pour nous synonyme de gain de temps, d'augmentation de la productivité et de croissance par la mise à disposition des données appropriées. Nous comptons utiliser SAP BusinessObjects Edge pour diffuser les informations dans toute l'entreprise et favoriser ainsi une meilleure compréhension de nos stratégies de croissance. »

D'autres fonctions d'analyse avancées, par exemple le filtrage, permettent d'inclure dans l'analyse ou d'exclure des magasins, des régions, des produits, des commerciaux ou des 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 étaient à l'origine destinés à une lecture passive. En revanche, 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 en cours 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 inapparentes. Elle détecte les facteurs étroitement liés à la fidélité et à l'attrition des clients, en les distinguant de ceux relatifs à une réaction positive vis-à-vis d'une campagne marketing (les revenus, l'éducation, l'âge, le montant du dernier achat, etc. du client potentiel).

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 jaune un avertissement, les utilisateurs détectent rapidement les situations d'exception.

Nombreux sont ceux qui affirment que, sans mesure, il n'y a pas de gestion possible. Les scorecards ainsi que d'autres outils de gestion de la performance permettent la définition des métriques métier, la mise à jour et la surveillance des résultats et leur communication à qui de droit, afin d'identifier les problèmes 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 afin d'en afficher les détails sous-jacents. 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.

L'agence Marcus & Millichap Real Estate Investment Services Inc., spécialisée dans le courtage immobilier, propose des services de conseil, de recherche, de financement et de vente sur les investissements immobiliers. Grâce au logiciel SAP® BusinessObjects™ Edge, cette agence peut diffuser efficacement à ses agents les informations actuelles du marché. Selon Marty Louie, vice-président des finances chez Marcus

& Millichap, « En matière de courtage, l'information fait toute la différence. Le type et la qualité des informations que vous fournissez à vos clients les aideront à déployer plus efficacement leurs actifs et à maximiser leurs rendements. En implémentant SAP BusinessObjects Edge, nous pouvons regrouper les données rapidement et les diffuser efficacement à tous nos agents et à notre équipe dirigeante. »

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 qui crée la confusion des données et ne livre que des résultats d'analyse incohérents.

Diffusion et contrôle

La Business Intelligence ne s'arrête pas aux outils et à leur application ; elle s'étend également à la diffusion et au contrôle. Les rapports doivent pouvoir être publiés sur le Web et envoyés vers le périphérique mobile préféré du client. 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 au niveau commercial n'implique 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, puisqu'il est inutile d'avoir un rapport dont personne ne connaît l'existence ou l'emplacement.

Utilisation de la BI avec des entrepôts de données et des systèmes opérationnels

Néanmoins, 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. 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, la BI permet en général de comparer les résultats d'une période sur l'autre. Une utilisation classique consisterait à comparer les ventes d'un trimestre avec celles du même trimestre sur les trois années précéden-

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

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.

Dans les deux cas, la BI contribue, au quotidien, à améliorer 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 problèmes avant qu'ils n'aient un effet négatif.

LES AVANTAGES QUE RECÈLE LA BI

AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ ET L'EFFICACITÉ GÉNÉRALES DANS L'ENTREPRISE

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, d'implémentation 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.

La majeure partie du travail d'un cadre dirigeant consiste à prendre des décisions. En améliorant la qualité générale du processus décisionnel de votre entreprise, vous améliorez non seulement l'efficacité, mais aussi la productivité 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 à ses utilisateurs d'analyser et de mieux comprendre les objectifs et les résultats de leur entreprise. Elle met en évidence les domaines qui fonctionnent correctement et détecte en parallèle les domaines susceptibles de poser des problèmes, ce qui permet de prendre des mesures correctives à bon escient. Elle sert à la fois à identifier les opportunités et les points noirs et à alerter votre entreprise des problèmes poten-

tiels en cas d'exceptions, telles que des ventes inférieures de 20 % aux prévisions ou une baisse du stock au-dessous d'une valeur seuil.

La gamme de produits de la 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 et mettre en œuvre les fonctions dont elles ont besoin dans l'immédiat puis 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 démocratisation 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 d'un temps de réponse accéléré et sont à même d'effectuer des analyses interactives et approfondies, et 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 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. La Business Intelligence est un des secrets de la prise de décision avisée.

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 ainsi que le niveau de professionnalisme des services qu'il propose et la qualité et les atouts de ses partenaires.

APPROCHES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA BI

PRÉPAREZ-VOUS À PASSER À LA VITESSE SUPÉRIEURE

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 implémentant les outils requis à mesure que votre entreprise croît et se développe.

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 système, avec 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 prendra de préférence comme point de départ l'application présentant la plus grande quantité de rapports. Votre service informatique pourra certainement utiliser les outils de BI pour réduire ce volume. Toutefois, l'objectif final vise à permettre à vos utilisateurs d'effectuer des analyses sans avoir recours au personnel informatique.

