

Sept critères à prendre en compte lors de l'intégration d'une solution d'aide à la décision

Guide pratique pour les éditeurs de logiciels qui envisagent d'acheter une application ou de la développer en interne

Tri Tu

Directeur du consulting en matière d'intégration de solutions d'aide à la décision

Votre application aide les clients à résoudre des problèmes. Vous en tirez une grande fierté, tout comme vous vous enorgueillissez du rôle qu'elle joue dans la réussite de leur société et dans leurs décisions stratégiques.

Toutefois, les commerciaux vous font voir les choses sous un autre angle. Des opportunités n'ont pas abouti, pas parce que l'application ne fonctionne pas, mais plutôt parce que les clients ne savent pas bien l'utiliser. Une société concurrente vient de déployer une nouvelle solution d'analyse visuelle qui fait beaucoup parler d'elle. Qu'elle utilise le terme « visualisations de données », « rapports » ou « tableaux de bord » ; il est évident que les avantages de cette solution se résument à une esthétique agréable. Vous savez que l'outil n'est pas très efficace et que toute cette exaltation ne durera pas longtemps. À moins que les fonctionnalités de ce concurrent ne soient vraiment efficaces et rapides... Comment vos commerciaux peuvent-ils convaincre les prospects avec des analyses et des rapports obsolètes, lents et incomplets ?

Se décider à opter pour de nouveaux outils d'analyse visuelle, de nouveaux tableaux de bord et de nouveaux rapports est facile comparé au dilemme suivant : vaut-il mieux acheter une solution ou la développer soi-même ? Les éditeurs de logiciels indépendants sont sans cesse confrontés à ce choix et d'autres critères entrent en compte.

Cependant, l'intégration d'outils d'analyse visuelle et de solutions d'aide à la décision n'a rien d'anodin. C'est une discipline qui évolue rapidement et dont les enjeux sont élevés. Si tout va bien, les analyses visuelles aideront vos clients à entamer des discussions productives basées sur le logiciel que vous leur fournissez. Mais si les outils d'analyse visuelle ne sont pas à la hauteur, votre image et la réputation de votre société en pâtissent.

Bien qu'il ne soit pas toujours facile de savoir s'il vaut mieux acheter une solution ou la développer soi-même, sept critères peuvent vous aider à prendre une décision éclairée à ce sujet. Ce livre blanc vous permet d'identifier et d'évaluer chacun de ces critères.

1. Fournissez des analyses visuelles, des tableaux de bord et des rapports qui parlent aux utilisateurs.
2. Recherchez un délai de mise sur le marché le plus court possible : le développement doit être rapide.
3. Assurez-vous un déploiement sans difficultés.
4. Tirez parti de l'expertise de votre société.
5. Optez pour une intégration facile dans votre plate-forme.
6. Garantissez la compatibilité totale des données.
7. Déterminez si les bénéfices compensent l'engagement financier.

1. Fournissez des analyses visuelles, des tableaux de bord et des rapports qui parlent aux utilisateurs.

Imaginez ce moment crucial, lorsque vous sortez une nouvelle version de votre logiciel et que les clients la découvrent. Un par un, ils ouvrent votre application et voient les données s'animer dans les nouveaux tableaux de bord, rapports et outils d'analyse. Quelle est leur première impression ? Qu'en pensent-ils ?

Vous souhaitez qu'ils voient clairement les nouveaux avantages qu'offre votre application. Vous voulez qu'ils trouvent les analyses efficaces et conviviales. Et vous souhaitez que l'outil exprime votre singularité et votre sens de l'innovation.

Toutefois, si l'interface de votre solution d'analyse est obsolète et inadaptée, le potentiel de votre application peut passer inaperçu. Les informations et les avantages que vous auriez pu offrir restent inexploités. À tort ou à raison, les clients ont tendance à se laisser impressionner par une jolie interface.

