

EXECUTIVE BRIEF

Business Intelligence d'Entreprise

Les enjeux et bénéfices d'un standard à l'échelle de l'entreprise et de la généralisation de solutions décisionnelles collaboratives

En partenariat avec Microsoft France et Unilog, Groupe LogicaCMG

Juillet 2007

SOMMAIRE

Avant Propos	1
La Business Intelligence pour tous	2
Une optimisation à faire	2
Des bénéfices immédiats.....	3
Les facteurs clés de succès.....	4
Rationalisation de la Business Intelligence	5
Des bénéfices directs pour l'entreprise	5
Des gains qualitatifs.....	6
La Business Intelligence collaborative	7
Des prises de décision collaboratives.....	7
Une information fidèle à la réalité	7
De l'analyse à l'action	7
L'offre Microsoft / Unilog Groupe LogicaCMG	9
Microsoft – Unilog, Groupe LogicaCMG : Un partenariat de terrain.....	9
Les solutions Microsoft	9
La démarche d'Unilog, Groupe LogicaCMG	9

AVANT PROPOS

Depuis les années 1980, les entreprises ont été nombreuses à doter leurs systèmes d'information d'outils décisionnels afin d'accroître les capacités de recueil et d'analyse des informations présentes dans leurs systèmes transactionnels.

Cette démarche, longtemps réservée à un cercle restreint d'utilisateurs dans l'entreprise, a aujourd'hui atteint ses limites. Les solutions de Business Intelligence doivent désormais être accessibles au plus grand nombre (management et opérationnels), et pour cela le système décisionnel de l'entreprise doit être rationalisé.

Motivation du Livre Blanc

Pour être performante, l'entreprise ne peut se limiter à la mise en place d'outils de Business Intelligence, elle doit optimiser et harmoniser l'ensemble de son système décisionnel. Ce Livre Blanc, publié conjointement par Microsoft, Unilog, Groupe LogicaCMG et IDC, s'attache à mettre en lumière les messages clés associés aux outils de Business Intelligence en répondant à trois objectifs :

- Montrer comment l'optimisation de la Business Intelligence passe par l'accès pour tous, il s'agit là de problématiques de démocratisation de la Business Intelligence.
- Présenter les enjeux associés à la rationalisation de la Business Intelligence, ce chantier est urgent aujourd'hui pour une harmonisation des pratiques décisionnelles.
- Mettre en avant les bénéfices apportés par la Business Intelligence collaborative.

Les résultats présentés dans ce Livre Blanc sont issus d'un recueil d'informations disponibles chez IDC dans le cadre de ses programmes d'études menées en France et à l'international sur le thème de l'informatique décisionnelle et de retours d'expérience de Microsoft et d'Unilog, Groupe LogicaCMG

Business Intelligence : définition

Les progiciels décisionnels chevauchent aujourd'hui deux grandes catégories de progiciels :

- Les progiciels outils, qui regroupent les outils de constitution d'un DataWarehouse et de restitution des données (Requêtes / Reporting, Data Mining) ;
- Les applications analytiques, qui regroupent les solutions de planification, prévisions et de modélisation de processus métiers spécifiques qui peuvent être horizontaux ou verticaux.

LA BUSINESS INTELLIGENCE POUR TOUS

L'optimisation de la Business Intelligence en entreprise passe par l'accès pour tous. Elle procure des bénéfices business immédiats et permet un meilleur pilotage de l'entreprise.

Une optimisation à faire

Le marché de la Business Intelligence repose aujourd'hui sur un paradoxe : c'est un marché à la fois très mature et soumis à des transformations importantes.

C'est un marché en pleine maturité, qui existe depuis plus de 20 ans, avec des volumes d'investissements importants : les entreprises françaises ont ainsi dépensé 1 388 M€ en logiciels et services de Business Intelligence en 2006 ce qui a représenté 4,4% de leurs dépenses informatiques hors matériel.

Mais c'est également un marché qui connaît de fortes croissances, de l'ordre de 9 à 10% par année, ce qui en fait aujourd'hui un des marchés les plus dynamiques de l'ensemble des solutions informatiques. Comment expliquer ce dynamisme, finalement assez atypique pour un marché d'une telle antériorité et générant de tels volumes ?

