

Sur mesure ou prête à l'emploi ? Comment bien choisir une application analytique

Sommaire

- 3** Présentation
- 4** Problématique
- 5** Enjeux
- 8** Solution
- 16** Conclusions

Résumé

La globalisation change de visage. Selon la troisième édition de l'étude d'IBM sur les CEO 2008, les dirigeants des secteurs public et privé s'accordent à reconnaître que pour réussir dans l'environnement économique mondialisé, il ne suffit plus d'exploiter le potentiel inexploré des marchés émergents. Il faut avoir une vision du monde des affaires qui exige plus d'organisation et de transparence mais aussi une meilleure intégration du marché à l'échelle du globe.

Les organisations cherchent en elles-mêmes les moyens de mieux affronter la concurrence dans ces environnements commerciaux plus vastes et plus diversifiés. Il ne fait aucun doute qu'elles doivent améliorer leurs outils de pilotage et processus pour mieux connaître leur performance à tous les niveaux. Les turbulences économiques de 2008 et 2009 ont accéléré cette prise de conscience : Disposer de la bonne information, au bon moment et portée à la connaissance de la bonne personne doit être la règle de tout système d'information. Aussi, rien d'étonnant à ce que les solutions de Business Intelligence et de pilotage de la performance prennent le pas. Est-ce suffisant ?

Nous assistons à la montée en puissance d'une nouvelle génération d'applications prêtes à l'emploi : Dotées de tableaux de bord, de rapports et de modèles de données pré-packagés, elles permettent non seulement aux entreprises de prévoir et d'étudier leur performance dans les moindres détails mais aussi de disposer d'une vision commune, cohérente et opportune de la performance pour mieux la piloter.

L'évolution inévitable vers l'acquisition de telles applications, au détriment du développement en interne, permet aux entreprises de se concentrer sur ce qu'elles font le mieux, de se préparer à des changements qui s'accélèrent sur leurs marchés respectifs et d'y réagir avec plus d'agilité.

Présentation

Ballotté entre des règles de pilotage strictes, une volatilité des marchés, des besoins en financement, des rafales de stratégies de croissance, des dépressions budgétaires et des trous d'air liés à la rentabilité, il y a de quoi avoir le vertige.

Bien piloter la performance nécessite, d'établir des systèmes de mesure, d'interpréter des résultats et donc, nécessairement de planifier les budgets et les opérations au niveau global et décliner, si besoin, par département, par fonction ou corps de métier les tactiques pour atteindre les objectifs fixés.

Il s'agit ainsi de répondre aux trois questions fondamentales préalables à toute prise de décision :

- Où en sommes-nous ?

En mesurant la performance à l'aide de scorecards et de tableaux de bord, vous savez en permanence où vous devez agir plus particulièrement pour atteindre vos objectifs et assurer la performance globale de l'entreprise.

- Pourquoi ?

En analysant les tendances et l'évolution de l'activité à l'aide de rapports pré-packagés ou d'analyses multidimensionnelles à la demande, vous placez les résultats et les décisions dans leur contexte.

- Que devrions-nous faire ?

Les plans et prévisions continues (Rolling Forecast) basés sur les moteurs clés de l'activité vous aident à mieux allouer vos moyens humains et financiers, de simuler plusieurs hypothèses, de vérifier l'impact de vos décisions, de vous forger une vision fiable de l'avenir et de la partager avec tous les acteurs de l'entreprise.

L'intégration globale est devenue une préoccupation des responsables d'entreprise soucieux de mettre en place une « collaboration plus rapide et plus approfondie ainsi qu'une reconfiguration rapide lorsque de nouvelles opportunités se présentent »¹. Ce besoin de souplesse et d'agilité de l'entreprise s'explique par l'évolution constante des marchés – tant établis qu'émergents – à un rythme qui continuera à s'accélérer.

Affronter les turbulences du changement suppose toutefois que l'organisation soit capable de « collecter les informations au niveau de ses nombreux canaux et de les exploiter activement pour mieux voir où elle se situe »². La nécessité d'optimiser des fonctions de back-office comme les ressources humaines, les finances, les achats et la gestion de la relation client est aussi propice pour commencer à gérer l'évolution des conditions d'activité et à y réagir tant au niveau local que global.

