

# 5 REGARDS SUR LA BUSINESS INTELLIGENCE



2014

Experts et utilisateurs décryptent le futur de la B.I.



# SOMMAIRE

INTRODUCTION

LA BUSINESS INTELLIGENCE DEVIENT CONVIVIALE

**FABIEN PERRET, "PRODUCT ANALYST" CHEZ CEGID**

LES DONNEES SONT DES GISEMENTS DE VALEURS POUR LES PMES

**PHILIPPE NIEUWBOURG, ANALYSTE INDEPENDANT EN INTELLIGENCE D'AFFAIRES, ET REDACTEUR EN CHEF DE DECIDEO.FR**

LA BUSINESS INTELLIGENCE EST A LA PORTEE DES PMES

**MARC DAVERAT, DIRECTEUR DE LA BU "MANUFACTURING TRADE SERVICES" (MT&S) CHEZ CEGID.**

LA QUALITE DE LA BI, C'EST AUSSI LA QUALITE DES DONNEES ET DU DATACENTER

**CHRISTOPHE CHAIZE, ASSOCIÉ, AZNETWORK.**

PILOTER UNE PME EN TEMPS REEL

**BRUNO CAPRI, DIRECTEUR DE LA SOCIÉTÉ CAPRI.**

CE QU'IL FAUT RETENIR

**LA BUSINESS INTELLIGENCE EN 2014 : A LA PORTEE DES PME.**

# Ils partagent leur expérience :



**Fabien PERRET,**  
**CEGID**



**Philippe NIEUWBOURG,**  
**DECIDEO**



**Marc DAVERAT,**  
**CEGID**



**Christophe CHAIZE,**  
**AZNETWORK**



**Bruno CAPRI,**  
**CAPRI SAS**



# 5 regards sur la Business Intelligence

EXPERTS ET UTILISATEURS DECRYPTENT LE FUTUR DE LA B.I.

Le concept de Business Intelligence, ou Informatique décisionnelle, est maintenant bien connu des décideurs. Autrefois réservé aux grandes entreprises, il se démocratise de plus en plus vite. Probablement sous la pression d'une concurrence internationale accrue, et d'une économie de crise qui impose à toutes les entreprises un pilotage pointu et millimétré.

Par ailleurs, les grandes tendances qui révolutionnent l'informatique en 2014, tant pour les entreprises que pour leurs salariés à titre individuel, modifient profondément la façon d'aborder l'exploitation des données, et leur visualisation.



Une article très récent de "Information Week" (1) identifiait ainsi 5 tendances pour 2014 en matière de Business Intelligence : **la visualisation interactive (self-service) des données, le Cloud computing, la BI mobile, le Big Data, et... la simplicité.**

Cette dernière tendance pourrait faire sourire, mais elle est effectivement de la plus haute importance. Nous avons tous fait l'expérience de la gestion de certaines de nos données personnelles avec notre simple Smartphone ou tablette. Ne connaissons-nous pas, en temps réel, l'état exact de nos dépenses bancaires, ou celui de nos forfaits mobiles, avec force tableaux et graphiques détaillés, et des alertes directes par sms en cas de dépassement ?

Rien d'étonnant donc à ce que les utilisateurs professionnels, décideurs, managers, contrôleurs de gestion, commerciaux, quels qu'ils soient, demandent aujourd'hui à bénéficier de la même visibilité et du même confort d'utilisation pour piloter leur entreprise ou optimiser leurs actions. Ce qui nécessite sans doute l'abandon des tableaux Excel, au profit d'autres solutions beaucoup plus ergonomiques, mobiles et conviviales. Est-ce un défi à la portée d'une PME ? Manifestement oui.

C'est dans ce contexte qu'il nous a semblé utile de demander à 5 experts de l'informatique décisionnelle, d'éclairer les usages actuels et le futur proche de la Business Intelligence. Ils se sont prêtés au jeu de bonne grâce, et nous les en remercions. S'appuyant sur leur connaissance profonde du contexte des PME, ils ont répondu à nos questions.

Nous vous invitons à découvrir leurs regards sur la Business Intelligence en 2014, et bien au delà. Bonne lecture.

**Laurent Hercé**, *Consultant pour Marketor.*

(1) [5 Big Business Intelligence Trends For 2014](#) article Information Week du 17 janvier 2014.

## LA BUSINESS INTELLIGENCE DEVIENT CONVIVIALE

### FABIEN PERRET, "PRODUCT ANALYST" CHEZ CEGID

**Laurent Hercé (LH)** - Fabien PERRET, bonjour. Quelles sont vos attributions au sein de CEGID ?

**Fabien PERRET, CEGID (FP)** - Bonjour. Je suis "Product Analyst" chez Cegid, et en charge de notre projet "Business Intelligence" (BI) au sein de "Manufacturing Trade & Service" (MT& S)

**LH** - A ce titre, vous êtes en contact fréquent avec les clients ?

**FP** - Oui, par exemple au travers de l'association des utilisateurs de solutions Yourcegid Manufacturing. Mais j'ai aussi l'occasion de les rencontrer lors de nombreuses démonstrations produits réalisées pour les futurs clients de nos solutions, concernant des solutions B.I. Je suis aussi en contact permanent avec eux lors du suivi rapproché.

**LH** - Les PME constituent-elles l'essentiel de votre clientèle ?

**FP** - Oui, même si nous avons aussi des grands comptes, tels qu'Arcelor et d'autres gros référents. Mais ils ne constituent pas le cœur de notre clientèle, qui est plutôt composée à 90% par des PMIs.

Notre logiciel a une force, c'est qu'il est très souple, au niveau fonctionnel et mise en œuvre. Il concurrence très largement les gros ERP du marché, avec des cycles de mise en œuvre très courts. Si les applications de certains concurrents peuvent nécessiter 24 mois pour être installées, notre solution peut s'installer en 6 mois. Notre temps moyen nécessaire pour une installation est entre 6 et 8 mois, selon le client et le contexte.

**LH** - En matière de BI, lorsqu'une PMI fait appel à vous, de qui émane la demande ? Vient-elle de la DSI (ou d'un responsable informatique), de la Direction Générale, d'une autre source ?

**FP** - Le plus souvent, c'est la direction générale qui va initier le besoin. Il peut s'agir soit d'une évolution, à partir d'une solution déjà existante tel un ERP, ou d'une mise en œuvre intégrale, partant de zéro.

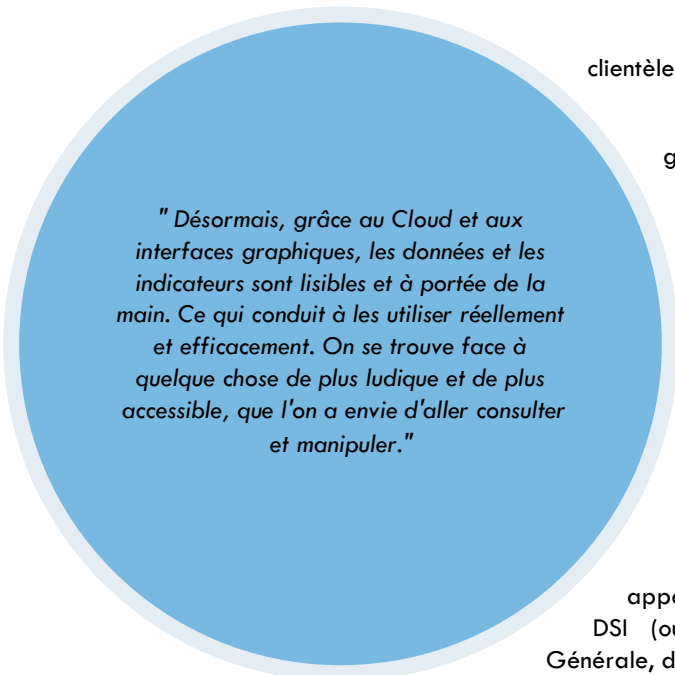
**LH** - Le fait que la demande émane directement, le plus souvent, de la Direction Générale, ne cause-t-il pas des difficultés pour faire adhérer l'ensemble de l'entreprise à ce projet, notamment les DSI ou les personnes chargées du SI ?

