

SERVICES-CONSEILS DE CGI

L'analyse de données massives dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs

Data2Diamonds – Transformer l'information en avantage concurrentiel

Introduction

Ce document fournit de l'information sur notre vision, notre approche et nos services-conseils en analyse de données massives dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs. Certaines études sectorielles ainsi que l'expérience acquise par CGI dans le cadre de ses mandats soutiennent qu'il est de plus en plus indispensable pour les organisations d'exploiter toute l'information à leur portée afin d'améliorer leurs résultats.

Dans le monde des affaires actuel, la gestion de l'information, l'intelligence d'affaires et l'analyse sont devenues essentielles à la compétitivité et au succès d'une organisation. Une mise en œuvre adéquate de solutions de gestion de l'information, d'intelligence d'affaires et d'analyse permet à toute organisation de tout secteur d'obtenir un avantage concurrentiel.

CGI croit fermement que les données massives peuvent changer la donne, sans toutefois remplacer les capacités et concepts actuels en matière d'entreposage de données et d'intelligence d'affaires. Les données massives permettent de « libéraliser » l'architecture d'entreposage générique moyenne pour la rendre rentable et conforme aux exigences de l'entreprise.

À l'aide des meilleures pratiques tirées de mandats de CGI, cette étude démontre la valeur commerciale potentielle et les principaux défis à surmonter dans le secteur du commerce de détail et des biens de consommation. Elle définit les capacités de base à acquérir pour mener à bien les projets d'analyse de données massives.

Nous avons formalisé nos meilleures pratiques en services-conseils, projets et gestion déléguée pour l'analyse des données massives dans le cadre de gestion Data2Diamonds¹ de CGI. Une communauté dynamique de professionnels répartis partout dans le monde utilise quotidiennement ce cadre dans ses mandats auprès de nos clients et partenaires.

Dans le cadre de nos services-conseils en analyse des données massives, nous avons conçu quelques offres normalisées, décrites dans cette étude, afin de confirmer vos ambitions en matière d'analyse des données massives et de créer une analyse de rentabilité pour vos données massives.

(1) Data2Diamonds est une marque déposée de Groupe CGI inc. ou de ses sociétés affiliées.

Principaux défis

EXPLOITATION DES DONNÉES MULTICANALES

Les données exploitables continuent à être produites à un rythme de plus en plus effréné par les nouvelles technologies, comme les médias sociaux et les appareils mobiles, et les commerces de détail doivent exploiter ces données pour offrir une expérience client améliorée. Parallèlement, la capacité à utiliser les données sur les achats et les stocks pour optimiser la chaîne d'approvisionnement et gérer les prix de vente place constamment la barre plus haute pour les concurrents.

Voici quelques-uns des principaux défis liés aux données massives et à l'analyse dans le secteur du commerce de détail.

- Comprendre les consommateurs en mettant en place une vue unique pour les diverses sources d'information sur les clients (point de vente, programme de fidélisation, médias sociaux, etc.)
- Améliorer l'exactitude des données sur le produit pour appuyer les programmes de mise en marché par l'entremise de canaux multiples, les modèles de réduction des prix et la gestion des opérations
- Rehausser la fiabilité des renseignements sur les fournisseurs pour soutenir la négociation des prix, le renouvellement des contrats, les fiches d'évaluation et l'analyse de rentabilité

ADOPTION D'UN MODÈLE AXÉ SUR LE CLIENT

Les entreprises de commerce de détail et de services aux consommateurs ont maintenant la possibilité de tirer profit de la microsegmentation de la clientèle. La principale possibilité est de pouvoir recueillir des données importantes issues de diverses sources, de les regrouper et d'utiliser les perspectives ainsi dégagées pour améliorer l'expérience client.

Une utilisation judicieuse des données constitue un atout concurrentiel et différenciateur dans ce secteur. Les objectifs sont les suivants.

- Offrir une expérience client cohérente et uniforme – Cet objectif continuera à être le point de mire de ce secteur. Les entreprises qui y arrivent révolutionnent le commerce de détail tout en stimulant la croissance et la fidélisation de la clientèle.
- Répondre aux attentes croissantes des clients en matière de nouveaux produits, services, canaux et modèles de prestation de services; les consommateurs veulent désormais faire leurs achats quand et où ils le désirent
- Comprendre les combinaisons appropriées de nouveaux et d'anciens canaux afin de maximiser les ventes et la fidélisation de la clientèle tout en assurant une efficacité opérationnelle

Il s'agit d'un moment passionnant pour le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs en raison de la multitude de possibilités qui en découle. Chez CGI, nous savons que le rythme accéléré du changement au sein de ce secteur exige une réactivité souple et des innovations audacieuses, lesquelles sont de plus en plus stimulées par les perspectives dégagées des données.

