

Livre Blanc

Processus Excel & Système d'Informations : ennemis intimes ?



Sommaire

Introduction	3
Excel : pièce maîtresse du shadow IT	4
Par Sébastien Pancher	
Quelles idées neuves pour améliorer la qualité de données dans votre SI ?	6
Par Sébastien Pancher	
Excel et la gouvernance des données : comment les concilier ?	8
Par Matthieu Barbillat	
Projets digitaux : la problématique du “last mile”	10
Par Sébastien Pancher	
DSI, devenez le héros de votre boîte !	12
Par Jean-Marc Briquet	
Être DSI à l’heure du Digital Workplace	14
Par Matthieu Barbillat	
Conclusion	16

Introduction

À l'heure où la gouvernance des données est l'un des enjeux majeurs au sein des entreprises, la DSI endosse un rôle particulièrement important et est en proie à de nouvelles problématiques. Data quality management, digital workplace, shadow IT... Autant de sujets auxquels est confrontée la direction des systèmes d'informations et qui nécessitent la mise en place de diverses procédures et lignes de conduites internes.

La DSI est tenue d'accompagner l'entreprise dans sa transformation digitale en assurant la sécurité et l'efficacité des services informatiques. Toutefois, concilier projets digitaux et gouvernance des données n'est pas toujours chose facile. Pour cause, certaines

données échappent totalement au contrôle de la DSI et perdent ainsi toute valeur pour l'entreprise.

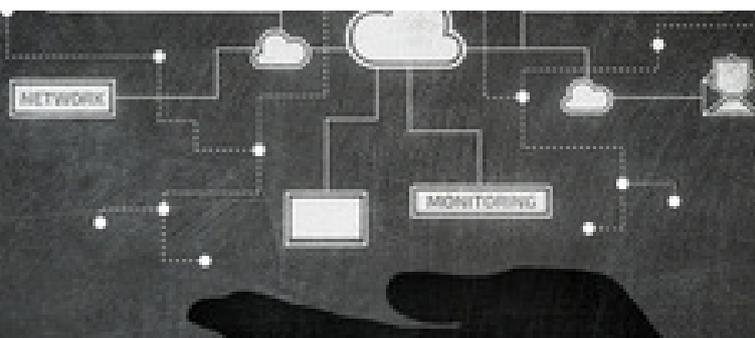
Parmi ces données, une majorité est encore capitalisée, traitée et partagée via des tableurs Excel. C'est un logiciel dont il semble difficile de se passer malgré ses failles en termes de sécurité, de traçabilité et de fiabilité des processus.

Dans ce livre blanc, nos experts Gathering Tools vous livrent leurs bonnes pratiques pour concilier vos processus Excel et votre politique de Data Management.

Bonne lecture !

Excel : pièce maîtresse du shadow IT

Par Sébastien Pancher



Définissons le shadow IT comme tout ce qui est construit et financé en dehors du circuit normal du SI de votre entreprise. En tant que DSI, vous en avez pleinement conscience, mais vous ne pouvez pas l'empêcher d'exister même si vous le vouliez. Pourquoi ? Car dans une société en perpétuel mouvement, le shadow IT peut être **synonyme de création de valeur**. Alors, quelles sont les approches à adopter face à ce phénomène ?

La chasse aux projets clandestins

Une enquête réalisée par Cisco Blog⁽¹⁾ a estimé que **les DSI pensaient que leur entreprise comptabilisait une cinquantaine d'applications en mode cloud, alors qu'en réalité, elle en compte 730, soit 15 fois plus**. Alors comment contrôler les applications et logiciels utilisés ? Peut-on réellement faire la chasse aux applications clandestines ?

Vu l'immensité de la tâche, il est illusoire d'espérer éradiquer le shadow IT. Au contraire, mieux vaut composer avec cette "informatique de l'ombre", c'est à dire être capable d'évaluer ses effets et ainsi intégrer

ces applications au SI. Plusieurs approches peuvent être considérées :

- ▶ L'approche minimale est d'organiser des réunions avec les différents métiers pour prendre conscience de leurs besoins et pour savoir comment l'information est utilisée dans ces "shadow applications".
- ▶ Si vous souhaitez aller plus loin, considérez chaque élément du Shadow IT comme une opportunité. Essayez de comprendre pourquoi l'utilisateur a eu besoin de trouver une solution seul : a-t-il formulé une demande auprès de la DSI ? Si oui, pourquoi a-t-elle été refusée ?