L'explication vient de ce que l'utilisation de la Business Intelligence en entreprise n'est pas encore optimisée.

Il y a encore relativement peu d'utilisateurs au sein des entreprises qui ont accès à des solutions de Business Intelligence. Selon les données IDC, le nombre d'employés qui accèdent à des solutions de Business Intelligence au sein des grandes entreprises françaises (plus de 1000 salariés) est en moyenne de 50 par entreprise ce qui représente 15 à 20% des employés qui ont potentiellement besoin de ce type de solution.

D'autre part les employés qui ont accès aux solutions de Business Intelligence n'ont pas toujours accès à une information organisée et se trouvent noyés sous une avalanche d'informations qu'ils n'exploitent pas correctement.




A l'opposé, la très grande majorité des employés n'a pas accès à une solution de Business Intelligence alors qu'ils peuvent en avoir besoin. Il se crée ainsi une déconnexion au sein des entreprises entre les employés qui ont accès à la Business Intelligence, souvent d'ailleurs de manière non optimale, et ceux qui n'y accèdent pas.

Plusieurs caractéristiques :

- Un marché qui repose sur un paradoxe.
- Un marché très dynamique.
- Une déconnexion entre 2 types d'utilisateurs.

FIGURE 1

Les enjeux de la Démocratisation du Décisionnel

L'entreprise	Aujourd'hui	A l'ère de la BI pour tous
 Vision	<ul style="list-style-type: none">■ Peu d'utilisateurs■ Faible utilisation	<ul style="list-style-type: none">■ Nombre élevé d'utilisateurs■ Taux d'adoption élevé
 Organisation & Processus	<ul style="list-style-type: none">■ Des utilisateurs noyés sous l'information■ Pas de vision unifiée■ Mauvais alignement des équipes	<ul style="list-style-type: none">■ Un niveau d'information adaptée■ Vue globale et locale■ Information partagée
 Coûts/Gains	<ul style="list-style-type: none">■ ROI faible■ Pas d'exploitation complète du système d'information	<ul style="list-style-type: none">■ Optimisation du TCO■ Gains élevés■ Meilleur pilotage

Source : IDC, 2007

Des bénéfices immédiats

L'impact de cette situation, qu'IDC qualifie de Business Intelligence non optimisée, se situe à différents niveaux au sein de l'entreprise.

Tout d'abord en termes d'organisation et de gestion de l'information de l'entreprise. Les politiques de Business Intelligence mises en place au sein des entreprises ont été jusqu'à présent des approches en silos le plus souvent engagées par des initiatives isolées dépendantes de différentes divisions. Ces approches n'ont pas été coordonnées au niveau de l'entreprise et reposent aujourd'hui sur des solutions logicielles différentes qui communiquent peu entre elles. Il en résulte des prises de décisions et des règles de gestion non harmonisées entre les différentes entités de l'entreprise.

La deuxième dimension du coût de la Business Intelligence non démocratisée est celle d'un coût total de possession (TCO pour Total Cost of Ownership) par utilisateur élevé. L'extension du système à un plus grand nombre d'utilisateurs permet d'amortir le coût du système sur une assiette plus large.

La Business Intelligence pour tous procure donc des retombées immédiates à l'entreprise selon trois dimensions :

