

# Intelligence d'affaires nouvelle génération

Sept étapes vers l'amélioration de l'intelligence d'affaires par  
l'entremise de la recherche de données

## À PROPOS DE CETTE ÉTUDE

Les approches traditionnelles en matière d'intelligence d'affaires ne parviennent pas à dégager la valeur et le rendement sur le capital investi attendus. Les coûts élevés, les mises en œuvre de longue haleine et la complexité croissante suscitent frustration et déception pour de nombreuses entreprises. Une nouvelle génération d'outils d'intelligence d'affaires voit cependant le jour. Les outils de recherche de données promettent d'éliminer plusieurs des inconvénients issus des outils traditionnels, offrant plus de flexibilité, une meilleure convivialité et une productivité accrue, et ce, à une fraction du coût et en moins de temps. La présente étude illustre comment deux grandes entreprises ont optimisé le rendement de leur intelligence d'affaires au moyen de la recherche des données. L'étude décrit également les sept étapes requises pour adopter et mettre en œuvre efficacement une approche d'intelligence d'affaires basée sur la recherche de données.

## Outils d'intelligence d'affaires traditionnels : trop peu, trop tard

Votre entreprise dispose-t-elle des bons renseignements au bon moment pour prendre les meilleures décisions opérationnelles qui soient? Chaque mois, le chef de la planification d'une entreprise internationale qui exerce ses activités dans 18 pays est confronté à cette question. Et chaque mois, la situation menace son emploi.

Une agence de sécurité doit composer avec une hausse des coûts de télécommunication chez sept différents fournisseurs avec lesquels elle fait affaire. L'agence ne dispose toutefois pas des moyens nécessaires pour définir rapidement d'où provient chacun de ces coûts. Bien que différents, ces deux scénarios mettent en lumière un défi commun à nombre d'entreprises : le besoin de recueillir des données analytiques décisionnelles en temps réel et de façon rentable.

Au sein de plusieurs entreprises, les outils d'intelligence d'affaires traditionnels suscitent de plus en plus de frustration, entraînent des pertes de revenus et diluent l'avantage concurrentiel; un statu quo difficile à maintenir dans une économie déjà ébranlée. En effet, plusieurs entreprises ont de plus en plus de difficulté à justifier les immenses empreintes des systèmes et les importants investissements en TI normalement liés aux approches traditionnelles en matière d'intelligence d'affaires.

Même si les options d'intelligence d'affaires traditionnelles, comme les outils d'interrogation, conviennent à la collecte de données d'analyse, une mise en garde s'impose : l'entreprise doit assurer la disponibilité des bonnes données au moment exact où elles sont requises. La plupart du temps, on observe un jeu du chat et de la souris coûteux visant à établir lequel des divers entrepôts de données et tableaux de bord contient la bonne information.

Le statu quo de l'intelligence d'affaires comporte toutefois une lueur d'espoir.

## Des outils de recherche de données pour mettre un terme au statu quo de l'intelligence d'affaires

Alors que les outils d'intelligence d'affaires traditionnels perdent de leur vigueur, en raison principalement des coûts élevés et des délais considérables associés à la mise en œuvre de projets d'intelligence d'affaires, une nouvelle génération d'outils voit le jour.

Les outils de recherche de données comportent une empreinte de système moins importante que celle de l'infrastructure complexe de modules et de couches des produits d'intelligence d'affaires traditionnels. Plutôt que de choisir une structure de modules coûteuse pour résoudre un problème donné, un « mini » outil de recherche de données procure une perspective détaillée et unique de l'ensemble des données d'une entreprise, ce qui offre flexibilité, convivialité et productivité, à une fraction du coût et en moins de temps.

### Outils de recherche de données : caractéristiques essentielles

La force de cette nouvelle génération d'outils d'intelligence d'affaires réside dans les caractéristiques suivantes :

- **Matériel informatique et investissement logiciel minimaux.** Les outils de recherche de données ne nécessitent pas l'installation d'une infrastructure technologique exhaustive. En outre, ils requièrent habituellement des coûts d'investissement logiciel beaucoup moins élevés que les produits d'intelligence d'affaires traditionnels, comme SAS, Business Objects, MicroStrategy et Cognos.
- **Mise au point et commercialisation rapides.** En l'absence de cubes OLAP, les outils de recherche de données permettent des mises au point rapides pour répondre aux changements évolutifs. Un développeur peut apporter la plupart des changements fonctionnels en un jour ouvrable.

