



Interview Client :
Bruno Ducros,
Responsable Business
Intelligence, GEODIS



Bruno Ducros, Responsable
Business Intelligence, GEODIS

« Intégrer la donnée métier, dès sa création »

Bonjour M.Ducros. Pouvez-vous nous expliquer dans quel contexte Geodis s'est intéressé à Gathering Tools ?

J'ai découvert Gathering Tools lors d'un évènement organisé autour des nouvelles technologies liées à la BI, et j'ai immédiatement compris le potentiel de cet outil pour Geodis. Vous le savez, notre métier c'est le transport et la logistique. Nous transportons des colis mais aussi de l'information. Le transport de cette information est aussi important que celui des produits. En effet, nous devons pouvoir connaître à tout moment l'état des livraisons et de la facturation. Le Système d'Information est donc essentiel. De plus, Geodis ayant grandi par croissance externe, notre SI est relativement complexe : il est constitué des différents SI qui bien que reliés entre eux ne créent pas un système totalement homogène pour autant. Cela a deux conséquences :

D'une part, cela complexifie la mise en œuvre de nos projets Business Intelligence.

D'autre part, cela engendre des problématiques de shadow IT. Les utilisateurs, qui doivent collaborer dans le cadre de leurs processus métiers et qui connaissent les contraintes des SI, font preuve d'une grande autonomie. Concrètement, dans les agences, les entrepôts, de nombreuses informations sont saisies dans Excel, et cette information a souvent une grande valeur.

J'imagine que ce problème n'est pas apparu récemment, comment l'adressez-vous jusqu'ici ?

Effectivement, ce constat a été fait très tôt. Nous avons besoin de ces données dans notre SI, or lorsqu'elles sont contenues dans des classeurs Excel, force est de constater qu'elles nous échappent.

Notre première tentative consistait à établir des formats de fichiers Excel standards, de les verrouiller afin que leur structure soit respectée et d'en extraire les données via notre ETL. Sur le principe, tout

Le monde était d'accord. Mais à l'usage, l'ETL interrompait souvent son travail d'extraction car les fichiers avaient été déformés par les utilisateurs. Toutes les discussions sur ce sujet se concluaient par le fait que les utilisateurs avaient réellement besoin de modifier les fichiers... En conséquence, nous devons vérifier manuellement en central les fichiers reçus et, le cas échéant, les renvoyer pour correction. Ces itérations étaient à la fois coûteuses et fastidieuses, et elles ralentissaient les processus BI. C'est pourquoi j'ai suivi avec beaucoup d'intérêt la présentation de Gathering Tools ! Cette solution semblait réellement correspondre à notre besoin.

Concrètement, comment avez-vous procédé pour tester Gathering Tools ?

La Line of Business Contract Logistics cherchait à mettre en place un reporting hebdomadaire sur Excel. Nous avons réalisé un POC sur leur sujet avec Gathering Tools et les utilisateurs ont été emballés ! C'est à la suite de ce succès que nous avons décidé de nous équiper. Il faut dire que le concept de Gathering Tools est assez séduisant : convertir les classeurs Excel créés par les utilisateurs en formulaires, cela paraît simple. Mais en réalité c'est une solution qui réconcilie directement la DSI et les métiers. Les utilisateurs apprécient de voir que les formulaires que nous construisons reproduisent toute l'apparence et les fonctionnalités des classeurs Excel qu'ils nous avaient donnés comme maquette. Cela valorise leur travail et réduit drastiquement les spécifications : toutes leurs mises en formes, formules de calcul et règles de gestion sont parfaitement reproduites ! De notre côté, Gathering Tools nous apporte la structure qui manquait aux fichiers Excel : concrètement, l'outil convertit chaque « structure excel » (tableau, plage de cellules...) en structure SQL que nous pouvons synchroniser à notre convenance avec notre système d'information. De plus, l'outil permet d'améliorer significativement la qualité des données grâce aux contrôles de cohérence intégrés, qui n'autorisent la transmission des données que lorsque celles-ci sont jugées conformes, et grâce au workflow qui permet de structurer les échanges et de n'intégrer dans notre SI que les données préalablement validées.

Gathering Tools s'est donc parfaitement intégré aux processus de Geodis ?

L'outil a suscité beaucoup d'enthousiasme et, depuis que nous l'avons acquis, plusieurs projets ont été réalisés. Il n'est pas magique pour autant et notre montée en compétence nous a permis d'en cerner les limites et de mieux l'utiliser.

C'est une technologie qui génère une sorte d'effet « lune de miel » : les utilisateurs découvrent le concept, ils sont séduits et ils pensent qu'il nous suffira de copier leurs fichiers Excel dans Gathering Tools pour que le projet soit réalisé. En réalité, il s'agit d'un projet comme un autre, l'outil a beau être agile, il nécessite un minimum de cadrage pour donner satisfaction à grande échelle.

Justement, pouvez-vous nous parler des projets que vous avez réalisés ?

