

Démocratiser l'usage de la Business Intelligence dans votre entreprise





Édito

Démocratiser la BI pour exploiter tout le potentiel des données

La plupart des entreprises, quelle que soit leur taille, ont désormais intégré cet enseignement central de ces dernières années : leurs données ont de la valeur. La digitalisation n'est en effet plus du domaine de la prospective et transforme le quotidien de tous en conférant un rôle prépondérant à l'exploitation de ce patrimoine immatériel de l'entreprise que constituent les données.

Mais de la prise de conscience à l'action, il y a un pas. Les méthodes de gestion de ce capital si stratégique restent parfois les mêmes, malgré l'intérêt sincère que lui portent les décideurs. En cause : une difficulté fondamentale à sortir des processus hérités et des silos informationnels qui contraignent de nombreuses entreprises.

Pour donner à la transformation digitale un réel impact opérationnel, la démocratisation de l'accès aux données est certainement l'un des leviers les plus puissants que puissent activer les DSI.

Cette transformation, que permet l'usage des outils de Business Intelligence, est en effet un moyen de simplifier considérablement l'exploitation des données et ainsi de poser les bases d'un pilotage plus adapté aux enjeux réels de l'entreprise.

Sommaire

4. La Business Intelligence : une nouvelle donne pour les métiers et la DSI
5. Grand angle : Accompagner la démocratisation de la Business Intelligence
8. Unifier et harmoniser les données pour en tirer le meilleur
9. Un projet de BI pas à pas
11. Les 4 impératifs d'un outil de BI
12. BI : un choix stratégique pour des entreprises data driven

La Business Intelligence : une nouvelle donne pour les métiers et la DSI

Extraire les données, les mettre en forme, les valoriser, toutes ces tâches ont longtemps été l'apanage de la DSI. Elle seule avait alors les savoir-faire nécessaires à la gestion de ces stocks d'information qui relevaient d'abord du domaine de la technique avant d'être des actifs stratégiques. Elle était donc logiquement destinée à se constituer en interface entre les données et les collaborateurs des autres métiers : ressources humaines, commerciaux, direction générale.

Nouvelles dynamiques

En simplifiant radicalement les processus d'extraction, de mise en forme et d'exploitation des données, les outils de Business Intelligence ont profondément remis en cause cet ordre des choses. Chaque collaborateur est désormais capable de créer lui-même les tableaux de bord les plus pertinents pour piloter son activité, à condition qu'on lui en donne les moyens.

Pour la direction générale comme pour la direction administrative et financière, les ressources humaines ou encore les services commerciaux, accéder, à travers ces tableaux de bord, à la bonne information au bon moment constitue un avantage déterminant dans la réussite de leurs missions. Très rapidement, les indicateurs harmonisés et accessibles à tous en temps réel deviennent des bases fondamentales de la communication entre les services et de la coordination de leurs activités.

L'impact sur la DSI

Le rôle de la DSI est ainsi amené à évoluer. Si ses attributions purement techniques ne varient pas ou très peu, elles laissent désormais plus de place à des missions de conseil. Cette évolution est une opportunité pour les spécialistes des systèmes d'information de travailler de façon plus agile avec les équipes métiers. En leur offrant une plus grande autonomie, mais aussi en assurant la fiabilité des données auxquelles ils accèdent et la performance de leurs outils, ils remplissent un rôle parfaitement identifié et donc valorisé par tous.

Grand angle : Accompagner la démocratisation de la Business Intelligence



Avec Jean-Baptiste Merel,
Directeur de l'offre chez
Report One

“

Les solutions de Business Intelligence visent à rendre les métiers plus autonomes dans leur usage des données. En quoi cette démocratisation de la data est une réponse directe à des enjeux très actuels et décisifs ?



Cette démarche correspond à une réelle demande de la part des métiers. Chacun veut désormais pouvoir travailler plus vite et plus efficacement, sans perte de temps liée à une insuffisance des outils. C'est donc une attente majeure de la part des utilisateurs mais également de la part de leurs managers. Le management s'appuie en effet de plus en plus sur la prise d'initiative des collaborateurs. On attend de chacun qu'il puisse être une ressource et devenir force de proposition. Or l'accès aux données est un préalable indispensable à cette prise d'initiative par les membres d'une équipe.