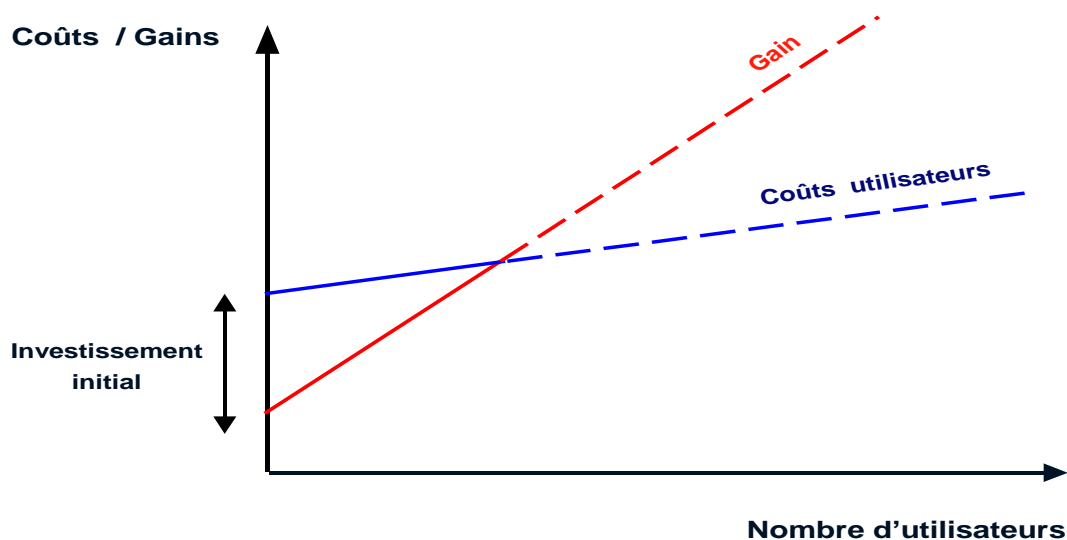
- ☒ Des bénéfices qualitatifs par une harmonisation des règles de prises de décisions au niveau de l'entreprise : les processus de prises de décisions sont plus rapides, plus précis, et reposent sur des informations plus pertinentes,
- ☒ Un meilleur pilotage transversal de l'entreprise avec une vision unifiée des différents indicateurs mesurés.
- ☒ Un gain également pour l'informatique qui amortit les coûts de ses systèmes sur un plus grand nombre d'utilisateurs. Le coût d'accès pour chaque utilisateur supplémentaire devient marginal tandis que les bénéfices se multiplient pour l'entreprise.

L'impact de la Business Intelligence pour tous :

- ☒ Une harmonisation des règles de prises de décisions.
- ☒ Un pilotage transversal de l'entreprise.
- ☒ Un amortissement des coûts.

FIGURE 2

Gain et coûts des outils de Business Intelligence



Source : IDC, 2007

Les facteurs clés de succès

IDC définit quatre facteurs clés pour réussir un projet de Business Intelligence pour tous :

- ☒ La rationalisation de l'infrastructure : il est en effet très important d'avoir une infrastructure stable offrant un accès à un socle de données commun à l'ensemble des solutions de Business Intelligence accessibles dans l'entreprise.
- ☒ Une vision transversale de l'information, capitale pour pouvoir piloter l'entreprise.
- ☒ Casser les silos entre les différents systèmes pour qu'ils accèdent aux différents socles de données et communiquent entre eux. Mais également casser les silos sur le plan comportemental et organisationnel en proposant des solutions de Business Intelligence Collaborative.
- ☒ Simplifier l'accès aux utilisateurs en intégrant les solutions de Business Intelligence au poste de travail, première condition pour qu'un plus grand nombre d'utilisateurs s'approprient les solutions de Business Intelligence.

4 facteurs clés de succès :

- ☒ Rationalisation de l'infrastructure.
- ☒ Vision transversale de l'information.
- ☒ Casser les silos.
- ☒ Simplifier l'accès aux utilisateurs.

*Le projet décisionnel de la **Lyonnaise des Eaux** concerne la mise en place d'un système permettant de faire des opérations de reporting et de pilotage autour d'un cœur de métier de l'entreprise : la gestion des interventions sur le terrain. Ce projet concerne des milliers d'agents qui interviennent sur les réseaux de distribution de collecte de l'eau.*

La Lyonnaise des Eaux souhaitait améliorer l'information dont disposent les agents pour offrir une autonomie forte et accroître la qualité de services. La solution consistait à mettre en place un outil simple, efficace, pertinent, qui permette de collecter de l'information autour de la gestion des interventions. L'information diffusée devant être multiple, chaque agent ayant besoin d'une information spécifique.

