

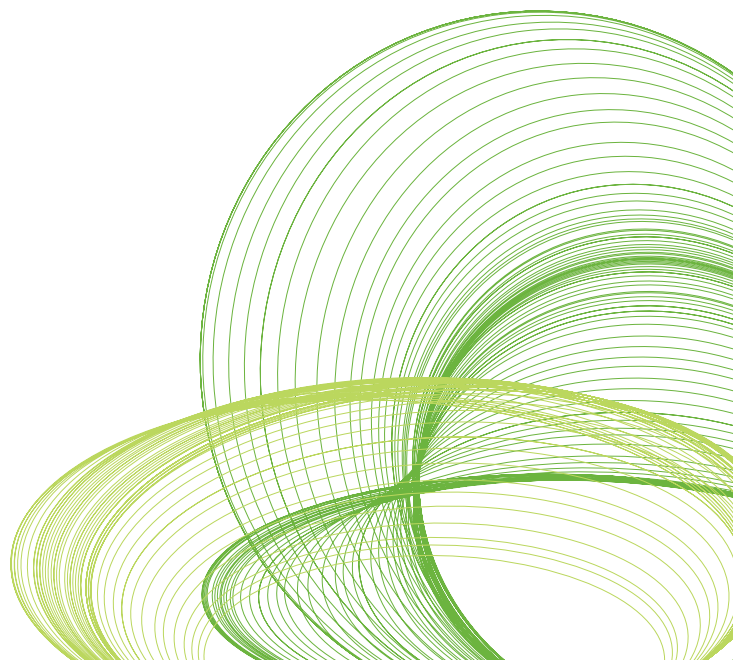


BUSINESS DISCOVERY : LA NOUVELLE GÉNÉRATION DE BUSINESS INTELLIGENCE

Livre blanc QlikView

Date de publication : Janvier 2011

www.qlikview.com



Sommaire

La transformation de la Business Intelligence	3
La BI traditionnelle ne tient pas ses promesses	3
Les « utilisateurs » à l'origine d'un bouleversement à grande échelle	5
La Business Discovery s'inspire des applications grand public	5
La Business Discovery : flexibilité, simplicité et accessibilité	7
La Business Discovery : un générateur de perspectives	9
Annexes	10
Livres blancs QlikView associés	10
Articles de blogs QlikView	10

La transformation de la Business Intelligence

Notre société QlikTech a été le témoin, ou plutôt l'initiatrice, d'une transformation radicale du marché de la Business Intelligence (BI) au cours des dernières années. La BI traditionnelle qui est complexe, rigide, sous-exploitée et lente à rentabiliser a donné naissance, suite à cette transformation, à ce que nous appelons la Business Discovery, un environnement technologique flexible, convivial, mobile et accessible. Nous avons rédigé ce Livre blanc QlikView pour présenter le concept de Business Discovery et ses différences avec la BI traditionnelle.

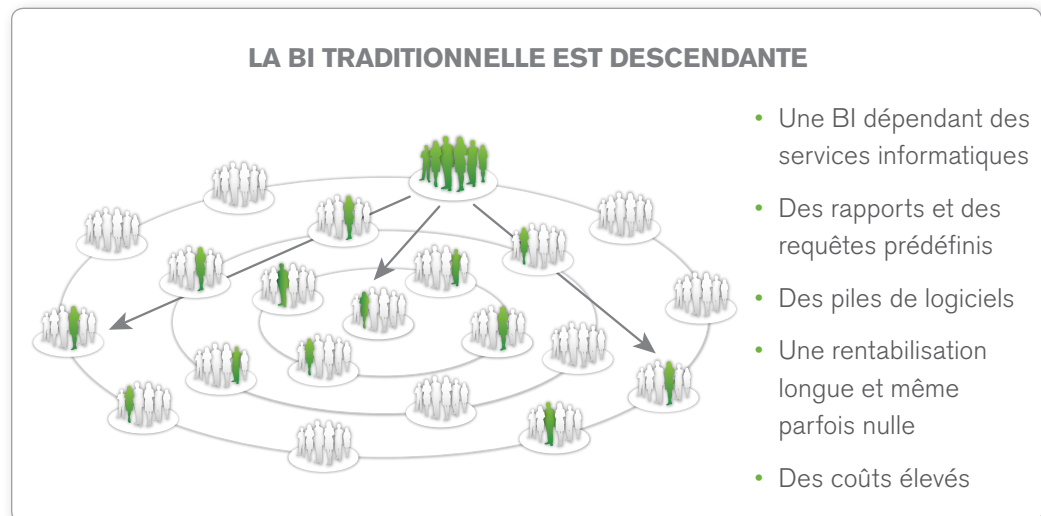
La BI traditionnelle ne tient pas ses promesses