**FP** - Non, dans les PMIs qui font appel à nous, il y a le plus souvent un consensus et un projet d'entreprise autour du projet BI. Tout le monde adhère, et nous ne rencontrons pas de freins particuliers.

**LH** - D'ailleurs doit-on parler de DSI dans le cas des PMIs qui font appel à vous ?

**FP** - Il est vrai que nous sommes amenés à faire face à tous les cas de figure, depuis la PMI disposant d'une équipe affectée à ce département, à la petite entreprise dont une seule personne occupe ce rôle, en passant par les PMIs qui délèguent leur informatique à des entreprises externes, indépendantes. Nous nous adaptons à chacun de ces cas.

**LH** - Si vous vous adaptez facilement en matière d'installation, qu'en est-il pour les indicateurs ? Ils sont l'un des éléments clés des solutions de Business Intelligence. Or, vous devez rencontrer des contextes très différents d'un secteur d'activité à un autre, nécessitant peut-être une certaine expertise ?



*" Désormais, grâce au Cloud et aux interfaces graphiques, les données et les indicateurs sont lisibles et à portée de la main. Ce qui conduit à les utiliser réellement et efficacement. On se trouve face à quelque chose de plus ludique et de plus accessible, que l'on a envie d'aller consulter et manipuler."*

**FP** - Il est vrai qu'en ce qui concerne les outils de pilotage, nous couvrons un champ très étendu de secteurs d'activité, avec des clients exerçant dans de multiples domaines : pharmaceutique et médical, agro alimentaire, mécanique, électrotechnique, aéronautique, etc.

Ce parc client étendu, et l'expérience accumulée et croisée depuis de nombreuses années, nous permet de disposer de l'expertise pertinente pour faire face à toutes les demandes. C'est même l'un des atouts des solutions CEGID.

**LH** - Etes-vous malgré tout confrontés à des réticences de la part de clients, qui peuvent considérer qu'ils détiennent une expertise que vous ne pouvez pas posséder en matière de pilotage de leur entreprise ?

**FP** - Certes, nous ne pouvons pas prétendre couvrir dans un environnement standard, toutes les spécificités des activités de nos clients, mais nous leurs laissons une latitude pour personnaliser leurs outils de pilotage. Le but étant, à partir d'un outil standard, de proposer une importante bibliothèque d'indicateurs, pour que chacun puisse retrouver le tableau de bord qui lui convient.

**LH** - Justement, qui se cache derrière ce "chacun" ? En dehors de la direction générale, qui demande à utiliser ces solutions de BI ? Qui consulte les tableaux de bord et les indicateurs dans ces PMIs ?

**FP** - D'une façon générale, les managers. Ce sont souvent eux qui utilisent en priorités les outils BI, et qui nous font remonter leurs attentes et leurs souhaits en matière de tableau de bord ou d'indicateurs. Nous pouvons alors les modifier ou les créer, et ils deviennent accessibles pour toute l'entreprise. Selon la taille de l'entreprise, la demande peut-aussi émaner directement de la DG.

L'un des avantages d'une solution de BI pour les directions générales, c'est de ne pas devoir entrer dans l'outil de gestion (par exemple ERP) pour aller chercher les informations de pilotage. Ils n'en ont pas forcément le temps ni l'envie. Le directeur ou le manager peut accéder à ces informations simplement depuis une tablette, par exemple, ce qu'il va faire beaucoup plus souvent et facilement.

**LH** - S'ils peuvent le faire, c'est que vos solutions BI s'appuient aussi sur le Cloud Computing. En quoi est-ce un avantage pour vos clients ? Vous ne rencontrez pas de réticence vis-à-vis du Cloud, en matière de sécurité notamment ?

**FP** - Non très peu. La plupart des clients sont au contraire conscients des avantages des solutions Cloud, et poussent pour que les infrastructures de leur solution de BI soient externalisées. Il y a un mouvement en ce sens, notamment car cela leur permet de mieux maîtriser leurs risques.

**LH** - Quel sont les avantages liés à un outil de Bi tel que le votre, aux dires de vos clients ?

**FP** - Nous avons déjà parlé de la souplesse et de la rapidité d'installation. Ce qui plait dans nos outils de BI, c'est encore la facilité d'accès aux informations, sans avoir besoin de lancer des requêtes complexes qui ne sont pas à la portée de chacun. Désormais, grâce au Cloud et aux interfaces graphiques, les données et les indicateurs sont lisibles et à portée de la main. Ce qui conduit à les utiliser réellement et efficacement. On se trouve face à quelque chose de plus ludique, que l'on a envie d'aller consulter et manipuler.

**LH** - Justement, quels sont concrètement ces indicateurs ? Quels sont ceux qui sont particulièrement appréciés ?

**FP** - Dans nos solutions de BI, nous sommes bien entendu capables d'afficher ce qui est fait, les indicateurs tangibles concernant l'activité. Mais ce qui est parfois aussi intéressant et apprécié, c'est d'afficher ce que l'on devrait faire, ou ce que l'on ne fait pas. Il sera ainsi possible de réagir, et de mettre en place des actions pour pouvoir atteindre les objectifs de l'entreprise.



Concrètement, on va pouvoir anticiper en détectant les clients qui sont en train de partir à la concurrence. On va détecter des gisements de productivité. On va pouvoir mettre en avant le déclin d'une famille d'articles, pour anticiper et en créer une nouvelle. Il m'arrive, en démonstration, sans connaître l'entreprise, de faire apparaître des clients que l'entreprise est en train de perdre, ou qu'elle a déjà perdus.

Au final, l'entreprise peut voir non pas le coût de la solution, mais l'argent qu'elle va gagner en utilisant cette solution de BI. Ce qui est toujours très convaincant.

**LH** - Est-ce que les clients qui viennent vers vous sont habitués à manier des outils de BI, ou sont-ils des néophytes en la matière ?

**FP** - Ils sont à 80% néophytes, même si certains d'entre eux travaillaient avec Excel, voire ACCESS, pour retravailler une partie de leurs données. Il faut donc arriver vers eux avec un outil simple, que l'on a envie de s'approprier, et qui ne demande pas de paramétrage.

**LH** - Quelle est la tendance du marché ? Ressentez-vous un engouement particulier pour ce type de solution de Business Intelligence ?

**FP** - Oui, nettement. Je fais des "web-démonstrations", et j'ai chaque semaine une vingtaine d'inscrits. Elles sont d'ailleurs accessibles à tout le monde.

**LH** - Comment voyez-vous l'avenir de la BI ? Avez-vous le sentiment que certaines choses vont changer dans les mois qui viennent, que des tendances se font jour ?

