



Les solutions décisionnelles :

Ce que tout responsable informatique
doit savoir concernant les besoins
réels des professionnels

Les entreprises et leurs utilisateurs ont besoin de pouvoir analyser rapidement leurs données afin d'identifier les problèmes éventuels, leurs causes ainsi que des pistes d'amélioration. Ces analyses doivent ensuite être contrôlées et diffusées auprès d'autres personnes.

Avec les solutions décisionnelles classiques, la création et la gestion d'analyses efficaces peuvent prendre des mois et nécessitent des ressources coûteuses. En outre, la situation aura probablement évolué d'ici que les analyses soient générées, ce qui peut être préjudiciable pour l'entreprise et ses clients.

Sur le marché actuel, la demi-vie d'une solution décisionnelle est généralement inférieure à la durée de vie du projet nécessitant sa mise en œuvre. Résultat : le retour sur investissement est systématiquement négatif. L'heure est donc venue d'aborder le problème sous un nouvel angle afin que les responsables d'entreprise et leurs employés puissent trouver les réponses à leurs questions, de manière simple et rapide.

C'est ainsi que nous avons assisté à l'émergence d'une nouvelle approche de l'informatique décisionnelle : l'informatique décisionnelle opérationnelle. L'objectif : permettre à chaque collaborateur de l'entreprise de prendre chaque jour des décisions en s'appuyant sur une meilleure analyse des tendances commerciales et marketing, des interactions client, des plans de production, des inventaires, etc.

D'aucuns disent que cette tendance perce tout juste, mais c'est faux. Lorsque de nombreux employés déclarent se débrouiller avec Excel ou utiliser ce rapport secret spécialement généré par leur collègue informaticien, ils font en fait référence à des formes d'informatique décisionnelle opérationnelle. En réalité, bon nombre d'entreprises ont déjà trouvé des solutions (durables ou non) afin que leurs employés bénéficient d'une solution décisionnelle opérationnelle, via un accès et des outils spécifiques.

La principale question est d'identifier les exigences liées à un système décisionnel opérationnel. Quel investissement l'informatique décisionnelle opérationnelle représente-t-elle en termes d'environnement et de fonctionnalités ? Une entreprise peut-elle se permettre d'attendre une telle initiative descendante ? Existe-t-il des alternatives plus efficaces et plus rapides aux feuilles de calcul déconnectées et aux rapports disparates ?

Les entreprises doivent évaluer cette génération de

solutions décisionnelles au regard de sept exigences majeures :

1. **Disponibilité immédiate.** Réutilisez l'infrastructure et les entrepôts de données existants.
2. **Réponse rapide.** Obtenez plus rapidement la réponse à votre question.
3. **Options avancées, au-delà des rapports.** Analysez et résolvez rapidement les problèmes, au-delà de leur simple signalement.
4. **Accès à n'importe quelles données, à tout moment.** Accédez aux données non disponibles pour les informaticiens.
5. **Libre-service.** Créez des rapports et des vues, sans l'aide de l'équipe informatique.
6. **Collaboration.** Partagez et mettez à jour en temps réel vos analyses et résultats.
7. **Simplicité.** Commencez sans formation et perfectionnez-vous via un apprentissage minimal.

1 Disponibilité immédiate

L'informatique décisionnelle classique suppose des déploiements complexes au cours desquels les données sont extraites, converties et chargées dans un autre format dont la sécurité risque de poser problème. L'équipe informatique doit alors gérer l'installation et la maintenance de ces systèmes et entrepôts de données redondants.

Les solutions décisionnelles, telles qu'on les conçoit aujourd'hui, doivent permettre un accès direct aux données, à partir des investissements existants. Les tâches d'installation et de maintenance doivent être relativement réduites. Voici le scénario idéal : aucune nouvelle base de données à installer ou configurer, aucun nouveau serveur intermédiaire, aucune opération de modélisation ni d'extraction, conversion et chargement de données (ETL) depuis les systèmes sources vers les entrepôts, aucun cours de formation et aucune nouvelle certification requise pour les informaticiens.

Plus important encore, les solutions décisionnelles doivent respecter d'emblée les modèles d'authentification et de sécurité existants, sans nécessiter la mise en place de nouvelles mesures de sécurité.

