



Un Rapport Steria

Business Intelligence

Les entreprises européennes sont-elles prêtes pour le Big Data ?

Executive Summary

Réalisé en collaboration avec

→ www.steria.com/fr



Business Intelligence

Les entreprises européennes sont-elles prêtes pour le Big Data ?

Enquête européenne *biMA*® 2012/13

Auteurs

Dr. Carsten Dittmar
Senior Manager, Steria

Volker Oßendoth
Principal Consultant, Steria

Klaus-Dieter Schulze
Senior Executive Manager, Steria

Avant-propos

Le débat sur le Big Data a de nouveau propulsé la Business Intelligence (BI) au premier rang des priorités des Directeurs des Systèmes d'information (DSI). En outre, les écrits vont bien au-delà des publications ou conférences sur la BI dédiées au sujet. On trouve régulièrement, dans la presse, des articles mettant en avant le potentiel lié à l'accroissement du Volume, de la Variété et de la Vitesse des données et de leur exploitation. Se familiariser avec la nouvelle perception de la BI dans le sillage du Big Data est le principal objectif de l'enquête *biMA*® (Audit sur la maturité de la Business Intelligence) 2012/13.

Comme pour les éditions précédentes, l'enquête *biMA*® réitère une réalité à laquelle font face les entreprises, à savoir la manière dont elles évaluent les tendances du marché et ce qu'elles en perçoivent comme opportunités et difficultés en regard de la BI. Sur la base des résultats de l'enquête, nous remettrons le sujet d'actualité portant sur le Big Data dans son contexte et nous discuterons de la sensibilisation croissante à la manière dont la BI influe sur les directions générales des entreprises.

Cette enquête est la quatrième de la série des enquêtes *biMA*®, les éditions précédentes ayant été publiées en 2004, 2006 et 2009. Les 668 participants à l'enquête sont originaires de 20 pays européens différents. Il s'agit de l'une des plus importantes enquêtes sur la BI en Europe.

La méthodologie utilisée repose sur le Modèle de Maturité de la Business Intelligence (*biMM*®) et l'Audit de Maturité de la Business Intelligence (*biMA*®). Ces cadres de référence ont été développés par Steria ces 10 dernières années et ont évolué grâce aux retours d'expériences des nombreux projets réalisés avec nos clients. Le modèle et l'audit garantissent une analyse structurée et assurent la comparaison des résultats dans le temps.

Alors que le Big Data et l'analytique des données deviennent des enjeux majeurs dans la transformation numérique des entreprises, les résultats de l'enquête Steria vous proposent des éléments structurants et des outils pour analyser, tester et améliorer votre propre stratégie de BI.



Patricia Langrand

Executive Vice President
Group Business
Development & Marketing,
Steria



Klaus-Dieter Schulze

Senior Executive Manager
Group Business Community Leader
Enterprise Information Management,
Steria

Introduction

En raison du vaste débat existant autour du Big Data, la Business Intelligence (BI) suscite de plus en plus d'intérêt. Il est donc intéressant d'étudier l'Audit de maturité de la Business Intelligence *biMA*® et de l'utiliser pour illustrer l'évolution du marché et comprendre le paysage actuel de la BI. En plus de déterminer la position de l'Europe en terme de BI dans un modèle de maturité dédié, cette étude sur l'utilisation de la BI identifie les difficultés et les tendances actuelles et futures. Elle établit aussi la façon dont les entreprises mettent à la disposition de leurs employés des informations pertinentes pour la prise de décision.

Avec plus de 650 participants issus de 20 pays différents et un large éventail de secteurs d'activités, l'étude *biMA*® 2012/13 est l'une des plus importantes études européennes sur la BI.

La méthodologie utilisée repose sur le Modèle de maturité de la Business Intelligence (*biMM*®), modèle de niveau maturité spécifique à la BI qui est établi et reconnu sur le marché, et sur l'Audit de maturité de la Business Intelligence (*biMA*®), méthode d'analyse qui s'appuie sur le *biMM*®. Ces deux instruments ont été actualisés préalablement à la réalisation de l'étude. Ils tiennent donc compte des dernières évolutions du marché. Le modèle de maturité de la BI prend en charge une évaluation globale de la BI en définissant cinq niveaux de maturité de la BI pour les volets «fonctionnel», «organisationnel» et «technologique».