**FP** - Il y a 2 grandes tendances, au moins en ce qui concerne nos solutions. D'une part, nous allons accompagner de plus en plus nos clients vers l'international.

Et d'autre part, nous avons renforcé notre action sur la mobilité, pour faciliter les nouveaux usages dans à l'information (Ipad, tablettes, etc...).

**LH** - Fabien PERRET, je vous remercie.



## LES DONNEES SONT DES GISEMENTS DE VALEURS POUR LES PMES

**PHILIPPE NIEUWBOURG, ANALYSTE INDEPENDANT EN INTELLIGENCE D'AFFAIRES, ET REDACTEUR EN CHEF DE DECIDEO.FR**

**Laurent Hercé (LH)** - Philippe NIEUWBOURG, bonjour. Vous êtes analyste indépendant en Intelligence d'Affaires, et Rédacteur en chef de decideo.fr, magazine francophone des utilisateurs et fournisseurs d'outils d'aide à la décision en entreprise. A ce titre, vous êtes l'un des spécialistes français de la Business Intelligence (BI). Pouvez-vous nous rappeler la genèse de ce concept de Business Intelligence ?

**Philippe NIEUWBOURG, DECIDEO.fr (PN)** - On peut considérer qu'il est apparu en France il y a une vingtaine d'années. A l'époque, les premiers éditeurs à y faire référence étaient Business Objects et Cognos. Il est intéressant de se souvenir que ces outils sont nés pour compléter les applications opérationnelles, qui n'étaient pas très douées pour faire des analyses multidimensionnelles.

*"On ne va plus se contenter d'analyser les factures... On va ajouter des dimensions qui vont nécessiter de faire des tableaux croisés, des calculs, pour essayer de comprendre... Cette notion de "multi dimensionnalité" est à la base de la Business Intelligence : des méthodes et des applications qui sont capables de travailler les données un peu dans tous les sens."*

La principale différence, qu'il faut rappeler aux PME, c'est qu'une application opérationnelle va gérer les factures, les devis, les clients, les encaissements... au fil de l'eau. L'objectif est d'enregistrer des transactions (c'est pourquoi l'on parle de bases de données transactionnelles) et d'être le plus efficace possible dans le quotidien.

A côté de ça, une PME a d'autres besoins, moins fréquents, mais qui nécessitent d'aller collecter plus de données. C'est ce que l'on nomme le Décisionnel, qui est lié à la notion de "multi dimensionnalité". On ne va plus se contenter d'analyser les factures, on va les analyser par client, par produit, par période de temps, etc. On va donc ajouter des dimensions qui vont nécessiter de faire des tableaux croisés, des calculs, pour essayer de comprendre quel est le produit que l'on a le mieux vendu dans l'Est de la France, le premier trimestre, etc.

Cette notion de "multi dimensionnalité" est à la base de la Business Intelligence : des méthodes et des applications qui sont capables de travailler les données un peu dans tous les sens.

**LH** - C'est un concept bien compris par les PME ?

**PN** - Les PME n'ont pas toujours bien compris, parce qu'elles n'ont pas un volume de données énorme. Elles doivent prendre un peu de recul, ne pas se focaliser sur la production quotidienne, mais imaginer comment on va pouvoir passer les chiffres en revue selon différents axes. C'est pourquoi on prend souvent l'image du cube : imaginons nos données comme un cube, que l'on peut faire tourner selon différents axes, pour voir mes données selon d'autres angles.

Mais les PME sont de plus en plus sensibilisées à cette idée. Il ne s'agit plus d'obligations purement réglementaires, avec le bilan et le compte de résultat une fois par an. On est plutôt, avec la BI, dans l'idée de piloter son entreprise, ce que les PME commencent à intégrer dans leur démarche.

**LH** - Lorsque l'on parle des PME, s'agit-il des directions générales ?

**PN** - Oui, car les directions informatiques sont rarement présentes. Et si elles le sont, c'est d'abord pour répondre aux besoins de la direction générale. Cette dernière a des besoins de tableaux de bord, de vision globale, d'analyse d'informations, etc. Cela peut passer parfois par de l'Excel, qui peut donner



des résultats de bonne qualité. Mais ce qui doit avant tout évoluer, c'est la méthodologie. Le fait même de penser à faire des analyses, calculer des indicateurs, etc.

**LH** - Quels sont justement les avantages d'une solution de Business Intelligence, pour des entreprises qui utiliseraient déjà Excel ou des outils simplifiés ?

**PN** - Il y a plusieurs atouts. Le premier, c'est de rester à l'intérieur de la solution. On ne risque pas de dénaturer les données. Donc le fait d'intégrer, de rester au plus proche de l'opérationnel, est la meilleure solution.

Avec des outils externes, à commencer par Excel, on peut faire énormément d'erreurs. Si l'on ne fait pas attention, on fait son tableau, on met des macro, et l'on sort des résultats qui n'ont rien à voir avec la réalité. Il n'y a aucun moyen de le savoir.

**LH** - Quelles sont, à l'intérieur des entreprises, les directions qui bénéficient le plus des solutions de BI ?

**PN** - Les domaines clés, ce sont la Finance, les achats et la partie Marketing-Ventes. Ce sont les deux secteurs où le décisionnel s'est depuis longtemps imposé. La finance parce que son métier est d'analyser les chiffres. Les achats parce que c'est ce qui permet de réduire son coût. Et le Marketing-Vente, car on a besoin de savoir où l'on va. Mais aujourd'hui, on va aussi utiliser le décisionnel dans le domaine de la logistique, dans la gestion de production... l'analyse des défauts de qualité, l'analyse des déchets, sont par exemple des domaines qui peuvent faire gagner de l'argent à une entreprise.



Pour de plus grosses entreprises, les Ressources Humaines sont aussi un domaine qui utilise la BI.

**LH** - Comment se situe CEGID au sein des offres de Business Intelligence ?

**PN** - CEGID présente comme principal avantage de proposer une offre intégrée, comme je l'indiquais précédemment. Pour la PME, on aurait tendance à toujours conseiller ce type d'offre intégrée, qui permet de se simplifier la tâche et de garantir l'intégrité des données.

**LH** - En ce qui concerne l'utilisation au quotidien des solutions de BI, il semble que les utilisateurs demandent de plus en plus à consulter leurs indicateurs depuis des interfaces simples et "grand public". Vous constatez ce besoin ?

**PN** - Effectivement, le fait d'avoir des applications qui se rapprochent de ce que l'on connaît dans sa vie personnelle est une tendance. Les utilisateurs ont de moins en moins deux Smartphones ou deux tablettes. Ils disposent d'un terminal, qu'ils vont utiliser pour tous les usages et les besoins. C'est le phénomène du BYOD : "Bring Your Own Device". Donc, ils attendent des applications un design et une fluidité qui correspondent à ce qu'ils trouvent déjà dans la vie quotidienne.

De ce fait, l'aspect formation évolue parallèlement beaucoup, car il n'est plus besoin d'une longue formation pour utiliser ces applications de BI. Les utilisateurs sont de plus en plus formés, ouverts aux nouvelles technologies. Mais les applications sont aussi de plus en plus intuitives.

**LH** - L'inverse d'Excel ?

**PN** - Excel était une boîte à outil. Lorsque vous l'ouvrez, il y a tout à faire. Il faut donc tout créer. Les solutions de BI sont utilisables presque tout de suite. C'est un peu la différence entre un meuble IKEA et un meuble déjà monté.