Malheureusement, issues des l'ERP et d'autres systèmes de l'entreprise, ces données sont généralement difficile d'accès. Elles sont sorties de leur contexte et présentent souvent plusieurs versions, parfois même contradictoires, de la performance d'une organisation. Le changement et les bouleversements qu'il induit continuent à pousser la plupart des organisations à extraire et exploiter davantage d'informations pour y voir plus clair. Les organisations ont besoin d'une représentation cohérente de leur niveau de performance, d'une version unique de la vérité pour les aider à saisir résolument les opportunités qui accompagnent le changement. Confrontées aux turbulences de l'environnement extérieur, elles ne peuvent pas se permettre de se débattre avec des informations incohérentes, ni de dégager le temps et les ressources nécessaires pour apporter leur propre solution.

Problématique

Le défi consiste à extraire la bonne information de la bonne source de données

C'est là que les applications analytiques prennent tout leur intérêt.

Les organisations toujours plus nombreuses qui les adoptent doivent prendre une décision critique : doivent-elles créer leur propre solution ou acquérir une application prête à l'emploi ? Leur réflexion doit les amener à évaluer les avantages et les inconvénients de chaque approche. Faut-il renoncer à la personnalisation au profit d'un déploiement plus rapide ? Où sont les obstacles cachés ? Quelle est l'approche qui offrira plus vite le meilleur potentiel de pilotage de la performance de l'organisation ?

Dans ce livre blanc, nous examinerons la valeur des applications analytiques pour l'entreprise et nous verrons quels sont les arbitrages à faire au moment de décider de créer une application sur mesure ou d'en acquérir une prête à l'emploi.

Une application analytique, qu'est-ce que c'est ?

Les analystes de Gartner Research définissent les applications analytiques comme des logiciels capables d'« analyser et de traiter des données pour fournir aux utilisateurs les informations nécessaires à une meilleure prise de décision »³.

Essentiellement, la valeur intrinsèque des applications analytiques tient à leur capacité à extraire des informations d'un système ERP et d'autres sources et à les présenter sous forme de rapports standards comparant les données aux indicateurs spécifiques sur lesquels se basent les entreprises pour évaluer leur performance.

Pour Gartner, les applications analytiques sont des solutions dotées :

- De méthodes précises d'extraction des données de divers systèmes
- De moyens précis d'analyse des données, généralement dans un entrepôt de données
- De modes de présentation précis de ces données, généralement sous forme de rapports prêts à l'emploi

La difficulté consiste à extraire ces données de nombreuses applications cloisonnées, souvent des systèmes ERP, d'une manière compatible avec les processus de l'entreprise et sans noyer l'utilisateur final sous une masse d'informations. Les solutions conçues pour des rôles spécifiques au sein de l'organisation et faciles à personnaliser en fonction des objectifs de performance de chaque collaborateur et de l'entreprise toute entière – sans reprogrammation lourde ni support informatique constant – sont les plus à même de piloter la performance et de renforcer l'agilité et la compétitivité.

Enjeux

L'apport des applications analytiques

Les applications analytiques contribuent à la performance car sans elles l'entreprise risque de fonctionner de manière moins efficace et efficiente qu'elle ne le devrait. Par exemple, le département finance des entreprises très distribuées a souvent du mal à produire en temps et en heure des rapports mensuels, trimestriels et de clôture précis, ainsi que des rapports de gestion, en particulier pour la comptabilité générale, la comptabilité clients et la comptabilité fournisseurs.

En l'absence d'applications analytiques, les feuilles de calcul règnent en maître mais leur manque de fiabilité pose de nombreux problèmes de fiabilité, de conformité et de traçabilité. Dans le cadre d'un ouvrage rédigé par des professeurs d'économie de la Tuck School of Business du Dartmouth College, des chercheurs ont étudié 25 feuilles de calcul fournies par deux cabinets de conseil, une société de services financiers, une entreprise industrielle et un institut de formation. Ils y ont relevé 117 erreurs dont 60 % avaient un impact quantitatif – un écart de 100 millions de dollars, rien de moins, pour le plus flagrant.