Les cinq niveaux de maturité de la BI ont été définis comme suit :

- Niveau 1 : Informations individuelles
- Niveau 2 : Silos d'informations
- Niveau 3 : Intégration des informations
- Niveau 4 : Veille
- Niveau 5 : Modèle d'Entreprise axée sur l'information

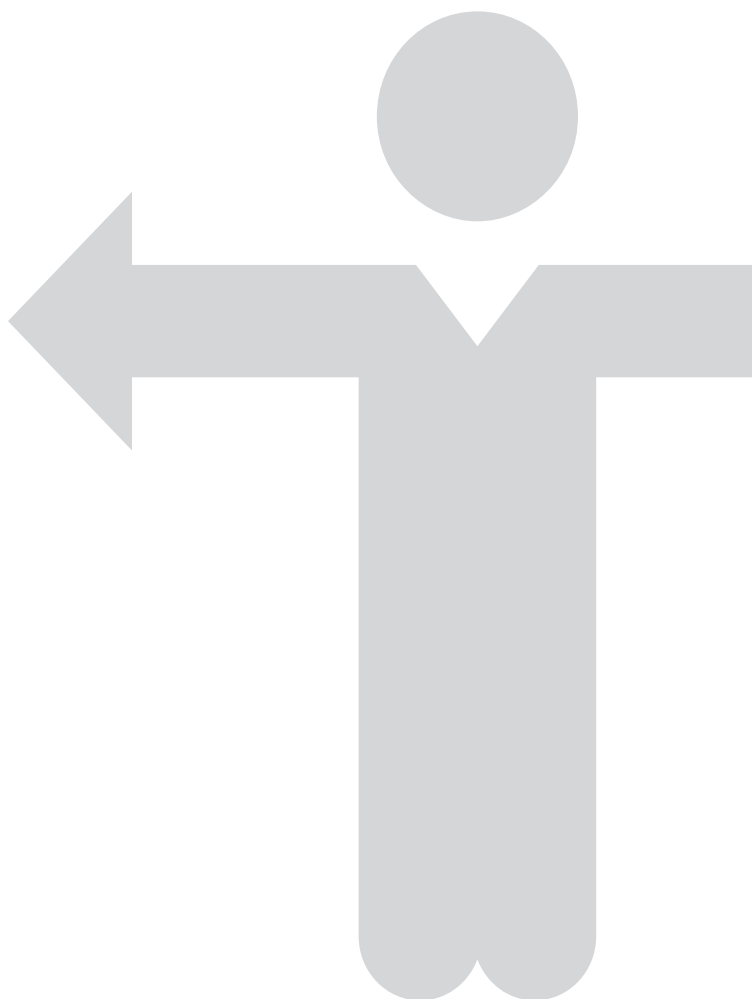


1.

Les entreprises européennes n'ont pas encore transformé la BI en véritable levier de succès.

La stagnation des entreprises au niveau 3 (Intégration des informations) ne leur permet pas de transformer la BI en levier de succès.

Les entreprises abordent le sujet de la BI de manière beaucoup plus pointue qu'en 2004, année de réalisation de la première étude. Les initiatives individuelles isolées et les initiatives d'harmonisation et de normalisation ultérieures ont contribué à faire de la BI un levier de succès pour l'entreprise. L'importance croissante de la BI signifie toutefois que les exigences en termes d'informations sont de plus en plus complexes et nombreuses. Ces exigences remettent en cause les structures techniques et organisationnelles établies, ce qui nécessite un profond changement de paradigme aux deux niveaux. Ce changement n'est pas encore mis en œuvre dans la majorité des cas. L'étude *biMA*® 2012/13 confirme cette constatation en révélant la stagnation de nombreuses entreprises questionnées au niveau 3 de maturité (Intégration des informations), ainsi que les difficultés rencontrées pour atteindre le niveau 4 (Veille). Les entreprises réussissent rarement à intégrer la BI à l'ensemble des secteurs d'activités de l'entreprise de manière à en faire un levier de succès pour le modèle d'entreprise dans sa globalité.