La responsabilité de la DSI devient donc progressivement de permettre à chaque personne d'accéder à la bonne information au bon moment pour remplir au mieux sa mission. En offrant des outils performants et des données de qualité, les collaborateurs de la DSI mettent chacun en capacité d'innover et de s'adapter à la situation telle qu'elle apparaît à travers les tableaux de bord qu'il a conçus.

« Le management
s'appuie de plus en plus
sur la prise d'initiative
des collaborateurs. »

Que doit changer la DSI pour assurer ce nouveau rôle ?

Cette fonction n'est pas fondamentalement nouvelle pour la DSI. Celle-ci a toujours eu un rôle facilitateur. L'administration des différents canaux de communication interne, du portail d'entreprise en passant par les chats et les mails ou les outils de collaboration relèvent ainsi de la même logique. Vis-à-vis des dirigeants, la DSI a également toujours eu pour objectif de les accompagner dans la maîtrise de leurs outils et des données nécessaires à leur fonction.

La véritable nouveauté réside dans l'administration de flux de données rendus directement accessibles à tous. Pour que ces flux fassent l'objet d'une appropriation réellement productive, les responsables des systèmes d'information devront faire preuve de pédagogie vis-à-vis de leurs collaborateurs. Ils devront mettre en place des formations leur permettant d'acquérir à court terme les savoir-faire nécessaires à l'exploitation des données, leur croisement, leur agrégation, leur mise en forme, etc.

Un autre objectif de la DSI doit être de favoriser la transversalité au sein de l'entreprise, c'est-à-dire le dépassement progressif des silos qui structurent encore trop souvent les organisations. La circulation des données n'est pas utile pour elle-même, elle est réellement utile lorsqu'elle sert de support à une coordination transversale entre les différents métiers : commercial, opérationnel, fonction support, etc. Ces missions nouvelles donnent à la DSI un rôle stratégique bien plus appuyé qu'auparavant. Trop souvent cantonnée à un rôle de gestionnaire des infrastructures, elle acquiert ainsi une centralité inédite en matière d'organisation de l'activité et de définition des choix technologiques.

« La circulation des données n'est pas utile pour elle-même, elle est réellement utile lorsqu'elle sert de support à une coordination transversale entre les différents métiers. »

Comment ce nouvel usage de la Business Intelligence transforme-t-il le pilotage des entreprises ?

L'adoption des outils de Business Intelligence correspond en réalité à l'approfondissement de logiques déjà présentes dans la plupart des entreprises. Celles-ci sont simplement appliquées à de nouveaux types de données, toujours plus nombreux. Historiquement, la fonction finance a été la première à nécessiter l'établissement de tableaux de bord synthétiques, cohérents et continuellement mis à jour. Ceux-ci sont progressivement devenus indispensables aux tâches de reporting et de contrôle de gestion.

La dématérialisation permet désormais d'exploiter de nouveaux types de données, issues des processus opérationnels. On peut par exemple savoir à quelle date tel client a commencé à utiliser tel service, connaître la façon dont il l'utilise et quels sont ses réels besoins. Avec l'internet des objets, ou IoT, cette logique est désormais transposée dans le monde matériel. On peut ainsi connaître avec précision l'activité des outils et infrastructures, les analyser et déterminer des façons de les optimiser. Nous ne sommes qu'au début de ce processus d'extraction, de mise en forme et d'exploitation des données.



C'est ce processus qui définit les entreprises data driven ?

Chaque entreprise passe par différents stades de maturité en fonction du degré de connaissance de ses données. Tout commence par la **phase de prise de conscience** : l'exploitation des données est chronophage, le reporting manque de fiabilité, notamment du fait de l'usage d'Excel sur des tâches qui exigent de la synchronisation. La première promesse de la BI est alors d'automatiser le reporting pour fluidifier et fiabiliser ces processus.