Les problèmes de performance menacent d'autres fonctions de l'entreprise en plus de la fonction financière, notamment les ventes. Gartner, par exemple, prévoit que d'ici 2012, « le manque à gagner pour les entreprises, faute d'une connaissance plus approfondie de leur activité commerciale et de leurs marchés, représentera 10 % de leur chiffre d'affaires annuel ».

Les carences au niveau de la performance de la chaîne d'approvisionnement mettent également les organisations en danger. Une étude réalisée en 2007 par Aberdeen Group auprès des directeurs financiers et des directeurs des achats confirme que « les achats, de leur propre aveu, n'arrivent pas à réaliser 21 % des économies réalisables au niveau de leurs pratiques d'approvisionnement ».

Enfin, selon une récente étude mondiale d'IBM portant sur le capital humain, « l'incapacité à utiliser les données et les informations sur le capital humain complique la tenue par les RH d'un débat stratégique sur les effectifs »⁴. Cette étude indique aussi que 6 % seulement des entreprises interrogées jugeaient utiliser très efficacement ces données et informations pour prendre des décisions à propos de leur personnel.

Dans chacun de ces exemples, la direction est gênée par l'hétérogénéité des informations dont elle dispose. La capacité des organisations à comprendre pleinement leur performance est affaiblie par le cloisonnement des informations et des données stockées dans les multiples systèmes et supports de leurs différentes filiales, voire des sociétés qu'elles ont rachetées. Pour mesurer précisément leur performance globale, les organisations ont besoin d'applications analytiques pouvant présenter les données de façon cohérente et permettant aux utilisateurs d'y accéder et de les analyser facilement.

Le panorama analytique

La plupart des grandes entreprises utilisent des systèmes ERP pour consolider leurs données transactionnelles et gérer leurs fonctions au quotidien. Ces systèmes s'acquittent parfaitement des tâches pour lesquelles ils ont été conçus – suivi des transactions et exécution des opérations au jour le jour – et proposent souvent une fonctionnalité de reporting correcte.

Mais aussi efficaces qu'ils soient dans ce domaine et pour collecter des volumes considérables de données sur la performance, les systèmes ERP ne prennent pas en charge l'analyse ni le reporting ad hoc et souples nécessaires aux entreprises d'aujourd'hui. Ils sont dédiés à certaines fonctions et il est rare de pouvoir les personnaliser rapidement pour un coût raisonnable. Par exemple, générer un rapport présentant les ventes d'une gamme de produits par région et par vendeur des cinq dernières années prendrait énormément de temps avec un système ERP, ou serait carrément impossible.

Avec leur multitude de tableaux, champs et noms de colonne, les systèmes ERP se prêtent mal à la navigation. Faute d'un accès aisé à l'information et de moyens rapides pour analyser et créer des rapports, les utilisateurs peuvent facilement sous-estimer certaines corrélations, voire s'engager dans une mauvaise voie. De plus, même si un petit nombre d'entre eux essaient de lancer des requêtes analytiques en même temps, cela peut ralentir considérablement les performances de l'ERP et mettre en danger des fonctions essentielles du système de production. Dans un environnement où une seule requête complexe peut poser des problèmes de performance, imaginez les conséquences si des centaines ou des milliers d'utilisateurs tentaient d'effectuer des analyses.

Bref, les systèmes ERP ne sont pas conçus pour l'analyse et le reporting. Ils agrègent et structurent des données mais ne peuvent pas les exploiter efficacement. Lorsqu'elle évalue des applications analytiques, l'entreprise devrait se poser les questions suivantes :

- Combien de temps nous faut-il pour obtenir une vue de notre performance ?
- Dans quel délai l'application peut-elle s'adapter à l'évolution des besoins ?
- L'application analytique peut-elle être étendue pour offrir une vision intégrée de la Business Intelligence et du pilotage de la performance de l'entreprise ?