**LH** - Ce qui pose la question des compétences...

**PN** - Oui, car tout le monde n'a pas les compétences pour faire, par exemple, des tableaux Excel pointus. Ce n'est pas forcément un bon choix non plus d'un point de vue "temps passé" : à choisir la couleur, à construire des tableaux, des graphiques... comme le font encore certains contrôleurs de gestion. Est-ce

que cet investissement temps est véritablement rentable, par rapport à une vraie solution de Business Intelligence ?

**LH** - La facilité d'utilisation dont nous avons parlé précédemment est liée aux interfaces et au design. Mais n'est-elle pas aussi permise par le Cloud computing ?

**PN** - Oui, et cette notion de Cloud Computing est encore mal comprise. Probablement parce que certains fournisseurs ont essayé de "noyer le poisson" avec un discours peu clair, en parlant de Cloud public, de Cloud privé, de Cloud fermé et de Cloud ouvert, etc. Donc finalement, on ne sait plus du tout à quoi cela correspond.

Le Cloud n'est pas nouveau. Il date des débuts de l'informatique, lorsque les ordinateurs étaient partagés, et la puissance de travail résidait sur un serveur auquel on se connectait. Le fait, par la suite, d'installer des serveurs chez un prestataire à distance est aussi du Cloud Computing avant la lettre.

Mais le seul "vrai" Cloud Computing, c'est le modèle: j'accède à une application partagée entre tous les utilisateurs, une seule instance partagée, et un modèle sur abonnement. Le positif, c'est que l'on ne se préoccupe pas de questions d'infrastructures. Comme EDF ou la distribution de l'eau.

**LH** - Soit. Mais quoi qu'il en soit, est-ce qu'il n'y a pas une certaine réticence de la part d'utilisateurs qui vont confier des données à un prestataire externe ?

**PN** - En fait, cette réticence est très vite balayée si l'on prend le temps d'en parler et d'expliquer comment ça se passe. Par exemple, on peut leur faire remarquer que sur leur écran, ils ont collé un post-it avec leur mot de passe, pour s'en souvenir en cas de besoin. Ils ont aussi, parfois, un compte Drop-Box sur lequel ils stockent une copie de leurs fichiers. Ils utilisent Gmail, dont les serveurs sont aux Etats-Unis. Donc dans une PME, les données ne sont pas forcément à l'abri. La réalité, c'est aussi que les américains, ou d'autres n'ont rien à faire de 99,999... % des données que nous avons.

Si je travaille dans le domaine de la défense nationale, je saurai prendre les mesures nécessaires. Si je vends de la découpe de bois en Ardèche, que m'importe que la NSA m'écoute ?

D'ailleurs, le fait que les données soient hébergées en France n'est pas forcément une garantie : à un moment, les données vont transiter par des réseaux, qui peuvent être surveillés. Si l'on veut être parano, il ne faut même pas utiliser Excel, mais une feuille de papier dans un bureau fermé à clé.

**LH** - Et l'avenir de la BI, comment le voyez-vous ? Le Big Data est-il à la portée des PME?

**PN** - A terme, ce n'est pas hors de leur portée. N'importe quelle PME peut-être à l'origine, demain, d'une grande quantité de données, au travers par exemple de l'internet des objets, ou des réseaux sociaux. Nous sommes dans le siècle des données, c'est le pétrole de 21ème siècle. Ces données, bien analysées, peuvent générer beaucoup de valeur.

C'est l'évolution majeure de ce monde de l'analyse de données. Il faut identifier de nouvelles sources de collectes d'informations au sein de l'entreprise, et en tirer profit. Il y a des gisements exceptionnels pour permettre à l'entreprise de développer de nouveaux produits, et créer de la valeur.

**LH** - Philippe NIEUWBOURG, je vous remercie.

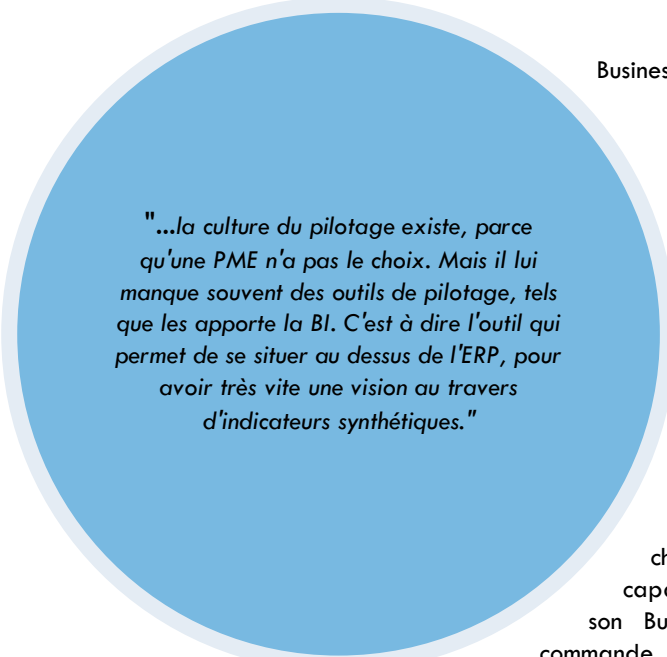
## LA BUSINESS INTELLIGENCE EST A LA PORTEE DES PMES

### MARC DAVERAT, DIRECTEUR DE LA BU "MANUFACTURING TRADE SERVICES" (MT&S) CHEZ CEGID.

**Laurent Hercé (LH)** - Marc DAVERAT, bonjour. Quel est votre rôle au sein de CEGID ?

**Marc DAVERAT, CEGID (MD)** - Bonjour. Je dirige les offres de la BU "Manufacturing Trade Services" (MT&S). A ce titre, je suis en contact permanent avec les utilisateurs, par le biais de l'association des utilisateurs de nos solutions "MI Club".

C'est notamment par l'intermédiaire de ce Club que nous pouvons confronter notre offre et les besoins, pour faire évoluer nos solutions de Business Intelligence (BI).



*"...la culture du pilotage existe, parce qu'une PME n'a pas le choix. Mais il lui manque souvent des outils de pilotage, tels que les apporte la BI. C'est à dire l'outil qui permet de se situer au dessus de l'ERP, pour avoir très vite une vision au travers d'indicateurs synthétiques."*

**LH** - Qui sont les utilisateurs de ces solutions de Business Intelligence ?

**MD** - Beaucoup sont des PME, mais pas seulement. CEGID MT&S a historiquement un cœur de cible orienté PME, mais qui s'étend maintenant vers l'ETI, et vers les grands comptes, pour équiper par exemple des filiales qui n'ont pas forcément besoin d'un gros ERP.

**LH** - Selon vous, la façon dont les PME abordent la Business Intelligence est-elle la même que celle des grands comptes ? Quelle est leur "culture" en la matière ?

**MD** - Les PME ont une culture du pilotage de leur entreprise. Il n'y a pas un patron de PME qui ne cherche à savoir où en sont les ventes, quelle est sa capacité à livrer les produits, quels sont les perspectives pour son Business. Mais les temps ont changés. Le carnet de commande, qui donnait autrefois de la visibilité à quelques mois, donne aujourd'hui une vision à quelques semaines.

Donc la culture du pilotage existe, parce qu'une PME n'a pas le choix. Mais il lui manque souvent des outils de pilotage, tels que les apporte la BI. C'est à dire l'outil qui permet de se situer au dessus de l'ERP, pour avoir très vite une vision au travers d'indicateurs synthétiques.