2.

La qualité des données est le principal écueil auquel font face les entreprises au sein de leur environnement de BI.

Bien que la qualité des données constitue un enjeu de taille de la BI, c'est précisément ce sujet qui est le plus souvent sous-estimé par les entreprises.

La qualité des données constitue le principal écueil au sein de l'environnement de BI pour **38 %** des entreprises.

La qualité des données constitue la principale difficulté au sein de l'environnement de BI pour 38 % des entreprises. La faiblesse voire l'absence de gouvernance des données est un facteur majeur contribuant à expliquer le peu d'améliorations de la qualité des données depuis la dernière étude. La formalisation des processus, des rôles et des responsabilités garantissant la qualité des données reste insuffisante. Dans 34 % des entreprises, il n'existe pas de processus formalisé pour adresser la qualité des données et 31 % d'entre elles déclarent que les problèmes de qualité de données sont très souvent détectés de manière aléatoire. Il est important de noter que 28 % des entreprises considèrent que le niveau de qualité des données est un sujet peu transparent.

La gestion des données de référence et notamment des métadonnées, tend à être quelque peu négligée. La gestion dédiée des données de référence, qui garantit la mise à jour et la cohérence des données clients, fournisseurs et produits, n'est pas formalisée dans 38 % des entreprises. Il semble que la gestion des données de référence, sujet

intimement lié à la BI, ne soit pas encore perçue comme assez importante pour mériter sa prise en compte de manière formelle dans la conception des systèmes d'information à vocation opérationnelle. En outre, on assiste à un manque de transparence concernant la disponibilité des données. Cela s'explique en partie par l'impossibilité de créer les liens entre les métadonnées fonctionnelles et technologiques ou par l'absence des métadonnées correspondantes dans un format compatible ou aligné.

La qualité globale des données représente donc le talon d'Achille de la BI puisque les décisions et les investissements reposant sur des données de mauvaise qualité sont souvent peu optimisés.



38 %

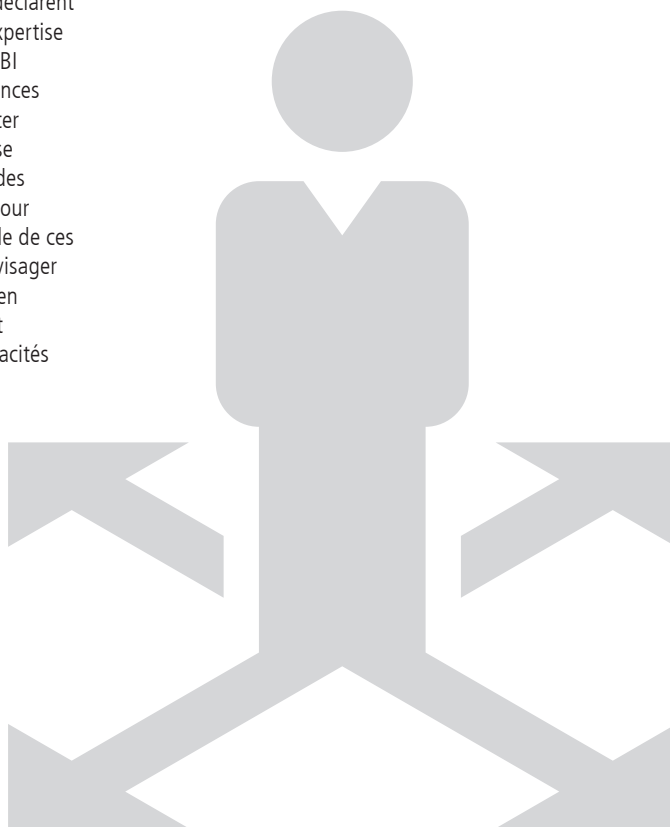
3.

Le manque de compétences BI sur le marché freine les entreprises dans le déploiement de leur stratégie.

Il existe une demande croissante pour les spécialistes des données sur le marché. En effet, de plus en plus d'experts en BI sont nécessaires pour réaliser des analyses avancées sur des délais très courts. Les analystes du marché prévoient une pénurie de ces compétences à moyen terme.

