



Analytique, données et intégration en tant que service

Tirez parti de vos données pour acquérir un avantage concurrentiel

Les entreprises performantes profitent de leurs avantages concurrentiels en utilisant efficacement toutes les ressources à leur disposition. Pourtant, il y a un domaine dont beaucoup semblent incapables de tirer parti : leurs données. Les entreprises ont accès à des volumes massifs de renseignements sur leurs clients, leurs concurrents, leurs chaînes d'approvisionnement, leurs processus internes, leur capital humain, leurs biens immobiliers, etc. Malgré cela, la plupart d'entre elles n'ont pas réussi à déchiffrer le code d'analyse à fort impact pour libérer le potentiel de ces données.

Pendant des décennies, les dirigeants d'entreprise ont été convaincus de l'immense potentiel du déploiement de capacités de rapports et d'analyses. Et le fait de bien faire les choses a été un facteur de différenciation concurrentielle; bien sûr, il existe des exemples d'entreprises qui ont réussi à exploiter le potentiel d'analyses à forte incidence, déployées à grande échelle et utilisées pour améliorer la prise de décision au fil du temps. Mais ce sont des cas isolés.

L'adoption généralisée des technologies numériques et l'émergence de technologies telles que l'automatisation robotisée des processus (RPA) et l'intelligence artificielle (IA) générative font qu'il est essentiel pour les organisations de déchiffrer le code d'analyse pour conserver leur avance.

Surmonter les obstacles

Les organisations qui n'ont pas réussi à faire progresser leurs programmes d'analyse sont généralement confrontées à une pénurie de talents qualifiés, une connexion limitée entre l'entreprise et les autres équipes, des coûts de programme inutilement élevés et une incapacité à s'adapter rapidement lorsque les conditions changent.

Défi n° 1 : Appropriation

L'analytique est presque toujours considérée comme une fonction des TI. Cette approche conduit souvent à mettre l'accent sur la technologie nécessaire pour créer des rapports et des tableaux de bord plutôt que sur les fondements de l'entreprise qui ont besoin de ces outils pour obtenir des résultats. La connexion et l'engagement limités entre les entreprises et les équipes informatiques, ainsi que l'absence d'une perspective commune sur les résultats, exacerbent ce fossé.

L'un des problèmes les plus courants est que les différentes unités d'affaires – dans ce cas-ci, les équipes des TI et les détenteurs de droits commerciaux – ne communiquent pas toujours efficacement entre elles. Les équipes des TI comprennent la technologie, mais ne sont pas familières avec les problèmes commerciaux à résoudre, tandis que les équipes commerciales ne saisissent pas toujours les occasions disponibles ou les limites des plateformes technologiques, entraînant des demandes difficiles à mettre en œuvre et des attentes qui ne sont pas satisfaites.

À mesure que la frustration grandit, les entreprises ont tendance à essayer de résoudre les problèmes en s'attelant à la tâche complexe et chronophage de créer leurs propres capacités de rapports et d'analyses, ce qui les éloigne de leurs fonctions principales et, en plus, génère des perspectives qui sont souvent inexactes ou non réutilisables. Cette fonction « d'analyse fantôme » peut entraîner des coûts élevés en raison de la duplication des efforts et diminuer l'efficacité des équipes.

Défi n° 2 : Surcharge

Alors que le rythme des changements continue de s'accélérer, les appels se sont multipliés en faveur d'analyses et de rapports plus nombreux et de meilleure qualité pour un large éventail de défis et de possibilités. Les équipes d'analystes internes ont du mal à répondre aux nouvelles demandes tout en continuant à assurer le maintien à jour efficace du répertoire de rapports de base et des référentiels de données qui les alimentent. En raison d'un manque de visibilité sur le référentiel des rapports existants, les professionnels créent souvent de toutes pièces des rapports qui sont déjà disponibles ou qui auraient pu être plus facilement adaptés à partir d'un rapport ou d'un tableau de bord existant.

