

Le reporting d'entreprise

Une étape clés vers le pilotage de la performance

Livre Blanc

en partenariat avec



V E N T A N A
R E S E A R C H

Alignement des activités et de l'informatique pour une amélioration des performances

Ventana Research Headquarters
6150 Stoneridge Mall Road, Suite 350
Pleasanton, CA 94588
info@ventanaresearch.com
(925) 474-0060
www.ventanaresearch.com

Table des matières

L'excellence des informations en péril	3
Une solution	4
Transformation des données en rapports	5
Privilégier la simplicité	8
Opter pour le reporting d'entreprise	9
Cinq avantages clés.....	10
Baisse du coût total de possession et simplification de la gestion des licences ...	11
Vues d'informations exhaustives et précises.....	11
Adaptabilité accrue de l'utilisateur	11
Diminution des retards informatiques.....	11
Un élément fondateur de la gestion des performances.....	12
À propos de Ventana Research	13

L'excellence des informations en péril

Pour les organisations souhaitant améliorer leur productivité, diminuer leurs dépenses, gérer les risques et saisir de nouvelles opportunités, le recours à des solutions de pilotage de la performance et de Business Intelligence perfectionnées est une évidence. La plupart des départements informatiques sont responsables d'un grand nombre de données, d'applications, mais aussi de centaines, voire de milliers, de rapports. Les collaborateurs et partenaires commerciaux s'appuient sur ces rapports pour se tenir informés et conforter leur prise de décision, même s'ils admettent que ces rapports contiennent des informations souvent incomplètes ou obsolètes. Générés via un ensemble d'outils différents, les multiples points de données (probablement contradictoires) présentés dans ces rapports hétérogènes exigent que les utilisateurs passent d'une interface à une autre pour obtenir une vue consolidée des clients, des produits, ainsi que des performances de leur service par rapport à leurs attentes et objectifs.

Un point d'accord quasi-universel révèle que les utilisateurs consacrent trop de temps à rassembler et organiser les données issues de rapports, mais la nature et le nombre de systèmes les générant ne facilite guère la tâche du service informatique. L'exécution de rapports anciens et internes prend généralement beaucoup de temps, consomme des cycles de traitement et empêche d'autres utilisateurs et processus d'accéder à ces mêmes données. Si les exigences des utilisateurs changent au milieu d'une exécution, le processus entier doit être redémarré depuis le début dans la majorité des cas. Lorsque le service informatique doit assurer la maintenance de rapports les uns après les autres, il dispose de très peu de temps pour planifier l'arrêt de ce cycle et permettre ainsi aux utilisateurs de tirer pleinement parti des nouvelles formes d'accès, d'analyse et de reporting d'informations. Cette situation représente un défi pour l'ensemble des entreprises.

Les dirigeants et utilisateurs attendent de l'informatique qu'elle leur fournisse « une version unique de la réalité ».

Paradoxalement, bien que les entreprises de plusieurs secteurs aient affirmé leur détermination à diminuer leurs dépenses, les responsabilités du service informatique en matière de reporting sont en augmentation. De nouvelles exigences de conformité développées dans le cadre de réglementations obligent les organisations à utiliser le reporting pour établir des pistes d'audit et définir la responsabilisation. Des initiatives stratégiques, telles que l'amélioration de la satisfaction du client et donc sa rétention, exigent une collaboration entre plusieurs départements. Les dirigeants et les utilisateurs attendent de l'informatique qu'elle leur fournisse « une version unique de la réalité » : une vue d'ensemble cohérente des clients, des canaux de vente ou d'autres points d'intérêt basée sur des données affinées et issues de ressources pertinentes. Mais l'ensemble des solutions de reporting ponctuelles disséminées au sein de l'entreprise représentent un obstacle de taille dans l'accomplissement de cet objectif.