**LH** - Ces PME n'utilisent-elles pas déjà des outils, même simplifiés ?

**MD** - Parfois, il y a déjà des outils de reporting, qui permettent de manipuler des informations. Mais on est dans une BI de type "interrogation", nécessitant des requêtes, compliquée et difficile à analyser. Par ailleurs, certains utilisent aussi des outils de type Excel, mais la vision consolidée n'est pas encore là.

**LH** - Comment abordez-vous la Business Intelligence et ses avantages avec ces PME ?

**MD** - Tout d'abord, les solutions de BI que nous proposons ont été élaborées avec nos clients. Par exemple, nous organisons des tables rondes au sein de l'association des utilisateurs de nos solutions (MI Club). Ceci permet de les accompagner vers les indicateurs qui peuvent faciliter leurs activités de manière journalière. Ceci offre aussi l'avantage de diffuser la culture BI au sein des entreprises. Enfin, grâce à ces interactions, la vision de la BI que nous pouvons proposer est une vision réellement orientée "métiers".

C'est un élément apprécié quel que soit le secteur d'activité, et qu'il s'agisse de gestion commerciale, gestion de production, ou de gestion d'affaires.

**LH** - Ce sont ces directions (commerciale, production...) qui s'intéressent naturellement à la BI ?

**MD** - Dans une TPE, c'est souvent une seule personne qui est en charge de tous ces rôles, et qui donc souhaitera évoluer vers une solution de BI spécifique. Mais dans une entreprise plus importante, la demande peut émaner de plusieurs directions, même si la Direction Générale est toujours partie prenante.

**LH** - La mise en œuvre, ou même la formation, ne posent-elles pas problème dans des PME qui n'ont ni culture BI ni même une grande culture informatique ?

**MD** - Non, car une telle solution BI ne nécessite pas plus de quelques jours d'installation. Et il suffit de quelques heures pour la prendre en main et manipuler les principaux indicateurs. Donc, le pilotage de l'entreprise peut en tirer partie rapidement, à partir des informations qui sont déjà présentes dans l'ERP.

Pour sortir une "BI" qui ressemble au client final, celui-ci devrait y passer du temps : analyse, définir les bons indicateurs, trouver les connecteurs avec l'ERP, trouver la bonne information, la consolider avec une expérience métier... tout cela est compliqué, surtout pour une PME. Donc une solution métier BI rapide à mettre en œuvre, à utiliser, avec de bons indicateurs, est reçue à bras ouvert y compris par les directions informatiques.



Par ailleurs, nous nous appuyons sur des technologies ouvertes. Ce qui permet à l'entreprise, si elle le souhaite, d'aller plus loin dans la personnalisation de ses tableaux de bord.

**LH** - Comment la BI est-elle utilisée dans ces PME, concrètement, au jour le jour ?

**MD** - L'usage se fait autour du concept "MoBiClo" : Mo pour Mobility, BI pour Business Intelligence, et Clo pour Cloud.

La notion de mobilité est importante, car les utilisateurs veulent consommer de l'information de la même façon que chez eux, sur des interfaces simples. Et ils veulent pouvoir le faire de n'importe où : le commercial chez un client, le directeur depuis son domicile après sa journée, etc. La BI est évidemment au cœur de la solution, en offrant des indicateurs et des tableaux de bord que l'on puisse consulter partout, sur des terminaux "grand public" tels les tablettes. Enfin, tout ceci ne serait pas possible sans le Cloud, d'autant que les entreprises ne souhaitent plus se concentrer sur des infrastructures, mais plutôt accéder à du service.

Nos utilisateurs ne comprendraient pas, par ailleurs, de ne pouvoir accéder à leur BI de la même façon qu'ils accèdent chez eux à des applications grand public.

**LH** - Vous ne rencontrez pas de réticence vis-à-vis du Cloud ?

**MD** - Pas vraiment, car le Cloud offre des avantages et reçoit un bon accueil, notamment en ce qui concerne les services et la sécurité. C'est même pour certains utilisateurs un "pré-requis". Le Cloud apporte de la sécurité que certaines entreprises ne sont pas capables de s'offrir par elles-mêmes : les données sont sauvegardées, protégées, les anti-virus sont à jour, on se prémunit des intrusions externes, etc. En termes de services, c'est la souplesse qui est importante : en cas de surcroît d'activité, l'entreprise peut compter sur des infrastructures disponibles, ce qui n'est pas le cas dans les installations "on-premise/résidentielles".

**LH** - Et concernant la localisation des données ?

**MD** - Il y a des questions légitimes, liées à la crainte de perte de données, mais aussi à la réglementation. Toutefois, CEGID dispose d'un Cloud privé opéré par IBM, et les données sont stockées sur le territoire français. Ceci rassure pleinement les utilisateurs.

Par ailleurs, concernant toujours le Cloud, les utilisateurs apprécient le fait que l'on soit dans de l'OPEX, et pas dans du CAPEX, donc de l'investissement ; ce qui peut compter au niveau d'un bilan.

**LH** - Comment voyez-vous l'évolution de la BI, dans les prochains mois et dans les prochaines années ?

**MD** - Un point important, c'est l'évolution vers le Big Data, le fait de traiter d'énormes quantités de données. Mais avant cela, il faut commencer par pouvoir gérer ses propres données, et avoir ses propres indicateurs. Dans certains écosystèmes, nous rencontrons des cas où les entreprises deviennent des entreprises "étendues", avec de nombreuses ramifications, où il faut remonter de l'information depuis les fournisseurs de rang 2 vers les fournisseurs de rang 1, interagir avec les donneurs d'ordres, etc. Il va être important dans la BI de pouvoir consommer ces informations externes, de manière à avoir une vue exacte de l'activité et de la demande clients.

Comme nous avons choisi une plateforme technique ouverte, nous serons capables de consommer de l'information interne ou externe. Nous sommes attentifs à capter de l'information externe, par exemple en surveillant le risque crédit des clients. Cette information n'émane pas de l'entreprise en elle même, mais de sociétés qui font du "scoring" de crédit clients. Ce qui peut alimenter des indicateurs et aider à prévenir les défaillances.

Nous nous attachons aussi à mettre en place des indicateurs qui permettent de prévenir la fraude interne, à partir de retour de certains utilisateurs qui y ont été confrontés. C'est aujourd'hui l'un des grands chevaux de bataille de toute entreprise.

Enfin, nous mettons en place des indicateurs qui permettent de déceler des clients que l'on est en train de perdre, sachant que le coût d'acquisition d'un client est prohibitif par rapport au coût nécessaire pour le garder.

Aujourd'hui, nous sommes capables de suivre énormément d'indicateurs dans nos solutions de Business Intelligence. Mais nous serons demain en mesure d'en suivre encore plus.

**LH** - Marc DAVERAT, je vous remercie.

## LA QUALITE DE LA BI, C'EST AUSSI LA QUALITE DES DONNEES ET DU DATACENTER

**CHRISTOPHE CHAIZE, ASSOCIÉ, AZNETWORK.**

**Laurent Hercé (LH)** - Christophe CHAIZE, bonjour. Pouvez-vous nous présenter votre société, AZNETWORK?

**Christophe CHAIZE, AZNETWORK (CC)** - Bonjour. La société AZNETWORK est partenaire de CEGID sur la distribution et la mise en place des solutions CEGID Business Manufacturing. Nous sommes une société de conseil et d'intégration en systèmes information de gestion. Nous intervenons sur les domaines de l'ERP, du décisionnel, du CRM, de la gestion électronique de document, le développement web et le Cloud Computing. AZNETWORK, c'est 60 collaborateurs en France. Notre objectif, c'est d'apporter une expertise fonctionnelle et technique à nos clients, depuis le choix d'un outil, jusqu'à la maintenance, une fois que la solution a été paramétrée et mise en ligne.