Solution

Reporting clés en main

A tous les niveaux de l'entreprise, les collaborateurs sont constamment mis au défi de comprendre ce qui se passe concrètement puis de se fonder sur leur connaissance approfondie de la situation présente pour prendre des décisions plus efficaces.

Quel est l'intérêt d'une application analytique prête à l'emploi pour une organisation ? Prenons l'exemple d'un vendeur de billards dont la directrice générale utilise son BlackBerry pour analyser les ventes de ses produits phares. IBM Cognos 8 Go! Mobile lui permettant de consulter sur son appareil les mêmes rapports que sur son ordinateur de bureau – sans passer par le service informatique pour les reformater – elle identifie rapidement un problème : les ventes de deux produits stratégiques s'effondrent, dont celles d'une table de billard haut de gamme qui généralement se vend bien.

La directrice générale envoie le rapport par courrier électronique à son directeur des opérations et lui demande d'étudier la question. Armé de ce rapport, ce responsable utilise un tableau de bord affichant des informations provenant d'une application analytique pour évaluer les ventes par produit, client et canal. A partir de là, il accède à des informations détaillées pour mieux comprendre les causes du problème, et constate un taux de retour très élevé pour le produit haut de gamme. Ses investigations dans d'autres rapports clés en main l'aident à conclure que la plupart des retours s'expliquent par un défaut du produit.

Fort de ces informations, le responsable appelle la directrice générale pour parler du problème et des moyens de le résoudre. Dans cet exemple, l'application prête à l'emploi tire parti d'un environnement de reporting pour faciliter une analyse collaborative cohérente portant sur plusieurs produits ; environnement qui permet d'accéder à des informations dans des formats différents, aux niveaux opérationnel et exécutif. Avec un modèle basé sur des feuilles de calcul, le processus aurait été beaucoup plus compliqué, imprécis et long.

Des exemples comme celui-là montrent comment les applications de reporting clés en main peuvent établir une correspondance entre des indicateurs de performance de base et des données ERP spécifiques afin de générer une vue de reporting standard pour l'analyse. Que ce soit pour la fonction financière, les ressources humaines ou, comme ici, les ventes, les rapports clés en main sont une caractéristique de base des applications analytiques. En résumé, il s'agit de rapports basés sur des règles métier établies qui permettent d'obtenir des mesures qui ne sont pas prévues dans les systèmes ERP.

Pour filtrer toutes les données disponibles, les rapports clés en main proposent des mesures et des indicateurs de performance clés prédéfinis. En offrant une capacité de suivi de ces mesures et d'identification rapide des écarts de performance, les applications analytiques permettent de s'assurer que l'utilisateur final met pleinement à profit son temps de travail. Des rapports clés en main standard proposent des analyses complètes, notamment des classements, des comparaisons, des explications et des synthèses conçus pour isoler les causes sous-jacentes des différences de performance.

Dès que les utilisateurs constatent que les mesures clés ont changé et qu'ils en ont isolé les causes grâce à l'analyse, il s'avère souvent nécessaire de corroborer leurs conclusions en explorant le détail des transactions, afin de bien comprendre ce qui se passe. Cet ultime niveau de compréhension permet aux utilisateurs de se fonder sur du concret pour agir, plutôt que sur leur intuition ou des conjectures. Étant plus sûrs d'eux, ils décident plus vite et agissent de façon plus résolue et efficace.

Adaptabilité

Comme nous l'avons dit, le changement est une constante dans le monde des affaires d'aujourd'hui. Aucune entreprise n'est statique – et cette considération vaut aussi pour les rapports clés en main servant à évaluer la performance. Trop souvent, les organisations dépensent beaucoup d'argent pour modifier ou personnaliser leurs rapports. Comme le faisait remarquer un analyste, modifier les rapports analytiques d'un éditeur de logiciels peut prendre jusqu'à six mois. Malheureusement, dans le contexte actuel, les entreprises ne peuvent pas se permettre d'attendre aussi longtemps. Elles ont besoin de cette fonctionnalité tout de suite.