Une solution

Le reporting d'entreprise est la solution à adopter pour résoudre cette confusion. La raison principale pour laquelle les organisations délaissent les solutions ponctuelles et investissent dans une plate-forme de reporting d'entreprise est que les utilisateurs s'évertuent à remédier à la confusion générée par des données contradictoires ou incohérentes. Au cours d'une étude menée par Ventana Research, « un trop grand nombre d'outils incompatibles » est la raison principale évoquée par les répondants et selon laquelle les organisations ne peuvent pas établir une version unique de la réalité. Le reporting d'entreprise propose une plate-forme unique fournissant un accès et une vue hautement fiable des données disponibles dans plusieurs rapports. Il simplifie la vie du service informatique, lui permettant ainsi de gérer de façon centralisée les changements des exigences client, au lieu d'utiliser un outil différent pour chaque cas.

Il existe de nombreux arguments probants en faveur du déploiement du reporting d'entreprise, le plus convainquant étant qu'il fournit une plate-forme solide sur laquelle il est possible d'étendre toutes les fonctionnalités de Business Intelligence à moindre coût pour un nombre accru d'utilisateurs et au fur et à mesure des besoins.

Une plate-forme de reporting d'entreprise peut donc permettre aux organisations d'améliorer leur déploiement de Business Intelligence vers une solution globale de pilotage de la performance, qui aligne non seulement les informations, mais aussi

Une plate-forme de reporting d'entreprise peut permettre aux organisations d'améliorer leur déploiement de Business Intelligence vers une solution globale de pilotage de la performance.

les personnes, les processus et les systèmes technologiques avec un ensemble d'objectifs stratégiques communs. Six Sigma, Balanced Scorecard et d'autres méthodes de mesures reposent sur des indicateurs clés de performances (KPI) qui, à leur tour, dépendent des systèmes de reporting pour fournir des données pertinentes et opportunes aux mesures.

Le reporting est une étape clé pour aller vers le pilotage de la performance. Le fait d'associer la gestion des performances à un système de reporting génère des bénéfices croissants au sein de l'organisation tout en étant beaucoup plus économique que des solutions ponctuelles implémentées par des secteurs d'activités et des services. Toutefois, pour optimiser la gestion des performances tout en conservant les ressources,

les directeurs du service informatique d'une organisation doivent envisager de mettre à niveau et de consolider le reporting dans un système d'entreprise capable de réduire, et non d'augmenter, la charge de travail. Le libre-service est l'élément déterminant permettant de relever ce défi car il réduit les dépenses et le fardeau

qui pèse sur le service informatique. Notre étude a démontré que la majorité des utilisateurs préfère une fonction en libre-service qui leur permet de créer et de modifier leurs propres rapports et tableaux de bord. En prenant en charge le libre-service de façon organisée, le reporting d'entreprise rend les utilisateurs autonomes et maintient, ou optimise, les capacités stratégiques d'une organisation tout en maîtrisant la charge de travail de maintenance du service informatique.

Transformation des données en rapports

Les directeurs informatiques peuvent se sentir déroutés par l'existence de quantités colossales de données au sein de leur organisation et des sources externes devant être regroupées dans des rapports exploités par les utilisateurs. Les systèmes OLTP (Online Transaction Processing), les systèmes de commerce électronique et d'autres applications génèrent des volumes de données tellement conséquents dans des référentiels sous-jacents que même les PME se retrouvent à stocker des téraoctets en masse. Dans une économie aujourd'hui fondée sur l'information, le service informatique doit jouer un rôle déterminant dans l'organisation des données et l'aide aux utilisateurs, c'est-à-dire qu'ils peuvent demander une analyse d'activité opportune, prendre collégialement des décisions et se conformer aux réglementations en vigueur.

Les systèmes de reporting ont longtemps joué un rôle déterminant dans les réponses aux demandes de données et à leur mise à disposition auprès des utilisateurs dans des formats exploitables. Auparavant, le service informatique devait créer des programmes personnalisés pour générer un type de rapport. De nos jours, ces systèmes sont toujours utilisés dans de nombreuses organisations. Bien que plus accessibles et visuellement plus attrayants que les piles de rapports papier à rayures vertes des anciens systèmes de reporting, souvent intégrés dans des applications ou des systèmes de transactions spécialisés, leur maintenance a souvent été à l'origine de vrais casse-tête pour le service informatique. Aussi, les défis qu'ils présentent en termes d'intégration des informations sont colossaux et complexes.