Nous avons actuellement 6 projets en production, et plusieurs autres en cours de développement. Les services utilisateurs sont très divers : nous avons bien sur la finance, les déclarants en douane, l'activité des entrepôts, le RSE... Les niveaux de complexité sont très différents d'un projet à un autre.

Un de nos plus grands succès a été réalisé avec le département « Responsabilité Sociale des Entreprises ». Auparavant, chaque région remontait des données RSE sous Excel avec plusieurs paliers de consolidation et des fichiers volumineux (plus de 140 colonnes) qui engendraient de nombreux risques d'erreurs. Une fois le processus porté sous Gathering Tools, la collecte a permis de gagner plus de 3 semaines de délai et le coût projet a ainsi été rentabilisé dès la première campagne. Suite à ce succès les collectes annuelles vont devenir trimestrielles puis, à terme, mensuelles.

L'outil est d'ailleurs victime de son succès. A l'heure actuelle, tous nos projets tournent sur une unique instance Gathering Tools, elle-même localisée sur un unique serveur physique, et nous commençons à constater une baisse des performances. Nous réfléchissons donc à upgrader notre infrastructure car il serait dommage que l'enthousiasme que nous avons suscité auprès des utilisateurs soit battu en brèche par manque de confort lors de la mise en production.

Puisque vous abordez le sujet de la production, comment exploitez-vous les données collectées au travers des processus Gathering Tools ? Utilisez-vous les fonctions de restitutions intégrées à l'outil ?

Notre BI est centrée autour de SAP Business Objects, et c'est ainsi que nous restituons les données collectées. L'outil possède, en quelque sorte, deux aspects : pour les utilisateurs c'est un outil de collecte et de workflow mais pour nous, à la DSI, c'est un outil d'intégration. Pour chaque projet, nous créons une base de données spécifique qui sert de réceptacle aux données collectées, puis notre ETL les utilise pour enrichir notre Data Warehouse.

Vous positionnez donc Gathering Tools comme un outil d'intégration. Estimez-vous également, comme Danone par exemple, que l'outil permet de réduire les coûts de développement ?

Notre contexte est différent, nous n'étions pas dans une situation où les utilisateurs venaient nous demander de développer des outils visant à remplacer leurs échanges Excel. Ce n'était pas un sujet sur lequel nous étions sollicités. Aujourd'hui, avec Gathering Tools, nous pouvons répondre à ce besoin mais auparavant, ces projets n'auraient tout simplement pas été réalisés par la DSI.

Grâce à Gathering Tools, les utilisateurs savent dorénavant qu'ils peuvent vous solliciter pour décommissionner leurs processus Excel. Diriez-vous que Gathering Tools a contribué à réduire le shadow IT chez Geodis ?

Les utilisateurs viennent nous solliciter aujourd'hui car ils ont vu ou entendu parler de l'outil et ils nous apportent leurs fichiers Excel afin que nous les remplacions par des projets Gathering Tools. Pour autant, tout n'est pas réalisable ! Par exemple, un service désirait mettre en place un processus de collecte de données, or ces données existaient déjà dans des fichiers générés automatiquement, nous avons donc pu répondre à leur besoin directement avec notre ETL. A l'inverse certains utilisateurs viennent avec des besoins de dashboard et nous constatons que leurs données ne sont pas structurées et nous leur proposons alors en amont de réaliser la collecte des données avec Gathering Tools.

Tous ces projets Gathering Tools représentent autant de données en plus dans le Système d'Information de Geodis, ce qui va dans le sens de la stratégie que vous énonciez, visant à renforcer le rôle central du SI. De ce fait, communiquez-vous en interne sur le sujet ?

C'est prévu, mais nous devons d'abord mettre à jour notre infrastructure afin d'offrir le meilleur confort possible à nos utilisateurs. Nous effectuons en ce moment même des tests sur ce sujet. Nous devons également résoudre quelques soucis mineurs d'ouvertures de ports afin d'ouvrir des accès pour nos utilisateurs en Chine et aux USA. Mais ensuite, oui, nous envisageons de communiquer. Il est d'ailleurs prévu que je présente notre expérience au prochain Club Utilisateurs de Gathering Tools !

Voilà qui promet ! En attendant, sans déflorer l'analyse que vous livrez sans doute lors de cet évènement, pourriez-vous, pour conclure notre entretien, faire quelques recommandations à une DSI qui envisagerait de se doter de Gathering Tools ?

Le meilleur conseil que je pourrais donner est de se rapprocher du métier. Gathering Tools, par son principe de fonctionnement même, permet justement à la DSI et aux métiers de collaborer sur des sujets sur lesquels ils ne se seraient pas rencontrés sans l'outil. Les utilisateurs qui viennent nous voir avec les fichiers Excel qu'ils utilisent sont généralement dépositaires d'une grande expertise que Gathering Tools permet de préserver, tout en la transposant dans une solution techniquement compatible avec nos exigences. Le second conseil que je donnerai est de surtout rester simple dans la mise en œuvre des fichiers. Travailler en partenariat avec nos métiers et implémenter leurs vrais besoins, voilà la recette de notre succès.