Vient ensuite la **phase active**, au cours de laquelle les outils sont déployés et intègrent progressivement le reporting commercial, le reporting de production puis l'ensemble des métiers. C'est le moment-clé, celui au cours duquel un vocabulaire commun commence à émerger à travers le partage d'indicateurs et de normes.

Lors de la troisième étape, l'**entreprise devient une entreprise « avertie »** en matière de données. La transversalité se développe, l'exploitation des données s'affine et la mise en forme se perfectionne. C'est notamment le moment où l'usage de la data visualisation se normalise et contribue à fluidifier la communication entre les services. Le désilotage de l'entreprise est alors engagé. Des tableaux de bord communs permettent aux différents services de se coordonner et développent une appétence générale pour l'analyse. Embarqués dans les applications métiers, ces tableaux de bord deviennent des éléments de référence.

L'**entreprise data driven** quant à elle correspond à la quatrième phase, le « saint graal » de la transformation par les données. C'est un idéal bien sûr mais l'objectif est qu'aucune décision ne soit prise sans être appuyée sur des informations précises. L'exploitation des données y est institutionnalisée et pilotée. L'objectif devient alors de réduire les coûts de cette exploitation.



1

prise de
conscience

2

phase
active

3

entreprise
« avertie »

4

entreprise
data driven



Unifier et harmoniser les données pour en tirer le meilleur

Les outils de Business Intelligence visent à faire de la donnée un catalyseur de la communication interne et ainsi à développer la transversalité au sein de l'entreprise. Mais pour permettre à ce type de synergies d'émerger, un référentiel commun est indispensable. C'est pourquoi l'une des étapes indispensables de tout projet de Business Intelligence consiste à unifier et à harmoniser les données avant de les mettre à la disposition de tous.

Dans de nombreuses PME, mais également des grands groupes ne disposant pas de stratégie globale de gestion des données, celles-ci sont en effet stockées de façon dispersée au sein de bases hétérogènes et exploitées à l'aide d'outils spécialisés : comptabilité, CRM, ERP, Excel. Les mêmes informations peuvent ainsi être formalisées de multiples façons, appréhendées à travers des indicateurs extrêmement variés et difficilement comparables. Il est alors difficile de répondre à des questions aussi simples que « sommes-nous en croissance ou non ? ».

Ce type de situations est un casse-tête pour tout collaborateur dont l'activité nécessite d'accéder à une vision globale de l'activité de l'entreprise et de ses résultats. Si les responsables administratifs et financiers ou les contrôleurs de gestion peuvent ponctuellement se satisfaire d'outils de reporting embarqués ou de manipulations complexes sous Excel, ce ne sont que des solutions d'appoint globalement insuffisantes et excessivement chronophages.

En créant un entrepôt de données unique à partir duquel sont calculés des KPIs communs, la Business Intelligence pose les bases d'une vision globale et commune de l'activité. Centraliser et structurer les données permet de rapprocher les points de vue des différents services pour accéder facilement à un aperçu clair et exhaustif de l'état de santé de l'entreprise. L'exploitation de cette base décisionnelle permet par ailleurs d'automatiser immédiatement les lourdes tâches de reporting et ainsi de consacrer plus de temps à l'analyse des données qu'à leur compilation.

Un projet de BI pas à pas

Si tout projet informatique est singulier et doit être adapté aux enjeux de l'entreprise qui le met en place, le déploiement d'un outil de Business Intelligence suit un certain nombre d'étapes immuables.

1. L'expression du besoin

L'expression du besoin est une étape fondamentale qui oriente l'ensemble des phases suivantes du projet. Un échange constructif et ouvert doit avoir lieu entre les différentes équipes qui manipulent des données au quotidien. Où veut-on aller ? Quelles sont les priorités du projet ? Quels sont les processus actuels qui posent problème ?



2. Le diagnostic technique

En matière de Business Intelligence, le diagnostic technique correspond avant tout à une phase de cartographie des données. D'où viennent-elles ? Comment sont-elles structurées et distribuées ?

3. La définition des indicateurs

Pour que l'outil soit mis au service d'une communication interne efficace, il doit s'appuyer sur des indicateurs homogènes dont les règles de calcul ont fait l'objet d'une réflexion approfondie et d'une concertation large.