L'apparence a plus d'importance qu'on ne pourrait le penser. Une solution d'analyse performante est bien plus qu'un simple outil de création de rapports ou de graphiques. Elle repose sur des principes éprouvés en matière de psychologie cognitive et d'ergonomie. Elle doit être suffisamment simple pour permettre une interprétation rapide des données et suffisamment flexible pour permettre aux utilisateurs de trouver une réponse immédiate à leurs questions. Son utilisation doit provoquer une seule réaction : « Ouah ! ».

Ouah, disent les utilisateurs, ça marche vraiment ! Ouah, tout est tellement clair que je n'ai pas besoin d'expliquer. Les personnes auxquelles je montre ces analyses comprennent de suite. Lorsque les chiffres étaient répartis dans une suite de colonnes et de lignes, je n'avais rien à dire. À présent, il y a réellement matière à discussion. Cet outil est tellement convivial ! Cet outil me permet de faire tout ce que je veux et il m'est d'une grande aide pour élaborer mon argumentaire lorsque je suis avec un client. Ce graphique facile à interpréter est exactement ce dont j'ai besoin pour cette réunion. Cet outil ne peut que convaincre. Ouah, cette interface est si conviviale que je ne peux plus m'en passer.

La recherche de cet effet percutant sur les utilisateurs constitue une bonne raison d'acheter plutôt que de développer une solution vous-même. Les entreprises qui conçoivent une interface performante et conviviale passent des années à peaufiner leurs applications d'analyse. Cela représente un gain de temps énorme pour votre équipe.

Qui plus est, vous devez veiller à ce que l'exaltation des clients ne s'essouffle pas. Seule une application évolutive et flexible peut s'adapter suffisamment rapidement aux besoins fluctuants des clients. Lorsque de nouvelles questions émergent de la part de ces derniers, qu'ils doivent trouver d'autres moyens d'exploiter les données ou remanier le tableau de bord de sorte à tirer davantage parti des données, la maturité l'emporte et les applications internes ne peuvent rivaliser.

Si votre équipe a développé votre solution d'analyse et si elle doit y apporter elle-même des modifications, elle se sentira très probablement dépassée par les événements. À peine pensait-elle pouvoir enfin commencer à perfectionner l'application de base qu'elle doit à présent la retravailler. À moins que vous ne choisissiez de ne rien faire ? Si vous aviez opté pour l'achat d'une application flexible, il serait plus facile pour votre équipe de la remanier et de l'adapter ainsi aux besoins changeants des clients.

Soyez prudent si vous résistez au flot des demandes de changement. Les utilisateurs ne sont pas dupes et si vous ne leur permettez pas d'exploiter les données comme ils l'entendent, ils n'hésiteront pas à vous le reprocher. Les analystes de données ne sont réellement satisfaits que lorsque les logiciels d'analyse n'interfèrent pas avec les questions qu'ils se posent. Les données doivent parler vite et bien.

2. Recherchez un délai de mise sur le marché le plus court possible : le développement doit être rapide.

Le développement et le déploiement d'une solution doivent incontestablement être rapides. En cas de retard, vous risquez de vous laisser devancer par la concurrence ou de décevoir les clients. Il est donc essentiel de déterminer la date à laquelle votre solution doit être mise sur le marché et de décider s'il est préférable de l'acheter ou de la développer vous-même. Lorsque vous envisagez de la développer vous-même, demandez-vous si les efforts requis et l'attente qui en découle en valent vraiment la peine.

L'une des idées fausses les plus répandues est qu'il ne faut pas beaucoup de temps pour créer des tableaux de bord et des rapports d'analyse. Nombreux sont les développeurs qui ont dû se rendre à l'évidence : le développement d'une solution d'aide à la décision n'est pas une mince affaire ! La conception, le développement et l'implémentation de solutions d'analyse, de visualisation des données, de tableaux de bord et d'aide à la décision intégrées et conviviales sont plus difficiles qu'on ne pourrait le penser.

