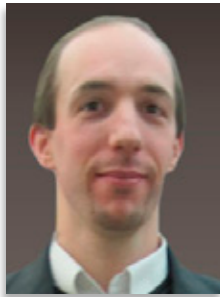
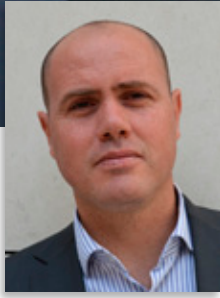


LA BUSINESS INTELLIGENCE PERSONNELLE : DE LA VISION A LA CONCRÉTISATION

AVIS D'EXPERT

Par **Fakhreddine AMARA** | Directeur Conseil et Intégration – Keyrus

et **Bertrand DAVID-RENOTTE** | Expert Microsoft BI – Keyrus



L'informatique décisionnelle ou Business Intelligence (BI) est l'outil essentiel de pilotage opérationnel de l'entreprise, mais les projets décisionnels traditionnels souffrent trop souvent de lourdeurs de conception et de déploiement. Si les solutions disponibles jusqu'à présent couvrent parfaitement l'ensemble des besoins à l'échelle de l'entreprise, elles peinent parfois à s'adapter à des situations en perpétuelle évolution. Une nouvelle génération de solutions de BI personnelle vient donner à cet outil de management la souplesse qui lui manque parfois. Pour autant, les projets de BI personnelle ne doivent pas échapper à une certaine rigueur de mise en œuvre et d'exploitation. Quelques conseils s'imposent.

Les solutions de calcul et de reporting décisionnel d'entreprise ont les défauts de leurs qualités. Afin de couvrir l'ensemble des besoins et rendre disponible l'ensemble de l'information dans une version normalisée et fiable, le décisionnel d'entreprise répond à des besoins formatés et statiques. Mais du point de vue des utilisateurs, les délais de mise en œuvre sont généralement trop longs et les coûts jugés trop élevés. D'où l'émergence des tableurs qui autorisent tous les calculs et traitements personnalisés à partir de données téléchargées depuis l'outil de BI central, voire de données complémentaires indisponibles dans le Système d'Information Décisionnel. C'est un paradoxe ! Le développement de l'informatique décisionnelle dans les entreprises a depuis plus de 20 ans contribué à l'essor fantastique d'un outil de bureautique personnelle : Excel !

Cette situation dépasse le cadre de l'entreprise. Les récentes polémiques¹ sur la solidité des calculs réalisés par Thomas Piketty pour démontrer sa thèse sur l'accroissement des inégalités² n'ont d'égales que la contestation des travaux de Carmen Reinhart and Kenneth Rogoff³ sur la relation entre la croissance et la dette publique. De la remise en cause des sources aux erreurs de calculs liées aux mauvais usages d'un tableur (copiés-collés hasardeux, références absolues ou relatives...), tous les prétextes sont bons pour critiquer (à tort ou à raison) ces travaux de sciences économiques.

C'est ainsi que l'on a vu fleurir dans chaque département de l'entreprise des tableaux de bord et indicateurs ad hoc calculés grâce à un tableur. Ces tableaux de bord sont même utilisés dans des instances de décision telles que les CODIR et COMEX. Si les acteurs à l'origine de ces solutions maîtrisent fonctionnellement et techniquement ce qu'ils ont mis en place, la fiabilité des données, la pérennité et la continuité de services ainsi que le partage de l'information restent encore des points faibles majeurs. Les données ne sont pas toujours fiables et échappent à toute traçabilité, les modes de calculs peuvent être contestables et donc aboutir à des décisions erronées, et la dépendance vis-à-vis de l'acteur qui produit les chiffres met en risque le fonctionnement de départements entiers de l'entreprise.

C'est tout l'intérêt des nouveaux outils de BI personnelle qui associent la fiabilité des sources de données à une certaine rigueur de calcul et d'exploitation. Pragmatique et agile dans le meilleur sens du terme, la BI personnelle ne remplace pas les outils plus traditionnels. Elle est en effet incapable de traiter les fortes volumétries des cubes multidimensionnels, de diffuser en masse des rapports, de servir un grand nombre d'utilisateurs simultanés, ou même d'offrir des langages de calcul structurés.

En revanche, les outils de BI personnelle proposent toutes les fonctionnalités attendues en termes d'extraction, de

¹ Voir l'article du Financial Times "Piketty findings undercut by errors"

² Le Capital au XXI^e siècle – Thomas Piketty – Editions du Seuil

³ Le FMI admet qu'il n'existe pas de seuil critique de la dette publique- Le Monde 18 février 2014

⁴ ETL – Extract Transfer and Load

transfert et de chargement de données (ETL⁴), de création et manipulation de cubes tabulaires, d'analyse temporelle, et de publication sur les intranets les plus courants. La chaîne de fabrication est auditable et pérenne, les données sont traçables et le risque de dépendance vis-à-vis d'une ressource particulière est atténué.

