



7 indicateurs révélant votre besoin de rapports en libre-service

Comment les services informatiques peuvent passer le relai aux utilisateurs et les aider au cours de ce processus

Auteur : Malia Hardin
Responsable principale du marketing produit, Tableau Software

Mai 2012

Les équipes des responsables informatiques sont chargées de lourdes responsabilités. Les principaux objectifs couvrent la sécurité, l'évaluation des modèles SaaS, la gestion d'une infrastructure de données en pleine expansion et la prise en charge des appareils mobiles. Tout cela dans un contexte de réduction des budgets et de délais de livraison toujours plus courts.

Mais les services informatiques doivent faire face à une nouvelle demande grandissante : le besoin de fournir des analyses. Les chefs d'entreprise sont particulièrement conscients d'un fait : au cœur de leurs données se dissimule la recette secrète qui peut leur offrir un avantage concurrentiel et les mener vers un leadership de l'industrie. Et ils comptent sur les services informatiques pour découvrir la solution.

À notre époque, les dirigeants de nombreuses entreprises telles qu'Amazon, Capital One ou Harrah's ont bâti leur réussite sur la culture de l'analyse. Comme l'expliquent Thomas Davenport et Jeanne Harris dans leur livre *Competing on Analytics*, « Les organisations se font concurrence dans le domaine de l'analyse, et pas uniquement parce qu'elles peuvent le faire... mais parce qu'elles doivent le faire. »

Comment pouvez-vous réduire l'écart qui existe entre votre objectif d'axer votre organisation sur les données et la réalité des budgets serrés, d'une équipe d'analyse décisionnelle (BI) disposant d'une bande passante réduite, et d'une demande de solutions immédiatement opérationnelles ? Avec l'analyse décisionnelle en libre-service.

Plutôt que de confiner votre organisation à un petit nombre de professionnels BI coûteux et élitistes, l'analyse décisionnelle en libre-service permet à chacun de ses membres d'examiner ses propres données, notamment en créant des rapports et des tableaux de bord, ainsi qu'en élaborant une analyse ad hoc.

La bonne nouvelle ? Ces collaborateurs sont des experts qui connaissent exactement les questions à poser et auxquelles répondre. L'excellente nouvelle ? Ils disposeront d'une solution capable de fournir rapidement des réponses qu'ils pourront à leur tour partager avec leurs collègues, contribuant ainsi à la mise en œuvre d'une organisation réellement axée sur les données.

Êtes-vous prêt ?

Comment savoir si vous êtes prêt pour l'analyse décisionnelle en libre-service ? Examinez ces 7 indicateurs :

1. Demandes d'analyses émises par les cadres dirigeants. Soyons clairs : si votre équipe de direction tape du poing sur la table, en insistant sur le fait que votre organisation doit être axée davantage sur les données, vous pouvez passer directement à la section « Prise en main » à la fin de ce document. Mais il est probable que votre équipe soit témoin d'autres indicateurs.

2. Innombrables demandes de rapports. Vous êtes exaspéré à l'idée de ne jamais voir la fin de cette liste qui s'allonge chaque jour. Votre équipe d'excellents analystes fait de son mieux, mais ceux-ci ne sont que des humains. Le mieux que vous pouvez faire est d'établir une priorité parmi ces demandes, ce qui se traduit habituellement par la satisfaction des demandes affichant les plus hautes priorités, mais également par l'abandon des autres.

3. Rapports générant une demande d'autres rapports. Malgré vos efforts pour mettre en place un ensemble complet de critères préalables à l'élaboration d'un rapport, les questions de suivi ne cessent jamais. S'il est bon que votre travail révèle quelque chose d'intéressant, il n'est pas souhaitable que la seule façon de répondre à la question suivante (ainsi qu'aux 20 suivantes) soit d'avoir recours à votre équipe.

4. Frustration face à des données obsolètes. L'une des réalités incontournables du cycle consistant à demander un rapport, attendre ce rapport, puis poser des questions supplémentaires sur ce rapport, est que les données se périment. Nos univers professionnels et personnels ont évolué vers un besoin de gratification instantanée. Cette attente n'y est plus adaptée.