MATURITÉ DE L'INTELLIGENCE D'AFFAIRES ET DE L'ANALYSE

Dans le milieu des affaires actuel où les entreprises de détail et de services aux consommateurs doivent composer avec ces nouveaux défis, la demande d'un processus décisionnel automatisé fondé sur une analyse prédictive fiable augmente rapidement. Les détaillants ont été des chefs de file dans l'utilisation de l'analyse prédictive pendant des décennies, mais les enjeux prennent continuellement de l'ampleur. Des données de qualité supérieure pour prédire les comportements des clients et un investissement continu en gestion et analyse des données de référence sont deux domaines clés à développer.

Des entrevues avec des clients de CGI et les commentaires recueillis auprès de ceux-ci révèlent que les tendances suivantes font partie des plus grands défis associés aux données massives et à l'analyse dans le secteur du commerce de détail et des biens de consommation.

- Une expérience client cohérente et uniforme demeure le point de mire de ce secteur.
- L'approche multicanale poursuit sa progression, permettant aux clients d'effectuer des achats partout et en tout temps.
- Les attentes des clients en matière de nouveaux produits, services, canaux et modèles de prestation de services augmentent continuellement.
- Les connaissances exploitables tirées des données demeurent très précieuses et deviendront un atout concurrentiel et un facteur de différenciation au sein de ce secteur.

Exploitation des possibilités de l'analyse de données massives

Dans le commerce de détail et les services aux consommateurs ainsi que dans d'autres secteurs, plusieurs tendances ont stimulé la croissance de la production de données et continueront à propulser les bassins grandissants de données. Ces tendances comprennent la croissance des bases de données transactionnelles traditionnelles, l'expansion continue du contenu multimédia, la popularité croissante des médias sociaux et la prolifération de l'utilisation de capteurs dans l'Internet des objets.

Comme les données deviennent un actif de plus en plus précieux, raccourcir le délai entre la production de données et les perspectives qui en découlent sera fondamental pour permettre aux entreprises d'améliorer leur capacité concurrentielle. L'utilisation des données deviendra un élément de base clé de la concurrence dans tous les secteurs; il est donc impératif que les dirigeants d'entreprise commencent à intégrer la gestion de données à leurs plans d'affaires, autant du point de vue du contrôle des coûts que de celui de la valeur commerciale.

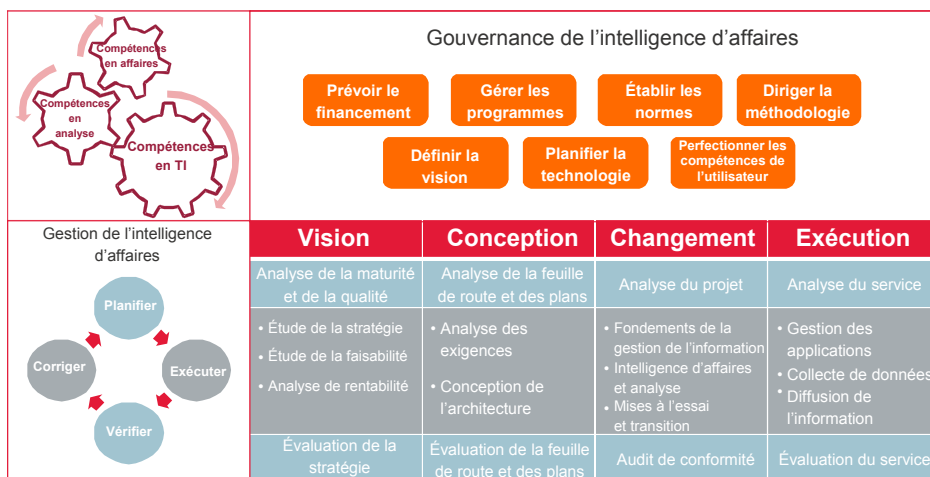


Figure 1 – Le cadre de gestion Data2Diamonds de CGI

CGI a conçu Data2Diamonds afin de permettre aux clients d'exploiter le pouvoir des données massives et de gérer efficacement les défis qu'elles entraînent. CGI perçoit l'intelligence d'affaires comme un cycle de vie qui doit faire partie d'un programme d'amélioration continue des activités. Data2Diamonds comprend la création d'un répertoire exhaustif des activités, des modèles et des produits nécessaires au cycle de vie complet de l'intelligence d'affaires. Ce répertoire est fondé sur des principes éprouvés du domaine de l'architecture TIC et favorise une exécution structurée et uniforme des activités d'intelligence d'affaires. Les analyses normalisées détectent les goulots d'étranglement ainsi que les occasions et facilitent la planification des prochaines étapes. Les revues normalisées assurent l'apport de la valeur anticipée.

Les fondements de notre solution Data2Diamonds pour l'analyse de données massives sont les suivants.

