



Elior met son décisionnel sur intranet

Par Pierre Daixe

ZDNet France

Jeudi 23 juin 2005

Pour améliorer la visibilité sur son activité, le groupe de restauration a mis sur son intranet les tableaux de bord générés par une application de Business Intelligence. Les statistiques d'utilisation montrent l'appropriation de l'outil par les utilisateurs.

Fin 2004, Elior, principal acteur européen de la restauration sous contrat, s'interrogeait sur l'opportunité de développer un portail intranet décisionnel, capable de fournir des tableaux de bord d'activités à ses centres de profit.

L'entreprise mandate un prestataire de services informatiques, la SSII [Nouveli](#), pour réaliser une étude sur le projet. En particulier, elle souhaite mesurer les enjeux d'un tel portail, les moyens à mettre en oeuvre, le contour fonctionnel et les spécificités métiers. Après une étude de l'environnement, Nouveli définit les utilisateurs clés répartis dans les 5 divisions de l'entreprise, ainsi qu'au siège et au service achat. Elle recueille les besoins exprimés par les utilisateurs, du directeur financier au responsable d'un centre de profit.

Le document de synthèse sert ensuite de base au cahier des charges remis aux éditeurs [Hyperion](#) et [Business Objects](#) pour des études techniques et fonctionnelles.

Une solution qui valorise l'existant

La solution Web Intelligence de Business Objects (BO), déjà implantée chez Elior, est retenue. L'intégration de modules complémentaires BO permet de capitaliser sur l'existant, tout en répondant aux besoins exprimés dans ce projet.

Pour formaliser le résultat de ses études, Nouveli développe une maquette que des utilisateurs, désignés dans des équipes pilotes, prennent rapidement en main.

En s'appuyant sur les remarques formulées par les testeurs, le prestataire s'attache à rationaliser au maximum les définitions des informations essentielles, et à personnaliser le logiciel pour en faciliter l'usage. «L'accès aux données est très simple: c'est une interface pousse-bouton qui satisfait tout le monde», indique Jean-François Viviès, responsable des systèmes d'information décisionnels chez Elior.



Pour compléter l'ensemble, Elior confie à Nouveli le développement d'un didacticiel vidéo accessible à travers le portail depuis l'ensemble des postes connectés. L'ensemble du projet s'est étendu sur environ six mois, depuis les premières études jusqu'à l'utilisation quotidienne par 150 utilisateurs, qui seront 300 dès cet été.

À chaque service ses informations

À travers l'Intranet Décisionnel Elior (IDE), les collaborateurs accèdent à une dizaine de rapports d'entreprise, dont le contenu est déterminé par leur métier et leur niveau hiérarchico-fonctionnel.

Ce portail, qui présente aujourd'hui surtout des informations comptables et financières, va être enrichi par l'intégration de nouveaux projets impliquant les services achats, marketing et ressources humaines.

Le service informatique travaille avec Nouveli pour permettre la saisie par les utilisateurs de données «non conventionnelles». Ces données, non interfacées avec le SI d'Elior, sont disponibles et présentent un intérêt pour l'activité : ar exemple le nombre de voyageurs ayant transité dans un aéroport. «Les centres de profits disposent d'informations sur leur environnement», explique Jean-François Viviès. «Pouvoir les saisir directement va permettre d'enrichir notre connaissance», ajoute-t-il.

L'intégration des entités du groupe facilitée

Ce projet a été très rapidement supporté par la direction générale qui y voit plusieurs avantages. D'une part, les

rapports disponibles contribuent à la rationalisation des indicateurs structurant et, donc, à une meilleure visibilité de l'activité à tous les échelons. D'autre part, le portail va favoriser l'homogénéisation des outils et faciliter l'intégration des différentes entités du groupe qui s'est développé avec une croissance externe; multipliant ainsi le nombre de systèmes et d'applications informatiques utilisées.

Le retour sur investissement d'un tel projet est assez difficile à évaluer, car il porte principalement sur la qualité des informations et non sur une quantité mesurable. Les statistiques d'utilisation, qui démontrent l'appropriation de l'outil par les utilisateurs, constituent l'un des indicateurs disponibles pour mesurer l'efficacité et la pertinence de ce portail. Les demandes et les projets de diffusion auprès des autres branches de l'entreprise permettent également d'établir son degré d'adoption.

Copyright © 2006 CNET Networks, Inc. All Rights Reserved. Confidentialité