Ce projet mené par les équipes d'Unilog, Groupe LogicaCMG a permis à la Lyonnaise des Eaux de déployer les solutions Microsoft Business Intelligence.

Le déploiement de la solution, simple et rapide dans sa mise en œuvre, a permis de mesurer concrètement son intérêt. Le caractère intégré au poste de travail de l'application l'a rendue facile d'utilisation. "Grâce à ce système, nous avons pu donner accès à l'information à des utilisateurs qui par le passé avaient beaucoup de difficultés à l'obtenir de façon simple et efficace. Ce système a donc permis d'étendre la gamme des utilisateurs qui ont accès à l'information qui leur est nécessaire, et puis globalement l'accès à un poste de travail assez homogène qui permet de ne pas jongler avec l'information pour la transformer, mais obtenir directement une information pertinente", souligne Didier Thore, Responsable Systèmes d'Information Métiers Lyonnaise des Eaux.

RATIONALISATION DE LA BUSINESS INTELLIGENCE

Le chantier de la rationalisation est urgent aujourd'hui pour une harmonisation des pratiques décisionnelles au sein des entreprises. Il doit être immédiatement valorisé par des gains très rapides au niveau de l'informatique.

Des bénéfices directs pour l'entreprise

La mise en place de solutions de Business Intelligence avec une approche en silos initiée par des groupes d'utilisateurs différents a abouti à l'utilisation de nombreux systèmes hétérogènes au sein des entreprises. Selon IDC, les grandes entreprises françaises (plus de 1000 salariés) disposent en moyenne de 6 solutions différentes de Business Intelligence.

Le chantier de la rationalisation est urgent aujourd'hui pour harmoniser les pratiques décisionnelles au sein des entreprises. Mais il est délicat à lancer parce qu'il impacte le socle même de tous les systèmes décisionnels. Selon IDC, il est particulièrement recommandé de commencer par un programme de rationalisation immédiatement valorisé par des gains très rapides au niveau de l'informatique. Cela est possible car la multiplication des solutions en entreprises induisent des coûts redondants en termes de maintenance, des coûts supplémentaires en ressources internes à compétences multiples pour gérer les différents systèmes. La rationalisation permet à l'entreprise de réduire ses coûts d'exploitation.

Cette démarche pose pour la direction informatique de nouvelles contraintes tant en termes technologiques que fonctionnels :

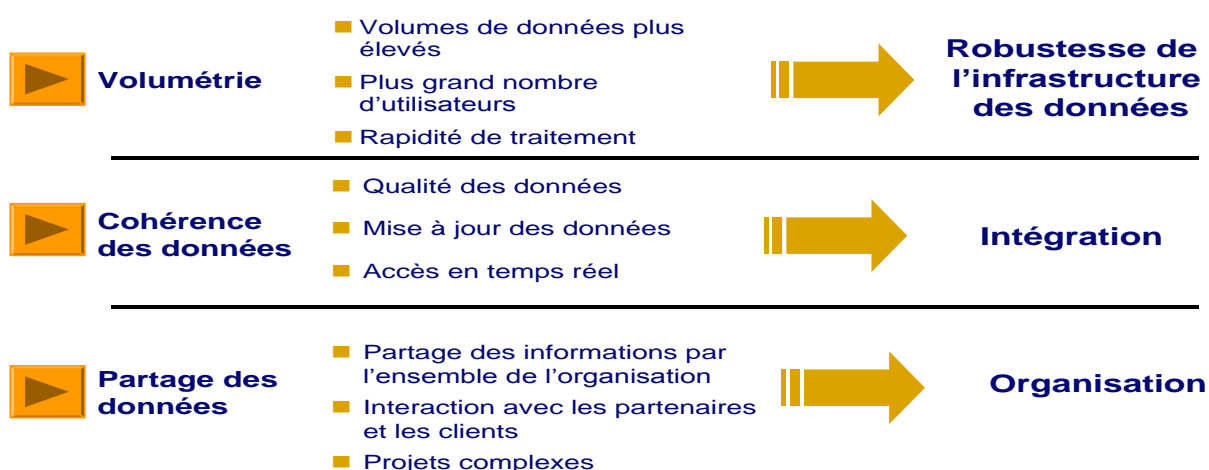
- ☒ Une volumétrie croissante avec toujours plus de données, plus d'utilisateurs simultanés et des requêtes plus complexes.
- ☒ L'intégration des différentes données impliquées dans le processus décisionnel avec l'unification des processus décisionnels.