24 % des entreprises déclarent ne pas disposer d'un niveau adéquat d'expertise interne en BI.

Le manque de compétences BI en interne représente une difficulté pour 24 % des entreprises questionnées. Ces dernières déclarent ne pas disposer d'un niveau adéquat d'expertise interne en BI. Idéalement, les experts en BI ont acquis un large éventail de connaissances et de compétences. Celles-ci doivent porter sur la méthodologie analytique, l'expertise technique et la compréhension détaillée des sujets économiques. Comme il est rare, pour chaque profil BI, de développer l'ensemble de ces compétences, les entreprises peuvent envisager la création d'un Centre de Compétences en Business Intelligence (CCBI) qui intègre et mutualise toutes ces compétences et capacités dans une même équipe.



4.

Les entreprises n'exploitent pas pleinement le potentiel d'analyse de leurs systèmes de BI, réduisant le ROI.

Dans **83 %** des entreprises européennes, la BI est principalement utilisée pour du reporting interne.

Dans 83 % des entreprises questionnées, la BI est principalement utilisée pour prendre en charge le reporting interne. Par exemple, seule une entreprise sur deux utilise les systèmes de BI de manière ciblée comme outil de planification pour le calcul de budgets et/ou la gestion des prévisions de croissance. Beaucoup d'entreprises n'utilisent donc pas leurs capacités d'analyse au maximum de leurs possibilités, réduisant ainsi le ROI des investissements réalisés.

83 %



5.

Les entreprises ne disposent pas d'une gouvernance et stratégie BI alignées sur leurs objectifs stratégiques.

Seules **28 %** des entreprises interrogées ont mis en place une stratégie de BI.

Seules 28 % des entreprises interrogées ont mis en place une stratégie de BI. Il s'agit d'une exigence essentielle pour l'alignement durable des activités de BI sur les objectifs de l'entreprise. Cela signifie que pour la majorité des entreprises, l'approche BI reste isolée et uniquement basée sur les projets. En fait, 70 % des participants à l'étude déclarent que leur entreprise n'a pas établi de gouvernance formelle de la BI. Il n'existe donc pas de coordination globale des activités inhérentes à la BI. En outre, les entreprises interrogées considèrent souvent les résultats de leurs projets comme non satisfaisants en termes de qualité et de restitution d'informations par rapport aux attentes et aux investissements réalisés.

70 % des participants à l'étude déclarent que leur entreprise n'a pas établi de gouvernance formelle de la BI.

Nombreuses sont les entreprises qui n'ont pas d'approche intégrée et complète de la BI. Elles utilisent les structures et les pratiques informatiques standards pour l'environnement de la BI. Ces pratiques sont mises en place pour traiter des systèmes opérationnels et des processus métiers de façon isolée et unitaire et non d'une façon intégrée. Par exemple, 44 % des entreprises interrogées s'appuient sur le processus de gestion des demandes IT. Au mieux, cette approche fournit uniquement une image locale et non globale de l'entreprise et ne prend pas en compte les exigences souvent contradictoires des différentes parties prenantes de la BI. Par ailleurs, il est trop fréquent de ne voir aucun processus de gestion des demandes spécifiques à la BI en place.

En résumé, les exigences spécifiques de la BI ne sont pas suffisamment satisfaites par le modèle organisationnel en place, ce qui entraîne un manque de cohérence globale, de flexibilité et de fiabilité entre les différentes entités de l'entreprise et départements.

6.

Le futur appartient aux solutions flexibles et en self-service de la BI et non à une «source unique de vérité».

Les systèmes de BI existants ne parviennent pas souvent à offrir la flexibilité nécessaire pour répondre aux évolutions des marchés et aux nouvelles exigences qui en découlent. En effet, les utilisateurs de systèmes de BI se sentent limités. Ils espèrent pouvoir bénéficier des différentes applications et sources de données pour créer des rapports et évaluations personnalisés et ad-hoc.

Les besoins en BI les plus importants pour l'avenir incluent les fonctions BI en self-service (51 %) et les méthodologies de développement agile (30 %).