Les frais cachés abondent. Et la complexité augmente à mesure que passent les jours. Les spécifications du chef de produit ont été mal interprétées. Le chef de produit découvre que l'équipe de développement a fait un léger compromis afin de faciliter la programmation et ne valide pas la version présentée. Les utilisateurs cherchent des réponses à de nouvelles questions mais les ingénieurs rétorquent que l'application n'est pas conçue pour ce genre d'utilisation. Les besoins évoluent. Petit à petit, au fil des ajouts de spécifications, des prototypes, des réunions et des e-mails, le fossé entre les besoins et l'implémentation se referme et les parties prenantes finissent par aboutir à un consensus. Le produit final s'éloigne souvent de l'objectif initial.

Les équipes qui n'ont pas l'habitude de développer des solutions d'analyse visuelle et d'aide à la décision apprennent, pour ainsi dire, « sur le tas », ce qui génère des dépenses supplémentaires, du temps perdu et des incertitudes. Si vos ingénieurs sont des développeurs chevronnés de solutions d'analyse visuelle, vous avez sans doute intérêt à envisager de développer l'application dont vous avez besoin en interne. Toutefois, rares sont les entreprises qui bénéficient d'un tel niveau d'expertise parmi leurs employés.

Qu'en est-il de la propriété intellectuelle ? Pour la protéger, certains éditeurs de logiciels indépendants préfèrent assumer les coûts de développement en interne. Cette décision n'est pas à prendre à la légère. Combien vaut la propriété intellectuelle ? Les avantages de la solution développée par votre équipe dureront-ils suffisamment longtemps et vous offriront-ils une position de leader suffisamment solide pour rembourser tous les coûts ?

L'option la plus rapide consiste sans nul doute à faire appel à un fournisseur spécialisé dont la raison d'être est de créer des outils d'analyse et de visualisation des données qui évoluent selon les besoins du marché. Toute solution d'analyse flexible et compétitive est le résultat de nombreuses années de recherches et de développement.

3. Assurez-vous un déploiement sans difficultés.

Le déploiement est-il facile ? Ou l'alignement des données et la conception de l'interface après l'achat transforment-ils l'implémentation en parcours du combattant, comme lorsque vous déballez un cadeau d'anniversaire et que vous découvrez que vous devez tout assembler vous-même ?

Rien que la connexion aux données peut poser problème. Pour découvrir les défauts d'une application développée en interne, il n'est pas rare qu'il faille attendre d'y intégrer les données réelles, car les clients disposés à la tester en version bêta ne courent pas les rues.

Les applications achetées peuvent bien entendu poser problème également. Si vous achetez une solution d'aide à la décision, assurez-vous que vous ne devez pas changer d'hébergement, migrer les données ni revoir les structures de données. Évitez également les schémas en étoile et les bases de données analytiques spéciales. Essayez plutôt de trouver une solution qui fonctionne avec pratiquement n'importe quelle base de données, indépendamment de sa taille ou de son type. Veillez également à ce qu'elle s'intègre facilement à votre infrastructure, qu'il s'agisse de l'y intégrer ou de l'utiliser comme solution autonome, que le client soit léger ou non. Vérifiez que le logiciel est totalement compatible avec votre solution. L'objectif ultime est de permettre à vos clients et à vous-même de faire tout ce que vous voulez.

4. Tirez parti de l'expertise de votre société.

Vous allez chez l'épicier pour acheter vos vivres, chez le mécanicien pour faire réparer votre voiture et chez le coiffeur pour vous faire couper les cheveux. Dans notre monde moderne, chaque entreprise a son lot de spécialités. Pour avoir ce qu'il y a de mieux, vous allez chez un spécialiste qui connaît son sujet et propose des prix raisonnables. Vos clients s'adressent à vous pour les mêmes raisons.

Imaginez que vous soyez connu pour créer des logiciels de gestion des transactions comptables et des données financières. Le développement de ce type de solution n'est pas chose facile. Loin de là ! Votre personnel travaille dans ce domaine spécifique chaque jour depuis de nombreuses années. Vous êtes fier de votre produit et vous auriez tort de ne pas l'être.