Quant aux utilisateurs finaux, ils ne savent souvent pas quels rapports sont à leur disposition et manquent de formation sur la meilleure façon d'appliquer les perspectives générées par les analyses afin de prendre des décisions éclairées et produire les résultats escomptés.

Défi n° 3 : Rendement minimal des dépenses

Bien qu'elles aient accès à des volumes de données sans précédent, les organisations ont encore du mal à les exploiter de manière cohérente et efficace. Cette situation découle souvent d'une mauvaise intégration et d'approches décousues de la gestion et de la gouvernance des données. Les entreprises ont tendance à déployer plus d'applications pour tenter de combler les lacunes plutôt que de résoudre les causes profondes. La combinaison de coûts élevés, d'un faible taux d'adoption

technologique et d'une efficacité limitée rend la situation peu reluisante.

Défi n° 4 : Tendances technologiques

Une plateforme technologique bien conçue et utilisée efficacement est essentielle pour stocker, faire ressortir et traiter les données nécessaires pour répondre aux besoins de l'entreprise. L'ampleur et le rythme des changements dans le domaine de l'analyse ne sont comparables à aucun autre secteur d'activité, et le nombre d'outils proposés par les entreprises technologiques est accablant. Il est difficile, même pour les organisations les plus avancées, de comprendre quels sont les placements technologiques à faire et ceux à éviter. Le coût de la mise en place d'une plateforme et de son évolution dans le temps peut être très élevé.



Rompre le cycle

Face à des obstacles aussi complexes, il n'est pas étonnant de constater que la plupart des organisations ne parviennent pas à rompre le cycle infernal de la hausse des coûts, de la croissance rapide du nombre de rapports, de l'adoption limitée de solutions viables par les entreprises et de résultats discutables.

La solution Analytique, données et intégration en tant que service de Deloitte est conçue pour aider les organisations à obtenir les résultats qu'elles souhaitent de leur fonction analytique et à mieux faire correspondre les dépenses avec les résultats. Cette offre complète comprend de nombreux éléments distincts, ce qui permet à chaque organisation de disposer d'un programme sur mesure et souple qui produit des résultats concrets.



Solution :

Talents et capacités

La solution Analytique, données et intégration en tant que service est pilotée par des spécialistes compétents axés sur le Canada, qui font appel au besoin aux talents du réseau mondial de Deloitte. Cela permet de constituer une équipe diversifiée répondant aux exigences des clients pour une présence locale ou sur place, tout en apportant un large éventail de compétences. Une fois engagés, nous travaillons à partir d'un modèle d'exécution prescrit qui permet à notre équipe de monter en puissance rapidement et d'évoluer en fonction des besoins. Rester souple nous permet de mieux répondre aux problèmes les plus urgents de nos clients, qu'il s'agisse de réduire leur répertoire de rapports par un exercice de consolidation ou de déduplication (nous y reviendrons), d'accélérer le rythme d'élaboration de nouveaux rapports, d'améliorer la qualité des données ou de libérer la capacité de l'équipe du client à traiter d'autres priorités liées aux données et aux connaissances.

La solution Analytique, données et intégration en tant que service de Deloitte est conçue pour aider les organisations à obtenir les résultats qu'elles souhaitent de leur fonction analytique.

Solution :

Exécution structurée

Notre aptitude à améliorer les capacités de nos clients en matière de données et d'analyse et à leur fournir des résultats plus prévisibles est attribuable à notre propre modèle opérationnel de rapports et d'analyses qui a fait ses preuves. Au fil du temps, nous avons activement affiné ce modèle en fonction des enseignements tirés de nos activités de services-conseils et de nos missions de prestation de services auprès des clients. Le modèle aborde les questions suivantes :

- Gérer les éléments fondamentaux liés aux données des programmes d'analytique
- Diminuer le répertoire de rapports soutenus (et les coûts associés pour les maintenir à jour)
- Établir de manière rapide et rentable de nouveaux rapports et tableaux de bord
- Libérer les équipes des clients pour qu'elles se concentrent sur des projets plus stratégiques

Solution :

Rapports rationalisés

De nombreuses organisations ont correctement estimé qu'elles avaient laissé trop de rapports circuler dans l'entreprise. Cette situation découle du fait que les utilisateurs adressent des demandes à une équipe d'analytique débordée qui, connaissant peu ou pas du tout les rapports existants, accepte d'élaborer intégralement de nouveaux rapports qui auraient pu être créés en modifiant un rapport existant ou, pire, qui existe déjà. Cette situation engendre un important arriéré dans la file d'attente de création de rapports et entraîne des coûts inutiles qui s'accumuleront dans le temps.