(1) <http://blogs.cisco.com/datacenter/shadow-it-you-cant-manage-what-you-cant-see>

► Enfin, l'approche la plus ultime est de raisonner autrement : **lorsque l'on crée du shadow IT, ne crée-t-on pas de la data, donc potentiellement de la valeur ?** La DSI, dans cette optique, aidera donc les utilisateurs en analysant la solution trouvée : peut-elle être améliorée ? Peut-on l'utiliser pour d'autres services de l'entreprise ?

L'idée de ces approches est non pas de vouloir supprimer le shadow IT mais plutôt l'encadrer et d'en tirer de la valeur pour l'entreprise. L'objectif de la DSI est de mettre à disposition tous les outils dont les métiers ont besoin, tout en restant ouverte aux différentes opportunités. Encouragez donc vos collaborateurs à vous informer dès qu'ils utilisent une nouvelle application ou un nouveau logiciel, afin de pouvoir contrôler et valoriser la data plus facilement.

Et pour Excel, que faites-vous ?

Dans le cœur du shadow IT, se trouve évidemment Excel et, pour les métiers, il semble difficile de s'en passer aujourd'hui. En effet, ce logiciel est un **véritable couteau suisse** : universel, proposant une multitude de fonctionnalités et permettant de consolider de nombreuses données de manière facile et rapide.

Excel est donc utilisé par tous les départements de l'entreprise, qui poussent plus ou moins loin son utilisation en fonction de leurs besoins. Prenons un exemple simple. Votre service marketing a besoin d'un outil de reporting, or il pense que la DSI n'aura pas le temps, ni le budget nécessaire pour répondre à sa demande. Il pense également que son besoin est circonscrit et qu'il ne justifie pas un achat d'outil. Le responsable

marketing utilisera donc Excel pour créer un fichier à faire compléter par les différentes entités, puis un autre pour compiler toutes les données ainsi collectées et construire ses graphiques et analyses. De la data sera donc créée, diffusée, modifiée, mais non contrôlée, et non exploitable par les autres services, car non intégrée au SI.

Pourtant, même les processus Excel peuvent être domptés et sortir du shadow IT. Une solution comme Gathering Tools permettra de convertir ces processus en workflows sécurisés. Et ce, de manière totalement transparente pour vos utilisateurs, qui retrouveront l'apparence, les formules et toutes les fonctionnalités de leurs classeurs, sans plus utiliser Excel.

Surtout, vous aurez rendu leurs données plus fiables, plus sécurisées et exploitables par toute l'entreprise en les synchronisant à votre Système d'Informations. Ainsi, vous donnez à tous les métiers l'opportunité de valoriser leurs compétences et l'investissement que représente la création de leurs classeurs Excel en les remplaçant par un logiciel en tout point similaire mais assurant fiabilité et sécurisation des données.

Avec l'émergence des futures générations qui arrivent sur le marché du travail et qui ont grandi dans un monde digitalisé, où tout va vite, **le shadow IT est inévitable**. Plutôt que de tenter de lutter contre son existence, ou de simplement l'ignorer, pourquoi ne pas le considérer comme une opportunité de créer de la valeur ? Encore faut-il disposer des outils pour le faire. Dorénavant, vous connaissez celui qui vous permettra de maîtriser et tirer profit de la principale composante du shadow IT : Excel.

Quelles idées neuves pour améliorer la qualité de données dans votre SI ?