Les coûts de la non rationalisation :

- ☒ Coûts de maintenance élevés.
- ☒ Compétences et ressources techniques importantes.
- ☒ Pas de décisionnel intégré à l'échelle de l'entreprise.
- ☒ Plusieurs outils à manipuler pour les utilisateurs.
- ☒ Insatisfaction des utilisateurs.
- ☒ Faible adoption interne.

FIGURE 3

Les enjeux de la Rationalisation du Décisionnel



Source : IDC, 2007

Des gains qualitatifs

Au delà de l'impact financier immédiat de la rationalisation, il existe des impacts plus qualitatifs, mais apportant des gains réels pour l'entreprise, conséquence du décloisonnement des systèmes verticalisés.

Le premier de ces avantages est d'avoir une sémantique commune à l'ensemble de l'entreprise. IDC constate en effet que la plupart des solutions de Business Intelligence hétérogènes présentes au sein d'une même entreprise n'utilisent pas toujours les mêmes métriques pour construire un même indicateur. Cela est vrai pour des termes qui semblent simples et connus tels que le revenu, la marge ou la prise de commandes. Avoir une sémantique commune, permet à chacun d'utiliser le même langage ce qui induit un effet d'accélération sur la prise de décision.

Le deuxième gain qualitatif majeur est celui d'une expérience utilisateurs beaucoup plus efficiente. Chaque utilisateur a désormais accès à une information pertinente, mise à jour, avec des définitions de sémantique clairement définies. Dans les systèmes actuels qui proposent des indicateurs basés sur différentes sources, avec des définitions pouvant varier d'un service à un autre, les sources de mauvaise interprétation de chiffres sont nombreuses, sources de conflit, sources de mécontentement, sources de mauvaise décision.

Ceci induit une insatisfaction importante des utilisateurs et des taux d'utilisation en baisse au sein des entreprises, il est évident qu'un utilisateur insatisfait va peu à peu délaisser le système de Business Intelligence auquel il a accès. Cela entraîne en outre des sollicitations plus fortes du service support de l'informatique par les utilisateurs mécontents. Une rationalisation assure donc moins de sollicitation du service IT, des taux d'adoption plus élevés, une satisfaction plus importante, une meilleure efficacité, et une meilleure interprétation des données.

2 gains qualitatifs :

- Sémantique commune.
- Expérience utilisateurs efficiente.

FIGURE 4

Les symptômes de la complexité

Situation de l'entreprise	Des outils différents de plusieurs fournisseurs sont agrégés pour accéder à des données spécifiques et des intervenants variés, aux conceptions hétérogènes, interviennent dans les projets
Problèmes	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> L'information est difficile à trouver<input checked="" type="checkbox"/> Quand on la trouve, elle est contradictoire d'un système à l'autre<input checked="" type="checkbox"/> Les changements ne sont pas pris en compte dans tous les systèmes dans des délais significatifs<input checked="" type="checkbox"/> L'équilibre est difficile à trouver pour une organisation efficace<input checked="" type="checkbox"/> Différents individus ne sont pas d'accord pas sur la situation réelle et la meilleure modalité d'exécution
Résultat	Des décisions économiques retardées et inadéquates

Source : IDC, 2007

LA BUSINESS INTELLIGENCE COLLABORATIVE

Un lieu d'échanges structuré des différentes formes d'informations, partagées entre tous les acteurs, pour une meilleure performance de l'entreprise.

La Business Intelligence pour tous implique également de mettre en place une organisation et des outils qui aident les employés à mieux collaborer entre eux. Autrement dit, la rationalisation des outils ne portera ses fruits que si l'on arrive à casser les silos organisationnels et à donner aux collaborateurs les outils et les méthodes pour pouvoir mieux travailler ensemble.

