

Groupe de presse, IDG a sa propre success-story QlikView

« C'était stupéfiant de constater à quel point c'était facile à mettre en œuvre. Il n'y a aucune limite à ce que vous pouvez faire. »

Jacob Hoffmann-Petersen, IT Manager, IDG

Le contexte de la société

IDG Denmark est une subdivision d'IDG, l'un des premiers groupes mondiaux du secteur des médias, des études et des événements dans le domaine des technologies. Le groupe IDG, qui n'est pas coté en bourse, édite plus de 300 magazines et organes de presse écrite. Il dispose, avec plus de 400 sites de par le monde, du plus important réseau de sites Internet spécialisés dans la technologie et produit plus de 170 événements liés à l'informatique dans le monde.



Avant : noyés sous les données

Les processus liés à l'activité d'IDG Denmark sont pris en charge et gérés par un système de CRM Siebel® et par un système ERP Navision MBS (Microsoft® Business Solutions), qui produisent en série des rapports papier statiques. L'analyse de données dans ces systèmes n'était possible que par la création manuelle de tableurs : un processus fastidieux et non dépourvu de risques permettant d'obtenir des informations dépassées. Selon Jacob Hoffmann-Petersen, Directeur

Informatique, le process manuel impacte le coût des ventes. « Il nous fallait automatiser cet effort. Les commerciaux devaient être sur le terrain, et vendre. Pas vissés à leur bureau à entrer des données. » Avec des millions de lignes de données à analyser, Excel® était dépassé et ne fournissait plus à IDG Denmark le niveau de détail nécessaire. Nous nous sommes donc mis en quête d'un outil de Business Intelligence (BI) à la fois puissant et simple d'utilisation, qui nous permettrait d'analyser les données de manière interactive, et donnerait à IDG Denmark la possibilité de surveiller, gérer et optimiser de manière dynamique l'activité. Mais la société ne disposait que de ressources limitées pour ce projet, tant en termes d'effectifs que financières.

Jacob s'est penché sur toutes les solutions de BI traditionnelles, reposant sur des cubes OLAP, mais leur complexité et leur coût étaient écrasants. À l'opposé, une solution danoise ne possédait pas la sophistication requise. Il a ensuite jeté un œil à QlikView et commencé par se dire qu'à ce prix là, et avec ce degré de simplicité, c'était trop beau pour être vrai. « J'ai suivi le didacticiel et ai construit un modèle de données quasi-complet, pour l'analyse des ventes, reposant sur les données de notre ERP... en pratiquement 15 jours », se souvient-il. « C'est impossible avec d'autres produits. La courbe d'apprentissage est trop raide. La seule chose que je savais, c'était où trouver les données dans notre ERP et notre CRM. Je suis tombé amoureux du produit en 10 jours, et ça dure toujours ! »

En bref

IDG

Leader mondial des médias, études et événements dans le domaine des technologies

Secteur

Médias

Fonction

Direction Générale, Ventes, Internet, Finances

Localisation

Danemark, Suède

Challenges

- Nécessité d'agréger des données provenant de sources disparates et d'automatiser des processus manuels existants d'analyse de données
- Recherche une solution de BI robuste, susceptible d'être mise en œuvre avec des effectifs et un budget limités

Solution

IDG a déployé QlikView à l'intention de 50 employés, le prototype initial ayant été créé et mis en place en 45 jours. Avec QlikView dans 4 secteurs fonctionnels, IDG analyse les données financières, les chiffres des ventes, les tarifs, les performances de la force de ventes par rapport au plan et le trafic Internet par contenu ; tout cela en mettant l'accent sur la gestion effective de l'activité sur une base quotidienne. Avec QlikView Server, IDG gère facilement les millions de lignes de données agrégées provenant de ses systèmes, et notamment de son CRM Siebel, de son ERP Navision, ainsi que de ses « logs » Internet. QlikView fournit à IDG un tableau de bord commun permettant au Directeur Général et au Directeur Financier de l'entreprise d'accéder aux indicateurs clefs de performances pour l'ensemble des unités d'exploitation et de disposer d'une visibilité totale des opérations.

Bénéfices

- Véritables instantanés « just-in-time » des performances de l'entreprise
- Reporting provenant d'une source unique, à partir de millions de lignes de données
- « Mini-applications » développées rapidement et simplement, en réponse à des besoins individuels
- Les commerciaux sont chez les clients et vendent plus intelligemment, grâce à des perspectives reposant sur de meilleures informations, au lieu de consacrer leur temps à mettre à jour et à analyser des tableurs

Sources de Données

Applications : Siebel, Navision
Base de données : Excel

Aujourd'hui : des approches simples pour collecter les données et analyser les performances

« Du fait de sa conception, il n'y a pas de limite à ce que vous pouvez faire », explique Jacob. IDG Denmark prévoyait initialement de l'utiliser pour réaliser des analyses des coûts et des ventes, comparer les recettes par rapport aux dépenses dans de multiples dimensions, en remontant jusqu'à l'exercice comptable 1993. Jacob Hoffmann-Petersen a construit et déployé le premier prototype en environ 45 jours. Entre autres choses, l'application calcule les prix de vente moyens, identifie les produits préférés des clients et assure un suivi visuel des performances commerciales individuelles basées sur l'année précédente.