Par Sébastien Pancher

La qualité de données est aujourd'hui, plus que jamais, au coeur des préoccupations des entreprises. Dans un univers où le Big Data a de plus en plus d'importance, les données de qualité valent de l'or. Cependant, il y a encore beaucoup de travail : selon une enquête menée en novembre 2016 pour Experian⁽¹⁾, 92% des entreprises n'ont pas confiance en leurs données. Pour ces mêmes entreprises, la part moyenne des données estimées comme erronées seraient de 27% ! Comment les DSI font-elles face à ces problématiques ? Quelles sont les méthodes mises en oeuvre ? Éléments de réponses...

Gouvernance des données : les pratiques aujourd'hui

Les données sont précieuses : ce sont elles qui permettent d'avoir des insights pertinents pour l'élaboration et le suivi de la stratégie. Les entreprises en ont aujourd'hui totalement conscience. Grâce à l'évolution des technologies, les volumes de données amassées croissent de façon exponentielle. On collecte des données partout, tout le temps. Mais on s'interroge trop tard sur leur pertinence ou leur validité...

Les processus de gestion des données établis dans les entreprises, lorsqu'ils sont formalisés, ne sont pas toujours adaptés aux nouveaux enjeux liés au data management. **Pour 41% des entreprises à travers le monde, il est**

en effet difficile d'obtenir une cohérence dans les processus de data management à travers les différents services (toujours selon l'étude "Données et Entreprises en 2017 : un diagnostic complet" pour Experian).

Le problème est que plus nous passons du temps à obtenir une donnée de qualité, grâce à des vérifications multiples et chronophages, plus cette donnée perd de sa valeur. De plus, à la DSI, vous le savez mieux que quiconque : tout ne peut pas être contrôlé. La diversité des applications gérant les données s'accroît d'années en années et les goulots d'étranglements au sein du SI sont de plus en plus nombreux. La solution est donc de mettre en place une politique de qualité de données préventive, à la source.

(1) <http://www.experian.fr/ressources/actualites/cp-livre-blanc-donnees-et-entreprises-en-2017.html>

Et si vous élargissiez le périmètre ?

Plutôt qu'attendre l'erreur fatale qui coûtera des dizaines de milliers d'euros à l'entreprise et dont la DSI sera désignée responsable, mieux vaut traiter le problème à la racine. Les efforts se portent sur les applications connectées au SI : CRM, ERP, logiciel de trésorerie ou de gestion de stocks. Malheureusement, ces logiciels sont très souvent alimentés par des fichiers type Excel dont la production échappe à votre contrôle. Par exemple, **combien de processus d'import via ETL échouent à cause de problèmes de qualité de données dans des fichiers Excel source ?** Suivant le célèbre adage "Garbage in / Garbage out", vous aurez beau superviser vos applications dans le détail, si les données entrantes à la base sont mauvaises, vous ne pourrez pas améliorer la situation globale.

Il serait donc bénéfique d'étendre votre périmètre d'action à ces fichiers d'alimentation en début de processus. Ainsi, vous pourriez réduire considérablement les erreurs tout au long de la chaîne. La solution définitive serait donc de connecter ces processus à votre système d'information afin de garantir la qualité des données tout au long de leur cycle de vie.



Grâce à des solutions comme Gathering Tools, il est possible de remplacer des processus réalisés sous Excel par une application très légère tout en préservant l'apparence et les fonctionnalités du processus existant. L'utilisateur n'est pas affecté par les changements et **vous gagnez en sécurité et contrôle des données**. Vous pouvez éditer des règles techniques qui, par exemple, empêchent l'envoi d'un fichier si les informations qu'il contient sont erronées. Il est également possible de mettre en place des workflow de validation afin d'ajouter un contrôle qualité manuel avant l'intégration des données.

A une époque où la valeur d'une entreprise dépend de plus en plus de la valeur de ses données, où les organisations sont de plus en plus nombreuses à se doter d'un Chief Data Officer (CDO), la gouvernance des données va devenir l'un des enjeux phares des DSI. Il faut donc **repenser les flux dans l'optique d'une gestion de la qualité de données à la source**. Heureusement, il n'est pas toujours nécessaire d'investir dans des solutions à plusieurs centaines de milliers d'euros, dont l'implémentation prend des années car elles exigent une transformation radicale des processus d'entreprise. Grâce à Gathering Tools, vous faites rentrer dans votre périmètre des données jusque là inaccessibles, rapidement et efficacement !