Pour surmonter cette difficulté, l'une des approches consiste à se doter d'une solution hautement adaptable.

A l'heure actuelle, le déploiement d'une application traditionnelle par un service informatique suppose toute une série d'étapes :

1. Identifier les sources des transactions
2. Ecrire le code ETL qui permettra d'extraire les données de ces sources
3. Charger les données dans un référentiel (un entrepôt de données ou un datamart, par exemple) pour créer des rapports et fournir ces informations aux acteurs clés de l'entreprise

Chacune de ces étapes requiert aussi un personnel très compétent, prend beaucoup de temps et est source d'erreurs.

Une autre approche consiste à utiliser un datamart incorporé à l'application pour gérer les données entrantes et sortantes. Au lieu de recourir à la programmation, l'utilisateur final fait appel à une solution adaptable pour générer le code automatiquement, réduisant ainsi considérablement le taux d'erreur et le délai de modification. L'application est pilotée par un modèle, pas par le code, ce qui réduit les coûts et le temps nécessaires pour ajouter ou modifier des rapports.

En tenant compte du mode de fonctionnement unique de l'organisation, une approche adaptative permet de modifier facilement les processus d'extraction de données pour ajouter de nouvelles informations provenant de sources ERP et non ERP. Elle peut également créer de nouvelles mesures qui rendront compte de changements soudains, et permettre à plusieurs départements d'ajouter des dimensions, des domaines ou des tables de faits à utiliser avec ces différentes sources de données.

Quel est l'impact de tout cela sur l'utilisateur final ? Ce qui prenait autrefois deux à cinq semaines est accompli en deux ou trois heures. Au lieu de créer des analyses des besoins pour justifier les changements nécessaires, une tâche à la fois fastidieuse et coûteuse, les utilisateurs expérimentés peuvent travailler en mode collaboratif et ajouter de nouvelles mesures et de nouveaux rapports par téléphone. Plus besoin de soumettre une demande au département informatique puis d'attendre qu'il produise le rapport actualisé.

Là encore, les entreprises doivent évaluer le coût et le temps qu'implique la gestion des modifications apportées à leur application analytique. En d'autres termes, est-il possible de modifier des applications prêtes à l'emploi de manière rapide et pour un coût raisonnable ?

Business intelligence intégrée

Gartner met en évidence la relation étroite entre la business intelligence et les applications analytiques en avançant que « les meilleures applications analytiques prêtes à l'emploi doivent être extensibles et s'intégrer à d'autres applications et architectures de BI »⁵.

Gartner affirme également que les applications analytiques complètent les apports de la BI en proposant des analyses de base dans un format standard. Ces analyses constituent une passerelle vers une suite d'outils de BI, notamment des scorecards et des tableaux de bord, pouvant constituer un baromètre de la performance de l'entreprise.

En dehors d'une approche de BI intégrée, les applications analytiques risquent d'être marginalisées et d'offrir une vue globale étriquée de la performance. Pour obtenir une vision plus large, mieux vaut disposer des fonctionnalités suivantes :

- Reporting et analyse
- Création de tableaux de bord et de scorecards
- Planification, élaboration budgétaire et prévisions

Elles forment le socle d'une plate-forme de performance intégrée réunissant des métadonnées, des données et des services de sécurité. Et les organisations qui recherchent les outils de BI les mieux adaptés à leurs besoins en viennent à adopter cette vision plus large. De plus en plus, la BI et le pilotage de la performance s'imposent comme des ingrédients stratégiques de la réussite d'une organisation et sont souvent des domaines à fort retour sur investissement qui contribuent à apporter un avantage concurrentiel notable. Gartner le confirme d'ailleurs en affirmant que « les applications analytiques sont un composant essentiel de la stratégie de BI et de pilotage de la performance »⁶. Partant de là, beaucoup d'entreprises se demandent si elles peuvent vraiment se permettre de ne pas intégrer leurs applications analytiques à leur stratégie de BI et de pilotage de la performance.