### Études de cas sur l'intelligence d'affaires : leçons pour l'entreprise d'aujourd'hui

Ces deux études de cas sur l'intelligence d'affaires offrent un aperçu de la façon dont toute entreprise peut profiter des avantages des outils de recherche de données, et ce, peu importe le marché.

#### Première étude de cas

##### Le problème : fournisseurs multiples, contrats multiples et visibilité limitée sur les coûts

L'une des principales entreprises de systèmes d'alarme et de sécurité en Espagne avait conclu des contrats avec sept fournisseurs différents, mais ne disposait pas des ressources nécessaires pour vérifier si chacun d'entre eux fournissait les services conformément aux contrats. Voilà une question qui devenait de plus en plus importante et à laquelle l'entreprise devait répondre compte tenu des factures mensuelles atteignant près de 1,5 million d'euros (montant que l'entreprise avait déjà dépassé durant les périodes de pointe des activités d'exploitation).

À l'époque, l'approche de l'entreprise en matière d'analyse financière n'était pas automatisée, ce qui soulevait beaucoup de questions quant à sa capacité à relever les erreurs de facturation.

Chaque mois, l'entreprise recevait environ 1 500 factures qu'elle séparait en 200 fichiers de différents formats et dimensions. Chaque fichier contient les dossiers de communications de 10 millions d'appels ou de messageries textes. Aux prises avec autant d'information présentée sous autant de formats, l'entreprise devait s'attaquer à la tâche ardue d'établir ses coûts totaux, de même que ses prévisions de coûts futurs.

#### La solution

En trois mois, CGI et son client ont mis au point une application QlikView pour traiter l'avalanche de fichiers liés à la facturation. Cette approche simplifiée a été adoptée au moyen d'un simple tableau de bord et d'un programme d'analyse.

*Les outils de recherche de données ne nécessitent pas l'installation d'une infrastructure technologique exhaustive. En outre, ils requièrent habituellement des coûts d'investissement logiciel beaucoup moins élevés que les produits d'intelligence d'affaires traditionnels, comme SAS, Business Objects, MicroStrategy et Cognos.*

La solution ainsi obtenue a permis à l'entreprise d'évaluer rapidement chaque mois les coûts associés à chacun des services contractuels. L'information apparaît selon différents niveaux de granularité et de manière personnalisée en fonction des préférences de l'utilisateur. Ce dernier peut approfondir sa recherche, en évaluant l'usage des dossiers individuels associés à chacun des postes, une étape essentielle pour vérifier la conformité des coûts par rapport au contrat de chaque fournisseur.

Cet aperçu du détail du poste permet à l'entreprise de suivre l'évolution des coûts au mois et à l'année. L'information obtenue peut servir de puissant outil de négociation, lorsque l'entreprise considère d'autres soumissions de fournisseurs en télécommunications.

### ***Deuxième étude de cas***

#### **Le problème : une entreprise mondiale, des douzaines de sociétés de portefeuille et la nécessité d'un rapport financier mensuel exact**

Votre équipe des services financiers peut-elle rapidement produire un rapport financier mensuel exact? Chaque mois, les services financiers de l'une des plus importantes entreprises d'infrastructure au monde devaient répondre à cette question avant la réunion du conseil.

Comptant plus de 30 sociétés de portefeuille à l'échelle mondiale, l'entreprise avait la lourde tâche de dresser le portrait financier mensuel exact de la structure de la dette, du portefeuille de placements et du respect des clauses restrictives de chaque entreprise.

Pour composer avec le nombre excessif de données financières présentées dans diverses devises, les services financiers révisaient manuellement des colonnes remplies d'information et de données de référence sur différents bilans. Se soldant par le décorticage de données dans Microsoft Excel et Access, cette méthode traditionnelle a nécessité plus de deux semaines de travail avant la production finale d'un rapport financier consolidé.

L'utilisation de cette méthode de production de rapports au moyen des logiciels Excel et Access s'est révélée de moins en moins durable, compte tenu des fusions d'entreprises, des achats et des ventes.

#### **La solution**

CGI a proposé un tableau de bord financier basé sur QlikView, un outil de recherche de données. Cet outil comprenait un tableau de bord offrant la capacité de produire des rapports et de normaliser les fichiers de saisie automatiquement depuis chaque société active d'une organisation donnée.

Le tableau de bord financier ainsi produit et installé automatise la réception de fichiers attendus et valide leur contenu. Cette application détecte et déclare chaque erreur, comme les données invalides et les formats inexacts, dans le tableau de bord en analysant chaque ligne. Elle gère également les changements mensuels sur le plan de la structure organisationnelle, comme les fusions et les acquisitions.