Des prises de décision collaboratives

L'analyse collaborative commence par l'organisation de l'information en un point d'accès unique – à travers un portail métier spécifique, par exemple – accessible à tous les utilisateurs concernés. Cela permet également d'imposer une vision unique et collective des indicateurs clés et des métriques, et de lier la stratégie à l'exécution opérationnelle. Les échanges sont ainsi facilités autour de la compréhension de ces métriques et de leur impact sur les performances de l'entreprise.

Une information fidèle à la réalité

Au delà de la vision chiffrée issue du système d'information, il est important d'associer des informations de différentes natures, qui peuvent être apportées par l'ensemble des employés concernés. Il ne s'agit pas ici uniquement de chiffres et d'indicateurs, mais d'éléments d'informations plus qualitatives qui donnent à l'utilisateur une vision transverse et complète de la situation. Savoir nuancer son analyse par des commentaires et documents renforce l'efficacité des jugements et des actions à engager.



De l'analyse à l'action

Piloter et analyser en profondeur les leviers de la performance est un des fondements des solutions décisionnelles. Toutefois, leur efficacité devient relative lorsqu'il s'agit de prendre des actions pour corriger une situation. C'est précisément l'objectif de la Business Intelligence collaborative qui permet d'améliorer la qualité des actions engagées et d'accélérer leur mise en oeuvre. Initier des plans d'actions, créer des espaces collaboratifs autour d'un objectif critique et gérer les processus autour de workflows donnent enfin à l'utilisateur de vrais leviers pour agir.

- ☒ Les solutions décisionnelles doivent être accessibles à partir du portail d'entreprise.
- ☒ La collaboration rend la BI plus opérationnelle.
- ☒ La BI collaborative permet aux utilisateurs de prendre des actions concertées et en équipe.
- ☒ Les documents et rapports non chiffrés enrichissent l'analyse de données et fournissent une vue complète de la situation.

FIGURE 5

Les enjeux du Décisionnel Collaboratif

L'entreprise	Aujourd'hui	A l'ère de la BI collaborative
 Situation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Portail spécifique ■ Non connecté au portail de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Portail collaboratif ■ Portail d'entreprise qui inclut des solutions BI
 Problèmes / Bénéfices	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plusieurs portails pour plusieurs applications ■ Pas de possibilité de collaborer et d'engager des actions ■ Incapacité de mélanger données structurées et données non structurées 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Structure des informations BI en un point unique ■ Collaboration entre les équipes et actions positives ■ Association d'informations de différentes natures

Source : IDC, 2007

Le **CEDICAM** assure la gestion des cartes bancaires et cartes de crédits émises par les établissements du Groupe Crédit Agricole.

Les enjeux de son projet décisionnel étaient d'offrir aux différents experts métiers des outils d'accès aux données intuitifs, permettant aux utilisateurs d'accéder directement à l'information. Dans ce cadre, le Cedicam recherchait les outils de restitution qui convenaient le plus à ses besoins.

Le choix du Cedicam s'est porté sur les outils de Microsoft Business Intelligence (SQL Server Analysis Services pour la création des cubes OLAP et Office PerformancePoint Analytics pour restituer et manipuler les données).

Les outils mis en place ont permis d'améliorer de façon très significative les capacités d'analyses, chaque expert pouvant accéder via un portail sur Internet à ses données immédiatement de son poste sans avoir à déployer des outils lourds. Les capacités d'analyses sont beaucoup plus rapides, les temps de réponses obtenus étant de l'ordre de quelques secondes. L'expert n'a plus besoin de passer par le service informatique pour faire une extraction.

"Le retour est forcément très positif, puisque bien évidemment, les analyses vont beaucoup plus vites, on prend des décisions beaucoup plus rapidement, et on obtient donc des temps de réaction meilleurs, que ce soit pour la fraude ou le lancement d'un produit carte bancaire" souligne Arnaud Flan, Chef de projets Cedicam.