Première option : créer une application sur mesure

Créer une application analytique sur mesure apporte certains avantages.

Les entreprises ont souvent des processus métier uniques, ce qui les incite à créer une application personnalisée. En partant de zéro, l'entreprise peut concevoir la façon dont elle gère ses processus et ses règles métier et contrôler totalement la solution, de sa planification jusqu'à sa mise en œuvre. D'un certain point de vue, la possibilité de mettre des processus métier en relation avec un entrepôt de données en interne apparaît très séduisante.

Toutefois, créer et mettre en œuvre un tel entrepôt n'est pas une tâche facile. Cela implique une série d'étapes et d'activités complexes, et requiert un savoir-faire dans de nombreux domaines spécialisés. Cela prend aussi beaucoup de temps, entre 18 et 24 mois. Si les rapports des analystes ne s'accordent pas tous sur le taux d'achèvement des projets de développement d'applications en interne, le Standish Group estime que les projets maison ne sont finalisés dans les délais et sans dépassement de budget que dans 10 à 15 % des cas.

Malgré les obstacles majeurs que cela suppose, certains départements informatiques choisissent de créer leurs propres entrepôts de données. Résultat, les projets sont souvent plus onéreux que prévu, en retard voire carrément abandonnés en raison de la complexité non anticipée qu'implique la création d'un modèle efficace d'extraction, de transformation et de chargement des données.

Néanmoins, beaucoup d'organisations disposent d'outils de BI en interne et il peut leur sembler plus économique de créer leur propre solution. Après tout, elles ont déjà acheté et payé ces outils, et l'on peut présumer qu'elles maîtrisent leur utilisation. Pour nombre d'entre elles, ces outils et compétences existants justifient la création d'une application analytique. Mais s'approprier une application, et ne pas seulement la créer, requiert une connaissance institutionnelle des outils et des besoins de l'utilisateur final.

Vous devez vous poser ces questions : Quel est le coût de l'application si les développeurs et les architectes clés quittent l'entreprise ? Existe-t-il une procédure de transfert de compétences ? Combien de variables devrez-vous rapprocher pour créer les rapports clés en main dont l'une des entités d'affaires d'un département a besoin ? Est-ce en consacrant vos rares ressources (budget, personnel et temps) au développement et à la mise en œuvre d'une solution personnalisée que vous créerez le plus de valeur ajoutée ?

A ce qui précède s'ajoutent les connaissances spécialisées en matière de vente, d'achat, de personnel et de finance relatives aux différentes fonctions sectorielles. Pour créer une application véritablement robuste, les développeurs en interne doivent comprendre les indicateurs de performance clés de divers domaines. Une fois l'application créée et déployée, il faut la gérer et la faire évoluer par la suite en fonction des besoins.

Dans ce contexte, les organisations doivent se demander si, au vu des risques, des coûts et du temps passé, le jeu en vaut bien la chandelle.

Deuxième option : acheter une application prête à l'emploi

Acheter une application analytique prête à l'emploi ne signifie pas renoncer à la souplesse, à certaines caractéristiques ou aux fonctionnalités spécifiques à certains marchés verticaux. En fait, les meilleures applications analytiques proposent tout cela, pour un coût de possession plus intéressant que celui d'une solution sur mesure.

Opter pour l'achat offre aussi d'autres avantages. Des contenus conformes aux meilleures pratiques peuvent être déployés via des rapports préconfigurés disponibles en libre-service pour fournir une vue cohérente de la performance. Les applications analytiques prêtes à l'emploi proposent des liens avec les sources de données et intègrent un datamart et des contenus de reporting. Elles offrent :

- Une vision unique de la performance qui fédère les informations de différentes sources de données
- Des fonctionnalités de reporting et d'analyse clés en main largement personnalisables qui accélèrent la création de valeur
- Un modèle commun de données métier et analytiques qui propose des analyses cohérentes d'un département à l'autre
- L'accès à des systèmes de pilotage de la performance permettant aux clients d'anticiper et d'explorer les résultats de l'entreprise
- Une gestion cohérente des risques et des contrôles, ainsi qu'un accès à l'information et un reporting plus transparents pour le personnel

Aussi compétents ou efficaces que soient les développeurs internes, ils sont rarement des experts de secteurs d'activité spécialisés. En revanche, les applications prêtes à l'emploi sont le fruit de nombreuses années d'expérience en matière de développement spécialisé. Elles s'inspirent des meilleures pratiques et processus métier et permettent de les déployer rapidement dans toute l'entreprise.