Puis, un jour, vous demandez à votre équipe de créer un logiciel avancé d'analyse, de visualisation des données et d'aide à la décision. Même si elle accepte de relever le défi, ce n'est pas envisageable.

En réalité, les connaissances qui vous seront le plus précieuses dans ce projet sont celles des employés en contact direct avec le client. Ceux-ci savent quels types de données sont réellement utiles aux clients et sont disposés à créer l'interface dont ces derniers ont besoin. Ils connaissent parfaitement le client, ainsi que la façon dont il utilise les données que vous fournissez. À ce titre, ce sont les mieux placés pour créer les outils d'analyse appropriés.

Voilà comment tirer parti de l'expertise de votre entreprise. Le personnel qui est en contact direct avec le client peut se concentrer sur ce qu'il connaît le mieux. Et de leur côté, les développeurs peuvent se consacrer à l'amélioration de l'application de base.

5. Optez pour une intégration facile dans votre plate-forme.

Que vous décidiez d'acheter une solution ou de la développer, le but ultime est que vos clients puissent faire ce qu'ils veulent. Cette solution doit faciliter le quotidien des utilisateurs en évitant les connexions multiples, les interactions compliquées avec l'application de base et toute incohérence au niveau de l'interface.

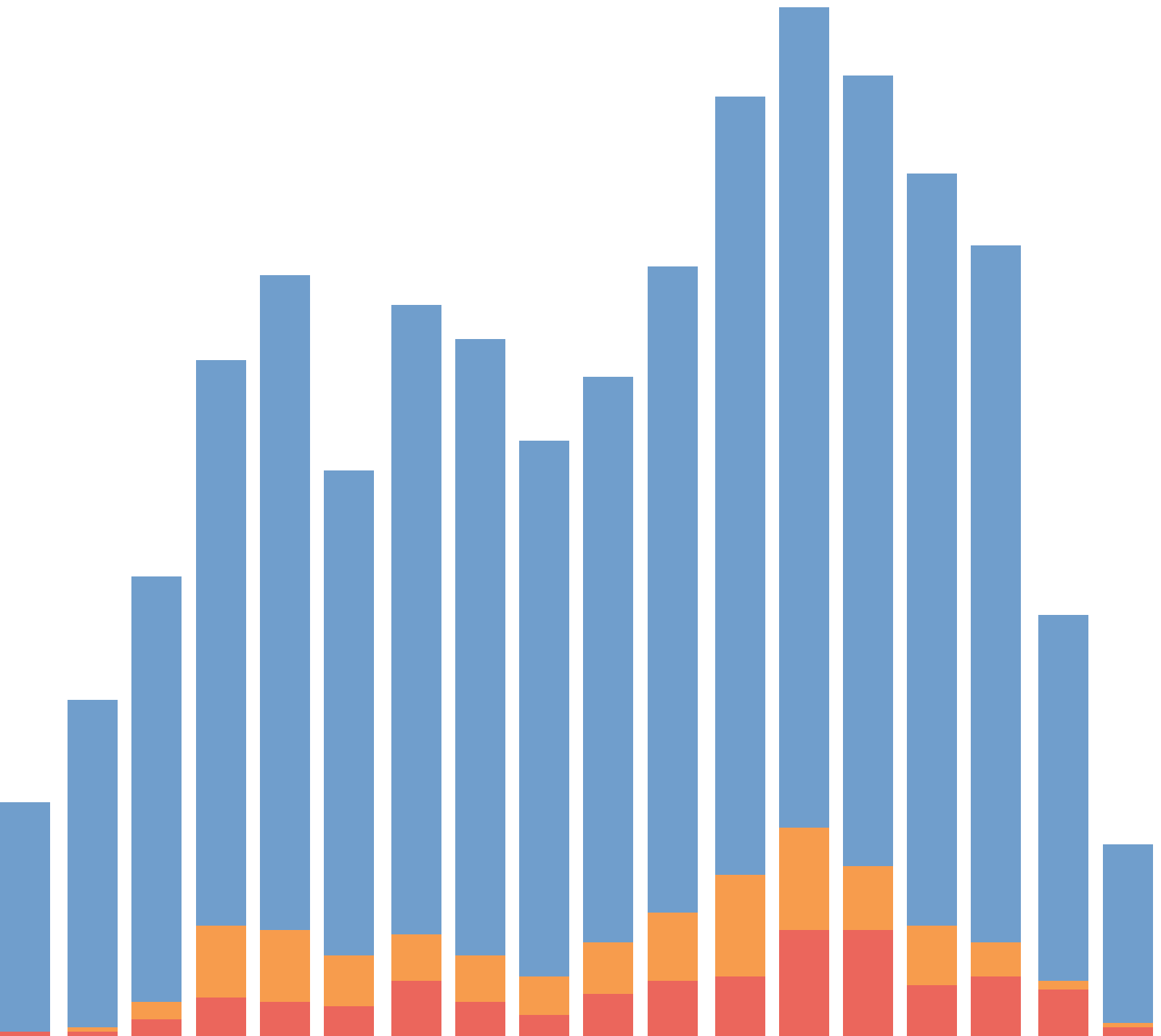
Une application mature est transparente. Elle repose sur l'application de base, sans API ni SDK, comme si de rien n'était. Elle entre en action lorsqu'un ingénieur ajoute une URL dans le code, comme lorsque quelqu'un intègre une vidéo YouTube dans un blog. C'est à partir de là que l'application d'analyse échange facilement des directives avec l'hôte.