Leader mondial de la restauration rapide, **McDonald's** compte plus de 950 restaurants en France. L'analyse des ventes et des promotions pour chacun de ses restaurants est hautement stratégique. Le service d'études marketing qui compte dix personnes en France, analyse quotidiennement les statistiques de vente des restaurants, en fonction des tranches horaires, des produits et des promotions.

L'exploitation de ce gigantesque volume de données, nécessitait "une solution dotée d'une puissante capacité de calcul, mais également souple à utiliser", explique le responsable de l'analyse des ventes et des promotions marketing, Stéphane Wald.

McDonald's a donc opté pour la solution Microsoft Business Intelligence (SQL Server Analysis Services couplé à Office PerformancePoint Analytics). Pour mettre en oeuvre la solution, un expert de Microsoft Consulting Services est intervenu durant une quinzaine de jours, Unilog, Groupe LogicaCMG a ensuite réalisé les cubes et intégré la solution.

Totalement opérationnelle depuis 2002, la solution a considérablement augmenté les capacités d'analyse de la chaîne en tenant ses promesses de puissance (le volume d'informations a été multiplié par 10) et de souplesse. "Avant les utilisateurs devaient parfois patienter durant un ou deux jours pour avoir les résultats, et cette lenteur n'incitait pas à demander des analyses complémentaires plus fines pour approfondir une réflexion. Maintenant certaines demandes comme les ventes horaires sont devenues un réflexe quotidien", rajoute Stéphane Wald.

L'OFFRE MICROSOFT / UNILOG GROUPE LOGICACMG

Microsoft – Unilog, Groupe LogicaCMG : Un partenariat de terrain

Unilog, Groupe LogicaCMG et Microsoft collaborent étroitement depuis 7 ans autour des outils décisionnels, totalisant ainsi à ce jour plus d'une trentaine de projets communs en France. La collaboration entre les deux partenaires s'étend sur toute l'offre Microsoft, depuis l'extraction des données en passant par le stockage, le reporting et la gestion de la performance.

En 2005, Unilog, Groupe LogicaCMG devient partenaire « Gold » de Microsoft et bénéficie au niveau mondial de 9 domaines d'expertise liés aux solutions de l'éditeur. Avec plus de 650 consultants spécialisés en Business Intelligence, le Groupe est un partenaire privilégié de Microsoft et est aujourd'hui précurseur dans le déploiement des solutions décisionnelles de l'éditeur.

Les solutions Microsoft

Aujourd'hui l'offre Microsoft Business Intelligence est structurée autour de 3 composantes majeures :

- ☒ Une plate-forme de Business Intelligence avec SQL Server 2005. Elle est composée d'un module ETL qui permet de charger les données, de la base de données en tant que telle, réceptacle pour le data warehouse, d'un module OLAP pour la modélisation de l'information pour les utilisateurs, et d'un module de reporting de masse.
- ☒ Une solution de gestion de la performance : Office PerformancePoint Server 2007, solution destinée à la restitution de l'information quels que soient l'usage et la consommation de l'information. Cette solution est davantage tournée vers la consommation dynamique de l'information, donc vers les utilisateurs. Elle est composée d'un module de pilotage pour restituer l'information sous forme de tableaux de bord dynamiques, d'un module d'analyse pour exploiter l'information, et d'un module de planning pour réaliser le budget et remonter les prévisions.
- ☒ Un portail d'entreprise, SharePoint Server 2007 qui intègre l'ensemble des composants décisionnels. Ce portail n'est pas seulement un portail décisionnel, c'est aussi un portail d'entreprise collaboratif qui permet un point d'entrée unique pour accéder aux informations.

La démarche d'Unilog, Groupe LogicaCMG

La démarche d'Unilog, Groupe LogicaCMG pour la mise en œuvre des solutions décisionnelles peut se résumer en trois grandes étapes :

- ☒ En amont, la première étape est une phase de cadrage : prise de connaissance de l'environnement, des contraintes, de l'existant de l'entreprise, et des attentes des utilisateurs. A partir de cet environnement, Unilog, Groupe LogicaCMG fixe avec l'entreprise les objectifs et les gains attendus par la mise en œuvre d'une solution de Business Intelligence, sur la base des produits Microsoft. Cette étape est la plus courte, elle dure en général moins d'une semaine.