*Bien que les outils de recherche de données semblent très prometteurs, les produits offerts sur le marché ne sont pas tous identiques. Les consommateurs doivent donc s'informer afin de choisir une solution qui leur permettra d'économiser temps et argent.*

L'équipe de planification financière peut désormais télécharger des données à l'aide d'un simple clic, et ainsi obtenir un premier rapport financier une à deux heures après le lancement de la fonction de production de rapports. Le temps ainsi gagné peut être utilisé pour analyser les données transmises par les sociétés actives, en fonction d'un niveau de granularité sans précédent. L'outil de recherche de données utilisé offre également la flexibilité requise pour mettre en œuvre des demandes de changement et des modifications à une fraction des coûts engagés avec les outils d'intelligence d'affaires traditionnels.

### **Nouveaux outils d'intelligence d'affaires : essayez avant d'acheter**

Bien que les outils de recherche de données semblent très prometteurs, les produits offerts sur le marché ne sont pas identiques. Les consommateurs doivent donc s'informer afin de choisir une solution qui leur permettra d'économiser temps et argent. Une société peut évaluer l'efficacité de la nouvelle série d'outils d'intelligence d'affaires en suivant les sept étapes essentielles suivantes :

**1. Lancer un projet pilote.** Afin d'évaluer l'efficacité d'un outil de recherche de données quelconque, la société doit d'abord le tester, ce qui exige la création d'un prototype. Trois ou quatre fournisseurs pourraient se livrer concurrence pour un prototype efficace. Grâce à cette comparaison, une société peut identifier les éléments suivants : les coûts associés à chaque outil proposé; le délai de mise en œuvre de la solution d'intelligence d'affaires; la facilité d'intégrer l'outil dans le cadre de TI de la société; la complexité de chaque solution proposée en matière de maintenance; l'interface (ex. : est-elle simplifiée?); et la flexibilité de l'outil en ce qui a trait à son utilisation (plus précisément, sa courbe d'apprentissage).

**2. Extraire, transformer et intégrer de façon sécuritaire.** Ce processus tire de l'information d'une source de données, puis la formate, la valide et l'intègre dans un entrepôt ou une base de données connexe. Un outil de recherche de données efficace permet à l'utilisateur d'intégrer simplement les données dans une autre source. Bref, l'utilisateur devient un catalyseur solitaire, mais efficace, afin de transformer et de valider les données, sans l'aide d'une équipe de spécialistes techniques.

**3. Déterminer si l'outil d'intelligence d'affaires comprend une étape de validation adéquate.** La qualité d'un tableau de bord repose entièrement sur celle des données qui y sont transmises. Une étape de validation s'avère une partie essentielle de l'outil d'intelligence d'affaires afin d'éliminer les « mauvaises » données des sources utilisées.

**4. Créer un engouement chez les utilisateurs potentiels.** Les services sont réfractaires au changement, surtout s'ils perçoivent le changement en question comme une menace à la portée du travail à faire. À la lumière de cette réticence tout à fait compréhensible envers l'adoption de nouvelles méthodes d'intelligence d'affaires, la société doit créer un engouement chez les utilisateurs potentiels, et démontrer de façon convaincante la façon dont un nouvel outil améliorera le rendement de chacun.

*Si un outil de recherche de données répond aux exigences individuelles de l'utilisateur, la moitié du travail est déjà faite. En général, les outils de recherche de données offrent une banque de graphiques, de tableaux et d'interfaces aux utilisateurs, que ces derniers peuvent adapter selon leurs préférences en matière d'éléments visuels de l'interface.*

**5. Ajuster l'interface utilisateur selon les goûts individuels.** Si un outil de recherche de données répond aux exigences individuelles de l'utilisateur, la moitié du travail est déjà faite. En général, les outils de recherche de données offrent une banque de graphiques, de tableaux et d'interfaces aux utilisateurs, que ces derniers peuvent adapter selon leurs préférences en matière d'éléments visuels de l'interface. Avec QlikView, chaque série de données est assortie de trois couleurs différentes, pour une présentation simplifiée minimisant la formation requise.

**6. Reconnaître le service des TI.** Habituellement, le service des TI aura déjà investi grandement dans une solution axée sur le soutien, et se méfiera donc d'un outil « facile et peu coûteux » qui semble éclipser son investissement initial. Toutefois, si le service en question est présenté au sein de l'organisation comme étant l'élément catalyseur menant à une nouvelle technologie rentable et conviviale, cette réticence pourrait se dissiper.