Certaines DSI sont réticentes vis-à-vis de ces solutions. Deux arguments peuvent les faire changer d'avis. Ces solutions répondent à des besoins et à des impératifs métiers réels.

(i) En répondant à ce besoin, la DSI augmente sa visibilité auprès du métier et se montre attentive au principes du "business to market".

(ii) Elle reprend la main sur les applications pirates et les circuits non sécurisés d'échanges de données et d'informations potentiellement sensibles.

Même si ces outils sont conçus pour être actionnés directement par les utilisateurs, leur mise en œuvre, pour être réussie, impose quelques pré-requis. Il est ainsi indispensable de former et d'accompagner les utilisateurs. Pour que l'outil donne toute la richesse de ses

fonctionnalités, les utilisateurs doivent avoir été formés tant sur le plan technique (récupération de données, calculs, création et diffusion de rapports et indicateurs), que sur le plan de la mise en œuvre d'un projet de BI et de la gestion de son cycle de vie. Au-delà de ces formations généralistes, il est aussi conseillé d'être accompagné sur le plan métier afin de réussir les premières étapes d'un projet fonctionnel : marketing, logistique, RH ou autre.

Enfin, il est essentiel pour l'entreprise de bien faire la part des cas d'usage qui relèvent de la BI personnelle (souplesse, adaptabilité, interactivité, relative simplicité) et des cas d'usage qui concernent la BI d'entreprise (robustesse, complexité des sources, reporting et diffusion de masse...).

Les outils de BI ont été essentiels pour construire les organisations d'aujourd'hui dans toute leur complexité. La BI personnelle apporte la souplesse et l'adaptabilité requises par les entreprises de demain. Il ne faut pas pour autant oublier les impératifs de rigueur et de gestion qui prévalent en la matière.

F.A

B.D-R

Fakhreddine AMARA débute sa carrière en 2001 et développe une expertise solide dans le domaine du conseil et de l'intégration des solutions de Business Intelligence. Il dirige des projets décisionnels dans les domaines de la finance, des ressources humaines et des ventes, dans les secteurs des télécoms, de l'énergie et du service. En 2005, il s'oriente plus particulièrement vers le conseil en pilotage de la performance. Il accompagne des entreprises notamment dans la grande distribution, la banque-assurance et l'industrie, dans l'optimisation et la transformation de leurs Systèmes d'Information Décisionnels. Il développe par ailleurs des offres telles que le pilotage par les activités (Activity-Based Costing) et le pilotage de la performance commerciale. Il rejoint le Groupe **Keyrus** en 2012 pour renforcer le conseil BI et intervient sur les activités de schémas directeurs et de Big Data. En février 2014, il prend la co-direction de l'entité Conseil et Intégration BI de la région IDF.

Bertrand DAVID-RENOTTE est expert décisionnel certifié sur les technologies Microsoft depuis 10 ans. Après une première expérience dans l'industrie où il est en charge de la qualité et de la fiabilité des données techniques au sein des Systèmes (ERP/GPAO), il poursuit sa carrière comme consultant spécialiste SGBD. Il développe une forte expertise autour de Microsoft SQL Server 6.5 et suit depuis toutes les évolutions de la plate-forme. En 2010, Bertrand rejoint le Groupe **Keyrus** en tant qu'expert en Business Intelligence et référent sur des projets en mode Agile/Scrum. Il est aujourd'hui l'un des premiers experts autour des dernières solutions de l'éditeur Microsoft en BI Personnelle (Microsoft Power BI), Big Data (Microsoft Analytics Platform System) et Cloud (Microsoft Azure).

A PROPOS DU GROUPE KEYRUS

Acteur majeur du conseil et de l'intégration de solutions de Business Intelligence et Digitales pour les Grands Comptes et de solutions ERP/CRM pour le Mid Market, **Keyrus** emploie à ce jour près de 2000 collaborateurs dans 15 pays sur 4 continents et accompagne ses clients dans l'optimisation de leur efficacité et de leur performance en leur offrant une gamme complète de prestations dans les domaines suivants :

- Conseil en Management
- Business Intelligence – Performance Management
- Digital Business – Big Data & Analytics
- Solutions de Gestion pour l'Entreprise (ERP/CRM)

Le Groupe **Keyrus** est coté sur le compartiment C de l'Eurolist d'Euronext Paris (Compartiment C/Small caps - Code ISIN : FR0004029411 – Reuters : KEYR.LN – Bloomberg : KEYP FP)

Plus d'informations sur : www.keyrus.fr