Notre outil exclusif de rationalisation des rapports, appelé D2.R2, nous permet d'évaluer rapidement le répertoire de rapports et de tableaux de bord d'un client et de reconnaître ceux qui peuvent être éliminés ou consolidés. La trousse d'outils peut alors être utilisée pour garder le répertoire des rapports sous contrôle, réduisant ainsi le coût et la complexité de la gestion du projet au fur et à mesure de son avancement. Avec un répertoire d'analyses bien organisé, les coûts de maintien sont considérablement réduits, et les équipes commerciales et d'analytique peuvent se concentrer sur la fourniture et l'utilisation de rapports et de tableaux de bord à forte incidence.



Solution :

Des résultats mesurables

Le vaste savoir-faire de Deloitte, son expérience sectorielle et ses capacités nous permettent d'apporter une perspective unique aux cas d'utilisation qui répondront le mieux aux besoins des équipes commerciales des clients. Ces renseignements précieux éclairent le processus de conservation des rapports et aident à déterminer de meilleurs modèles que les entreprises pourraient utiliser pour évaluer le rendement et prendre des décisions avisées.

Sans une adaptation adéquate et un contexte de consommation convenable, les entreprises ne peuvent pas utiliser au mieux les rapports et les tableaux de bord. Mais on ne sait pas toujours comment tirer profit de ces perspectives. Pour combler cette lacune, notre approche comprend une phase de gestion du changement qui aide les utilisateurs à devenir plus compétents dans le déploiement des perspectives générées par les analyses et les rapports.

Nous apportons des cas d'utilisation utiles, contribuons à prioriser leur déploiement et aidons les clients à utiliser efficacement ces résultats analytiques. Cela permet d'améliorer les relations entre les utilisateurs commerciaux et l'équipe d'analytique et d'affiner les décisions pour de meilleurs résultats d'affaires.

Le vaste savoir-faire de Deloitte, son expérience sectorielle et ses capacités nous permettent d'apporter une perspective unique.



Solution :