Excel et la gouvernance des données : comment les concilier ?

Par **Matthieu Barbillat**

La donnée est aujourd'hui la pierre angulaire de l'entreprise. Aucune décision ne se prend sans une bonne analyse d'indicateurs construits à partir de sources multiples. Parmi ces sources, les classeurs Excel occupent une place de choix. Seulement, comment superviser tous ces fichiers échappant au contrôle de la DSI à l'heure de la gouvernance des données ? Faut-il les remplacer ? Faut-il contraindre les utilisateurs à utiliser des applications connectées au SI ?

Et si finalement la réponse était plus simple que ce que l'on pouvait imaginer...

La forte présence d'Excel dans les métiers

Nos chers tableurs sont présents partout : au marketing, au département financier, au service commercial, à la production... Tout le monde a un jour utilisé Excel. Les fichiers peuvent s'ouvrir dans quasiment tous les pays de la planète et c'est l'une des seules applications avec lequel on peut ouvrir un fichier datant de 1987. Il faut reconnaître qu' **Excel n'a pas son pareil en terme d'interopérabilité.**

Son côté couteau suisse fait d'Excel l'allié de très nombreux salariés. Face à un ERP trop souvent perçu comme rigide, par exemple, la souplesse et la rapidité d'Excel apparaissent



aux yeux des utilisateurs comme un espace de liberté sans contrainte, permettant de gagner un temps considérable. En effet, avec des DSI faisant face à des budgets de plus en plus contraints et des projets aux délais de plus en plus courts, chacun a appris à se débrouiller par lui-même.

Tous les services enrichissent alors leurs classeurs remplis de formules plus alambiquées les unes que les autres. Chaque propriétaire de fichier Excel est fier de son petit bijou construit au fur et à mesure de ses années de labeur. Alors prenez garde DSI : hors de question de les mettre aux oubliettes !

Impossible d'en faire table rase

En tant que DSI vous devez avoir parfois très envie de reléguer tous ces classeurs au placard, seulement vous le savez encore mieux que quiconque : c'est impossible. Vous vous attireriez les foudres de tous les utilisateurs quotidien d'Excel. Exercer votre métier dans de bonnes conditions est déjà assez difficile comme cela. Pas la peine de tendre le bâton pour se faire battre.



Ensuite, même si en terme de gouvernance des données, Excel est loin d'être une solution idéale, il reste très souvent le seul outil disponible pour tous les métiers, une sorte de bien commun, presque un phénomène culturel ! Prenons l'exemple des trésoriers : les logiciels TMS ne leur apportant pas toute la souplesse dont ils ont besoin, ils sont obligés d'utiliser en complément des processus Excel.

De plus, même si de nombreux fichiers sont mal construits et contiennent des erreurs, n'oublions pas les quelques perles

rencontrées ici et là. **Des classeurs Excel à forte valeur ajoutée, concentrant une véritable expertise au niveau métier** qu'il est largement préférable de conserver plutôt que de chercher à les remplacer par un autre outil.

Alors comment lier les exigences de gouvernance de données et les classeurs Excel "maison" ?

La conciliation de l'inconciliable ?

Une solution existe pour remettre les utilisateurs d'Excel dans le "droit chemin" du data management et surtout pour les aider à fiabiliser la construction de leurs KPIs. Cela vous permettra également d'intégrer une partie des données du shadow IT à votre SI et donc de renforcer votre politique de gouvernance de données.

Cette solution se nomme Gathering Tools et elle va bientôt devenir votre meilleure partenaire pour mener à bien votre stratégie d'urbanisation des données. Grâce à ses capacités, vous pourrez **limiter drastiquement les effets pervers** d'Excel et ne conserver que ses vertus et son esprit.

Fini les macros inutiles et les problèmes de versioning par exemple. Vous et/ou le propriétaire du fichier pourrez verrouiller les champs critiques et ne laisser "libres" que les cellules à remplir. Avec Gathering Tools la gestion des multiples versions de fichier Excel, très souvent à la source d'erreurs, n'est elle aussi plus qu'un mauvais souvenir. L'utilisateur est en mesure de savoir combien de versions lui ont été envoyées, par qui et quand.