Pour les aider, le service informatique peut utiliser les fonctions d'« analyse guidée » et créer des rapports paramétrés, fondés sur des critères de filtrage que les utilisateurs définissent pour faire 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 néces-

sitent la comparaison de résultats d'une période à l'autre. Cette comparaison est facilitée par l'utilisation d'un entrepôt de données qui contient des données historiques et rend donc possible la comparaison des différentes périodes. Un entrepôt de données contient généralement des données provenant de nombreuses sources. Le logiciel d'intégration des données fournit la technologie permettant de charger l'entrepôt, tandis que le logiciel de qualité des données contribue à assurer la précision et la cohérence des données consolidées. Nombre d'entreprises ont tenté de créer des entrepôts de données en ayant recours, pour des raisons pratiques, au vidage des données ; dans ce cas, l'utilisation d'un logiciel de qualité des données aurait permis d'éviter un tel déballage. L'une des maximes les plus connues des services informatiques est que « la qualité des données à l'entrée 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 le logiciel SAP® BusinessObjects™ Edge pour gagner en visibilité sur les réclamations et retours de ses clients et identifier les problèmes clés 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 activi-

tés. 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 été en mesure d'identifier les processus qui présentaient des problèmes au sein de l'usine, que ce soit au moment du prélèvement ou du conditionnement, et de 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

AVANT LES FONCTIONS DU PRODUIT, TENEZ COMPTE DES BESOINS DE VOS UTILISATEURS

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, d'implémentation 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 de ces facteurs les plus importants à prendre en compte :

- Une suite de produits intégrée dotée d'une palette de fonctions que votre entreprise peut déployer au besoin. À mesure que votre entreprise se développe, il faut que votre fournisseur de BI puisse vous fournir les logiciels adaptés. De plus, comme les utilisateurs ont besoin de fonctions différentes, une suite intégrée offre la plus grande flexibilité en terme de déploiement.
- 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 sur la base de 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. De nombreuses entreprises commencent par effectuer des analyses à partir de systèmes indépendants. Elles n'obtiendront toutefois une vue d'ensemble qu'en regroupant des données issues de plusieurs sources. 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 bureau, notamment Microsoft Office. Les utilisateurs peuvent ainsi compléter la BI avec des outils qu'ils connaissent bien, ce qui réduit les besoins en formation pour votre entreprise.
- La prise en charge de plusieurs systèmes d'exploitation. Ouvrez-vous des voies d'évolution : ne limitez pas votre entreprise à un seul type de système d'exploitation. Linux poursuit sur sa lancée et votre solution de Business Intelligence doit pouvoir le prendre en charge.
- La simplicité d'installation, de déploiement ainsi que 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 service informatique doit contrôler l'accès de chaque utilisateur aux données et assurer un niveau de sécurité et de confidentialité conformes, ce qui n'est tout simplement pas possible dans un environnement reposant exclusivement sur tableur. 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 robustes de classement et de diffusion des rapports, qui permettent aux utilisateurs habilités de recevoir leurs analyses de façon périodique ou à la demande. Il est également important que les utilisateurs soient avertis de certains événements ou dépassements de seuil par alerte.
- La possibilité de créer des rapports compatibles avec une grande variété de périphériques bureau et mobiles, le contenu de ces rapports étant formaté pour correspondre aux fonctionnalités de ces périphériques.
- Des fonctionnalités de recherche puissantes qui permettent de trouver facilement les informations nécessaires et de localiser les analyses et rapports pertinents.
- Une aide pour les utilisateurs qui veulent parler le langage inhérent à leur métier. En épargnant aux utilisateurs la complexité technique sous-jacente, la couche sémantique des produits de BI leur permet de concentrer leur attention sur les problèmes opérationnels, sans se soucier des détails techniques. Pour les utilisateurs qui ont besoin de connaître l'origine des données et des formules connexes (par exemple, le mode de calcul de la « marge brute » et du « bénéfice net »), les détails chronologiques des données doivent être facilement accessibles.

COMMENT CHOISIR UN FOURNISSEUR DE BI

ÉTUDIEZ CELUI QUI SE CACHE DERRIÈRE L'OFFRE

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 ainsi que le niveau de professionnalisme des services qu'il propose et la qualité et les atouts de ses partenaires.

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

- 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.
- 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 et de leur intégration réussie avec la sienne. 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 ou 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. La popularité grandissante des solutions de Business Intelligence amènera probablement votre entreprise à les déployer sur d'autres systèmes ou bases de données. Si un fournisseur de base de données vous propose sa technologie de BI propriétaire, qu'advient-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.
- 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 au minimum leurs frais de mise en œuvre, tout en ayant la possibilité d'acheter le logiciel une fois qu'elles en auront les moyens.
- Un large panel 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.

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 implémentant les outils requis à mesure que votre entreprise croît et se développe.

- 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 espérez porter vos activités au niveau international dans le futur, vous avez un besoin d'un fournisseur qui agit déjà à l'international.

CONCLUSION

DE MEILLEURS RÉSULTATS AVEC LA BUSINESS INTELLIGENCE

La Business Intelligence permet à ses utilisateurs d'analyser et de mieux comprendre les objectifs et les résultats de leur entreprise. Elle met en évidence les domaines qui fonctionnent correctement et détecte en parallèle les domaines susceptibles de poser des problèmes, ce qui permet de prendre des mesures correctives à bon escient. Elle peut-être utilisée à la fois pour identifier les opportunités et les points noirs et alerter votre entreprise des problèmes 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 qui crée la confusion des données et ne livre que des 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 n'aurait-elle donc pas tout intérêt à utiliser la technologie de Business Intelligence pour gérer ses activités plus intelligemment ?

50 093 208 frFR (09/03)

© 2009 SAP AG.

Tous droits réservés. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, et les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays.

Business Objects et le logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius et les autres produits et services Business Objects mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de Business Objects S.A. aux États-Unis et dans de nombreux autres pays. Business Objects est une entreprise SAP.

Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales de leurs entreprises respectives. Les données contenues dans ce document sont uniquement mentionnées à titre informatif. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Ces informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales (« Groupe SAP ») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'erreurs ou d'omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services SAP Group sont celles énoncées expressément dans les déclarations de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

www.sap.com/france/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