Les fonctions de BI en self-service (51 %) et les méthodologies de développement agile (30 %) figurent donc en haut de la liste des besoins en BI des personnes interrogées pour l'avenir. Mais c'est en terme d'agilité que les entreprises perçoivent une importante marge d'amélioration possible.

Les entreprises subissent une forte pression pour atteindre le quatrième niveau de maturité (Veille) du fait de plusieurs facteurs : nombre croissant d'utilisateurs, hétérogénéité croissante des sollicitations en termes d'informations (plus ciblées et plus personnalisées), exigence de délais de plus en plus courts, demande d'un niveau de granularité plus détaillé de l'information, etc. Ce niveau implique des approches sensiblement plus décentralisées que les paradigmes classiques de la BI, l'établissant comme «source unique de vérité».

Compte tenu du nombre croissant de demandes de BI, des efforts significatifs sont déployés pour intégrer les données physiques dans un entrepôt de données central tenant lieu de «source unique de vérité». L'agilité requise de la part de l'utilisateur conduit

en partie à la collecte isolée des exigences et à la mise en œuvre de silos de données. Parmi les approches adoptées pour satisfaire les besoins des utilisateurs, on retrouve l'introduction des outils de BI en self-service et des «bacs à sable» (sandbox) qui viennent compléter l'environnement de BI (une utilisation actuelle de 13 % contre une utilisation prévue de 27 %).

Les entreprises se concentrent de plus en plus sur le concept de virtualisation pour rendre l'architecture plus flexible tout en conservant une vision intégrée des données fournies par les systèmes de BI distribués (15 % à l'heure actuelle contre 23 % à l'avenir). Il s'agit de l'une des rares options techniques permettant de transformer le paysage de BI existant en un écosystème cohérent dédié à l'analytique où les données sont stockées physiquement dans un nombre croissant de plateformes analytiques polyvalentes. Les bases de données In-Memory (Systèmes de gestion de bases de données qui stockent entièrement les données en mémoire (RAM) joueront notamment un rôle beaucoup plus important à l'avenir (utilisation actuelle de 33 % contre utilisation prévue de 66 %).

Les environnements BI se transforment en un écosystème cohérent dédié à l'analytique.

7.

Les entreprises ne sont pas totalement prêtes pour l'ère du Big Data.

Outre les importants volumes de données (Volume), le Big Data concerne aussi les différentes données non structurées et semi structurées (Variété) et enfin le traitement et l'analyse de données temps réel (Vitesse). Les entreprises n'abordent pas encore toutes ces caractéristiques du Big Data. Les cas de mises en oeuvre d'applicatifs à forte augmentation de volumétrie sont une préoccupation pour seulement 8 % des entreprises. Ce cas concerne les entreprises disposant de grands volumes de données (B2C). Le manque de prise en charge des données non structurées et semi structurées ne représente une difficulté que pour 4 % des entreprises. L'utilisation des données en (quasi) temps réel comme base de BI opérationnelle ne constitue un problème que pour très peu d'entreprises (9 %). Par conséquent, seuls 7 % des participants considèrent le Big Data comme un sujet d'actualité.

Seuls **7 %** des participants considèrent le Big Data comme un sujet d'actualité.

En réalité, de nombreuses entreprises en sont encore au tout premier stade de réflexion concernant la question du volume de données. Dans deux entreprises sur trois, les solutions de BI disponibles doivent gérer moins de dix téraoctets de données. Seulement 6 % des entreprises traitent des volumes de données dans leurs entrepôts de données qui dépassent le seuil des 100 téraoctets.

Par ailleurs, il est clair qu'actuellement les cas d'utilisation pertinents du Big Data restent peu nombreux. D'une part, l'offre de scénarios d'utilisation indiqués ne fait pas clairement ressortir de favoris, et, d'autre part, le cas d'utilisation le plus fréquemment cité (28 % pour «une compréhension plus approfondie et précise de l'entreprise») est l'idée de base qui définit la BI et non une tendance spécifique au Big Data.

30 % des participants des départements informatiques contre seulement 27% des participants des directions métiers considèrent que l'on parle trop du Big Data.