Et ce n'est qu'un aperçu... Découvrez dans le détail comment Gathering Tools peut vous aider à lier Excel et la gouvernance des données.

Projets digitaux : la problématique du “last mile”

Par Sébastien Pancher

Les projets digitaux voient le jour à une vitesse déconcertante. Les demandes émanant des différents services de l'entreprise sont de plus en plus nombreuses. La nouvelle génération de managers, notamment, habituée aux nouvelles technologies et au “tout-digital”, sollicite régulièrement les DSI pour digitaliser tel ou tel processus.

Dans les grands groupes et même certaines PME, la chaîne de données associée à un projet digital peut être tentaculaire. Comment ces projets sont-ils menés par les DSI ? Comment parvenir à digitaliser le processus dans son entièreté ? Est-ce même possible ou souhaitable ? Nous allons tenter de répondre à ces interrogations.

Vous maîtrisez 99% du projet...

La transformation digitale n'épargne personne et surtout pas les DSI. Vous êtes les premiers concernés par cette vague de nouveaux projets. Les demandes arrivent de toutes parts : la Direction Générale, les services marketing, les filiales, etc. A l'heure des réductions de coûts et de la gouvernance des données, les projets digitaux se révèlent être de véritables challenges.

Heureusement vous êtes bien armés pour mener tout ceci de front. Grâce à des méthodes de travail rodées, une supervision au millimètre du SI existant et des équipes



compétentes, vous êtes totalement serein. Développer une nouvelle application métier pour les tablettes des commerciaux ? Aucun problème ! Le système iOS n'a pas de secret pour vous et grâce à la mise en place d'une plateforme EMM (Enterprise Mobility Management), vous pourrez diffuser cette nouvelle appli sur les iPad en moins de temps qu'il n'en faut pour le dire.

...mais 1% vous échappe

Vous avez fait de multiples réunions avec les différents directeurs commerciaux afin de savoir ce qu'ils voulaient précisément. Ils vous ont donné un cahier des charges détaillé contenant une liste d'indicateurs à faire remonter pour leurs analyses. Bref ! Tout est sous contrôle. Sauf peut-être les données tout en bout de chaîne, qui serviront à alimenter une partie de ces fameux indicateurs. Après avoir creusé avec les différents protagonistes, il s'avère que ces précieuses data sont gérées sous Excel...

Vous contrôlez la très grande majorité de ce beau projet d'application métier, mais en fin de course le "last mile" vous rattrape. Les inputs gérés totalement en dehors de votre périmètre viennent perturber le travail accompli en induisant des problèmes de qualité de données qui risquent de perturber les processus en aval. La qualité des données de ce projet digital n'est plus assurée.

Mais alors comment tenir vos engagements en terme de sécurité du SI et de gouvernance de données ? Comment atteindre les données au bout de cette longue traîne et les ramener dans le giron des managers et surtout de la DSI ? Est-ce seulement possible en sachant que chaque filiales les gèrent différemment ?

Comment parcourir ce «last mile» ?

Ce fameux "last mile" est une problématique bien connue de toutes les DSI... Dans certains cas il est ignoré, car prendre en charge le problème peut être extrêmement chronophage et coûteux. Mais dans notre cas, nous avons le moyen de parcourir cette distance finale entre la DSI et la donnée Excel. Ce moyen se nomme Gathering Tools.