*" Le décisionnel, quelque part, c'est facile : j'ai des chiffres, je les analyse, et j'en sort des tableaux de bord et des indicateurs. Sauf qu'il faut pour cela avoir des chiffres justes. L'enjeu, c'est de travailler énormément sur la qualité de la donnée."*

?

Une de nos particularités est que nous disposons de notre propre datacenter, de façon à pouvoir proposer des services en mode Cloud sur l'ensemble de nos solutions.

**LH** - Depuis quand date votre partenariat avec CEGID ?

**CC** - Nous sommes en partenariat avec CEGID depuis un an et demi.

**LH** - Vous avez mentionné l'ERP parmi vos domaines d'interventions. Quels sont les liens entre ERP et Business Intelligence ? Est-ce que l'utilisation d'un ERP amène naturellement vers la BI ?

**CC** - Il y a un lien étroit entre l'ERP et le monde du décisionnel, dans le sens où le décisionnel va exploiter et analyser les chiffres et les informations produits par l'ERP. La Business Intelligence en tant que telle ne crée pas de chiffres ex-nihilo. De ce fait, les projets décisionnels viennent souvent s'inscrire dans le temps de façon consécutive à l'ERP.

Il faut travailler d'abord la mise en place de son ERP, avoir des "process" commerciaux, de fabrication, qui soient rodés. c'est l'enjeu clé du projet d'ERP. Et ensuite le décisionnel vient prendre sa place.

Toutefois, on voit aussi des clients pour qui la BI fait partie intégrante du projet ERP, ce qui est tout à fait louable car cela leur permet d'anticiper sur la suite du projet. Mais d'un point de vue pratique, il peut être complexe pour nous de mettre en œuvre la BI à ce stade, et de réfléchir clairement sur ces aspects.

C'est alors que la démarche de CEGID prend tout son sens, car ils proposent avec leur offre un certain nombre de reportings prédéfinis, ce qui permet de disposer des éléments clés, et d'avoir par la suite la capacité de faire grossir les éléments décisionnels.

**LH** - Qui sont ces clients ?

**CC** - Essentiellement des PME. Mais cela ne change rien, car en fait, toute entreprise a besoin de reporting décisionnel. Ces besoins sont tout aussi capitaux que dans une grande entreprise. Donc, de même que l'ERP concerne toutes les entreprises de France et de Navarre, le décisionnel et la Business Intelligence aussi. Tout le monde produit des chiffres. Et tous les dirigeants, que l'on soit dans le CAC 40 ou dans une petite PME, ont besoin d'avoir une vision claire de leur activité.

Une précision toutefois : le décisionnel ne s'arrête pas à l'ERP. Une des caractéristiques d'une solution BI va être de pouvoir exploiter les informations depuis tout type de logiciel de gestion. Ce sera le cas par exemple d'une solution d'élaboration budgétaire, de gestion commerciale, des achats, des ventes, de la logistique, de la finance, des RH, de la paie... Toutes ces solutions qui produisent de la donnée sont susceptibles d'alimenter une solution décisionnelle derrière.

**LH** - Pour quel usage ? Que va t'elle apporter concrètement ?

**CC** - Elle va répondre d'abord aux besoins de la direction générale sur des aspects de tableau de bord. J'ai des managers qui souhaitent avoir une vision synthétique de l'activité : chiffre d'affaire, tendances, marges, taux de satisfaction clients... on est là sur des métriques haut niveau. Ensuite, on passe au niveau opérationnel, pour chaque service. Pourquoi mon équipe commerciale Nord est-elle plus performante que l'équipe Sud ? Pour quelle gamme de produits ?



Puis, ce sont des services plus annexes, comme le marketing, qui sont impactés. Ils vont vouloir tracer des comportements clients. Je remarque, par exemple, que les clients qui achètent telle gamme de produits sont susceptibles d'être intéressés par telle autre gamme. Ce qui permet de déclencher des opérations marketing.

Au final, la Business Intelligence intéresse aussi bien le "Top Management" que les responsables de services. Mais pour aller encore plus loin, un collaborateur particulier, contrôleur de gestion par exemple, peut aussi avoir besoin de reporting, qui nécessite la création d'un indicateur particulier.

Donc en synthèse : tableaux de bord pour la direction, indicateurs d'activités pour un chef de service, documents d'analyse pour un contrôleur de gestion, et reporting opérationnel pour d'autres utilisateurs.

**LH** - Ce qui est permis par les solutions CEGID ?

**CC** - Historiquement, beaucoup d'utilisateur faisaient de la BI sans utiliser de solutions dédiées. Les solutions CEGID vont déjà assez loin en ce sens, nativement. Mais CEGID a décidé d'aller plus loin en intégrant la solution QlikView, qui va bien plus loin en termes de BI. Cela permet d'accéder à l'information de façon plus simple, plus complète et plus rapide. Désormais cette puissance est incluse dans la dernière offre.

**LH** - Qu'est-ce qui a conduit AZNETWORK vers le décisionnel et vers le Cloud ?

**CC** - En fait, c'est la demande naturelle des entreprises. Aujourd'hui, les entreprises se tournent en priorité vers les solutions qui leur permettent de comprendre leur activité et décrocher de nouveaux marchés, donc notamment vers le décisionnel. Mais elles se tournent aussi vers des solutions permettant d'optimiser les coûts.

Ce qui, pour les équipes informatiques, passe par le Cloud. Il permet de déporter un certain nombre de charges chez un prestataire, et donc de ne pas surdimensionner les équipes. Nous avons fait le choix de disposer de notre propre datacenter, pour être indépendant de tous les acteurs du marché. Aujourd'hui en France de très nombreuses entreprises informatiques construisent leur datacenter, c'est une réalité du marché que l'on connaît peu, car on se focalise sur les gros acteurs : IBM, Amazon, etc...

Depuis octobre, AZNETWORK a obtenu la certification permettant d'héberger des données de santé. Les hôpitaux et organismes médicaux vont donc pouvoir stocker ce type de données chez nous. Ce qui illustre le fait qu'il y a un sens à disposer de son propre datacenter.

**LH** - Les clients sont attentifs à l'aspect "sécurité" ?



**CC** - Le Cloud entre vraiment dans les usages des entreprises depuis quelques mois. Beaucoup de directions informatiques ont été rattrapées par les usages de l'informatique personnelle. N'importe qui, avec son simple Smartphone, héberge ses données dans le Cloud sans crainte et sans même s'en rendre compte. La mécanique est en marche et les directions informatiques suivent. Mais cela dépend aussi du secteur d'activité : si vous êtes une PME dans le secteur de l'industrie militaire, vous aurez des règles drastiques à respecter. Le fait d'avoir des datacenters de taille plus modeste, avec des données hébergées sur le sol français, reste toutefois un atout d'une façon générale, et l'affaire PRISM donne un coup de projecteur sur cet aspect. A nous, acteurs de l'informatique, de sensibiliser les clients sur la sécurité de leurs données.

**LH** - Pour en revenir à la Business Intelligence, voyez-vous des évolutions significatives pour les mois ou les années qui viennent ?