Le déploiement d'applications analytiques prêtes à l'emploi est aussi plus rapide. Pour beaucoup d'organisations, cet avantage, et donc la possibilité de disposer d'une source de données unique pour la prise de décisions, est beaucoup plus important que posséder une application exclusive. Une approche clés en main intégrant les meilleures pratiques est aussi plus facile à gérer au travers du reporting en libre-service. Elle libère des ressources informatiques et permet au département IT d'agir de manière plus proactive pour contribuer à la croissance de l'entreprise.

Mais tout bien organisées et guidées par les meilleures pratiques qu'elles soient au départ, ces applications prêtes à l'emploi ne resteront pas statiques. Les entreprises changent, et avec elles les indicateurs d'évaluation de la performance. Modifier les mesures et les rapports d'une application analytique peut s'avérer long et coûteux, qu'il s'agisse d'une solution maison ou de celles de certains fournisseurs. Il est pourtant essentiel d'adapter certains rapports et d'en ajouter de nouveaux pour accompagner l'évolution de l'activité. Et l'adaptabilité d'une application analytique doit être le principal facteur à prendre en compte avant toute acquisition.

Prenons l'exemple d'utilisateurs qui définiraient une nouvelle mesure pour un « gros client », c'est-à-dire un client générant plus de 50 000 dollars de chiffre d'affaires par mois. Pour d'autres utilisateurs de la même entreprise, un « gros » client serait un client qui commanderait plus de 100 unités par mois, même si cela ne représentait que 10 000 dollars de chiffre d'affaires. Dans ce cas, les utilisateurs pourraient penser, à tort, qu'ils parlent de la même chose. Et des modèles différents peuvent non seulement définir mais aussi calculer des dimensions différemment. Ces incohérences peuvent entraîner des malentendus, interrompre des programmes et augmenter le coût d'adaptation de l'application.

En fait, le Standish Group nous apprend aussi que 30 % des coûts d'un projet correspondent à ce travail de reprise. Les erreurs au niveau des besoins représentent jusqu'à 70 % de ce coût.

Une solution adaptable s'avère donc une option pertinente. Elle permet aux organisations de modifier les rapports et les mesures rapidement puisqu'ils sont déjà générés automatiquement. Faute de pouvoir adapter facilement leurs applications analytiques, les organisations s'exposent à un coût total de possession élevé.

A terme, la valeur d'une application analytique prête à l'emploi et adaptable réside dans son intégration à une solution de business intelligence et de pilotage de la performance. Les applications analytiques ont besoin de références pour fournir des informations détaillées. La capacité de référencer des indicateurs de performance clés, puis d'afficher ces informations selon différentes dimensions dans des tableaux de bord, des scorecards et d'autres rapports est essentielle.

Les solutions sur mesure ne peuvent tout simplement pas fournir ce niveau d'analyse sophistiquée, à moins d'y consacrer des ressources et un budget supplémentaires.

Faire le bon choix

Les applications analytiques constituent l'avant-poste du système de business intelligence de l'entreprise puisqu'elles permettent de mesurer la performance globale dès le début du cycle de planification. Mais choisir entre le sur mesure et le clés en main est une décision importante. Rappelez-vous les questions suivantes :

- Combien de temps nous faut-il pour obtenir une vue de notre performance ?
- Dans quel délai l'application peut-elle s'adapter à l'évolution des besoins ?
- L'application analytique peut-elle être étendue pour offrir une vision intégrée de la business intelligence et du pilotage de la performance de l'entreprise ?