Tous les employés des entreprises devraient pouvoir tirer profit des données, les explorer, générer des perspectives et tirer des conclusions pertinentes à partir de celles-ci en vue d'accroître leur avantage concurrentiel. La BI devait offrir ces avantages, mais les logiciels de BI traditionnels n'ont pas permis aux entreprises d'en bénéficier en raison de leur extrême complexité, des délais particulièrement longs et du coût élevé des services associés. Les logiciels de BI traditionnels utilisent des requêtes et des cubes, et sont en général des environnements logiciels complexes résultant de fusions et d'acquisitions.

D'après la définition générale de Forrester Research, la BI correspond à « l'ensemble des méthodologies, processus, architectures et technologies qui transforment les données brutes en informations pertinentes et utiles pour améliorer la prise de décision et les perspectives opérationnelles, tactiques et stratégiques ».¹ Cette définition de la BI inclut l'ensemble des processus entre les données et les perspectives, y compris la préparation des données. Cette vaste gamme de fonctionnalités nécessite des délais importants de planification et d'implémentation : collecte des besoins, construction d'un entrepôt de données, remplissage d'une couche de métadonnées.

La Business Intelligence traditionnelle offre une approche descendante extrêmement centralisée. C'est pourquoi, dans sa forme traditionnelle, la BI est particulièrement complexe à utiliser et à maîtriser. Par conséquent, son adoption par les utilisateurs finaux est limitée. De plus, la distribution des informations et des outils d'analyse est particulièrement contrôlée (voir Figure 1). Seules quelques personnes au sein des entreprises gèrent le workflow complet des informations ainsi que la création et le déploiement des applications analytiques. Les personnes ayant les autorisations requises pour manipuler les données métier doivent être à leur poste de travail ou devant un ordinateur portable pour accéder à ces données et à leurs outils d'analyse.

Figure 1 : La BI traditionnelle ne tient pas ses promesses



© 2011 QlikTech

La BI traditionnelle ne tient pas ses promesses en raison des phénomènes suivants :

- **Une BI dépendant des services informatiques.** Les solutions de BI traditionnelles sont sélectionnées, implémentées et maintenues par les services informatiques plutôt que par les utilisateurs métier. En raison de leur complexité, peu d'employés dans les entreprises disposent des compétences et ressources nécessaires pour créer des perspectives métier. Les analystes métier et les spécialistes de l'informatique sont surchargés par les tâches d'assistance auprès des entités métier pour s'assurer qu'ils fournissent des analyses pertinentes.
- **Des rapports et des requêtes prédéfinis.** Avec la BI traditionnelle, l'utilisateur ne dispose généralement que de rapports prédéfinis et centralisés ou de requêtes préconfigurées qu'il peut exploiter pour obtenir les derniers chiffres. Les informations sont principalement statiques et si un utilisateur souhaite poser une question qui ne correspond pas à la configuration standard, il doit envoyer une demande d'assistance au service informatique et attendre parfois sa réponse pendant plusieurs semaines ou même plusieurs mois.
- **Des piles de logiciels.** L'environnement logiciel de la BI ressemble à n'importe quelle autre pile de logiciels d'entreprise. Il est centralisé, géré par le service informatique, difficile à modifier et lent à rentabiliser. Il est également onéreux et extrêmement complexe. Progressivement, ces environnements répondent de moins en moins aux besoins des entreprises en raison de la multiplication des applications de BI et d'une complexité croissante.
- **Une rentabilisation longue et même parfois nulle.** D'après IDC, le déploiement d'un système de BI traditionnelle peut prendre jusqu'à un an et demi en raison, en grande partie, de la collecte des besoins, de la modélisation des données et de l'intégration. Ce délai n'est pas adapté au rythme des activités d'une entreprise puisqu'elle peut très bien disparaître pendant cette période. Pour intégrer les différents composants de BI traditionnelle entre eux et en assurer un fonctionnement optimal, des ressources services sont également nécessaires, ce qui en limite la rentabilisation.