La plupart des organisations ont investi dans des outils de reporting afin de répondre aux exigences de leur activité et obtenir des données reproductibles, et ce, rapidement. Ces outils proposent généralement des interfaces API (Application Programming Interface) ou des options de programmation personnalisable permettant d'accéder aux systèmes de bases de données, de fichiers et d'applications. Il existe plusieurs styles de rapports. Après s'être entretenus avec les utilisateurs pour connaître leurs attentes, les développeurs informatiques font généralement leur choix entre cinq types de rapports :

- Rapports de production
- Rapports analytiques
- Rapports d'exploitation
- Rapports ad hoc
- Rapports gérés

Par défaut, les services informatiques optent généralement pour des rapports de production standard. Ils utilisent habituellement des formats et des paramètres fixes pour indiquer les ventes cumulatives annuelles des commerciaux, les taux de réponses des campagnes marketing, l'épuisement des stocks par région et d'autres informations d'exploitation clés et servant à la planification. Par exemple, les directeurs commerciaux régionaux d'une chaîne de restaurants les utilisent pour effectuer un suivi mensuel ou trimestriel des bénéfices et des pertes de chacun de leurs établissements. La plupart des outils de reporting disposent de fonctions de gestion permettant de planifier l'exécution de rapports, gérer la sécurité et vérifier la disponibilité des données aux formats adéquats. Si nécessaire, le service informatique peut créer des rapports d'exploitation axés sur des secteurs ou des processus commerciaux spécifiques, en se concentrant sur les besoins des employés de ce secteur ou de la direction ou sur les demandes analytiques des responsables et directeurs commerciaux.

Le reporting ad hoc représente souvent une première étape vers le libre-service.

Le reporting ad hoc permet aux utilisateurs d'aller au-delà du reporting fixe car ils peuvent émettre leurs propres requêtes par rapport à plusieurs sources de données. Il représente souvent une première étape vers le libre-service ; les analystes et directeurs techniquement expérimentés utilisent des outils de traitement OLAP (Online Analytical Processing) et de requêtes ad hoc pour consulter le contenu d'un dépôt de données, sans généralement solliciter le service informatique. Les directeurs commerciaux, qui doivent rapidement modifier leur planning afin de répondre à la conjoncture changeante, vont émettre des requêtes ad hoc au lieu d'attendre que le personnel informatique génère un rapport de production standard. Les dirigeants d'entreprise, qui n'émettent pas de requêtes et qui n'ont pas recours au reporting ad hoc, peuvent nommer des analystes (c'est-à-dire une minorité d'utilisateurs connaissant parfaitement les tableurs des différents services et d'autres types de rapports, ainsi que la base de données de l'entreprise) pour effectuer toutes leurs requêtes ad hoc.

Bien qu'il s'agisse d'une fonction importante, trop de reporting ad hoc révèle l'inefficacité des rapports standard. Il expose également les systèmes informatiques à des « requêtes infernales » (« queries from hell ») trop imprécises ou générales, c'est-à-dire ces requêtes tant redoutées qui sont un véritable fléau pour les bases de données et qui empêchent les autres utilisateurs ou applications d'accéder aux données. Malheureusement, certains outils de reporting livrés avec des applications et des entrepôts de données sont soit trop « basiques », ce qui oblige les utilisateurs à s'adresser au service informatique pour effectuer des requêtes spécifiques, soit insuffisamment préconfigurés, invitant ainsi les utilisateurs à se livrer à une activité trop spécifique.

L'objectif principal du reporting de gestion est donc de développer, valider et organiser des instances de rapports de production afin qu'un utilisateur, avant d'émettre une requête ad hoc, puisse vérifier si un autre rapport contient déjà les informations qu'il recherche. Ce type de reporting géré et paramétré peut également être interactif et permettre ainsi à un utilisateur d'insérer des valeurs dans des champs ou de sélectionner des valeurs pour des paramètres de requête, le plus souvent dans des listes déroulantes. Les utilisateurs peuvent alors analyser en profondeur un rapport de production via une hiérarchie de rapports, par exemple : pour consulter les résultats des ventes d'une marque de boissons gazeuses ou pour comparer des rapports de ventes au niveau régional et national. Ce style de reporting est beaucoup plus gérable d'un point de vue informatique. Il garantit un niveau acceptable pour les performances globales des requêtes et évite toute corruption ou panne des sources de données sous-jacentes.

