

L'intelligence d'affaires et l'accès aux données

Référence : Brown, J. "Guardian adds business intelligence via KPI dashboard".

ITBusiness.ca, November 10, 2003.

Mots clés : veille; intelligence d'affaires; industrie des fonds communs de placement.

Contexte :

Une société de fonds communs de placement a mis en place un système d'intelligence d'affaires afin d'accéder à ses données plus rapidement.

Problème identifié :

La société avait de l'information répartie dans ses différentes succursales, qui provenait de plusieurs sources de données et qui était conservée dans différents formats; il était très difficile d'obtenir rapidement les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées puisque cela pouvait prendre jusqu'à une semaine pour générer un rapport.

Causes du problème :

Les informations détenues par la société n'étaient pas rassemblées sur une même plateforme.

Objectifs à atteindre :

L'objectif à atteindre pour cette société était de regrouper ses données au même endroit et d'utiliser des outils qui fourniraient rapidement les analyses demandées, et cela, dans le but d'augmenter son chiffre d'affaires en misant sur la fidélisation de sa clientèle et sur son efficacité opérationnelle.

Solution envisagée :

La société a envisagé de mettre en place un système d'intelligence d'affaires afin d'augmenter sa rapidité d'analyse des données.

Mise en œuvre de la solution :

L'organisation a opté pour un système d'intelligence d'affaires qui se présentait sous la forme d'un tableau de bord accessible à partir du Web. Cette plateforme incluait un entrepôt de données des trois principaux systèmes de l'entreprise, soit la gestion de la relation client, la tenue des dossiers et la comptabilité par fonds. La plateforme prenait aussi en charge le transfert des données d'un système à un autre et comprenait un portail permettant l'accès à des indicateurs de performance, entre autres choses.

Résultats atteints :

Depuis l'implantation du système, les demandes de rapports au service qui était chargé d'y répondre ont diminué, tandis que pour les employés du service des ventes, le système d'intelligence d'affaires leur a procuré plus d'indépendance ainsi qu'un accès plus rapide à l'information dont ils avaient besoin.