- **Des coûts faramineux.** Les coûts d'implémentation des logiciels avancés de BI traditionnelle peuvent atteindre des centaines de milliers d'euros. Il faut également y ajouter les frais de licence et de maintenance. A contrario, le coût total de possession (TCO) des plateformes de Business Discovery peut être inférieur de moitié à celui des autres solutions de BI.²

Les « utilisateurs » à l'origine d'un bouleversement à grande échelle

Nous vivons une double vie dans le domaine de la technologie, car pour beaucoup d'entre nous, l'utilisation de l'informatique à domicile et au travail reste totalement différente.

- **À domicile, la liberté technologique est la règle.** Nous lisons des livres sur notre Kindle ou regardons des films sur notre iPad pendant que nos enfants écoutent de la musique en streaming à partir de l'appareil de leur choix. Nous utilisons Twitter pendant que nous faisons la queue au supermarché alors que nos enfants regardent des clips sur YouTube à partir de leurs téléphones. Si les paramètres de confidentialité de Facebook ne nous conviennent pas, nous les modifions à notre guise. Nous utilisons également nos ordinateurs pour stocker des photos, télécharger des vidéos, jouer à des jeux vidéo et communiquer avec nos amis et les membres de notre famille.
- **Au travail, la liberté est traditionnellement moins importante.** Jusqu'à récemment, de nombreuses entreprises ont adopté une approche de gestion et de contrôle visant à protéger et à sécuriser leurs actifs, y compris leur main-d'œuvre, tout en limitant les dépenses. En règle générale, les logiciels d'entreprise ont été conçus pour limiter les libertés des utilisateurs et non pas le contraire. Certains espaces de travail sont toujours verrouillés en raison de politiques d'entreprise strictes : des sites Web sont inaccessibles, des ports USB sont bloqués et des clients de messagerie sont contrôlés par des limites de stockage des données de boîtes de réception et des mesures de sécurité. Les utilisateurs ne peuvent pas installer de nouveaux navigateurs ou outils de communication, participer à des réseaux sociaux ou regarder des vidéos en ligne. Par conséquent, ces mesures se font au détriment de l'innovation et de la résolution des problèmes.
- **Dans les entreprises modernes, l'IT facilite la résolution des problèmes métier.** Lorsque l'innovation fait partie de la culture d'entreprise, les employés peuvent utiliser leurs applications préférées sur leur lieu de travail. Dans ces environnements, les utilisateurs métier y sont autorisés et ils sont même encouragés à expérimenter des technologies émergentes pour prendre des décisions et résoudre des problèmes. Ils identifient et testent des technologies et collaborent avec le service informatique pour mieux appréhender les risques, fournir de l'aide aux utilisateurs, sécuriser les actifs d'entreprise, protéger les utilisateurs et intégrer ces nouvelles technologies dans l'environnement informatique de l'entreprise à des fins pertinentes.

La Business Discovery s'inspire des applications grand public

Les attentes relatives à l'informatique ont évolué. En effet, l'émergence des barres de recherche, des cases de statut et des écrans tactiles a bouleversé les pratiques d'exploitation, d'exploration et de partage des informations. Avec les applications de Google et d'Apple, les

utilisateurs n'ont qu'à ouvrir une fenêtre et cliquer pour obtenir des résultats instantanément. Ces « utilisacteurs » repoussent les limites de la Business Intelligence (voir Figure 2).

Figure 2 : Les « utilisacteurs » repoussent les limites de la Business Intelligence



© 2011 QlikTech

Quatre pratiques émergentes principales sont à l'origine de l'évolution du marché des logiciels de BI.