Lorsque les utilisateurs doivent partager leur travail, le niveau d'intégration d'un outil mature se traduit par la simplicité avec laquelle ils ont accès aux formats populaires dont ils ont besoin. Ces formats doivent inclure les navigateurs Web, ainsi que les fichiers PDF et PowerPoint, ou encore les JPEG prêts à copier-coller.



« Tableau s'est concentré sur ce qu'il fait de mieux, ce qui nous a permis de nous consacrer nous-mêmes à ce que nous faisons de mieux. »

- ANKUR JETHI, DÉVELOPPEUR EN CHEF



6. Garantissez la compatibilité totale des données.

L'interprétation et l'analyse des données seront-elles immédiates ? Ou les clients devront-ils faire appel à votre équipe d'assistance pour traiter les données, auquel cas vous risquez d'en agacer plus d'un ?

Dans ce cas, les utilisateurs ont le sentiment d'avoir perdu le contrôle. Ils doivent interrompre leur travail, appeler l'assistance et attendre, ce qui ne leur semble pas normal du tout. Le logiciel ne devrait-il pas être capable de lire les données, quelles qu'elles soient ?

Le problème persiste, même lorsque la transformation des données est prise en charge, notamment lorsque vous actualisez les magasins de données. Inévitablement, il y a un écart entre les enregistrements des transactions en direct et les données transformées, ce qui suscite des questions embarrassantes. Les données disent X d'un côté et Y de l'autre. Comment savoir quelle version est correcte ? Tout le monde est perplexe et personne ne sait réellement quoi faire.

Il est bien plus raisonnable de s'assurer que le logiciel d'analyse intégré lit les données de votre application de manière native, sans aucune transformation, sans aucune mise en forme spécifique et sans aucun retard. La lecture native des données permet d'exploiter ces dernières instantanément et de générer ainsi des analyses de transactions commerciales en temps réel. Les outils d'analyse qui prennent en charge cette fonctionnalité permettent aux utilisateurs de rester concentrés sur leurs analyses et c'est tout ce qu'ils demandent !

7. Déterminez si les bénéfices compensent l'engagement financier.

La plupart de ces critères appellent une autre question : quelle orientation donner à nos investissements pour un rendement optimal ? Plusieurs facteurs entrent en compte. Tout d'abord, vous devez estimer les coûts directs et indirects engagés tout au long du cycle de vie du logiciel, qui s'étend généralement sur sept ou huit ans.