- ☒ La seconde étape consiste à mettre en œuvre un cas concret, un prototype permettant de maquetter la mise en œuvre des solutions Microsoft par les consultants et les équipes Unilog. Cette seconde phase peut durer 3 à 4 semaines. Il s'agit ici de la mise en œuvre de la solution sur un périmètre fonctionnel réduit, défini par l'entreprise et Unilog. Cela permet de valider auprès des utilisateurs l'ergonomie et l'usage de la solution dans leurs processus métiers quotidiens. Cela renseigne aussi les équipes informatiques qui apprécient toutes les capacités en termes de performance, ou en termes d'ouverture et d'intégration avec l'existant.
- ☒ Après cette seconde étape, on peut alors entrer dans une phase d'intégration, de généralisation de la solution au sein de l'entreprise dans des domaines variés et sur les différents processus nécessitant d'être pilotés, mesurés et optimisés.

En conclusion, ce Livre Blanc vous propose des éléments de réflexion pour viser un objectif de démocratisation des solutions de Business Intelligence :

Connaissez-vous le niveau de responsabilité des utilisateurs ayant accès à un outil décisionnel ?

L'accès aux outils décisionnels est souvent cantonné au « top management ». L'informatisation du poste de travail sur des processus de collaborateurs clés permet de fluidifier les remontées d'informations et facilite la délégation de tâches.

Les employés ayant besoin de suivre une activité ou de prendre des décisions au quotidien ont-ils accès à des outils décisionnels ?

La mise à disposition d'une plate forme moderne (pas uniquement la consultation de rapports statiques produits souvent trop tardivement) permet de faire partager des déclinaisons d'indicateurs clés au niveau du middle management ce qui induit une augmentation de la responsabilisation des équipes et une amélioration de la réactivité.

Les décideurs disposent-ils d'un espace d'échange direct avec leurs collaborateurs ?

La mise en place d'une plate forme collaborative permet de fluidifier les échanges d'informations autour d'une vision commune de l'activité.

La création de reporting nécessite-t-elle des opérations manuelles (compilations de fichiers, saisies) ?

Pour être analysée, l'information est souvent collectée « manuellement », ce qui réduit les bénéfices du système. L'intégration directe d'informations dans les systèmes décisionnels permet de fiabiliser et de réduire les cycles de remontée d'information.

Aujourd'hui les entreprises doivent se poser plusieurs questions quant à la rationalisation de leurs solutions de Business Intelligence :

Connaissez-vous le coût de vos systèmes décisionnels ?

Le coût des systèmes décisionnels est souvent très élevé (beaucoup de coûts cachés). Une analyse économique peut faire ressortir des foyers de réduction importants.

Pouvez-vous accéder simplement et efficacement à l'information pertinente ?

Urbaniser l'accès aux informations à travers un portail décisionnel multifonctions apporte une vraie valeur ajoutée.

Y-a-t-il des décalages importants entre les besoins des métiers et les systèmes mis en place ?

L'analyse des décalages conduit à une réflexion de fond sur l'avenir des systèmes décisionnels dans l'entreprise –Faut-il les refondre, les transversaliser, les remettre en cause ?

Avez-vous une bonne connaissance des systèmes existants et de leur usage, de l'utilisation des systèmes parallèles ?

La cartographie applicative et technologique permet de se donner la visibilité nécessaire pour retrouver un minimum de maîtrise.



124, Bureaux de la Colline
92213 Saint-Cloud cedex
Tél : +33 (0)1 55 39 61 00
Fax : +33 (0)1 55 39 61 01
<http://www.idc.fr>



Microsoft France
18 avenue du Québec
91957 Courtaboeuf Cedex
Tél : +33 (0) 825 827 829
<http://www.microsoft.fr>



Unilog, groupe LogicaCMG
37 - 41 Rue du Rocher
75 008 Paris
Tel: +33 1 58 22 40 00
Fax: +33 1 58 22 40 10
<http://www.unilog.logicacma.com>

Copyright Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2006 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved