



BUSINESS INTELLIGENCE

La gouvernance à l'ère de l'analyse des données

Créer la confiance et la transparence au rythme de l'entreprise

Alors que la cadence de l'entreprise moderne s'accélère, les plateformes traditionnelles de Business Intelligence (BI) ne parviennent pas à s'adapter aux exigences changeantes en matière d'analyse des données. Les utilisateurs professionnels ont adopté des outils de découverte en privilégiant rapidité et facilité d'utilisation pour la visualisation des données. Malheureusement, ces outils ne bénéficient pas de l'architecture BI requise pour garantir la gouvernance des données à l'échelle de l'entreprise. Leur popularité a entraîné la prolifération de silos de données qui ont semé le chaos dans l'ensemble de l'entreprise.

En conséquence, les entreprises doivent se recentrer sur la gouvernance des données. Les chefs d'entreprise demandent un nouvel équilibre dans la gestion des données. Le nouveau modèle doit garantir non seulement la gouvernance des données mais également la possibilité d'obtenir, de partager et de gérer facilement les données à travers différents services et secteurs d'activité. Alors que les plateformes de BI historiques offrent la puissance analytique et la gouvernance, elles ne parviennent pas à répondre aux besoins des utilisateurs d'aujourd'hui focalisés sur la découverte.

Gouvernance ou souplesse : l'évolution perpétuelle de la Business Intelligence

Le marché de la Business Intelligence (BI) connaît une autre évolution majeure. Historiquement, l'objectif de la catégorie des logiciels a évolué entre la gouvernance centralisée des données et l'activation du libre-service et de l'agilité pour l'entreprise. Aujourd'hui, le marché se trouve à un autre tournant de cette évolution avec l'adoption continue de la découverte de données et de produits de visualisation centrés sur l'utilisateur final.

Dans les années 90, les outils comme Crystal Reports représentaient les premières plateformes au-dessus de Microsoft® Excel capables de fournir aux entreprises une autonomie supérieure en matière de reporting en permettant à un utilisateur Windows® modérément averti de créer et de manipuler des rapports clés et de les diffuser auprès d'une équipe d'utilisateurs métiers. À la fin des années 90, la prolifération de ces outils de reporting s'est rapidement accrue. Alors qu'ils permettaient une analyse de données par secteur d'activité d'un nouveau genre, ils donnaient souvent lieu à des vues cloisonnées et incohérentes des indicateurs clés et des données parmi différents groupes d'utilisateurs au sein de l'entreprise.

Face à cette prolifération continue de nouveaux outils, les services informatiques des entreprises ont repris le contrôle de leurs rapports, puis de leurs analyses, afin de garantir une plus grande cohérence et une plus grande confiance dans les données. Ainsi, les plateformes de BI sophistiquées proposées par SAP® BusinessObjects™, IBM® Cognos®, MicroStrategy®, et Oracle® se sont associées aux entrepôts et magasins de données pour permettre aux services informatiques des entreprises de freiner la croissance des données analytiques non contrôlées. Ces plateformes ont permis de véritablement contrôler les données et conférer des compétences de BI sophistiquées, mais elles ont en contrepartie imposé un processus centralisé lent et coûteux.

Au milieu des années 2000, les utilisateurs métiers frustrés ont progressivement adopté à grande échelle les technologies que nous rangeons aujourd'hui dans la famille des outils de découverte des données. Ces outils permettent aux utilisateurs de bénéficier d'une analyse de données en libre service tout en offrant une palette d'options de visualisation plus large que ce que propose Microsoft® Excel. Aujourd'hui, ces produits de découverte des données sont devenus populaires dans tous les secteurs d'activité des entreprises internationales, tout comme ce fut le cas pour des outils de reporting proposés par le marché de la BI auparavant.

Malheureusement, ces outils n'ayant pas l'architecture nécessaire pour garantir une gouvernance des données à l'échelle de l'entreprise, leur popularité a entraîné la prolifération de silos analytiques, créant ce que Wayne Eckerson, fondateur et consultant principal chez Eckerson Group, appelle « spreadmart effect » (effet causé par l'utilisation de feuilles de calcul comme magasins de données), ce qui remet en question la confiance dans les données. En conséquence, les entreprises doivent se recentrer sur la gouvernance des données. Les chefs d'entreprise nous demandent de créer un nouvel équilibre dans la gestion des données. Le nouveau modèle doit garantir non seulement la gouvernance mais également la possibilité d'obtenir, de partager et de gérer facilement les données à travers différents services et secteurs d'activité.

Alors que les plateformes de BI historiques offrent la puissance analytique et la gouvernance, elles ne parviennent pas à répondre aux besoins des utilisateurs d'aujourd'hui focalisés sur la découverte. Les architectures lourdes, les dépenses élevées et la fourniture laborieuse des données empêchent rapidement les plateformes historiques d'assurer des fonctions de Business Intelligence ponctuelles à la vitesse fulgurante exigée par une entreprise moderne.

Des silos analytiques « imparfaits mais rapides » suivent le rythme, mais cela a un prix

Désenchantés par le coût et le temps requis pour produire des analyses avec les outils de BI historiques, les utilisateurs métiers ont eu recours aux technologies de découverte des données. Alors que les outils de découverte des données garantissent une manipulation rapide, ils sont à l'origine de silos analytiques qui empêchent de prendre des décisions en toute confiance. Les utilisateurs métiers ont accepté l'incohérence des données comme prix à payer pour pouvoir analyser les données sans dépendre d'une équipe de BI centrale. Ils ont adopté la maxime « imparfait, mais rapide vaut mieux que parfait, mais lent ». Cette approche imparfaite mais rapide a été identifiée déjà en 2015 par Boris Evelson, VP et analyste en chef chez Forrester.

« Depuis plusieurs décennies, la BI surestime le besoin de disposer d'une seule version valable », déclare Evelson. « Si le coût d'une seule version valable est nettement plus élevé, il est peut-être plus judicieux d'utiliser une version moins coûteuse qui est satisfaisante à 80 %. »¹

En tentant de propager ce point de vue, de nombreux fournisseurs de découverte de données minimisent l'importance d'une vue unifiée d'une entreprise. Selon eux, le proverbe « une seule version valable » est un mythe et ne reflète pas la réalité du climat commercial actuel.

L'hostilité à l'égard de l'idée « d'une seule version valable » est principalement due aux efforts considérables déployés pour la produire à l'aide des approches traditionnelles. La tâche colossale consistant à fournir manuellement une couche de données véritablement gouvernée implique une compréhension totale de la logique métier, la capacité de développer et de tester des modèles de données intégrés, des outils effectuant l'extraction, la transformation et le chargement (ETL) à travers des systèmes d'entreprise, des circuits de diffusion des méta données à l'échelle de l'entreprise et la nécessité de disposer de processus métiers axés sur la gouvernance.

L'acceptation de données incohérentes en faveur de la souplesse est due au pragmatisme et non au rejet d'une gouvernance plus efficace. Les analystes reconnaissent que le besoin de disposer de données contrôlées et fiables reste

« Dans les entreprises d'aujourd'hui connaissant une conversion digitale rapide, la gouvernance des données et de l'analyse ne peut plus se résumer à l'approche monolithique unique que nous avons connue par le passé. »

Gartner Research, Adopt SMART Information Principles for Effective Data and Analytics Governance, Saul Judah and Ted Friedman, juillet 2018.

une problématique majeure pour les DSI et les directeurs du développement à la tête des entreprises analytiques d'aujourd'hui, mais ajoutent que la réponse doit être plus nuancée que les approches adoptées par le passé.

La réalité actuelle : la nécessité de la gouvernance centralisée et décentralisée

Pour garantir une solution de BI et d'analyse des données profitable, il faut accepter que certains scénarios peuvent, plus que d'autres, tolérer des données imparfaites, ou ne pas nécessiter une vision exhaustive de l'activité. Les chefs d'entreprise et les directeurs informatiques doivent reconnaître que le niveau de gestion et de gouvernance dépend des cas d'utilisation et de la portée des données exigées pour effectuer l'analyse en question. Cela signifie permettre la gouvernance centralisée (mouvement descendant) et décentralisée (mouvement ascendant).

Par exemple, il n'est pas envisageable qu'un analyste marketing ayant besoin d'identifier rapidement les campagnes générant le plus grand nombre de prospects consacre du temps et de l'énergie à des tâches de gouvernance alors que toutes les données requises sont accessibles via le système d'automatisation du marketing. Dans ce scénario, une vision locale et ascendante de « la réalité » lui est suffisante pour prendre des décisions éclairées et ponctuelles. Il pourra ensuite partager ces informations avec les utilisateurs de son secteur d'activité.

Toutefois, pour les indicateurs de performance intersectoriels au niveau de l'entreprise, les collaborateurs auront besoin d'une compréhension plus large et plus complète de l'activité, et dans ce cas, la capacité à travailler à partir de données fiables et cohérentes devient primordiale.

Par exemple, l'analyse des flux « prospect-trésorerie » requiert des données issues de 3 services différents : le marketing, les ventes et la finance, et de 3 systèmes distincts :

l'automatisation du marketing, la gestion de la relation client (CRM) et des progiciels de gestion intégrée (ERP). Dans ce scénario, une vision fiable et cohérente des informations entre les différents services et systèmes, c'est-à-dire fournissant une définition commune de « prospect » et de « chiffre d'affaires » par exemple, et indispensable pour éviter la confusion et les décisions contradictoires.

Gartner soutient cette approche. Dans son rapport d'étude « Adopt SMART Information Principles for Effective Data and Analytics Governance, » par Saul Judah et Ted Friedman, la firme vous recommande les actions suivantes : « Établir une gouvernance des données et de l'analyse d'une taille adaptée en commençant par les résultats pour viser l'approche, la catégorie et l'investissement adéquats. »²

Mais une gouvernance efficace ne se limite pas à prendre des décisions sûres. En effet, une gouvernance inefficace fournit non seulement des données non fiables, mais elle peut également compromettre très gravement la conformité réglementaire, la confidentialité et la sécurité. C'est particulièrement vrai à l'ère du Big Data et des Data Lakes, où la mauvaise qualité des données, à savoir le manque de cohérence, la redondance, etc., est une conséquence logique du stockage d'énormes quantités de données sans préparation ni organisation.

Les silos analytiques offrent la vitesse et l'autonomie aux analystes travaillant sur des cas localisés spécifiques. Pour élargir la portée de l'analyse à travers l'entreprise et prendre en charge les indicateurs critiques par métier affectant une multitude de systèmes, une vision fiable et globale de l'activité est indispensable.

L'objectif final : une gouvernance transparente offrant la vitesse dont votre entreprise a besoin

La gouvernance transparente voit le choix entre souplesse et gouvernance comme une fausse dichotomie. L'idéologie de base derrière la gouvernance transparente est simple : des données fiables ne sont pas nécessairement synonymes d'accès restreint et de temps d'attente trop longs. En adoptant une gouvernance transparente, les entreprises permettent l'exécution d'opérations locales (décentralisées) associées à une cohérence globale (centralisée), réconciliant ainsi vitesse et confiance à l'échelle de l'entreprise.

Disposer de la technologie adaptée et créer le modèle opérationnel idéal pour permettre une gouvernance transparente : voilà la clé d'une analyse de données idéale. Le Gartner suggère des leaders en matière de données et d'analyse :

- Créez un modèle opérationnel à 2 vitesses, avec une équipe centralisée travaillant en collaboration avec une multitude d'équipes décentralisées réparties dans toute l'entreprise.
- Dotez chaque service local d'une équipe pluridisciplinaire associant ingénierie des données, exploitation scientifique des données et expertise par domaine.
- Attribuez les compétences en précisant lorsque les équipes décentralisées peuvent créer des prototypes d'analyse, des pilotes ou des solutions complètes.³

Les produits de BI disponibles sur le marché ne sont pas tous compatibles avec une gouvernance transparente. D'un point de vue technologique, fournir une vision unifiée des données sans faire de compromis sur la vitesse et l'autonomie pour l'utilisateur final passe par des architectures de BI modernes.

Exploiter les données fiables pour connaître le succès

Le rythme de l'entreprise moderne s'est considérablement accéléré, et les plateformes traditionnelles de BI ne sont pas parvenues à s'adapter aux exigences changeantes en matière d'analyse des données. Les utilisateurs métiers recherchant vitesse et autonomie ont adopté les outils de visualisation et de découverte des données, contournant les normes de BI de l'entreprise applicables aux outils et aux données.

Malheureusement, alors que ces produits offrent vitesse et facilité d'utilisation, ils entraînent la prolifération de silos analytiques et de décisions prises à partir de données non fiables. Les utilisateurs métiers, pensant devoir choisir entre souplesse et gouvernance, semblent résignés à accepter l'idée que le libre service implique nécessairement de faire des compromis sur la qualité des données. Cependant, les grandes sociétés savent qu'une corrélation directe et puissante existe entre la réussite d'une entreprise et une vision fiable de ses données.

Les entreprises qui évaluent des solutions de BI doivent rechercher des architectures modernes et des structures opérationnelles compatibles avec une gouvernance transparente au rythme de l'entreprise et capables de fournir une vision unifiée des données sans pour autant faire de compromis sur l'autonomie de l'utilisateur final. En adoptant une gouvernance transparente, les entreprises permettent l'exécution d'opérations locales compatibles avec une cohérence globale, et réconcilient vitesse et confiance à l'échelle de l'entreprise.

Voici les compétences que les entreprises devraient rechercher chez un fournisseur de solution de BI :

- **Réutilisation**—Possibilité pour les utilisateurs de créer leurs propres mesures et dimensions, et de les mettre instantanément à la disposition de tous, tout en respectant les rôles et autorisations de sécurité définis.
- **Navigabilité**—Possibilité de rechercher et de consulter les données et les termes commerciaux (méta données) dans tous les contenus analytiques, notamment les ensembles de données, les visualisations, les rapports et les tableaux de bord.
- **Sécurité**—Plusieurs niveaux de sécurité peuvent être ajoutés aux utilisateurs, rôles, objets ou données pendant la découverte et l'utilisation pour garantir que seules les personnes autorisées peuvent accéder aux différentes données.
- **Mise en réseau**—Un réseau d'instances de BI virtuelles interconnectées partageant un même tissu analytique, pour un partage harmonieux des mesures et des dimensions entre les groupes et les individus.
- **Exhaustivité**—La gouvernance et la visibilité dans tous les ensembles de données, définies une seule fois, et disponibles indéfiniment. Historique fiable des données. Aucune donnée oubliée.
- **Cohérence**—Une vue unique des mesures et des dimensions, pour les utilisateurs en utilisation découverte comme centralisée.
- **Transparence au rythme de l'entreprise**—Fournie sans frais administratifs.

1. Drew Robb, « Getting Good BI Without a Single Version of the Truth, » Enterprise Apps Today, août 2015.

2. Gartner Research, Adopt SMART Information Principles for Effective Data and Analytics Governance, Saul Judah and Ted Friedman, juillet 2018.

3. Gartner Research, Create a Centralized and Decentralized Organizational Model for Analytics, Kurt Schlegel, Frank Buytendijk, mai 2018.

En savoir plus >



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 68 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site www.infor.com.

Suivez-nous :   