4. Le déploiement de la solution

Sur la base des informations collectées précédemment, les équipes informatiques procèdent au déploiement et au paramétrage de la solution. Un déploiement itératif, reposant sur des cycles courts, est à privilégier pour faciliter une collaboration rapprochée entre client et prestataire.



5. La formation des utilisateurs référents

Pour que l'usage de la Business Intelligence soit réellement démocratisé, un effort pédagogique est indispensable. Si cette phase peut être courte, du fait du caractère intuitif des outils, elle n'en demeure pas moins un moment-clé de l'appropriation de ces nouveaux processus.



6. L'accompagnement

Avant d'être entièrement autonomes sur les outils, les différents services doivent disposer d'une phase de familiarisation, au cours de laquelle ils peuvent exprimer au fil de l'eau leurs différents besoins et être accompagnés dans leur usage quotidien de l'outil.



Les 4 impératifs d'un outil de BI

Pour remplir pleinement sa mission et avoir un impact direct sur la productivité de l'entreprise, un outil de Business Intelligence doit nécessairement répondre à ces quatre impératifs :

1. Sécurité

La démocratisation de l'accès aux données ne doit pas être synonyme de multiplication des brèches dans le système d'information de l'entreprise. Une gestion fine des accès doit permettre de préserver l'intégrité et la confidentialité de l'ensemble des informations traitées par l'outil. Cette exigence technique doit également être complétée par une évolution culturelle : le développement d'une culture de la sécurité prévenant toute faille d'origine humaine.



2. Simplicité

La simplicité est une valeur fondamentale pour les outils de Business Intelligence. Pour se démocratiser réellement, l'analyse des données doit être rendue accessible par des interfaces intuitives, une conception ergonomique et une formation claire.



3. Personnalisation

Parce que la mission de chacun est différente, les informations dont il doit disposer à chaque instant sont différentes. C'est pourquoi les outils de Business Intelligence doivent avant tout se plier aux besoins propres à chaque métier en offrant des tableaux de bord personnalisables.



4. Accessibilité

En télétravail comme en présentiel, l'usage des données est désormais fondamentalement nomade. Pouvoir accéder, via son smartphone ou son ordinateur, à l'ensemble des données nécessaires à une prise de décision efficace au cours d'une réunion n'est plus un luxe mais un besoin de base.



BI : un choix stratégique pour des entreprises data driven

Si l'usage de la Business Intelligence se démocratise, ce n'est pas par simple effet de mode mais bien parce que la donnée est désormais le capital le plus stratégique pour une entreprise qui cherche à croître.

Mais les outils de BI ne représentent pas qu'une amélioration quantitative de l'efficacité des processus ou une simple optimisation de l'existant. Ils sont également porteurs de nouvelles façons de travailler : plus transversales, mieux coordonnées et accordées à une stratégie globale.

Plus qu'un choix technique, la Business Intelligence est donc un véritable choix stratégique qui pousse l'entreprise à faire évoluer son rapport à ses clients, ses processus internes, ses offres et ses métiers.

Mais surtout la Business Intelligence n'est pas un paradigme figé, c'est un processus toujours en mouvement de découverte et de maîtrise d'un nombre croissant de données. Devenir une entreprise data driven n'est donc pas une destination en soi mais un cheminement constant vers un usage plus efficace des données.





My Report : découvrez la solution de Business Intelligence tout-en-un à destination des directions informatiques

My Report en quelques mots :

1. Des reportings fiables et automatisés
2. Centralisation et consolidation des données dans un datawarehouse

Une solution plébiscitée par les utilisateurs d'outils BI :

1. Numéro 1 en facilité d'usage et dans la data préparation
2. 98% des sondés la recommandent à un tiers
3. 8,1/10 en réussite de projet et 8,4/10 en rapidité de mise en œuvre.

Source : Sondage de l'institut BARC (expert international en sélection et stratégie d'analyse des logiciels de BI) auprès de 3000 utilisateurs de 36 solutions différentes dans le monde.

Vous êtes DSI ? Demandez une démo de notre solution My Report

[Contactez-nous](#)