2 Réponse rapide

Les solutions décisionnelles classiques génèrent des volumes importants de rapports textuels, de graphiques statiques et de tableaux de bord. Ces derniers sont d'ailleurs devenus la panacée à bon nombre des problèmes liés aux données générées via les solutions décisionnelles. Mais comme le souligne Stephen Few, auteur et expert reconnu en informatique décisionnelle, « la plupart des tableaux de bord actuellement utilisés par les entreprises présentent des défauts. Au mieux, ils n'apportent qu'une partie de l'éclairage nécessaire pour contrôler l'activité ». Il poursuit :

« Le problème ne provient pas de la technologie, tout du moins pas essentiellement, mais du fait que les données soient présentées de façon peu efficace. Pour remplir leur objectif et dévoiler tout leur potentiel, les tableaux de bord doivent être capables d'afficher un large éventail d'informations dans un espace réduit, ceci de manière claire et instantanée. Leur conception doit s'appuyer sur la puissance de la vision et la capacité du cerveau humain à appréhender et traiter rapidement plusieurs blocs d'informations. »

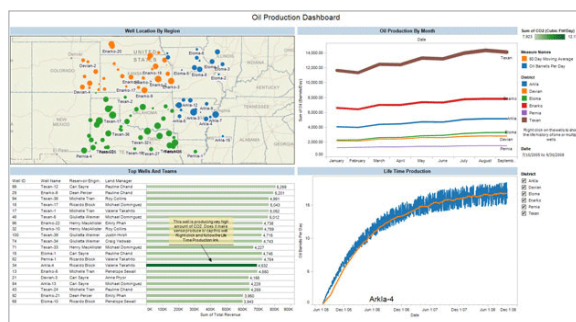


Figure 1. Des données plus détaillées

Grâce aux tableaux de bord, vous pouvez visualiser et comprendre les tendances et les modèles de manière plus rapide et plus efficace. Une réponse plus rapide suppose nécessairement des techniques de visualisation de données de pointe et une conception bien pensée.

3 Options avancées, au-delà des rapports

Fondamentalement, l'informatique décisionnelle classique propose un accès de base aux informations, ce qui n'offre qu'un début de réponse. Ces interfaces ne

sont pas conçues pour résoudre les problèmes. Un rapport ou une vue classique sera capable de répondre à une question, mais rarement à la suivante. Avec les nouvelles solutions décisionnelles, l'utilisateur doit pouvoir explorer et analyser rapidement les données en répondant non seulement à la question qui le taraude, mais aussi à la suivante, et à celle qui viendra ensuite, etc. En clair, il doit obtenir une réponse à chaque nouvelle question potentielle, et ce de manière simple et rapide. Les solutions actuelles doivent être capables de remplir les fonctions suivantes : interroger, synthétiser, analyser sous forme de tableau à double entrée, émettre des hypothèses, présenter et signaler à la volée, en fonction de la direction que prend l'analyse.

4 Accès à n'importe quelles données, à tout moment

Dans la mesure où les besoins en matière d'analyse varient d'un employé à l'autre, il se peut que l'entrepôt de données ne renferme pas toutes les informations requises pour chacune des analyses, toutes considérations de taille mises à part. Pour se montrer efficaces, les solutions décisionnelles actuelles doivent permettre l'accès à ces données externes ainsi que leur analyse.

Voici ce que l'on attend d'une solution décisionnelle nouvelle génération : être capable de se connecter aux entrepôts de données habituels (OLAP, ROLAP, HOLAP) et de les lire, mais aussi d'exploiter les données stockées sur les ordinateurs de bureau (fichiers texte, Excel, etc.) ou en dehors de la solution, sans reformatage ni migration vers l'entrepôt.

5 Libre-service

Pour générer les vues et rapports spécifiques permettant à chaque employé de comprendre et d'utiliser efficacement les informations, il faut bien plus de ressources que n'en dispose un département informatique. En outre, la demande liée aux nouveaux rapports entraînerait un goulot d'étranglement au niveau informatique. Et quand bien même les ressources seraient disponibles, la plupart des professionnels seraient incapables d'anticiper leurs besoins en termes de vue ou rapport.