**CC** - Il y a des mots qui "courent", comme par exemple Big Data. Le Big Data fait aujourd'hui rêver. Ce n'est pas encore la réalité dans les PME-PMI.

La réalité, c'est de disposer d'une solution de reporting et de décisionnel qui soit fiable, avec des données justes. Le décisionnel, quelque part, c'est facile : j'ai des chiffres, je les analyse, et j'en sort des tableaux de bord et des indicateurs. Sauf qu'il faut pour cela avoir des chiffres justes. L'enjeu, c'est de travailler énormément sur la qualité de la donnée. Le nerf de la guerre, c'est de disposer de données justes en entrée, pour disposer de données justes à la sortie.

C'est une lapalissade, mais c'est la réalité des utilisateurs. Le fait de disposer d'une offre comme QlikView va complètement dans ce sens. De même, l'offre pré packagée de CEGID, directement branchée sur les offres métiers existantes, fait qu'il n'y a pas de transformation de la donnée : la justesse est assurée.

Par ailleurs, c'est vrai, nous produisons tous de plus en plus de données. D'où l'intérêt du Big Data, mais qui n'est pas à la portée immédiate des PME.

**LH** - Vous pensez que le Big Data améliorera un jour la qualité des données ?

**CC** - Il est compliqué de répondre. Qu'est-ce qui crée de la donnée fautive ? C'est l'hétérogénéité des données sources, ce sont les transformations faites sur ces données... Donc, que l'on ait peu ou énormément de données, dès lors que la chaîne de traitement est complexe, on introduit des erreurs. Le Big Data n'apporte pas un plus sur ce point.

**LH** - Christophe CHAIZE, je vous remercie.

## PILOTER UNE PME EN TEMPS REEL

### BRUNO CAPRI, DIRECTEUR DE LA SOCIÉTÉ CAPRI.

**Laurent Hercé (LH)** - Bruno CAPRI, bonjour. Vous êtes utilisateur d'une solution de Business Intelligence CEGID, et vous avez accepté de nous faire part de votre expérience. Pouvez-vous nous présenter votre entreprise ?

**Bruno CAPRI (BC)** - Bonjour. Je dirige l'entreprise CAPRI SAS, spécialisée dans l'import-export de produits en pierre naturelle, sur le secteur de la région Rhône Alpes et de la Suisse romande. Notre métier est de parcourir le monde à la recherche de nouvelles pierres, pour de l'aménagement intérieur comme extérieur. Nous destinons nos matériaux aux particuliers comme aux professionnels.

*" Je dirige une petite PME. L'important pour ce type d'entreprise, c'est la réactivité. J'ai fait des études de commerce, je sais faire des tableaux de bord sous Excel. Mais nous n'avons pas le temps dans la réalité de les réaliser. Nous avons la tête dans le guidon. Il nous faut de bons indicateurs, consultables chaque soir..."*

**LH** - Vous êtes client CEGID depuis longtemps ?

**BC** - Je suis client CEGID depuis quasiment 10 ans. Je suis entré dans l'entreprise familiale à cette époque, et j'ai participé au choix d'une solution ERP CEGID.

**LH** - Vous parliez de clientèle internationale : dans quelle mesure ?

**BC** - Nous sommes en fait une "petite" PME, de 25 salariés aujourd'hui. Nous avons un rayon d'action qui est à 80% régional, mais nous faisons aussi de l'exportation, notamment pour la Suisse où les villas coûtent très chers, et utilisent donc des matériaux nobles, tels que le marbre et d'autres pierres, de façon importante. Mais nous sommes amenés aussi à exporter aux Etats-Unis, à Hong-Kong, et d'autres destinations.

**LH** - Vous aviez donc choisi au départ une solution de gestion CEGID. Qu'est-ce qui vous a amené à mettre en place une solution de Business Intelligence ?

**BC** - J'ai une force de vente composée de 6 commerciaux. Je suis chef d'entreprise, mais j'ai encore beaucoup à apprendre en terme de pilotage. Je cherchais à constituer des tableaux de bord interactifs, que je pouvais consulter depuis n'importe où dans le monde (car je voyage beaucoup) pour suivre les performances commerciales et financières. Je voulais des indicateurs prédéfinis, quelque chose de très visuel et très fonctionnel.

J'avais au préalable testé une solution consistant à faire des exports depuis l'ERP, puis à les importer dans Excel. Mais c'était très long, et pas toujours d'une bonne présentation. Nous avons perdu beaucoup de temps à le faire. Un jour, on nous a présenté la solution BI de CEGID.

Je suis, à l'instant où je vous parle, devant cette solution (NB : l'interview est réalisée par téléphone). Les tableaux se sont mis à jour à 14H09, il y a quelques minutes. Cela fonctionne donc en temps réel. De plus, ça fonctionne de façon distincte de la base de données d'origine, sans risque de modifier cette base. Et nous disposons d'un ensemble d'indicateurs, et de possibilités d'analyses, que je qualifierais "d'enfer". Pourtant, cette solution a été installée récemment, avec des indicateurs quasiment d'origine, donc je vous parle là avant optimisation. Ce qui prouve que c'est très modulable et adaptable d'entrée à notre besoin.

**LH** - Avez-vous participé à l'élaboration des indicateurs que vous utilisez ?

**BC** - La solution au départ était assez complète. Sur la partie commerciale, qui était notre priorité, il y a peu de choses que nous avons changé, sauf des détails (états d'impressions). C'est donc très vite opérationnel.

**LH** - Vous disiez que vous consultiez votre BI depuis différents points du monde. Comment ?

**BC** - J'ai une connexion VPN, sécurisée. Elle me permet de me connecter depuis n'importe quel PC, y compris le mien. Lorsque je suis à l'étranger, j'arrive le soir à l'hôtel, et je fais comme tout chef d'entreprise : je vais prendre connaissance de l'activité, mais directement dans la BI. Sans passer par la gestion commerciale, puisque tout est visible et concentré dans les tableaux de bord. C'est très synthétique. On voit le CA du jour, on voit le "reste-à-livrer", on voit l'en-cours de commande, etc. On peut aussi comparer avec les chiffres de l'année passée.



**LH** - Qui consulte ces indicateurs en dehors de vous ?

**BC** - Pour le moment, je suis le seul, car nous sommes dans une phase de mise en place. Dans l'avenir, mon chef des ventes aura l'accès, pour faciliter son analyse quotidienne. Je voudrais aussi que mes commerciaux, de manière individuelle, aient l'accès à leurs chiffres, à leur portefeuille clients, à leurs ventes, etc.

**LH** - Quelle différence voyez-vous dans la manière de piloter votre entreprise depuis que vous utilisez cette solution ?

**BC** - Depuis 3 mois, il y a une différence simple. Auparavant, il fallait attendre de faire remonter les chiffres, de faire des opérations, de prendre en compte les retours, les avoirs, etc... qui faisaient qu'au jour le jour on ne pouvait pas piloter. Il fallait un bon mois pour avoir une vision précise. Avec la BI, j'ai un pilotage en temps réel. Je peux anticiper et booster mon chiffre d'affaires.

La différence est donc simple par rapport à des tableaux obtenus par exportation depuis la gestion commerciale : ici, je suis en temps réel. Je peux piloter au jour le jour.