5. Demande de données fusionnées. Bien que de nombreuses personnes n'utilisent pas le terme « fusion », c'est à cela qu'elles pensent lorsqu'elles souhaitent superposer des données de marché tierces à leurs propres données. En d'autres mots : « J'ai un tas de trucs dans un fichier Excel et je voudrais les comparer à ce que nous avons ici. » Bien que vous perceviez l'intérêt de combiner plusieurs sources de données, il n'est pas pratique pour une équipe BI centralisée de procéder à ces ajustements.

6. Demandes d'analyses visuelles. Les collaborateurs comprennent mieux leurs données lorsqu'ils peuvent les consulter visuellement, de façon plus significative qu'une lecture de lignes, de colonnes et de tableaux. Si personne n'a encore demandé à accéder à des données plus visuelles, cela ne saurait tarder. Quel rapport cela a-t-il avec l'analyse décisionnelle en libre-service ? Quand chaque collaborateur peut afficher ses données sous de multiples formes, il ne revient pas vous voir pour obtenir de nouvelles vues répondant à ses questions.

« Disposer d'un modèle en libre-service est un excellent atout, car je ne suis plus submergé de demandes incessantes que je dois traiter simultanément.

Au lieu de cela, je n'ai qu'à mettre en place quelques outils avec lesquels ils [les enseignants et les administrateurs] peuvent travailler et obtenir la plupart des réponses qu'ils attendaient. »

– Jac Thiessen, spécialiste des entrepôts de données, écoles publiques Millard

7. Dispositif déjà en place. Bien que cela ne soit pas le cas partout, de nombreuses organisations disposent déjà de systèmes officiels d'analyse décisionnelle en libre-service. Les chefs d'entreprise débrouillards reconnaissent les limites de la bande passante accordée à votre équipe, et ils savent qu'ils disposent des meilleurs talents et ont des projets à livrer. Beaucoup d'entre eux ont donc mis en œuvre leur propre implémentation d'analyse décisionnelle en libre-service. Le point positif pour les responsables informatiques est que ces implémentations fournissent des résultats formidables et sont soutenues par des collaborateurs enthousiastes et volontaires.

Les utilisateurs répondent à leurs propres questions chez RBC Wealth Management U.S.

RBC Wealth Management U.S. est une société nationale de courtage à service complet, comptant plus de 2 200 représentants inscrits, plus de 170 milliards de dollars en actifs et une quantité importante de données. Mise au défi de devenir une organisation davantage axée sur les données, ses collaborateurs ont cherché une solution permettant la mise en pratique de l'analyse décisionnelle en libre-service.

« J'ai travaillé avec de nombreux outils BI qui prétendent transférer les capacités aux utilisateurs et simplifier l'analyse décisionnelle. Mais cela ne s'était jamais concrétisé. » Shawn Spott, vice-président et responsable des études marketing. Shawn et son équipe ont ensuite découvert Tableau.

L'équipe de Shawn a collaboré avec les services informatiques pour créer un environnement d'analyse décisionnelle en libre-service. Tout a commencé par un programme pilote « qui a été extrêmement bien accueilli par les utilisateurs », a déclaré Shawn.

« En août, nous avons eu l'idée de mettre en œuvre Tableau Server. Avant la fin du mois de septembre, nous étions passés en production et les utilisateurs en demandaient déjà plus. »

Shawn a poursuivi son explication : « Grâce à Tableau, qui nous fournit un modèle libre-service, nous sommes capables de poursuivre nos projets sans encombre. La mise à jour est si légère, nous avons juste à charger et c'est parti. Nous passons trois semaines par mois à résoudre de nouveaux problèmes et à travailler sur de nouveaux développements. C'est une vraie réussite. »

Plusieurs groupes au sein de RBC ont maintenant recours à l'analyse décisionnelle en libre-service.

La direction, les analystes financiers, les équipes des lignes de produits, le personnel de soutien aux ventes, les services financiers et la division marketing ont adopté à l'unanimité l'analyse décisionnelle en libre-service avec Tableau, contribuant ainsi à axer davantage l'organisation sur les données.

Regardez Shawn Spott expliquer l'impact qu'a eu Tableau sur RBC Wealth Management U.S. dans cette [vidéo](#).