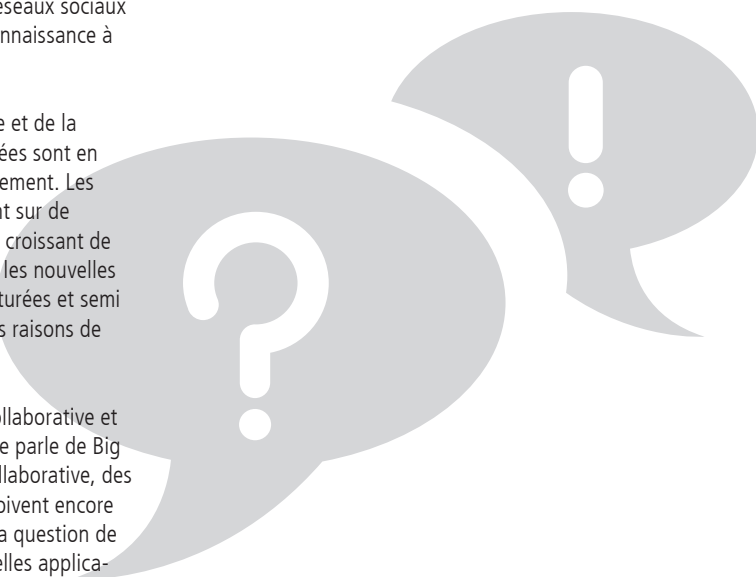
En effet, les caractéristiques du Big Data apparaissent au classement bien après les difficultés liées à une qualité de données défaillante (la Vitesse figurant à la 13ème place, le Volume à la 14ème et la Variété à la 15ème place du classement des difficultés).

Il est intéressant à cet égard de constater que les utilisateurs hors DSI attendent plus du Big Data que les départements informatiques. 30 % des participants des départements informatiques, contre seulement 27 % des participants des directions métiers considèrent que l'on parle trop du Big Data. Il existe de grandes différences dans l'évaluation de l'importance du Big Data pour une compréhension du métier plus précise et approfondie (31 % dans les départements métiers contre 23 % dans les départements informatiques) et une meilleure segmentation de la clientèle (30 % dans les départements métiers contre 23 % dans les départements informatiques). Il semble que les utilisateurs métiers associent le Big Data aux options d'analyse complète pour les données web et les réseaux sociaux afin de progresser vers une connaissance à 360° du client.

A l'ère de la révolution digitale et de la mobilité, les volumes de données sont en train d'augmenter considérablement. Les historiques de données portant sur de plus larges horizons, le besoin croissant de données à forte granularité et les nouvelles sources de données non structurées et semi structurées sont les principales raisons de cette hausse.

Il en va de même pour la BI collaborative et mobile. Même si tout le monde parle de Big Data, de BI mobile et de BI collaborative, des cas d'utilisation significatifs doivent encore être définis. Pour répondre à la question de l'innovation durable, de nouvelles applications pertinentes seront bientôt créées.

De nombreux sujets tels que l'analyse des médias sociaux, la BI dans le Cloud, ou encore l'utilisation des données géographiques à des fins commerciales (intelligence géodécisionnelle), font également l'objet de discussions mais ne sont pas encore largement utilisés et de nombreuses entreprises sont toujours à la recherche des avantages pratiques de telles applications.



Conclusion

Plusieurs freins majeurs empêchent aujourd'hui la transition du niveau 3 de maturité de la BI (Intégration des informations) au niveau 4 (Veille) pour de nombreuses entreprises. Cette étape est cependant extrêmement importante pour les entreprises. L'hétérogénéité croissante des groupes d'utilisateurs ainsi que leur besoin de disposer d'informations d'une manière ciblée et individuelle augmentent la pression pour atteindre ce niveau de maturité.

Cependant, très peu de progrès n'a été identifié en la matière. Les entreprises réussissent rarement à intégrer la BI dans tous leurs secteurs de compétence de manière à en faire un levier de succès pour le modèle d'entreprise.

Dans le climat économique actuel incertain, l'analyse du Big Data devient vitale pour aider les entreprises à maintenir leur compétitivité, à innover et continuer à se développer.

Toutes les conditions suffisantes sont donc réunies pour agir. Le Big Data, en tant que sujet d'actualité souvent abordé, apparaît ici comme un catalyseur et augmente la nécessité de trouver de nouvelles solutions pour les difficultés connues en termes de BI.