- Solidité financière – Monter une analyse de rentabilité détaillée avant d'investir des sommes importantes, exploiter la recherche agile de données massives
- Faisabilité technique – Tirer profit des technologies de données massives pour dégager davantage de perspectives tout en protégeant les investissements antérieurs
- Responsabilité sociale – Veiller à ce que l'ampleur de la cueillette de données et leur utilisation soient acceptables dans votre écosystème, gagner et renforcer la confiance

- LES DONNÉES SONT MASSIVES – Analyse de données massives automatisée et prédictive
- LES DONNÉES SONT HÉTÉROGÈNES – Méthodes d'intégration de sources de données hétérogènes et disparates
- LES DONNÉES SONT COMPLEXES – Méthodes de visualisation et de synthèse afin de soutenir la prise de décisions éclairées
- LES DONNÉES DOIVENT ÊTRE ACCESSIBLES – Information personnalisée, fondée sur les rôles, contextuelle, ouverte et accessible en ligne
- LES DONNÉES CONTIENNENT DU BRUIT – Outils de détection d'anomalies, de filtrage, d'élagage, de nettoyage et d'enrichissement des données

Les adeptes de ces technologies et méthodes ont tendance à produire de meilleurs résultats que leurs pairs dans leur secteur respectif. Ainsi, ils arrivent à se tourner vers l'avenir et non vers le passé en exploitant le pouvoir de l'analyse des données massives.

Obtention des avantages

Afin d'exploiter pleinement les avantages qu'offre l'analyse de données massives, nous recommandons aux organisations de mener les activités initiales suivantes à l'aide de notre solution Data2Diamonds.

CONFIRMER VOS AMBITIONS EN MATIÈRE D'ANALYSE DE DONNÉES MASSIVES

Notre module Data2Diamonds – Quick Scan fournit une compréhension commune de la qualité et de la maturité de l'environnement actuel d'intelligence d'affaires et d'analyse de votre entreprise, et permet de découvrir des possibilités d'amélioration de l'agilité commerciale et du coût total de propriété liés à l'intelligence d'affaires et à l'analyse. La réduction du coût de vos activités d'intelligence d'affaires vous donne l'occasion de centrer les investissements sur l'analyse de données massives. La deuxième étape de cette « analyse rapide » est de cerner les possibilités d'amélioration, en fonction de la maturité de votre environnement d'intelligence d'affaires et d'analyse, guidé par notre feuille de route d'amélioration normalisée. Grâce à cette analyse, CGI offre aux clients les avantages suivants.

- Une compréhension commune de la qualité et de la maturité de l'environnement actuel d'intelligence d'affaires
- La base pour concevoir, valider ou améliorer la feuille de route d'un client en vérifiant que les ambitions sont réalisables et en évitant les erreurs coûteuses
- Le cadre de référence pour mesurer la performance des prochains projets en intelligence d'affaires

OBTENIR UNE ANALYSE DE RENTABILITÉ POUR VOS DONNÉES MASSIVES

Notre démonstration de la valeur des données massives Data2Diamonds fournit très rapidement un aperçu de la valeur d'un cas d'utilisation de données massives pour votre entreprise. À l'aide de vos propres données, nous mettons à l'essai le cas d'utilisation de votre choix dans notre laboratoire de données massives. En quatre à six semaines, nous réalisons votre solution en utilisant vos propres données et fournissons un élément de preuve initial indiquant si le cas d'utilisation produira la valeur prévue. Vous saurez ainsi si vos données appuient le cas d'utilisation désiré et si la qualité des données est suffisante pour répondre à votre question et créer la valeur désirée. Les résultats permettent de créer une analyse de rentabilité générale ou d'étayer votre analyse de rentabilité actuelle à l'aide de preuves précises. Vous obtenez tous les avantages d'une infrastructure complète de données massives et d'un personnel chevronné avant d'investir davantage.

Nous serons heureux d'aider votre organisation à transformer ses données en avantage concurrentiel. Pour en savoir davantage, visitez www.cgi.com ou communiquez avec nous à info@cgi.com.

Pourquoi choisir CGI?

- Optimisation de la proximité avec les clients et la rentabilité grâce aux capacités des équipes locales et du réseau mondial de prestation de services
- Compréhension et expérience techniques approfondies de projets complexes en intelligence d'affaires, analyse évoluée et entrepôt de données pour les données massives
- Approche pratique – Mise en œuvre réussie et valeur démontrable, compréhension de la « realpolitik » de l'intelligence d'affaires et de la gestion de l'information
- Expérience pour offrir les services-conseils nécessaires aux projets d'envergure en intelligence d'affaires et en gestion de l'information, pour mettre ces projets sur pied et les exécuter
- Succès reconnu de l'application de la méthodologie du cadre de gestion Data2Diamonds de CGI aux Assises de gestion de CGI
- Communauté internationale dotée d'une vaste expertise, dirigée par un conseil de pratique interdisciplinaire

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Nous proposons des solutions et des services novateurs selon une approche rigoureuse se soldant par un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Notre portée mondiale, conjuguée à notre modèle axé sur la proximité du client grâce auquel nous offrons des services à partir de 400 emplacements à l'échelle mondiale, nous procure l'envergure et l'instantanéité requises pour répondre rapidement aux besoins de nos clients. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires qui leur permettent d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne. Grâce à notre engagement auprès de nos clients, leur indice moyen de satisfaction s'établit constamment à 9 sur 10. Pour en savoir davantage, consultez le site cgi.com.