Si l'un de ces indicateurs vous semble familier, il est temps de prendre en main votre solution d'analyse décisionnelle en libre-service.

Quels avantages pour les services informatiques ?

L'analyse décisionnelle en libre-service ne se limite pas à former les collaborateurs à réaliser eux-mêmes leurs analyses. Cette évolution profite également aux services informatiques.

Optimisez votre infrastructure de données

Plutôt que de crouler sous les demandes d'analyse décisionnelle, vous pouvez libérer des ressources afin de déterminer la meilleure façon de définir des autorisations et des moyens d'accès à la masse de données que vous gérez. Désormais, quand un collaborateur de votre entreprise accomplit son travail d'analyse, vous avez la satisfaction de lui donner accès à des données précises et sûres.

Augmentez le retour sur les investissements consacrés aux données

Comme la plupart des organisations, vous avez peut-être beaucoup investi dans des entrepôts de données et des applications, ainsi que dans la gestion de leur qualité et de leur intégration, afin de garantir l'utilité de vos données. En présentant ces données à d'autres collaborateurs de l'organisation, la valeur de ces actifs grimpe en flèche.

Entretenez la gouvernance et la sécurité

Ces atouts deviennent particulièrement utiles si votre organisation dispose de l'un de ces départements renégats qui utilisent déjà l'analyse décisionnelle en libre-service. Lorsque vous prenez en charge cette mise en œuvre, vous pouvez superposer des protocoles conformes à vos normes informatiques.

Laissez les spécialistes BI explorer en profondeur

Plutôt que de faire face à un barrage constant de demandes sans fin, l'analyse décisionnelle en libre-service réduit cette file d'attente et permet à vos spécialistes BI hautement qualifiés de se concentrer sur un ensemble restreint de travaux élitistes qui maximisent leurs compétences.

Devenez une SUPERSTAR !

Cela vous semble un peu tiré par les cheveux ? Peut-être, mais c'est pourtant vrai. Les services informatiques qui ont déployé une analyse décisionnelle en libre-service en tirent des bénéfices sans précédent. Au cœur de ces instants de lucidité se tiennent des personnes qui se sentent plus intelligentes, des équipes plus perspicaces et une

« Ce que nous aimons dans Tableau, c'est qu'aucune formation n'est nécessaire, sauf peut-être 15 à 30 minutes durant lesquelles nous présentons quelques rapports aux collaborateurs.

Nos utilisateurs peuvent rapidement se familiariser et commencer à examiner leurs données. Avec d'autres outils, les sessions de formation peuvent durer une journée, voire davantage, et certains ne seraient pas toujours en mesure de profiter de la puissance de leurs outils. »

– David Botkin, vice-président de l'analyse décisionnelle, Playdom

organisation qui avance vers la réussite. Et tous remercient les services informatiques. « C'est une situation gagnant-gagnant pour tous les intervenants. Mon équipe et moi-même avons meilleure réputation. Nos informaticiens sont devenus des superstars », a déclaré Charles Boicey, architecte de solutions informatiques au centre médical Irvine de l'université de Californie.

Prise en main

Mettre en œuvre une solution d'analyse décisionnelle en libre-service qui respecte vos protocoles de sécurité et l'architecture de vos données. Donnez à chaque collaborateur la possibilité d'effectuer ses propres analyses. Votre solution peut s'intégrer facilement à votre infrastructure existante et être opérationnelle rapidement. La formation correspondante devrait être minime et offrir des résultats rapides.

Depuis plus de huit ans, Tableau Software est un pionnier de l'univers de l'analyse décisionnelle en libre-service. Dès le premier jour, notre entreprise a été bâtie dans l'optique de faciliter l'analyse individuelle et autonome des données au sein d'une organisation. De la même manière que Salesforce.com a offert un véritable accès aux données des clients, Tableau est en train de changer la façon dont les professionnels de tous types, et pas seulement les spécialistes BI, analysent les données.

Essayez Tableau par vous-même afin de découvrir comment votre organisation peut tirer profit de l'analyse décisionnelle en libre-service. Téléchargez notre [version d'essai complète](#) de Tableau Desktop, puis visionnez notre [vidéo « Prise en main »](#) de 14 minutes. Vous comprendrez alors comment tout le monde, depuis les professionnels du marketing jusqu'aux responsables des ventes, peuvent réaliser en quelques minutes leur propre analyse.