- **Internet est la principale ressource pour chercher des informations.** Google est entré dans la vie quotidienne. Des milliards d'utilisateurs lancent leur navigateur, accèdent à un moteur de recherche et obtiennent rapidement des réponses fiables à des questions complexes.
- **Les réseaux sociaux font partie de la vie courante.** Qu'il s'agisse de Twitter, de Facebook ou de LinkedIn, les réseaux sociaux permettent à des milliards de personnes de partager des informations, de se mettre en relation avec d'autres personnes et de développer des réseaux privés et professionnels solides sans expertise technologique.
- **Les applications spécialisées ont beaucoup de succès.** Les applications grand public modifient nos comportements. Par exemple, des développeurs peuvent créer rapidement et facilement des applications dédiées aux systèmes d'exploitation mobiles Android et Apple pour résoudre des problèmes spécifiques. Il existe actuellement des centaines de milliers d'applications de ce type. Ce modèle a des répercussions importantes pour les logiciels d'entreprise et les utilisateurs concernés.
- **Les utilisateurs veulent accéder partout à leurs outils.** Les décideurs à tous les niveaux des entreprises ont besoin de données à portée de main, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Ils veulent pouvoir travailler comme ils l'entendent et à l'endroit où ils le souhaitent, sur le site de leurs clients, dans l'entrepôt de données ou sur un salon professionnel. Grâce aux tablettes telles que l'iPad et aux autres appareils mobiles à grand écran, les données métier vont devenir omniprésentes.

QU'EST-CE QUE LA BUSINESS DISCOVERY ?

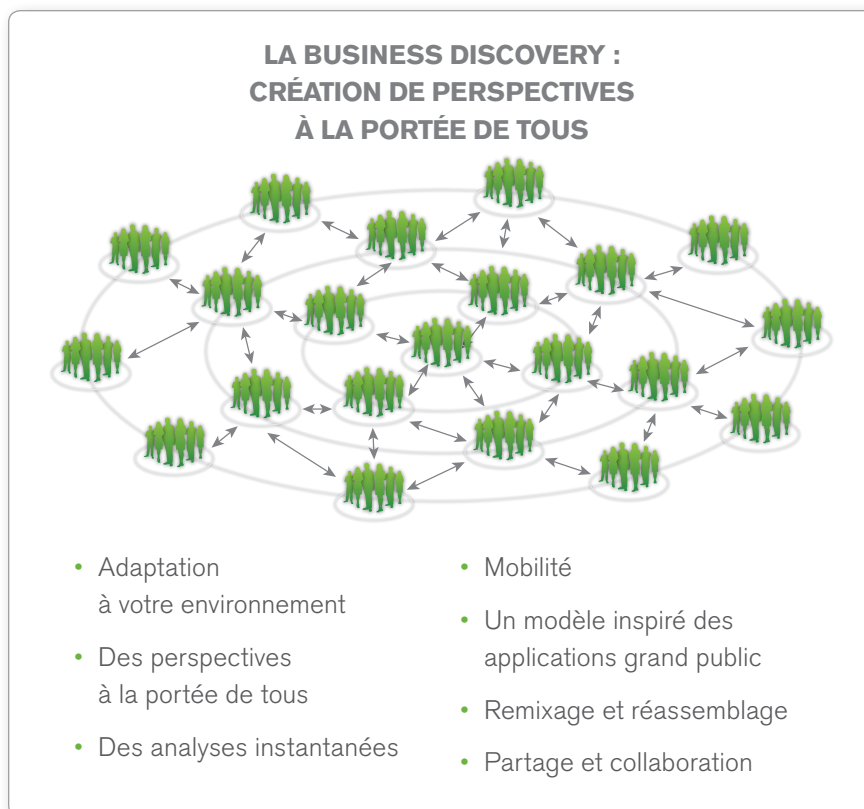
La Business Discovery est la nouvelle génération de Business Intelligence. En comblant l'écart entre les solutions de BI traditionnelle et les applications de suite bureautique autonome, les utilisateurs peuvent adopter de nouvelles approches et faire des découvertes. La Business Discovery s'appuie sur ce dont vous disposez déjà et transforme la BI en offrant des perspectives à la portée de tous, des analyses instantanées, un accès mobile, un modèle inspiré des applications grand public et des fonctions de réassemblage, de partage et de collaboration.

La Business Discovery : flexibilité, simplicité et accessibilité

La Business Discovery est une nouvelle approche de la BI. Son approche ascendante confère aux utilisateurs un contrôle total et remplit ainsi la promesse de la BI. Elle les aide à résoudre des problèmes spécifiques et à partager des connaissances et des analyses avec d'autres personnes, groupes et organisations. Imaginez les répercussions profondes de cet accès en libre-service à la découverte et à l'exploration, si cette plateforme était déployée dans de nombreuses entreprises à travers le monde (voir Figure 3).