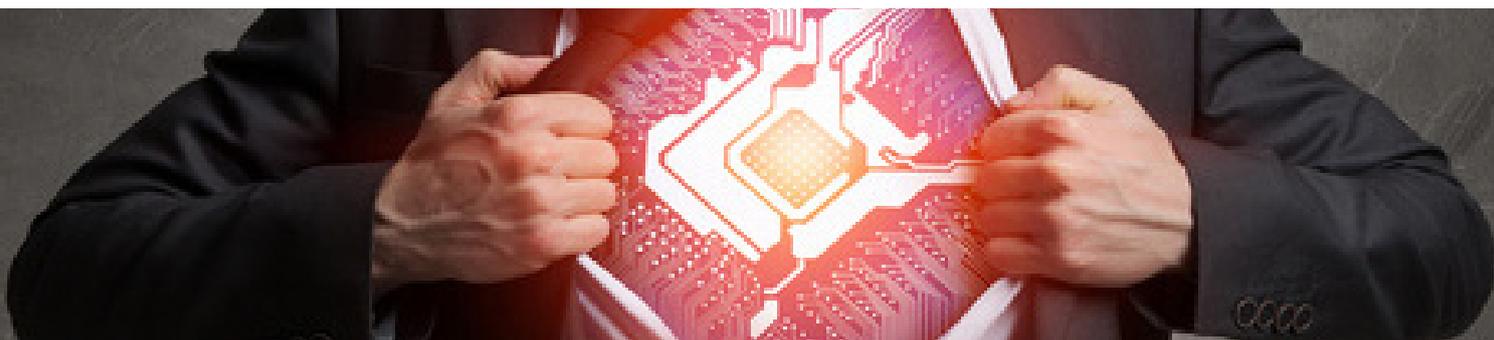


Grâce à cette solution **vous êtes en mesure de maîtriser 100% de votre projet digital en remplaçant les processus Excel par une application au look&feel tout à fait similaire.** Vous pourrez intégrer les données au SI de l'entreprise et surtout les fiabiliser. Attention, cela ne veut pas dire qu'il va vous falloir débloquer un budget pharaonique ou planifier des mois d'intégration et de formation aux utilisateurs. Gathering Tools se connecte et s'installe facilement et le tout sans aucun changements pour les utilisateurs. Leurs classeurs Excel sont convertis en workflow sécurisés sans aucune modification d'aspect.

Chaque filiale peut conserver ses spécificités et la gestion des données en bout de chaîne est fiabilisée grâce à une traçabilité nettement améliorée et des possibilités de cadrage infinies. Vous conciliez donc les besoins des utilisateurs et les exigences de l'entreprise en terme de qualité de donnée, le tout sans investissements colossaux !

DSI, devenez le héros de votre boîte !

Par Jean-marc Briquet



À l'heure de la transformation digitale, la DSI est au coeur de toutes les attentions au sein des entreprises. L'une des tendances clés est de devenir un **véritable partenaire des métiers** en facilitant leur collaboration. Cependant, la DSI ne perd pas de vue que sa principale priorité est **d'assurer la sécurité et l'efficacité des services informatiques**.

Alors, comment concilier ces différentes fonctions ? Comment s'adapter aux évolutions de l'entreprise et comment aborder ce nouveau rôle ?

Devenez le meilleur ami des directions métiers

Le DSI a avant tout un rôle de management pour la conduite des projets digitaux. Comment ? En faisant monter en puissance les utilisateurs et leur donnant les moyens **d'acquérir de nouvelles compétences digitales**. Pour cela, DSI et métiers doivent travailler ensemble, en créant un relais IT : interlocuteur privilégié de la DSI au sein du département concerné. Le relais IT apportera la connaissance métier et la DSI la solution technique. L'humain est le principal facteur

de succès des projets d'une entreprise, il faut donc donner le goût à chacun de participer avec plaisir à la transformation digitale.

Le but de votre collaboration sera de renforcer l'efficacité des métiers et ainsi **améliorer la productivité de l'entreprise**. Les projets digitaux sont de plus en plus transversaux, impliquant différents métiers, l'entreprise a donc besoin d'être agile, et non un lieu d'affrontement entre la DSI et les métiers. Vous devez être force de propositions et d'innovations pour adopter de nouvelles méthodes de travail et des outils plus flexibles.

Devenez le chouchou de la direction

Aujourd'hui, seulement 41% des entreprises interrogées par le cabinet Experian font confiance à leurs données pour prendre une décision importante⁽¹⁾. Il est donc essentiel de **fiabiliser vos processus** afin d'améliorer la qualité de la data de votre organisation (voir notre article : Quelles idées neuves pour améliorer la qualité de données dans votre SI ?). Grâce à Gathering Tools, vous pourrez contrôler vos fichiers Excel et les données collectées et ainsi limiter le nombre d'erreurs. Votre direction vous en remerciera et pourra s'appuyer sur vous pour prendre des décisions stratégiques !