L'intégration des tableurs est un problème majeur touchant tous les aspects d'un système décisionnel, en particulier le reporting.

En général, le reporting est tellement indispensable aux performances organisationnelles que le service informatique doit constamment réévaluer si ses outils et procédures actuels permettent aux utilisateurs de comprendre les données de la façon la plus exhaustive et pratique qui soit. Cette évaluation doit toujours prendre en compte l'objectif commercial du reporting : permettre aux utilisateurs de prendre des décisions judicieuses qui bénéficient à l'ensemble de l'organisation. Les directeurs informatiques doivent toujours se demander : « Les recherches des utilisateurs sont-elles fructueuses ? », « Les données sont-elles opportunes ? », « La personnalisation génère-t-elle trop de requêtes ? », et pour finir : « Les outils à disposition des développeurs informatiques leur permettent-ils d'apporter efficacement des améliorations, de personnaliser des styles de reporting pour répondre aux besoins des utilisateurs et de planifier la mise à disposition des rapports, et ce, quand nécessaire ? ». Ils doivent veiller à répondre en permanence à ces questions.

L'intégration des tableurs est un problème majeur touchant tous les aspects d'un système décisionnel, en particulier le reporting. Que ce soit par habitude ou par préférence personnelle, beaucoup d'utilisateurs effectuent des analyses spécifiques et créent des rapports à l'aide de tableurs, tels que Microsoft Excel. Le tableur est un outil économique, parfaitement adapté pour évaluer sa productivité personnelle et suffisamment polyvalent pour prendre en charge tout un éventail d'activités, y compris la budgétisation et la prévision. Mais ces avantages présentent aussi des inconvénients : la majorité des tableurs sont indépendants de la planification des ressources de l'entreprise (ERP - Enterprise Resource Planning) et d'autres systèmes applicatifs, ainsi que du reporting. De plus, les manuels des tableurs sont disponibles dans des versions différentes, l'audit et le suivi des erreurs deviennent également problématiques.

Privilégier la simplicité

Les services et fonctions de gestion utilisent différents outils de reporting, dont certains sont intégrés aux outils de veille technologique, aux entrepôts de données, aux dépôts de données, à la planification des ressources de l'entreprise, à la gestion des relations clients (CRM - Customer Relationship Management) ou à d'autres applications. Les fusions et rachats regroupent fréquemment des systèmes dissemblables sous une même enseigne et requièrent la gestion de licences logicielles supplémentaires. Lorsque des tableurs personnels sont intégrés à cet ensemble, force est de constater que l'abondance des volumes et la diversité des rapports empêchent les organisations d'accéder à une vue partagée et globale de ces informations.

L'indice de maturité de Ventana Research est un outil analytique permettant aux organisations d'évaluer leur maturité, parmi d'autres facteurs, quant au déploiement et à l'utilisation d'outils et de processus commerciaux et technologiques. Notre analyse identifie quatre niveaux de maturité organisationnelle. En l'appliquant au problème étudié ici, le reporting, associé à des applications ou à des sources de données uniques, est adapté à un niveau stratégique basique, dans lequel la technologie est déployée pour les initiatives indépendantes de chaque service afin de répondre aux besoins d'une communauté principale d'utilisateurs. Avant qu'une organisation puisse passer à des niveaux de maturité supérieurs, les directeurs informatiques et commerciaux doivent faire face à un nombre considérable de problèmes associés au reporting ponctuel :

Les directeurs informatiques et commerciaux doivent faire face à un nombre considérable de problèmes liés au reporting ponctuel.

