



7 conseils pour sélectionner une plate-forme de solution décisionnelle

Auteur : Ellie Fields, directrice principale, marketing produits,
Tableau Software

Août 2012

Les responsables informatiques expérimentés en savent beaucoup sur la sélection de la bonne solution. Voici 7 conseils, tirés de l'expérience, pour vous aider à faire le bon choix :

1 Prenez la main.

Vous voulez faire un test sur vos données (POC) ? Parfait. Le fournisseur ne laisse pas vos collaborateurs prendre la main pendant ce test ? Étrange.

Cela revient à essayer une voiture en laissant le commercial la conduire. Vous ne ressentirez pas le problème d'embrayage ou le roulis de la voiture. Il en va de même avec les logiciels. Découvrez comment il se conduit et ce qu'il a « sous le capot » : avec vos propres mains, pas celles du fournisseur.

Voici les éléments clés à tester :

- Les utilisateurs peuvent-ils facilement se connecter aux données ? Le logiciel prend-il en charge différentes sources de données ou uniquement celles au format propriétaire du fournisseur ? A-t-il été nécessaire de passer des jours à pré-charger les données avant de pouvoir se connecter ?
- Est-il nécessaire de recourir à de la programmation (et jusqu'à quel point) pour créer des rapports et des tableaux de bords de base ?
- Qu'impliquent le partage et la mise à jour du contenu ?
- Le logiciel a-t-il du mal à l'échelle du test ou pourrait-il facilement gérer beaucoup plus d'utilisateurs et de plus gros volumes de données ? Après tout, c'est l'objectif de ce test.

2 Découvrez qui l'utilise.

Lorsque vous discutez avec des clients existants, découvrez qui l'utilise réellement dans l'organisation. S'agit-il de quelques analystes hautement formés, enfermés quelque part dans une pièce ? S'agit-il

réellement d'une solution décisionnelle en libre-service, chacun, depuis la direction jusqu'au plus bas de l'échelle, obtenant des résultats ?

Vous saurez que vous avez affaire à un logiciel dormant, peu ou non utilisé, dans les cas suivants :

- seules quelques personnes utilisent une solution chère et largement déployée ;
- les utilisateurs ont dû suivre une formation lourde (et onéreuse) pour commencer à l'utiliser ;
- les utilisateurs ont l'air déçus, fatigués et surmenés.

Recherchez des vidéos gratuites en ligne pour aider les utilisateurs à commencer à utiliser et le logiciel et interrogez le fournisseur sur les options de formation. Une palette d'options devrait être disponible mais, dans tous les cas, il devrait être aisé de commencer à l'utiliser.

La solution décisionnelle doit permettre d'obtenir des informations là où les décisions se prennent. C'est la consommation de la solution décisionnelle. C'est une énorme valeur ajoutée pour une entreprise. Si vous réussissez à atteindre ceci dans votre organisation, vous aurez pris la bonne décision.

3 Découvrez qui génère les requêtes au niveau des rapports et des modifications.

Ce que les services informatiques détestent le plus : devoir effectuer la moindre modification demandée par les utilisateurs.

Ce que les utilisateurs détestent le plus : faire la queue auprès des services informatiques dans l'attente des modifications.

Pourquoi la plupart des solutions décisionnelles d'entreprise favorisent ces deux situations ? Cela s'explique par le fait que des connaissances

spécialisées ou de la programmation sont nécessaires pour réaliser la moindre petite modification, comme ajouter une colonne ou la reformater. Une solution digne de ce nom donne aux utilisateurs de la souplesse dans la conception des rapports tout en renforçant la sécurité et en fournissant des données et des métadonnées centralisées.

Les bons services informatiques passent leur temps à gérer l'architecture des informations, la sécurité, à planifier des déploiements, à sélectionner les meilleures solutions, et non à gérer une file d'attente interminable de demandes de modifications. Les utilisateurs de solutions décisionnelles souhaitant obtenir des réponses aux questions légitimes qu'ils se posent sur leurs affaires, ils veulent toujours de nouvelles vues sur leurs données. Votre solution ne devrait pas faire du service informatique le lien central de chaque rapport de solution décisionnelle : c'est inefficace et met le service informatique et l'entreprise dans des positions délicates.

4 Vous pouvez déployer rapidement et effectuer les modifications lorsqu'elles sont nécessaires.

La mise en œuvre d'une solution, quelle qu'elle soit, demande du travail. Si des mois et des mois sont passés à recréer votre infrastructure et à déplacer vos données avant que les utilisateurs ne puissent y accéder, une alarme doit retentir.

De nombreux logiciels de solution décisionnelle vous obligent à utiliser leurs entrepôts de données, à mettre vos données en mémoire ou à vous servir de leurs protocoles de sécurité propriétaires. La configuration d'« univers » et la définition de métadonnées peut prendre des mois avant que le premier utilisateur ne commence à obtenir des résultats. Au moment où vous déployez votre solution décisionnelle, tout le reste a dû être modifié. La solution décisionnelle est importante. Cependant, elle ne doit pas briser votre architecture de l'information.