**7. Maintenir des attentes réalistes.** L'intelligence d'affaires exige une approche continue et alimentée par la contribution des utilisateurs. Bien qu'un prototype puisse générer des résultats stupéfiants en seulement quelques jours, d'autres enjeux liés à l'intelligence d'affaires pourraient prendre plus de temps à régler. Par exemple, les tableaux de bord finaux de l'environnement de production peuvent varier, de même que la durée nécessaire pour établir les frais et transformations réels des données.

### **L'avenir de l'intelligence d'affaires : accroître la fonctionnalité**

Il y a à peine un an, Gartner qualifiait le marché de l'intelligence d'affaires comme étant « un conflit croissant entre le besoin de l'utilisateur pour la convivialité et une certaine flexibilité, et celui des TI pour l'application de normes et de mesures de contrôle ».

Aujourd'hui, la « facilité d'utilisation » surpasse désormais la « fonctionnalité » dans les principaux critères d'achat d'une plateforme d'intelligence d'affaires. Comme le souligne Gartner, une nouvelle génération d'utilisateurs commerciaux influents oriente les décisions d'achat liées à l'intelligence d'affaires en fonction des outils de recherche de données, et non selon les plateformes d'intelligence d'affaires traditionnelles, et ce, avec ou sans le consentement de leur service en TI.

Le marché continuera d'adopter une tendance de plus en plus orientée vers les outils de recherche de données « faciles à utiliser » qui offrent une flexibilité jouissant de plusieurs années d'avance sur celle des produits traditionnels d'exploration de données, ainsi que moins de coûts prohibitifs, d'exigences relatives à la maintenance et de demandes en ressources qualifiées.

Entre-temps, le consommateur peut s'attendre à l'émergence d'un marché d'acheteurs. Le besoin de maintenir la part de marché et la concurrence féroce au sein de l'environnement actuel obligeront tous les fournisseurs d'intelligence d'affaires à réduire les coûts de licence au cours des deux à trois prochaines années. Cette tendance s'accélérera avec la consolidation continue du marché de l'intelligence d'affaires et les acquisitions d'entreprise issues de ce marché par des fournisseurs de produits plus génériques.

## À PROPOS DE CGI

La raison d'être de CGI est de satisfaire ses clients. Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI regroupe 31 000 professionnels répartis dans 125 bureaux dans le monde.

Partenaire de ses clients depuis 35 ans, CGI maîtrise tous les aspects de la gestion des TI, qu'il s'agisse des services-conseils, de l'intégration de systèmes ou de la gestion complète de fonctions informatiques et d'affaires (impartition).

Ce savoir-faire nous place dans une position unique pour aider nos clients à accroître l'efficacité de leurs initiatives en intelligence d'affaires. Nous travaillons avec tous les types d'organisations afin de les aider à choisir les solutions optimales d'intelligence d'affaires pour améliorer leur performance.

Pour en savoir davantage, visitez [www.cgi.com](http://www.cgi.com) ou écrivez-nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).

Naturellement, cette concurrence s'accompagnera d'un élan soutenu vers l'innovation, particulièrement pour répondre aux demandes d'une main-d'œuvre de plus en plus mobile. Dans la foulée de l'évolution des outils d'intelligence d'affaires vers les tablettes électroniques, les principaux fournisseurs d'outils de recherche de données investissent désormais dans la mise au point de nouveaux adaptateurs conçus pour les appareils mobiles et les tablettes. Ces adaptateurs permettront à toute main-d'œuvre mobile de télécharger de nouvelles données à jour et de les visualiser, puis de prendre des décisions lors de leurs déplacements par l'entremise des tablettes mobiles et des téléphones intelligents.

Certains produits destinés aux outils de recherche de données ont déjà pris les devants en ce qui a trait à la mise en marché des adaptateurs pour appareils mobiles. En 2012, les entreprises peuvent s'attendre à un certain nombre d'annonces et de lancements de produits axés sur cette fonctionnalité.

Enfin, la plateforme de consultation virtuelle constitue une autre percée technologique que les fournisseurs d'outils de recherche de données contribuent à façonner. Une entreprise peut désormais partager efficacement des renseignements en format virtuel et sécurisé avec des utilisateurs multiples consultant et analysant le même document ou tableau de bord à distance. De tels progrès aideront l'entreprise d'aujourd'hui à répondre à ce besoin essentiel ultime, soit la nécessité d'avoir les bons renseignements au bon moment pour prendre les meilleures décisions opérationnelles qui soient.