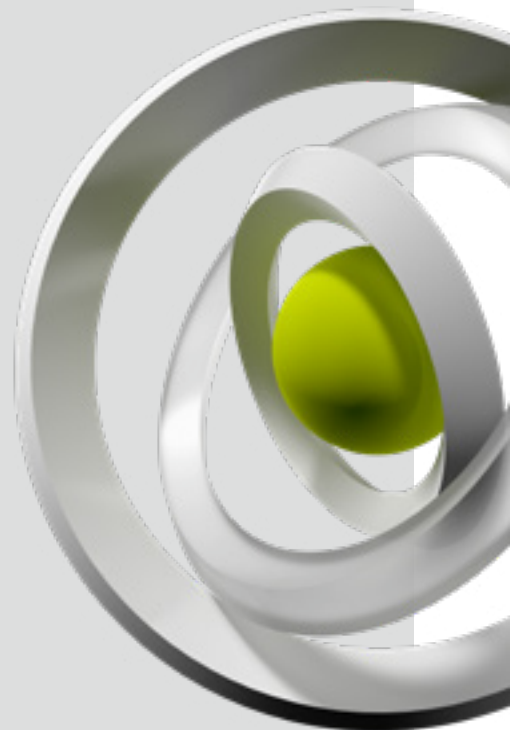
Des services axés sur les résultats

Alors que la plupart des organisations consacrent beaucoup d'argent à leur capacités d'analytique (personnel, processus et technologie), beaucoup n'obtiennent pas de résultats à la hauteur de ces dépenses. Notre modèle permet d'établir un meilleur lien entre les dépenses et les résultats. Nous avons collaboré avec des clients dans le cadre de divers modèles commerciaux, allant de la simple facturation du temps et des matériaux à une tarification entièrement fondée sur les résultats. Nous avons par ailleurs travaillé avec des modèles de construction, exploitation et transfert (CET), dans lesquels nous reprenons les capacités d'analytique d'un client, les transformons et restituons un ensemble de capacités modernisé à la fin de la mission. Les besoins varient en fonction de chaque client; le modèle commercial utilisé pour notre offre de solution Analytique, données et intégration en tant que service devrait donc être adaptable.

Des idées pratiques, des conseils fiables

Passez à l'analytique à haute valeur ajoutée pour répondre aux besoins évolutifs de vos équipes commerciales. Nous vous aiderons à commencer à exploiter le potentiel des procédures analytiques ciblées grâce à un programme accéléré de simplification et de modernisation. Nous vous aiderons également à mieux harmoniser vos dépenses d'analytique avec les résultats réels qui font avancer votre entreprise.

Communiquez avec nous pour connaître notre point de vue sur la façon de générer les résultats dont votre entreprise a besoin.



Les sept étapes de la réussite de l'analytique

- 1 Évaluer les défis et la situation actuelle**

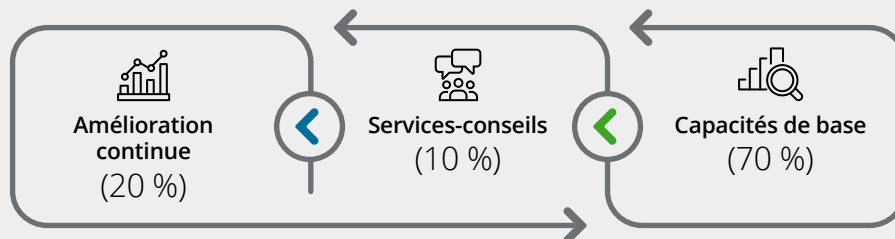
Nous collaborerons avec vos équipes en vue de mettre en perspective les principaux obstacles et défis auxquels votre organisation doit faire face. Cela constituera le fondement du modèle d'exécution du programme final en ce qui concerne la solution technique, l'engagement et l'habilitation de l'utilisateur et l'accent mis sur le maintien
- 2 Reconnaître et hiérarchiser les changements possibles et les résultats souhaités**

Tous les défis ne sont pas égaux. Nous vous aiderons à trier les obstacles à la réussite de votre analyse et nous travaillerons avec vous pour dresser une liste de résultats prioritaires que la solution Analytique des données et intégration en tant que service pourra aider à atteindre.
- 3 Faire connaître les objectifs du programme**

Une fois les objectifs harmonisés, nous soutiendrons leur diffusion au sein de votre organisation afin de garantir que les bonnes personnes comprennent ce que nous faisons, pourquoi nous le faisons et comment nos actions s'intègrent dans le plan pour atteindre les objectifs du programme.

- 4 Définir le modèle opérationnel et l'approche de prestation**

Nous élaborerons ensemble un modèle opérationnel adapté à vos capacités actuelles et aux objectifs de votre programme. Que vous recherchiez une capacité supplémentaire, des conseils d'amélioration continue et un soutien à l'exécution, ou que vous souhaitiez que nous transformions vos capacités d'analytique, nous sommes prêts à travailler avec n'importe lequel de ces modèles. Du point de vue de l'approche de prestation, nous proposons à nouveau une collaboration de manière à apporter la bonne combinaison de soutien technique, de rationalisation des rapports existants, d'élaboration de nouveaux rapports, de services-conseils et d'activités d'amélioration continue.