Dès le premier jour, le développement en interne d'une application d'analyse présente un coût de substitution pour les experts qui sont en contact direct avec le client, car ils doivent imaginer et décrire en détail un type de logiciel auquel ils ne sont pas habitués. Et ils doivent le faire chaque fois que les ingénieurs terminent une itération et qu'ils proposent de nouvelles fonctions ou de nouveaux compromis. Le coût de substitution est la différence de valeur entre cette tâche inhabituelle et les tâches quotidiennes.

En revanche, ces experts génèrent beaucoup plus de valeur lorsqu'ils ont un contrôle direct sur ce qu'ils veulent obtenir. Une application de visualisation des données bien conçue et mature transforme le supplice que représente le développement contrôlé à distance en une mise en pratique transparente de leur expertise. Comme la nouvelle interface d'analyse découle de l'expertise de votre personnel, au final, le coût de substitution est nul.

Cela marche aussi pour vos développeurs. Lorsque les experts qui sont en contact direct avec le client conçoivent leurs propres graphiques, ils laissent le temps aux ingénieurs de se concentrer sur ce qu'ils font de mieux. Là aussi, le coût de substitution est donc nul.

L'étape de développement implique un autre coût de substitution. L'interface soignée de votre concurrent continue d'émerveiller les foules. Vos commerciaux annoncent aux prospects la grande nouveauté que vous allez sortir très prochainement, en espérant qu'ils attendent. Mais combien d'entre eux attendront vraiment ?

Le déploiement marque le début d'une autre phase de coûts. Rien n'est immuable, surtout dans le domaine de la technologie. La forme des données et les besoins des clients peuvent changer, tout comme il est probable que la concurrence évolue. Tout changement implique un remaniement de la conception et de l'ingénierie et donc, des coûts supplémentaires pour les ingénieurs, les clients et le personnel.

D'ailleurs, la plupart des frais de logiciel interviennent après l'implémentation. Une analyse rigoureuse du cycle de vie qui estime de manière réaliste les coûts inhérents à la maintenance continue requise par les développeurs en interne fait souvent pencher la balance en faveur de l'achat d'une solution.

Pour prendre une décision, tous ces coûts doivent être comparés avec ceux qu'implique l'achat d'une solution d'analyse.

Étude de cas : Omega Legal Systems

Il y a à peu près deux ans, Omega Legal Systems commençait à perdre des clients. Selon les commerciaux, la concurrence venait de sortir une nouvelle solution avec des tableaux de bord particulièrement attrayants.

Depuis 1975, Omega fournit des logiciels d'aide à la décision de premier ordre aux cabinets juridiques de taille moyenne à grande. L'entreprise ne pouvait donc pas se laisser devancer par la concurrence sur un aspect aussi important de son activité.

L'interface tape-à-l'œil de la concurrence fait parler d'elle, mais est-elle réellement efficace ? C'est ce que Mary Steele, la chef de produit, a essayé de déterminer. « Leurs écrans, ainsi que leurs indicateurs visuels attiraient l'œil », explique-t-elle, « mais à part ça, il n'y avait rien d'exceptionnel ».

Au fil de ses recherches, elle est tombée sur les articles de Stephen Few, un expert de renom en matière de visualisation de données. À maintes reprises, Stephen Few mentionnait Tableau. Mary Steele a donc téléchargé une version d'évaluation gratuite sur le site de Tableau. Au bout de quelques heures, elle envoie un e-mail à son développeur en chef Ankur Jethi, dans lequel elle écrit : « Il faut que tu voies ça ! ».

Ankur Jethi télécharge alors à son tour la version d'essai de Tableau et passe la nuit à la tester. Au petit matin, il est convaincu que la solution interne d'Omega n'a pas d'avenir. Jamais elle ne pourra être à la hauteur de Tableau.

En moins de trois mois, Omega signe un contrat OEM avec Tableau. Au bout de six mois, l'entreprise sort Visual Express, son nouveau produit basé sur Tableau.