**LH** - Est-ce que vous aviez des craintes ou des réticences en installant cette solution de Business Intelligence ?

**BC** - Ma principale crainte, c'était au niveau du recueil de données dans la base principale, la gestion commerciale. Je me demandais si tout allait se faire sans accroc et sans erreurs. Effectivement, après quelques jours de mise en place, je ne constate pas de problème. Je prends la peine de vérifier régulièrement par rapport au système par "extraction" que nous avons mis en place précédemment.

Je m'interrogeait aussi sur le fait de pouvoir faire du sur-mesure, d'adapter vraiment la solution à notre activité. Et de fait, on peut vraiment faire du "sur-mesure". J'ai demandé, par exemple, d'avoir en page principale mon "reste-à-livrer" total. Je suis en train de faire changer l'indicateur "chiffre d'affaire facturé", pas très pertinent pour moi, par un autre.

**LH** - Pour ce qui est de l'aspect "Cloud computing", le fait de disposer d'un accès depuis n'importe où dans le monde, cela ne vous a pas inquiété ?

**BC** - A partir du moment où je dispose d'un lien sécurisé, non. En terme de confidentialité, il faut faire attention à la veille concurrentielle et au piratage. Mais je n'éprouve pas de craintes particulières.

De toute façon, si quelqu'un souhaite avoir des informations, il peut se les procurer par d'autres moyens. Par ailleurs, il faut savoir lire les chiffres, et pour cela être dans l'activité. Il est très important de pouvoir travailler depuis n'importe où dans le monde. Donc, il faut choisir un bon prestataire, et lui faire confiance.

**LH** - Concrètement ?

**BC** - J'ai un accès par une IP sécurisée. Nous avons un Firewall qui est mis à jour régulièrement et fréquemment. Cela permet de sécuriser notre entrée sur le réseau depuis l'étranger.

**LH** - Après avoir commencé à utiliser cette solution de BI, avez-vous déjà en tête des améliorations et des modifications pour les mois qui viennent ?

**BC** - Oui. Dans la mesure où l'on peut piloter "en temps réel", ce qui sera intéressant c'est de pouvoir piloter par rapport à un prévisionnel. Si j'ai fixé un objectif de 500.000 euros pour le mois, et que je suis aujourd'hui à 300.000, il faut pouvoir piloter en conséquence. D'autant que nous sommes dans une activité avec un effet de saisonnalité assez fort. Nous faisons notre chiffre d'affaire sur les produits destinés à l'extérieur sur 3 ou 4 mois.

**LH** - A partir de votre expérience de mise en place d'une solution BI, si vous aviez des conseils à donner à une PME qui souhaite se lancer, quels seraient-ils ?

**BC** - Je dirige une petite PME. L'important pour ce type d'entreprise, c'est la réactivité. J'ai fait des études de commerce, je sais faire des tableaux de bord sous Excel. Mais nous n'avons pas le temps dans la réalité de les réaliser. Nous avons la tête dans le guidon. Il nous faut de bons indicateurs, consultables chaque soir.

Je conseillerais donc dans un premier temps de se mettre au propre sur la partie gestion, ERP. Renseigner au maximum tous les champs dans les fiches clients. Enrichir le plus possible la base de données d'origine. Pour pouvoir ensuite réutiliser toute cette matière première dans la solution de Business Intelligence.

Nous avons sous-estimé au départ le temps à passer pour enrichir la base de données. C'est toujours très coûteux en moyens humains si le travail n'a pas été fait au fil de l'eau. Aujourd'hui, il nous manque certains champs dans la base de données. Or, comme nous avons plus de 2500 clients, c'est un travail considérable, qui aurait pu être fait en amont, et qui augmente l'efficacité de la solution BI.

**LH** - Ce qui rejoint un peu le phénomène actuel du Big Data...

**BC** - Tout à fait. Un ERP comme CEGID, c'est un outil très puissant. Il peut convenir à une toute petite entreprise, comme à une très grande entreprise de plusieurs milliers de personnes. Nous sommes passés de 4 salariés à 25, demain peut-être 50 ou 100. Mais il faut mesurer le fait que ce qui est rentré dans l'ERP servira toujours par la suite, notamment pour la BI. Il faut donc bien envisager l'avenir dès le départ.

**LH** - Bruno CAPRI, je vous remercie.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

### LA BUSINESS INTELLIGENCE EN 2014 : A LA PORTEE DES PME...

A la lecture de ces 5 interviews, on se rend compte que tout le monde est conscient de la nécessité de piloter son entreprise, même petite (surtout petite devrait-on dire), avec un maximum de réactivité et de souplesse. C'est là toute la force d'une PME moderne. Or, les outils de bases sont bien présents : les solutions de gestion, à commencer par les ERP, équipent un large parc d'entreprises. Les compétences informatique et Excel ne sont pas rares non plus.

Là où le bat blesse, c'est lorsqu'il s'agit d'exploiter la richesse de ces outils de gestion, pour en extraire de l'information immédiatement utilisable pour le décisionnel. Les tableaux Excel foisonnent, les graphiques agréables à l'oeil ou pertinents sont déjà plus rares. Mais qui garantit que ces informations "made in interne" seront tout à la fois justes (sans erreurs), pertinentes, à jour, disponibles en temps voulu et lisibles ? Rien.

C'est en cela qu'une solution de Business Intelligence apporte un surcroît de compétitivité immédiat à une PME. Tout comme la dosette de café qui a supplanté le café en grain, la BI délivre à l'entreprise des données, des tableaux de bord, des graphiques, de qualité constante, à la demande et en un temps record.

Et tout comme cette fameuse dosette, chacun dans l'entreprise, du dirigeant aux commerciaux, en passant par les managers ou les contrôleurs de gestion, peut choisir son "café" adapté à son goût et à ses besoins. Le tableau de bord du dirigeant sera différent de celui de ses collaborateurs, mais chacun aura en temps réel accès aux informations qui lui permettent un pilotage et des choix plus rémunérateurs.

Tout ceci dans un contexte de plus en plus proche des usages "domestiques" de l'informatique : avec l'apport du Cloud, qui permet une consultation depuis le monde entier, et avec le confort et l'ergonomie des nouveaux supports (tablettes, smartphones...) qui donnent accès à cette information essentielle.

En ce sens, la Business Intelligence de 2014 n'invente rien qu'une PME ne possédait intrinsèquement déjà. Elle met seulement à notre portée, avec une facilité et une ergonomie indispensables, les données qui sans elles seraient restées invisibles ou inutilisées.

Mieux même, en interconnectant ces données, elle ouvre la porte à de nouveaux champs d'exploitation, à de nouveaux produits et services, à de nouvelles sources de revenus. Qui est aujourd'hui en mesure de s'en passer ?

**Laurent Hercé.**

ETUDE REALISEE PAR :



CONSEIL EN STRATEGIE, MARKETING ET BUSINESS DEVELOPPEMENT SAAS/CLOUD

CREATION DE CONTENU A FORTE VALEUR AJOUTEE  
(ETUDES, LIVRES BLANCS, POINTS DE VUE...)

ANIMATION SOCIALE / COMMUNITY MANAGEMENT IT

LEADGEN MULTICANAL SAAS/CLOUD



[www.marketor.fr](http://www.marketor.fr)



[http://twitter.com/SaaS\\_Cloud](http://twitter.com/SaaS_Cloud)



<http://www.facebook.com/SaaS Guru>



[www.saas-guru.com](http://www.saas-guru.com)



<http://www.scoop.it/t/saas-guru-live>

etudes@marketor.fr

Tél. : 09 81 90 30 00