- 5 Définir le modèle commercial**

Nous travaillerons de concert avec vous en vue de définir un modèle commercial qui non seulement répond à vos priorités et contraintes budgétaires, mais aussi harmonise les frais de service avec la réalisation des résultats souhaités du programme
- 6 S'harmoniser sur la répartition des rôles et des responsabilités**

Chaque programme diffère sur le plan des rôles : celui joué par Deloitte et celui joué par le client. En fonction de votre situation particulière et de vos objectifs, nous collaborerons pour définir un modèle de programme qui décrit clairement ce que nous ferons et ce que votre équipe fera.
- 7 Détecter et réagir**

Tout au long de l'exécution de la mission portant sur la solution Analytique, données et intégration en tant que service, notre approche de la gouvernance sera cruciale. Nous dégagerons les domaines dans lesquels des progrès ont été réalisés et ceux qui posent problème, et nous utiliserons ces renseignements pour adapter les services en fonction des besoins afin d'atteindre votre objectif global

Analytique, données et intégration en tant que service



Télécommunications et médias

Une entreprise canadienne de télécommunications, de divertissement et de médias souhaitait accélérer la mise en place de sa stratégie de croissance en intégrant et en élargissant sa plateforme de service à la clientèle, afin de rejoindre les ménages disposant d'internet, du service mobile, de lignes terrestres et de services de diffusion en continu.

Une grande entreprise de télécommunications qui offre à plus de 10 millions de Canadiens des services sans fil, internet et de téléphonie résidentielle souhaitait disposer d'une vue d'ensemble consolidée des connaissances sur les clients afin de repérer les occasions de croissance, de fidéliser les clients existants et de stimuler la croissance du chiffre d'affaires.

L'équipe Analytique, données et intégration en tant que service de Deloitte a été invitée à participer à l'évaluation, à l'amélioration et à l'exploitation de la gamme complète des services d'intégration d'entreprise, qui comprenait des groupes interfonctionnels au Canada, en Inde et en Bulgarie. L'équipe s'est penchée sur le projet à partir d'une approche axée sur le client, en mettant l'accent sur l'expérience de l'utilisateur final.

L'approche de Deloitte a aidé le client à réduire ses coûts annuels de maintenance et d'assistance du système d'environ 40 % et, grâce à des processus opérationnels rationalisés, à diminuer les temps d'attente des utilisateurs finaux de près de 50 %.

En conséquence, le client a connu un accroissement notable de ses ventes, de la productivité de ses employés et de la satisfaction de ses clients. Cela a conduit l'organisation à engager l'équipe de Deloitte pour gérer l'unité d'affaires en tant que modèle de service géré. Ce changement a permis aux responsables des TI du client de se recentrer sur le renforcement de la marque et des capacités de l'organisation sur le marché, et de mieux servir sa clientèle au fur et à mesure de la croissance de l'entreprise.



Commerce de détail

Une multinationale du commerce au détail de vêtements recherchait une plus grande transparence et une meilleure connaissance de ses fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement afin de tirer parti des tendances saisonnières et d'augmenter la rotation des stocks.

Une multinationale du commerce au détail de vêtements, dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 8 milliards de dollars canadiens, avait besoin d'aide pour intégrer les données dans l'ensemble de son organisation. L'équipe de la haute direction souhaitait disposer d'une vision globale de ses activités afin d'optimiser la planification, la budgétisation, les prévisions et les décisions d'achat.

L'équipe Analytique, données et intégration en tant que service a été chargée d'aider le responsable des TI de l'entreprise à élaborer une analyse de rentabilisation à forte valeur ajoutée et à concevoir une solution agile qui pourrait être adaptée à la prévision de la demande et à la gestion des stocks des magasins.

Deloitte a recommandé une plate-forme de données en nuage pour étayer la solution d'entreprise, avec des millions de points de données. Le logiciel a ensuite été développé avec des analyses visuelles fondées sur l'intelligence artificielle pour remplacer les applications obsolètes existantes, permettant aux utilisateurs de créer des rapports d'analyse spéciaux – dans un tableau de bord visuel.

La nouvelle plateforme logicielle a changé la donne pour l'organisation, en fournissant à ses dirigeants des renseignements pertinents, précis et de qualité pour les aider à prendre des décisions stratégiques éclairées sur la croissance dans les marchés nouveaux et existants.