- **Coûts élevés.** Le service informatique doit prendre en charge plusieurs systèmes de reporting, dont chacun exige une formation technique spécifique. Lorsque les utilisateurs ont recours à un trop grand nombre d'outils pour accéder aux sources de données de l'organisation, souvent sans qu'aucun contrôle ne soit effectué, les performances globales du système se détériorent, obligeant ainsi le service informatique à investir dans la mise à niveau d'une technologie sous-jacente.
- **Dégradation de la qualité et de l'intégrité des données.** Lorsque chaque système de reporting est exploité dans son propre silo, le service informatique peut difficilement garantir que les utilisateurs visualisent une vue unique des clients, des produits et des autres éléments principaux de l'entreprise. Chaque système dispose généralement de son propre modèle de données. La multiplication des systèmes de reporting peut alors causer des problèmes de suivi des versions et d'autres difficultés liées à l'intégrité des données.

- **Rigidité.** Un système de reporting peut parfaitement convenir à une application à laquelle il est dédié, mais les organisations doivent ensuite réinventer la roue lorsque cet outil est utilisé pour la configuration du reporting destiné à d'autres utilisateurs ou services. Le service informatique doit également faire face à une tâche délicate consistant à essayer de moderniser les systèmes afin d'être utilisés sur le Web ou avec des périphériques mobiles.
- **Incapacité à gérer les exigences des utilisateurs.** La vitesse à laquelle évolue la conjoncture économique est sans précédent de nos jours, de même que les exigences de reporting des utilisateurs. Le fait d'apporter des modifications à chaque groupe d'utilisateurs en fonction de chaque outil de reporting ponctuel est une tâche à la fois répétitive et spécifique provoquant des retards de disponibilité au niveau des applications. Les exigences des utilisateurs sont également répercutées dans les différents outils, obligeant ainsi le service informatique à répéter les étapes de maintenance qui varient uniquement en raison des différences existant entre ces outils.
- **Vue d'ensemble inexacte des performances de l'entreprise.** Les anciens systèmes de reporting sont utiles pour fournir des données spécifiques, mais ils font généralement abstraction du contexte ou des mesures économiques dont les utilisateurs ont besoin pour appréhender correctement la signification de ces chiffres. De plus, les outils de reporting spécialisés empêchent les utilisateurs d'approfondir leurs connaissances par rapport aux informations fournies par une application ou un dépôt de données spécifique.

En raison de la pression qu'exerce la concurrence, votre organisation ne veut pas que ses représentants commerciaux ou de service passent en revue 10 rapports différents, y compris la feuille de calcul que le directeur vient tout juste d'envoyer par e-mail, uniquement pour obtenir une meilleure vue partielle d'un client. Elle ne veut pas non plus que le savoir-faire de son service informatique se limite à la maintenance de routine d'un ensemble de différents systèmes de reporting, alors que son expertise est utile pour des applications stratégiques susceptibles de faire progresser l'entreprise.

En unifiant le reporting, les organisations peuvent regrouper les données de différents services ou systèmes afin d'obtenir de nouvelles perspectives.

Opter pour le reporting d'entreprise

Pour relever ces défis et définir de nouvelles initiatives, les organisations leader optent pour le reporting d'entreprise qui développe une vue intégrée de leur portefeuille entier contenant ses sources de données. Grâce à une plate-forme unique regroupant des outils et des styles de reporting, ainsi que des métadonnées fiables pouvant intégrer plusieurs modèles de données, les organisations peuvent fournir un accès aux données et générer un ensemble de rapports et de tableaux de bord sans avoir à basculer d'un système à

un autre. En unifiant le reporting, elles peuvent centraliser l'accès aux données disponibles dans différents services ou systèmes afin d'obtenir de nouvelles perspectives sur les performances de l'entreprise, l'utilisation des ressources, les risques, la conformité et bien plus encore.

Le reporting d'entreprise peut également résoudre les points noirs du service informatique en consolidant et en rationalisant la prise en charge et les responsabilités du système de reporting. Étant donné l'augmentation de l'intensité de la demande concernant la mise à disposition d'informations gérées, le service informatique doit maîtriser les outils de reporting et établir une plate-forme d'entreprise qui centralise l'optimisation des performances de ces systèmes. Les architectes informatiques peuvent également placer le reporting d'entreprise à l'endroit où il est censé être : au cœur d'une architecture d'informations exhaustive, au lieu d'un assortiment d'outils innombrables appliqués çà et là aux sources de données critiques de l'entreprise.