S'il est nécessaire de passer autant de temps à configurer le système, il y a des chances que ce dernier soit compliqué et qu'il manque de souplesse. Les entreprises ont tout le temps besoin de changement. Disposer des bonnes métadonnées est vital, mais celles-ci doivent également être souples et extensibles pour que vous puissiez vous adapter aux nouvelles exigences. Dans le cas contraire, votre solution sera obsolète avant que vous ne la déployiez.

Que fait une bonne solution décisionnelle ?

- Elle fonctionne avec différents types de bases de données, d'entrepôts, de fichiers plats et de cubes présents dans votre organisation. Une entreprise dans laquelle toutes les données sont au même endroit n'existe pas.
- Elle vous permet de travailler sur les données en mémoire lorsque vous avez besoin de donner de la vitesse à des bases de données lentes ou de vous connecter directement lorsque vous avez investi dans une infrastructure de données rapide.
- Elle vous permet de fusionner des données à la volée sans qu'un nouvel entrepôt de données ne soit nécessaire (vous épargnant ainsi un projet informatique d'envergure).
- Elle prend en charge votre sécurité existante.

5 Il existe une quantité importante de fonctionnalités non préconçues.

Quel degré de souplesse obtenez-vous de ce que vous achetez ? Si une armée de consultants est nécessaire à la réalisation de tâches de bases, c'est un mauvais point.

Discutez avec des clients existants à propos de leur premier déploiement et des modifications qui en ont découlé. Si leur propre équipe est capable d'effectuer la plupart des modifications normales, ou s'il faut faire appel à des services extérieurs de manière raisonnable, c'est bon signe.

Le logiciel doit être suffisamment souple pour s'adapter à mesure que votre organisation change et croît. Vous devriez être en mesure de gérer la plupart des problèmes sans trop de difficultés. Si les clients existants n'y parviennent pas, vous n'y arriverez sans doute pas non plus.

6 La plupart des clients utilisent une version récente.

La plupart des clients utilisent-ils les nouvelles versions ? Si la mise à niveau constitue la norme, cela signifie que cela n'est pas trop difficile à réaliser. Et c'est une bonne chose.

D'un autre côté, si une équipe est nécessaire à l'installation de la solution et que vous avez besoin de spécialistes pour la mise en œuvre et la maintenance, faites attention. Sans vous en rendre compte, vous pouvez vous retrouver coincé avec une technologie obsolète.

Demandez aux clients existants combien de temps leur a été nécessaire pour effectuer un déploiement. Demandez-leur combien de temps a demandé la mise à niveau vers la toute dernière version. S'ils ont besoin de 10 personnes pour simplement s'assurer que la solution fonctionne, les choses ne sont pas aussi simples que le fournisseur le prétend.

7 Les clients l'utilisent avec des données volumineuses ou à l'échelle.

Données volumineuses : C'est le tout dernier mot à la mode. Bien sûr, chaque fournisseur prétend les prendre en charge. Mais si vous ne parvenez pas à trouver de clients enclins à discuter de leurs réussites avec des données volumineuses, il y a des chances qu'il n'en existe aucun.

Rendez-vous sur le site Web du fournisseur et regardez si des clients témoignent ou si des vidéos existent sur les données volumineuses. S'ils risquent leur nom et leur réputation à ce sujet, vous saurez qu'il faut y prêter attention.

N'oublions pas la notion d'échelle. Si ces mêmes clients ne s'expriment pas sur les déploiements d'envergure, il est probable qu'il n'en existe aucun qui ait été concluant. Demandez des références d'entreprises dans lesquelles la solution a été déployée à une échelle importante. Posez des questions précises sur le déploiement du logiciel dans un cluster et sur ce que cela implique. Demandez quel a été le plus grand cluster sur lequel le logiciel du fournisseur a été déployé. Des réponses floues sont synonymes d'absence d'échelle.

À propos de Tableau

Tableau Software est une solution décisionnelle qui fonctionne réellement. Vous achetez ce dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin. L'extensibilité de Tableau permet des déploiements énormes. Le logiciel fonctionne avec certains des plus grands entrepôts de données au monde. Il respecte votre architecture de l'information et votre modèle de sécurité et permet leur extension. Selon Gartner, les utilisateurs de Tableau font partie des utilisateurs de solution décisionnelle les plus satisfaits au monde¹. Il en va de même des services informatiques qui les prennent en charge. Pour découvrir comment Tableau peut vous aider, téléchargez la version d'évaluation gratuite à l'adresse suivante : www.tableausoftware.com/fr-fr/products/trial.

Notes de fin

¹Source : Enquête 2011 auprès des utilisateurs de plates-formes décisionnelles : les clients notent la fonctionnalité de leur plate-forme décisionnelle, 31 mars 2011, Rita L. Sallam, note de Gartner Research G00211770.