Aujourd'hui, il est possible d'utiliser QlikView pour pratiquement tout. Ainsi, le rédacteur en chef de l'édition en ligne de PC World souhaitait accroître le trafic vers le site. Jacob a créé une application (en seulement trois heures) pour déterminer combien de lecteurs consultaient les articles et quels étaient les thèmes les plus appréciés. Le rédacteur peut désormais mettre l'accent sur des contenus spécifiques dont il sait qu'ils susciteront l'attention du lecteur. « Ça a été extrêmement facile à construire. Les données étaient déjà disponibles, mais se trouvaient dans des fichiers « log ». Il n'existait pas d'autre solution capable de fournir ces informations au rédacteur. »

Pour IDG Denmark, la capacité à isoler rapidement des données pertinentes en quelques clics constituait l'aspect le plus

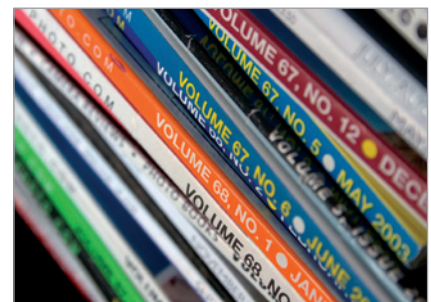
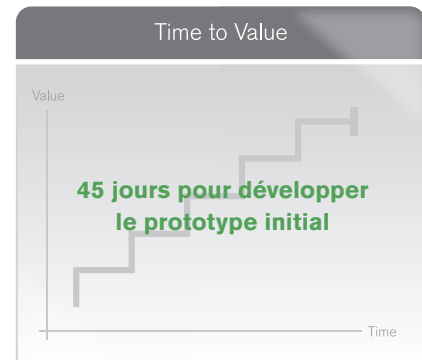
convaincant de QlikView. Les graphiques ont simplifié la navigation dans les tableaux des bases de données, à partir d'une interface utilisateur graphique facile à utiliser et réactive.

Le Directeur Général et le Directeur Financier d'IDG Denmark disposent de tableaux de bord visuels, comportant les indicateurs clés de performance (KPI), leur permettant de suivre les performances financières de tous les départements par rapport à leur plan d'exploitation. Lorsque des dépenses apparaissent en rouge, ils approfondissent leurs recherches, pour faire apparaître les détails spécifiques, et sont à même de poser les bonnes questions. « C'est un véritable outil de gestion », déclare Jacob. « Nous voyons comment se porte l'entreprise au jour d'aujourd'hui – de manière immédiate. Nous le faisons à la volée, et cela ne prend pas deux ou trois jours. »

Perspectives d'avenir

Pour l'instant, c'est principalement l'équipe de direction d'IDG Denmark qui utilise QlikView. Jacob prévoit de déployer l'analyse des ventes directement au niveau des commerciaux, pour qu'ils puissent suivre, gérer et optimiser leurs propres performances. Pour Jacob, grâce à l'évolutivité de QlikView, le processus se déroulera en douceur. « Je n'ai pas besoin de construire un nouveau modèle de données ; tout ce que j'ai à faire, c'est d'appliquer un filtre. »

Selon Jacob : « C'était stupéfiant de constater à quel point c'était facile à mettre en œuvre. Aucun autre projet



ne s'est déroulé aussi bien. Lorsque j'ai demandé plus d'argent pour notre projet de CRM, j'ai dû plaider le dossier à fond. Lorsque je vais voir la direction pour les budgets QlikView, je n'ai pas à argumenter autant. C'est là le véritable indicateur de la confiance qui, au bout du compte, est mise dans le système. »

Aux autres sociétés qui se lancent dans un projet de BI, Jacob offre ce conseil : « Voyez grand, mais commencez petit. Vous devez être en mesure de faire très vite la démonstration de la valeur ajoutée, et c'est à partir de là que vous pourrez bâtir. »

« J'ai suivi le didacticiel et construit un modèle de données quasi-complet, pour l'analyse des ventes, reposant sur les données de notre ERP... en pratiquement 15 jours. Avec d'autres produits, c'est tout bonnement impossible. »

Jacob Hoffmann-Petersen, IT Manager, IDG