« Pour remplir leur objectif et dévoiler tout leur potentiel, les tableaux de bord doivent être capables d'afficher un large éventail d'informations dans un espace réduit, ceci de manière claire et instantanée. »

– Stephen Few

L'informatique décisionnelle nouvelle génération doit permettre à l'utilisateur de définir ses propres vues et rapports. Elle doit donc inclure une composante de libre-service.

6 Collaboration

Le point fort des solutions décisionnelles a toujours été de générer des rapports automatisés pouvant être diffusés au sein de l'entreprise. D'ailleurs, certains pourraient avancer que la création et la diffusion de rapports automatisés constituent les principaux atouts de l'informatique décisionnelle classique.

Aujourd'hui, une solution décisionnelle doit être capable de faire trois fois plus. Elle doit d'abord permettre aux professionnels de définir les rapports automatisés, au-delà des simples tâches de création et de diffusion. L'utilisateur doit être en mesure non seulement de modifier la présentation et les paramètres du rapport ou de la vue, mais aussi de configurer facilement les destinataires de chaque vue, et les données sous-jacentes. Il doit ensuite pouvoir publier ces informations pour les rendre accessibles à leurs destinataires (sous réserve qu'ils disposent des autorisations appropriées).

Deuxièmement, les destinataires doivent avoir la possibilité de participer à des sessions de questions-réponses succinctes concernant ces rapports et analyses. En effet, il n'est pas rare que des questions supplémentaires surgissent. Celles-ci pourront être résolues sans avoir à relancer toute l'analyse ni à interroger l'expert en analyse de données.

Enfin, ces analyses doivent être mises à jour en temps réel, de sorte que chaque collaborateur obtienne les bonnes réponses aux bonnes questions chaque fois qu'il les consulte. En outre, avec les mises à jour à la demande, plus besoin de régénérer sans cesse les analyses.

7 Simplicité

Les solutions décisionnelles classiques nécessitent généralement plusieurs jours de formation en salle, même pour les utilisateurs occasionnels. Au jour d'aujourd'hui, c'est tout simplement irréaliste. Qui plus est, seule une partie des utilisateurs potentiels bénéficieront des avantages de la solution.

L'informatique décisionnelle doit être suffisamment simple d'utilisation pour que quasiment chaque employé de l'entreprise soit capable d'effectuer un large choix de demandes, sans formation. Bien entendu, ceux qui souhaitent exploiter des fonctions plus avancées doivent pouvoir se former à tout moment via des ressources facilement accessibles (cours en ligne et à la demande, didacticiels, etc.) et pas simplement en suivant des cours en salle coûteux.

Conclusion

Deux tendances se dégagent clairement à l'heure actuelle : les professionnels souhaitent interroger leurs données et obtenir des réponses en temps réel, mais se désolent de ne rien voir bouger en ce sens. L'analyse joue un rôle essentiel dans tous les secteurs d'activité et à tous les échelons de l'entreprise, depuis le responsable RH de l'entreprise cotée au CAC 40 au commercial de la petite start-up.

À l'ère de l'information illimitée, il est vital de prendre les mesures qui s'imposent pour mettre à jour ou déployer des solutions décisionnelles accessibles, utiles, efficaces et simples d'utilisation pour l'ensemble de l'entreprise. L'informatique décisionnelle opérationnelle promet de répondre largement à cette problématique, à condition qu'elle remplisse les sept principales exigences des professionnels. Tableau révolutionne la façon dont les entreprises exploitent leurs données.

À propos de Tableau

Tableau Software aide les utilisateurs à visualiser et à comprendre leurs données. Considérée par Gartner comme l'entreprise d'informatique décisionnelle qui connaît la plus forte croissance au monde en 2011, Tableau permet d'analyser, visualiser et partager des informations de manière simple et rapide. Avec plus de 6 500 clients à travers le monde de taille et de secteurs d'activité les plus variés, les produits Tableau sont utilisés à l'échelle d'une entreprise, d'un bureau ou lors des déplacements. Pour découvrir l'impact potentiel de Tableau sur vos données, téléchargez la version d'essai gratuite à l'adresse www.tableausoftware.com/fr-fr/products/trial.