Une fois le reporting d'entreprise en place, les utilisateurs appartenant aux différents services de l'entreprise constateront également un allègement de leurs responsabilités de maintenance et une capacité accrue à se concentrer sur l'application de ces informations à des décisions relatives à l'entreprise et à leur exécution, au lieu de résoudre des conflits de métadonnées sous-jacentes dans différentes sources de données. Le reporting d'entreprise peut également moderniser vos systèmes en prenant en charge la visualisation des données, l'interactivité, l'intégration d'informations non structurées et la gestion des processus. Tous ces éléments sont indispensables pour ouvrir la voie à la gestion des performances.

La baisse du coût total de possession de la technologie oblige les entreprises à rechercher des logiciels et un octroi de licences plus flexibles.

Cinq avantages clés

Le remplacement des solutions ponctuelles de l'organisation par une plate-forme de reporting d'entreprise représente une étape importante vers la conversion d'informations exploitables dans le cadre de son activité. Ceci va permettre aux organisations de passer au deuxième niveau avancé de maturité de l'analyse associée à l'indice de maturité de Ventana Research. Ce niveau permet aux systèmes d'informations de rendre les données compréhensibles auprès d'un public autre que ses utilisateurs d'origine. De plus, une plate-forme unique peut tirer profit des progrès réalisés en matière de logiciels et de services Web dont l'implémentation à une multitude de systèmes indépendants serait plus difficile, voire impossible. Intéressons-nous aux cinq éléments clés dans lesquels le reporting d'entreprise peut se distinguer.

Baisse du coût total de possession et simplification de la gestion des licences

Dans le cadre de notre étude sur l'architecture orientée service (SOA - Service-Oriented Architecture) destinée à la veille économique, 59 % des répondants pensent adopter une architecture SOA au cours de l'année à venir. Cette étude fait ressortir les efforts engagés par les entreprises pour diminuer le coût total de possession de la technologie, ce qui les oblige à rechercher des logiciels et un octroi de licences plus flexibles et des avantages liés à une architecture SOA, tels que la coordination souple des services, la réutilisabilité et un meilleur alignement avec leurs activités. En établissant le reporting d'entreprise au sein d'une structure SOA, une organisation peut s'ouvrir à l'acquisition de services de veille économique qui vont davantage réduire le coût total de possession, ainsi que le nombre de licences qu'elle doit gérer.

Vues d'informations exhaustives et précises

Pour comprendre les performances d'une entreprise par rapport à ses clients, ses chaînes d'approvisionnement, sa rentabilité et d'autres facteurs clés, les utilisateurs doivent consulter des informations issues de plusieurs sources, voire de plusieurs services. Ils doivent également pouvoir analyser en profondeur les détails et ne pas se limiter aux diagrammes récapitulatifs en barres et en secteurs disponibles dans un portail ou sur un tableau de bord. Le reporting d'entreprise, sorte de couche indépendante située au-dessus de la planification des ressources de l'entreprise et/ou d'autres applications, libère les utilisateurs qui ne sont plus astreints à un seul système et leur permet d'accéder et d'analyser des informations issues de sources diverses. Les métadonnées du système de reporting d'entreprise gèrent l'intégration. De ce fait, les utilisateurs n'ont pas à connaître les différences entre les modèles et les dictionnaires de données pour utiliser des informations.

Adaptabilité accrue de l'utilisateur

En travaillant avec une suite consolidée, le service informatique n'a pas à utiliser plusieurs outils pour générer tous les styles de reporting dont les utilisateurs ont besoin. Par exemple, les directeurs commerciaux n'ont qu'à glisser/déposer les options de reporting pour répondre à des besoins spécifiques, au lieu de demander au service informatique d'effectuer une énième personnalisation à la fois longue et coûteuse. Désormais, il est important de simplifier et de consolider les options au sein d'une plate-forme d'entreprise car le Web élargit encore plus les types d'accès aux informations, l'analyse et le partage d'options recherchés par les utilisateurs de l'entreprise. Face à cette demande à fort potentiel, le service informatique n'aura pas le temps de jongler d'un outil à un autre pour autoriser les recherches en ligne, l'accès aux périphériques mobiles et la connectivité à des outils Microsoft Office. L'approche la plus souple, la plus économique et la plus habile consiste à utiliser une plate-forme de reporting d'entreprise basée sur une architecture SOA.