Ces questions sont cruciales pour déterminer la valeur d'une application analytique. Comme le montre la conclusion, page suivante, les réponses donnent un net avantage à l'achat d'une application analytique prête à l'emploi plutôt qu'à la création d'une application sur mesure.

Conclusions

Avantages des applications analytiques prêtes à l'emploi

Création de valeur plus rapide

Toutes les phases de construction du datamart ont déjà été effectuées et sont intégrées à l'application, ce qui facilite la modélisation du problème, la préparation des données, l'analyse et la présentation des résultats. Grâce à ces composants clés en main, les informaticiens et les autres acteurs de l'entreprise disposent plus vite de la visibilité recherchée, basée sur des données dont l'intégrité, la qualité, la fiabilité et l'exactitude sont assurées.

Business intelligence clés en main

Les meilleures applications analytiques du marché combinent des outils de BI de premier ordre et les meilleures pratiques, et constituent un outil unique et précieux pour les utilisateurs. Les données spécialisées qu'elles intègrent sont le fruit d'années d'expérience et d'une expertise hors pair des applications analytiques et de la business intelligence. L'étendue et la variété des ressources de BI disponibles donnent aux entreprises l'assurance de disposer d'outils adaptés pour chaque rôle.

Facilité d'adaptation

Les éditeurs fournissent les outils qui facilitent la configuration de n'importe quel composant d'une application – qu'il s'agisse d'ajouter des données ERP et non ERP supplémentaires, de nouveaux périmètres d'analyse, des mesures spécifiques à un client, de nouveaux rapports et analyses, ou de nouveaux éléments de BI pour accéder au contenu.

Une solution immédiatement opérationnelle

Les applications analytiques sont créées spécifiquement pour les principaux systèmes ERP et de données du marché. Elles s'appuient sur un modèle de données d'entreprise unique qui permet de les intégrer rapidement aux environnements professionnels sans quasiment solliciter le département informatique. Celui-ci peut toutefois les configurer en fonction des spécificités de l'ERP de l'entreprise et des meilleures pratiques intégrées au système de BI et aux datamarts, avec notamment une possibilité de synchronisation des mises à jour incrémentielles des données et des dimensions.



A propos des solutions IBM Cognos Software de pilotage de la performance

Les solutions IBM Cognos Software de Business Intelligence (BI) et de pilotage de la performance réunissent des logiciels de tout premier ordre pour la planification stratégique, la consolidation et l'aide à la décision, assortis d'une gamme complète de services de conseil et de support pour aider les entreprises à mesurer, comprendre et anticiper leur performance financière et opérationnelle. Les solutions IBM Cognos Software allient technologie, applications analytiques, meilleures pratiques et un large réseau de partenaires pour offrir aux clients un système de pilotage de la performance à la fois complet, ouvert et personnalisable. Plus de 23 000 clients dans plus de 135 pays ont choisi nos solutions.

Pour de plus amples informations rendez-vous sur : www.ibm.com/cognos/fr

Demande de contact

Vous souhaitez être contacté ou nous poser une question ?

Rendez-vous à l'adresse www.ibm.com/cognos/fr.

© Copyright IBM Corporation 2009

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe,
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit en France
Novembre 2009
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États Unis et (ou) dans d'autres pays. La liste complète des marques IBM est disponible sur le Web, dans la rubrique d'information IBM Copyright and Trademark à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Tous les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques de commerce ou des marques de service appartenant à leurs détenteurs respectifs.

Le fait que des produits ou des services IBM soient mentionnés dans le présent document ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les commercialiser dans tous les pays où elle exerce une activité.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

Notes :

- 1 « The Enterprise of the Future » IBM Global CEO Study, 2008
- 2 Ibid.
- 3 « Understanding Packaged Analytic Applications » par Nigel Rayner, 2 novembre 2007, Gartner.
- 4 IBM Global Human Capital Study, 2008.
- 5 « Understanding Packaged Analytic Applications » par Nigel Rayner, 2 novembre 2007, Gartner.
- 6 « Analytic Applications: Buy vs. Build vs. Customize » par Neil Chandler, 2 novembre 2007, Gartner.