La plateforme QlikView de Business Discovery comble l'écart entre les solutions de BI traditionnelle et les applications autonomes de suite bureautique, ce qui permet aux utilisateurs d'adopter de nouvelles approches et d'effectuer de nouvelles découvertes. Elle permet aux utilisateurs à tous les niveaux des entreprises de générer des perspectives personnalisées pour répondre à leurs propres besoins. Les utilisateurs ne sont plus limités par des protocoles prédéfinis et des questions formulées en amont. Ils posent les questions qui leur paraissent pertinentes et explorent ensuite les réponses de façon verticale et transversale au lieu de parcourir les données d'une vue générale jusqu'à une vue plus détaillée.

Figure 3 : La Business Discovery : la nouvelle génération de Business Intelligence



La Business Discovery s'adapte à votre environnement et complète les logiciels de BI traditionnelle et les autres applications d'entreprise. Elle apporte un nouveau niveau d'analyses, de perspectives et de valeur aux magasins de données existants, avec une interface utilisateurs à la fois ergonomique, simple et conviviale.

La Business Discovery intègre de nouvelles fonctionnalités de BI :

- **Des perspectives à la portée de tous.** Contrairement à la BI traditionnelle où seuls quelques initiés sont impliqués dans la création de perspectives, la Business Discovery permet à tous les utilisateurs d'y participer. Vous pourriez la comparer au développement en Open Source ou en Peer to Peer. La Business Discovery permet de créer des connaissances plutôt que d'utiliser simplement des informations. Il ne s'agit pas d'exploiter un volume important de données centralisées, préconfigurées et distribuées de façon étroite. Il s'agit de fournir des accès aux données et aux analyses aux individus et aux groupes et de les laisser obtenir ce qu'ils veulent encore plus rapidement et plus précisément qu'auparavant. En exploitant pleinement les ressources des entreprises, la Business Discovery permet de prendre des décisions à l'aide d'une approche innovante comme s'il s'agissait d'un contexte réel.
- **Des analyses instantanées.** En raison du rythme de plus en plus effréné des activités des entreprises, aucun retard ne peut être accepté. La Business Discovery réduit considérablement les délais nécessaires pour générer des perspectives et permet d'obtenir des résultats instantanés. Il faut des mois et même parfois des années pour obtenir des résultats avec la BI traditionnelle (parfois même aucun résultat n'en découle), ce qui oblige les utilisateurs à trouver des solutions plus rapides. Avec la Business Discovery, les utilisateurs peuvent, en toute simplicité, appeler des données, poser des questions et obtenir des réponses à la volée sans aucune assistance.
- **Mobilité.** Les décisionnaires à tous les niveaux des entreprises ont besoin de données à portée de main, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Ils veulent pouvoir travailler comme ils l'entendent et à l'endroit où ils le souhaitent, sur le site de leurs clients, dans l'entrepôt de données ou sur un salon professionnel. Grâce aux tablettes et aux autres appareils mobiles à grand écran, les données métier vont devenir omniprésentes. À l'inverse des solutions de BI traditionnelles, les plateformes de Business Discovery offrent une interface intuitive et une infrastructure d'applications adaptée aux besoins d'une main-d'œuvre véritablement mobile et bien informée.
- **Un modèle inspiré des applications grand public.** Pourquoi s'arracher les cheveux avec le déploiement et la gestion d'applications métier monolithiques ? Les plateformes de Business Discovery permettent à tout un chacun de développer et de déployer rapidement des applications simples, spécialisées et intuitives qui sont faciles à réutiliser. Il est très simple de les modifier, de les assembler et de les partager, ce qui permet de soutenir l'innovation dans l'entreprise et de favoriser une adoption par le plus grand nombre. Il s'agit de tirer parti d'un modèle qui permet à n'importe quel utilisateur de développer et de déployer rapidement des applications de BI spécialisées.