Ankur Jethi a qualifié d'unique la simplicité des échanges avec l'équipe de développement de Tableau. « Tableau s'est concentré sur ce qu'il fait de mieux, ce qui nous a permis de nous consacrer nous-mêmes à ce que nous faisons de mieux », explique-t-il.

Omega a commencé par créer une application autonome avec des classeurs destinés à des utilisateurs spécifiques. Nombre de ces utilisateurs sont des hauts dirigeants ou des employés qui commencent par se concentrer sur l'aspect global, puis rentrent dans le détail des données. Par exemple, l'une des vues permet à l'un des hauts responsables de visualiser les indicateurs stratégiques de la société, telles que les factures impayées et les projets non facturés, dans un seul et même écran, sans graphiques superflus. Pour consulter des informations plus détaillées, un seul clic suffit. Omega a également utilisé Tableau pour permettre aux utilisateurs de tirer davantage parti de leurs rapports habituels.

« La réaction des utilisateurs a dépassé nos attentes », explique Mary Steele. « Les clients et les prospects notent une réelle différence. Il n'y a pas d'effets visuels superflus. Notre solution d'aide à la décision répond à leurs besoins, et ce pour un coût bien inférieur à celui des concurrents. Grâce à elle, nos ventes ont augmenté de 200 % au cours de ces deux dernières années. »

À présent, les commerciaux d'Omega ont le sourire. Mary Steele ajoute : « Les clients de nos concurrents vont jusqu'à leur demander quand ils comptent proposer les mêmes fonctionnalités que nous. »

Conclusion

Personne ne sait mieux que vous s'il est préférable que vous achetiez une solution d'aide à la décision ou que vous la développiez vous-même. La décision dépend de votre situation actuelle, de vos priorités et de vos ressources.

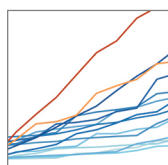
Sept facteurs peuvent toutefois vous aider à faire le bon choix :

- Quelle est l'option qui garantit le déploiement le plus rapide ?
- Quelle est l'option qui garantit le déploiement le plus facile ?
- Quelle est l'option qui vous permet de tirer parti de votre expertise et non de vous en éloigner ?
- Quelle est l'option qui s'intègre avec votre logiciel en toute fluidité ?
- Quelle est l'option qui lit toutes les données de votre client ?
- Quelle est l'option la plus rentable ?

Certaines sociétés ont tout intérêt à développer elles-mêmes leur solution. Toutefois, pour les éditeurs de logiciels indépendants qui cherchent à raccourcir le délai de mise sur le marché et à accélérer le déploiement du produit sans nuire à sa qualité, il est souvent préférable de recourir à un outil existant qui a déjà fait ses preuves auprès d'autres clients.

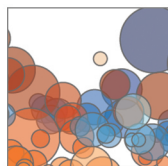
À propos de Tableau

Tableau Software aide les utilisateurs à voir et à comprendre leurs données. En proposant une approche révolutionnaire de l'aide à la décision, Tableau vous permet de vous connecter à vos données, de les visualiser et de les partager rapidement et facilement, aussi bien sur un ordinateur que sur une tablette. Créez et publiez des tableaux de bord et partagez-les avec vos collègues, partenaires ou clients, sans avoir de connaissances particulières en programmation. Découvrez comment Tableau peut aider votre entreprise. Téléchargez la version d'évaluation gratuite à l'adresse tableau.com/fr-fr/products/trial.



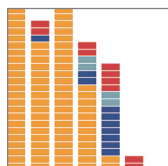
Ressources supplémentaires

- Analyses intégrées de Tableau (en anglais)



Contenu associé

- Intégration de la solution décisionnelle : partenariat OEM avec Tableau (livre blanc)
- LeanKit réduit les coûts tout en améliorant ses services (en anglais)
- Les équipes de sport professionnel obtiennent des informations détaillées sur les clients avec le logiciel KORE



Explorer d'autres ressources

- Séries de webinaires
- Formation et didacticiels sur l'intégration de solutions d'aide à la décision
- Communauté de partenaires OEM