Notes de fin

[1] Thomas Davenport et Jeanne Harris. *Competing on Analytics*. Harvard Business School Publishing Corporation. 2007.

Comment la ville de Charlotte travaille plus rapidement et plus intelligemment grâce à l'analyse décisionnelle en libre-service

Dans la ville de Charlotte, en Caroline du Nord, les services de soutien aux entreprises (BSS) constituent l'une des quatre unités chargées de « faire évoluer le service public. » Au cours des deux dernières années, les analystes de la Division des technologies de l'information BSS (BSS/IT) ont cherché des moyens d'améliorer l'utilisation des données au profit des clients. Auparavant, la division BSS/IT s'appuyait sur une combinaison d'Excel et de leur équipe de talentueux programmeurs pour analyser les données et créer des rapports. Des départements de toute la ville utilisaient ces rapports pour prendre des décisions.

Malheureusement, l'élaboration de rapports a tourné court. Ceux-ci étaient fastidieux à créer et difficiles à comprendre.

La division BSS/IT a introduit Tableau en raison de sa facilité d'utilisation et de son penchant pour l'analyse visuelle. Ces facteurs étaient essentiels à l'accomplissement de deux objectifs : 1) augmenter le nombre de personnes capables de créer leurs propres rapports, tableaux de bord et analyses ad hoc, et 2) améliorer la qualité des analyses afin que les résultats soient faciles à interpréter.

« Les rapports dont la création nous demandait auparavant plusieurs jours ou semaines sont maintenant achevés dans les minutes ou les heures qui suivent », a déclaré Jim Raper, directeur de l'administration des données pour la ville de Charlotte. « Maintenant, nous consacrons plus de temps à examiner les données et à identifier les valeurs aberrantes, les tendances et les exceptions à la norme. »

À mesure que les départements demandaient à bénéficier de l'analyse décisionnelle en libre-service, nous avons imaginé des façons créatives de faire participer les gens. Les « Olympiades de l'analyse décisionnelle », par exemple, invitaient les employés des 14 principales unités fonctionnelles de la ville à concourir, en utilisant le même échantillon de données. « Nous souhaitons promouvoir Tableau en tant qu'outil permettant à nos principales unités d'affaires d'améliorer de manière significative l'efficacité de leurs processus d'analyse de données et la qualité des rapports qu'elles produisaient, a ajouté Jim Raper. « L'événement a été un franc succès. Il a permis à beaucoup de gens de prendre conscience de la valeur de l'analyse visuelle, notamment en matière de rapidité de prise de décision sur des sujets importants. Dans ce contexte économique difficile, la capacité de travailler plus intelligemment et plus rapidement représente une valeur inestimable, et Tableau nous permet d'en disposer. »

À propos de Tableau

Tableau Software permet aux individus de consulter et de comprendre leurs données. Considérée par Gartner et IDC comme l'entreprise de solution décisionnelle qui a connu la plus forte croissance au monde en 2011, Tableau permet d'analyser, visualiser et partager des informations de manière simple et rapide. Plus de 7 000 entreprises font confiance à Tableau pour obtenir rapidement des résultats, au bureau comme lors des déplacements. Tableau Public permet à des dizaines de milliers d'utilisateurs de partager des données sur leurs blogs et sites Web. Découvrez comment Tableau peut vous aider. Téléchargez la version d'évaluation gratuite à l'adresse suivante : www.tableausoftware.com/trial.

À propos de l'auteur

Malia possède plus de 15 ans d'expérience en stratégie et marketing dans le domaine de la technologie. Chez IBM, elle était responsable du marketing pour l'intégration des données, la qualité des données et les produits de gestion des données de référence, puis elle a développé des plans de croissance pour les pays émergents. Auparavant, Malia a travaillé dans la gestion du capital-risque, le conseil et l'investissement, évaluant et concevant des plans d'entreprise, des stratégies marketing et des scénarios de financement. Malia a obtenu son M.B.A. à la Fuqua School of Business de Duke University et son B.A. à Wellesley College. @maliahardin