De plus, face au constat que "les données, c'est de l'argent", vous deviendrez rapidement le chouchou de la direction. En effet, la majorité des données d'une entreprise est contenue dans de nombreux fichiers Excel, dispersés dans tous les différents services. Grâce à l'utilisation d'un outil tel que Gathering Tools, vous automatisez le processus de qualification des données Excel, vous permettant une économie de temps et donc d'argent.

Enfin, vous pourrez, grâce à la multiplication de ces données intégrées au SI de l'entreprise, mettre en place des projets digitaux de plus en plus importants, notamment relatifs au Big Data.

Etendez votre pouvoir

Grâce à une meilleure gestion des données métiers, vous êtes capable d'aller plus loin et de devenir un véritable leader, et non plus être perçu comme le "rabat-joie" de votre entreprise. Vous êtes en mesure d'apporter



de la valeur aux différents métiers, en leur proposant votre aide, en les écoutant et en collaborant avec eux. Pour cela, vous devez communiquer davantage. N'hésitez pas à montrer aux référents métiers des maquettes montrant l'avancée de projets, impliquez vos collaborateurs dans les décisions et **diffusez les bonnes pratiques au plus grand nombre.**

La création de doubles compétences au sein des métiers, l'amélioration de la qualité des données collectées et diffusées, l'augmentation du nombre de données et d'applications intégrées au SI, sont autant de facteurs clés pour **développer l'innovation et l'agilité des méthodes de travail.**

(1) Livre Blanc "Données et entreprises en 2017 : un diagnostic complet", Experian

Être DSI à l'heure du Digital Workplace

Par Matthieu Barbillat

Le Digital Workplace vise à fournir aux collaborateurs un espace de travail performant et convivial, à l'image des applications qu'ils utilisent dans la vie privée. L'ambition du Digital Workplace est de **favoriser l'expérience des salariés, tout en les responsabilisant**. C'est aujourd'hui un enjeu majeur pour les entreprises françaises, plutôt en retard en matière de digitalisation. Le digital workplace est donc un levier pour leur transformation numérique. Petit état des lieux des changements qui en découlent.

Les enjeux des 15 prochaines années pour l'IT

Avec l'arrivée des nouvelles générations dans le monde du travail, il est nécessaire d'opérer une **mutation de l'espace de travail**. Les "Digital Native" représentent 30% des effectifs aujourd'hui, et ce chiffre passera à 75% en 2025⁽¹⁾. Les générations Y et Z ont de nouvelles attentes : ce sont des utilisateurs qui ont grandi avec les nouvelles technologies, ils ont l'habitude de les utiliser dans leur vie privée et cherchent les mêmes fonctionnalités dans leur vie professionnelle. Les informaticiens doivent développer des applications qui répondent aux besoins des utilisateurs, tout en soignant l'ergonomie, les délais de réponse et les performances d'accès (mobilité, différents types de supports). Si la DSI ne s'adapte pas



à ces nouveaux collaborateurs, le risque est qu'ils recherchent des solutions eux-mêmes, en dehors du SI de l'entreprise, ce qui apporte une défaillance en terme de sécurité. Afin de limiter au maximum ce **phénomène de Shadow IT** (voir notre article Excel : pièce maîtresse du Shadow IT), il est essentiel que la DSI anticipe ces besoins et trouve les solutions adéquates.

(1) D'après Les Echos : <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-161168-lavenir-de-lentreprise-passe-par-la-digital-workplace-2032965.php>

Un autre défi auquel l'entreprise doit faire face est la mobilité des salariés. Pour Gartner, l'entreprise numérique "favorise la convergence des personnes, des entreprises et des objets". La DSI doit donc fournir un accès mobile à toutes les applications qu'elle développe. En effet, les utilisateurs recherchent aujourd'hui à se connecter sur leurs outils de travail quel que soit le lieu où ils se trouvent. Ils le font depuis leur matériel professionnel (lors de déplacement professionnels ou en cas de télétravail) mais également personnel (depuis leur smartphone à la maison).