- **Remixage et réassemblage.** Personne ne peut prédire quelles seront les questions que se poseront les utilisateurs métier lorsqu'ils commenceront à explorer des données, pas même les utilisateurs eux-mêmes. Avec les solutions de BI traditionnelles, le service informatique ou les utilisateurs expérimentés doivent intervenir dès que de nouvelles questions sont posées.
Les plateformes de Business Discovery, à l'inverse, permettent aux utilisateurs métier de réassembler facilement des données dans de nouvelles vues et de créer de nouvelles visualisations pour une meilleure compréhension. Avec la Business Discovery, les utilisateurs peuvent générer des perspectives exclusives.
- **Partage et collaboration.** Il est intéressant de faire des découvertes, mais il est encore plus intéressant de les partager. Dans beaucoup de cas, une découverte mineure dans une partie d'une organisation conduit à une découverte majeure ailleurs. La Business Discovery permet aux utilisateurs de partager leurs perspectives et leurs analyses, et de collaborer entre eux. Ils peuvent partager des perspectives au sein des applications de Business Discovery ou via une intégration avec des plateformes de collaboration telles que Microsoft SharePoint. La création d'une communauté d'utilisateurs prenant des décisions en s'inspirant des pratiques des wikis permet de développer des connaissances ayant des répercussions à l'échelle de toute une entreprise.

La Business Discovery : un générateur de perspectives

Lorsque les logiciels de BI sont apparus sur la scène il y a vingt ans, ils promettaient aux entreprises de meilleures prises de décision grâce à une meilleure analyse des données brutes. En raison des contraintes technologiques, la BI traditionnelle a atteint ses propres limites en tant que plateforme de distribution d'informations et n'est jamais devenue ce générateur de perspectives et de prises de décision.

La Business Discovery change la donne. Il s'agit de la nouvelle génération de BI qui permet aux utilisateurs d'exploiter de nouvelles approches et de faire des découvertes. La Business Discovery s'appuie sur ce dont vous disposez déjà et transforme la BI en offrant des perspectives à la portée de tous, des analyses instantanées, un accès mobile, un modèle inspiré des applications grand public et des fonctions de réassemblage, de partage et de collaboration.

¹ La définition complète de la BI de Forrester inclut les éléments suivants : intégration de données, qualité des données, gestion des données de référence, entreposage de données, production de rapports, requêtes ad hoc, tableaux de bord, analyse prédictive, BI opérationnelle, analyse de processus/contenus/textes et analyse en mémoire. Pour plus d'informations, voir le rapport de Forrester Research (20 octobre 2010), « The Forrester Wave™ : Plateformes de BI d'entreprise, quatrième trimestre 2010. »

² D'après IDC, le TCO moyen de QlikView correspond à un montant équivalent à 53% du TCO moyen des autres solutions de BI. Voir le rapport IDC d'octobre 2009, « Le TCO de la BI : retour d'expérience des clients de QlikView »

Annexes

LIVRES BLANCS QLIKVIEW ASSOCIÉS

Feuille de route de QlikView, décembre 2010

<http://www.qlikview.com/us/explore/resources/whitepapers/qlikview-product-roadmap>

L'expérience associative : l'avantage décisif de QlikView, octobre 2010

<http://www.qlikview.com/us/explore/resources/whitepapers/the-associative-experience>

Présentation de l'architecture QlikView, octobre 2010

<http://www.qlikview.com/us/explore/resources/whitepapers/qlikview-architectural-overview>

ARTICLES DE BLOGS QLIKVIEW

Importance du terme « Business » dans l'expression Business Intelligence, 22 décembre 2010

<http://community.qlikview.com/blogs/theqlikviewblog/archive/2010/12/22/putting-the-quot-business-quot-in-quot-business-intelligence-quot.aspx>

Extension des domaines de BI pour tous les développeurs QlikView, 3 décembre 2010

<http://community.qlikview.com/blogs/theqlikviewblog/archive/2010/12/03/every-qlikview-developer-is-a-quot-spanner-quot.aspx>

N'oubliez pas les utilisateurs, 19 novembre 2010

<http://community.qlikview.com/blogs/theqlikviewblog/archive/2010/11/19/it-s-the-users-stupid.aspx>

Des logiciels facilement adaptables aux besoins des entreprises, 21 septembre 2010

<http://community.qlikview.com/blogs/theqlikviewblog/archive/2010/09/21/software-should-fit-the-business-not-the-other-way-around.aspx>