Diminution des retards informatiques

La simplicité du glisser/déposer est l'une des facettes d'un objectif majeur : permettre aux utilisateurs d'être autonomes. Ils recherchent évidemment à

exploiter le pouvoir des informations, mais l'informatique doit également le leur donner afin de réduire les coûts, diminuer le développement d'applications et les retards liés aux mises à niveau. Le libre-service est une solution capitale à laquelle ont recours les entreprises pour réduire leurs frais internes et le service informatique peut l'exploiter pour libérer des ressources afin de se consacrer à l'organisation et à la gestion des informations, des enjeux bien plus importants dans une époque où les inquiétudes relatives à la confidentialité et aux réglementations s'intensifient. Le reporting d'entreprise va garantir aux utilisateurs que l'informatique privilégie la qualité des informations, au lieu de faire obstacle aux besoins légitimes d'une entreprise pour accéder et analyser ces informations.

Un élément fondateur de la gestion des performances

La vue d'informations cohérentes que le reporting d'entreprise peut fournir est un outil clé de l'analyse avancée de veille économique. La gestion des performances va

La gestion des performances va au-delà de la simple consultation de données et cherche à comprendre leur signification quant aux performances de l'entreprise.

au-delà de la simple consultation de données, elle cherche à comprendre leur signification quant aux performances de l'entreprise, et surtout, indique les actions à prendre si les résultats ne répondent pas aux attentes. Inspiré de planification des ressources de l'entreprise, mais aussi d'applications et de sources de données pertinentes autres, le reporting d'entreprise peut compléter des mesures clés et des indicateurs de performance avec des données précises. Pour finir, les organisations pourront consulter les résultats liés à l'application des meilleures pratiques, Six Sigma et de méthodes autres. La gestion des performances peut s'inscrire dans un cycle d'amélioration continue, appliqué à l'échelle de l'organisation.

Le reporting a longtemps été une activité de base consistant à fournir des informations précieuses aux utilisateurs. Désormais, il est temps de passer à la vitesse supérieure : afin d'obtenir une vue plus complète, plus riche et plus pertinente des données et ainsi permettre aux utilisateurs de prendre rapidement et en toute confiance des décisions importantes. Grâce au reporting d'entreprise, une organisation peut progressivement répondre aux besoins immédiats de reporting, utiliser les fonctions de Business Intelligence pour disposer de meilleures perspectives, étendre la veille économique à un plus grand nombre d'utilisateurs et préparer une plate-forme pour l'avenir sur laquelle la gestion de performances sera implémentée.

Sur le marché, ceux qui savent saisir des opportunités voient leurs bénéfices augmenter. La gestion des performances fournit de nouvelles perspectives aux organisations, mais ces dernières doivent avoir recours au reporting d'entreprise pour disposer de ces perspectives qui sont basées sur des faits précis et intelligibles.

À propos de Ventana Research

Le cabinet d'analyse et de conseil Ventana Research est leader sur le marché de la gestion des performances des entreprises. Nos conseils professionnels aident les organisations à optimiser et à gérer plus efficacement leurs performances. Notre approche inédite et nos meilleures pratiques reposent sur une étude rigoureuse des utilisateurs, processus, informations et technologies des entreprises et des services informatiques du monde entier. Grâce à nos études, notre analyse rigoureuse du marché et nos connaissances approfondies de centaines de fournisseurs de technologies, nous pouvons offrir à nos clients des formations et des conseils en gestion et en technologie, où qu'ils se trouvent et au moment où ils en ont besoin. Ventana Research propose des services d'analyse les plus complets du marché. Plus de 2,5 millions d'entreprises et de professionnels de l'informatique dans le monde bénéficient de nos conseils. Découvrez comment nos services d'étude, d'évaluation et de conseil peuvent améliorer les performances de votre organisation en visitant notre site : www.ventanaresearch.com.