Sur la base des résultats de l'étude, six domaines d'action nous apparaissent importants à couvrir pour atteindre un niveau de maturité optimal en BI :

- Inscrire la qualité des données en tête de vos priorités.
- Concilier la professionnalisation de l'exploitation de votre infrastructure de BI avec les attentes des utilisateurs en termes de solutions flexibles.

- Accroître l'agilité de votre environnement BI.
- Établir des structures et des processus spécifiques à la BI.
- Ne pas vous laisser influencer par l'essor médiatique du Big Data, mais bien valider sa maturité et sa pertinence pour votre entreprise.
- Aborder le thème du Big Data d'un point de vue tactique et adopter, étape par étape, les mesures suivantes:
 - Tout d'abord, entreprendre une formation de sensibilisation. Bien faire comprendre que la notion de Big Data ne consiste pas simplement à traiter «plus de données» dans le format établi. Il s'agit beaucoup plus de création de nouvelles structures.
 - Établir ensuite des cas d'utilisation qui soient pertinents à la fois légalement et en termes de temps et de contenu. Les avantages fonctionnels doivent justifier l'investissement dans les technologies et le développement de l'expertise, et non l'inverse.
 - Étudier les cas d'utilisation de Big Data provenant d'autres secteurs en fonction de leur pertinence pour votre entreprise et identifier les sources potentielles de Big Data dans votre domaine.
 - Évaluer le potentiel du Big Data en termes de valeur ajoutée finale et retour sur investissement, et non pas seulement en termes de faisabilité technique.
 - Enfin, à moyen terme, prioriser un portefeuille de services de BI avec une analyse prédictive et normative (prospectif) venant enrichir les rapports sur les événements passés.



A propos de BARC

BARC (Business Application Research Center) est un cabinet européen indépendant d'analyse et de conseil en logiciels applicatifs. Leader en Europe, BARC offre à ses clients un service complet d'assistance pour l'évaluation, la sélection et l'optimisation de solutions logicielles : des études de benchmark produits, des prestations personnalisées (audit du système d'information, rédaction de cahiers des charges, consultations d'éditeurs, assistance à maîtrise d'ouvrage...), et des études de marché. BARC intervient dans plus d'une dizaine de domaines (BI, SIRH, gestion de contenu, IT management, finance, ERP, CRM...).

Chaque année, BARC apporte son expertise à plus de 1500 DSI et directions fonctionnelles de grands comptes et entreprises du mid-market.

Basé à Paris, BARC est présent sous la marque CXP.



A propos de Steria

Steria délivre des services IT dédiés aux entreprises et se positionne comme le partenaire de confiance de la transformation d'un grand nombre d'organisations privées comme d'administrations à travers le monde. Steria délivre des services qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui permettent aux administrations et aux entreprises d'améliorer leur efficacité et leur rentabilité. Grâce à une excellente connaissance des activités de ses clients et son expertise des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers de l'entreprise, Steria fait siens les défis de ses clients et les aide à développer des solutions innovantes pour y faire face. De par son approche collaborative du conseil, Steria travaille avec ses clients pour transformer leur organisation et leur permettre de se focaliser sur ce qu'ils font le mieux.

Les 20 000 collaborateurs de Steria, répartis dans 16 pays, prennent en charge les systèmes, les services et les processus qui facilitent la vie quotidienne de millions de personnes chaque jour.

Créé en 1969, Steria est présent en Europe, en Inde, en Afrique du Nord et en Asie du Sud-Est. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1,83 milliard d'euros en 2012. Son capital est détenu à plus de 20 %(*) par ses collaborateurs. Steria, dont le siège social est basé à Paris, est coté sur Euronext Paris.

* dont les « SET Trust » et « XEBT Trust » (4,15% du capital)



www.steria.com/fr

Groupe Steria SCA
43-45 Quai du Président Roosevelt
F-92130 Issy-les-Moulineaux CEDEX
France



CarbonNeutral.com

Steria s'est engagé à soutenir un monde durable
et est certifié CarbonNeutral® pour ses voyages
d'affaires par avion et véhicule motorisé

© Steria