Électricité, services publics et énergies renouvelables

L'un des principaux fournisseurs canadiens d'énergie propre et renouvelable avait besoin d'une infrastructure technologique fiable, précise et sécurisée pour permettre à son équipe dirigeante d'accéder facilement aux renseignements nécessaires à l'établissement des rapports financiers et réglementaires.

Une organisation chef de file dans le domaine des énergies propres et renouvelables servant plus de cinq millions de Canadiens devait composer avec une infrastructure technologique surchargée et des demandes croissantes de la part du conseil d'administration, des organismes de réglementation et des contribuables pour traduire en toute sécurité des rapports analytiques précis et pertinents dans un format adapté aux besoins des utilisateurs internes et externes.

L'équipe Analytique, données et intégration en tant que service de Deloitte a été chargée de mettre en place une base technique solide pouvant répondre non seulement aux exigences de l'architecture technique, mais aussi aux exigences réglementaires du secteur. Notre équipe a conçu et créé un cadre technique pour les prestataires de services essentiels afin de traiter les interfaces complexes de l'organisation entre les applications internes et les partenaires commerciaux externes.

La continuité des activités et l'évolutivité étaient cruciales au cours de cette mission; l'équipe de Deloitte a atténué les risques et les interruptions pour ce prestataire de services essentiels, même dans des conditions météorologiques extrêmes. L'équipe de Deloitte a exécuté le projet sans panne ni interruption de service et a fourni une solution personnalisée capable de prendre en charge plus de 600 interfaces complexes entre plus de 50 applications internes et 22 partenaires commerciaux externes distincts au sein d'une plateforme centralisée.



Services gouvernementaux et publics

Un organisme de réglementation avait besoin d'aide pour mettre à niveau simultanément plus de 50 interfaces de programmation d'applications (API) et créer un plan d'intégration et de formation durable pour gérer et soutenir les aspects opérationnels des applications.

Un organisme de réglementation gouvernemental de confiance qui sert plus de quatre millions de Canadiens avait deux grands défis à relever : conserver les talents au sein de son équipe des TI et exécuter une mise à niveau technologique d'envergure qui aurait une incidence sur la continuité des activités de l'organisation. Non seulement il y avait un besoin immédiat d'intégrer plus de 50 API de manière à moderniser et sécuriser les renseignements transmis aux utilisateurs finaux et en provenance de ceux-ci, mais le soutien et le maintien à niveau continus des systèmes informatiques constituaient une préoccupation majeure en raison d'une dotation en personnel instable.

L'équipe Analytique, données et intégration en tant que service de Deloitte a déployé une méthodologie et un cadre prescrits en vue d'accélérer la réalisation de l'objectif du client visant à moderniser sa plateforme d'applications. Elle a également conçu un modèle opérationnel et de soutien intégrant l'amélioration continue, l'innovation et les domaines d'automatisation pour les cinq à dix prochaines années.

Le plan de migration de neuf mois a été achevé dans les délais et le budget impartis, ce qui a permis à l'organisme de réglementation de se recentrer sur l'amélioration de ses offres de services, tout en recherchant des occasions de croissance et d'innovation.

Les résultats obtenus à ce jour sont très encourageants. L'équipe de la haute direction du client a décidé d'adopter un nouveau modèle opérationnel pour les TI, fondé sur une relation de services gérés pluriannuelle avec l'équipe de Deloitte.

Pour en savoir plus, visitez deloitte.ca/exécution ou communiquez avec l'un des membres de notre équipe dès aujourd'hui.

Personnes-ressources



Gianni Gentile-Patti
Directeur principal,
Exécution d'avant-garde
ggentilepatti@deloitte.ca
514-329-6945



Tommy Lapierre
Directeur principal, Consultation
tlapierre@deloitte.ca
514-393-5195

Deloitte.

À propos de Deloitte

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500^{MD} par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 412 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 14 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [X](#), [Instagram](#), or [Facebook](#).