Enfin, aujourd'hui, le support technique consomme entre 50 et 70% du budget IT d'une entreprise⁽¹⁾. Afin d'optimiser les coûts tout en s'adaptant aux nouvelles organisations du travail, la DSI doit revoir son service de support. Pour cela, il s'agit de **responsabiliser les collaborateurs** en automatisant certaines fonctions et en créant des guides d'aide à la déclaration d'incidents. Cela fera gagner du temps et permettra de rendre vos collègues plus autonomes en acquérant des réflexes (la recherche d'une solution avant d'appeler le service support, par exemple). En étant de plus en plus autonomes, vos collaborateurs seront également plus productifs.

La nécessaire collaboration DSI / métier dans la construction des projets

Votre rôle aujourd'hui est de faire le **lien entre le "digital workplace" et le SI** de votre entreprise, tout en garantissant la sécurité. Et pour cela, vous devez collaborer avec les différents métiers. La réussite de cette collaboration ne passe pas forcément par la multiplicité des fonctionnalités mais par la conduite des projets (voir notre article : DSI, devenez le héros de votre boîte !). Aujourd'hui, la DSI n'est pas forcément à l'origine de tous les projets informatiques (46% des démarches sont dirigées par les directions métiers⁽³⁾), c'est pourquoi une **communication transversale** est essentielle. Les métiers apporteront leur expertise et leurs compétences pour développer les fonctionnalités dont ils ont besoin alors que la DSI se chargera des aspects techniques et de sécurité des données (voir notre article Projets digitaux : la problématique du last mile).

Par exemple, il est probable qu'on vous demande de digitaliser des processus métier reposant sur des classeurs Excel. Plutôt que de partir de zéro, vous pouvez garder l'existant grâce à une solution telle que Gathering Tools. Ainsi, vous n'essayez pas de redéfinir les problématiques métier, mais apporterez une solution technique exploitable par chacun.

Nomadisme des collaborateurs, hyperconnectivité, shadow IT et digital workplace sont aujourd'hui autant de défis auxquels la DSI doit faire face. Les projets au sein des entreprises sont de plus en plus transversaux ; nouveaux outils informatiques, communication et implication des salariés dans les projets semblent être la clé pour une transformation digitale réussie.

(2) <https://www.itesoft.com/fr/directions-metiers-moteurs-transformation-numerique-entreprises/>

Conclusion

Nous l'avons constaté dans ce livre blanc : la DSI est très souvent amenée à composer avec Excel. Cet outil comporte des limites à ne pas négliger. Les processus Excel sont parfois complexes et volumineux : difficile donc d'assurer la traçabilité des fichiers échangés par les collaborateurs et d'évaluer les risques engendrés par une mauvaise gestion de ces données.

Ce livre blanc a donc été conçu pour vous proposer une alternative à Excel, Gathering Tools, plus fiable et transparente pour les utilisateurs. Cette solution permet en effet de convertir vos processus de collecte de données sous Excel en workflow sécurisés, prêts à être intégrés dans votre Système d'Informations.

Vous êtes désormais fin prêt à passer dans un nouvel opus de la gouvernance de vos données.

Si vous souhaitez en savoir plus sur Gathering Tools, n'hésitez pas à nous contacter, nous sommes à votre disposition !

A propos de Calame Software



Société française créée en 2003, Calame Software S.A.S est un éditeur de logiciels spécialisé dans la collecte automatisée de données.

Avec la suite logicielle Gathering Tools, l'ambition de Calame Software est de proposer une plateforme de collecte et de consolidation souple et évolutive, capable de s'adapter à tous les métiers de l'entreprise. Elle répond à la fois aux enjeux des directions fonctionnelles et des directions informatiques, puisqu'elle permet d'alléger le travail de tous les acteurs tout en permettant une intégration des données terrain au référentiel de l'entreprise.