



5 bonnes pratiques pour solution décisionnelle mobile

Auteur: Ellie Fields
Directrice, marketing produits
Tableau Software
Juin 2011

5 pratiques d'excellence pour solution décisionnelle mobile

Les solutions décisionnelles mobile et traditionnelle sont fondamentalement différentes. Les périphériques (tablettes au lieu d'ordinateurs de bureau), les besoins (obtention de détails sur le client chez qui l'on se trouve, pas sur tous) et la capacité d'attention des interlocuteurs (distraction probable) sont différents.

Les avantages sont cependant énormes. Tout d'abord, la prise de décision peut se faire en tirant profit des données. Une solution décisionnelle mobile peut être plus étroitement impliquée là où le travail est effectué : pendant une conversation de couloir, une réunion informelle, une réunion préparatoire de la direction ou une discussion avec des clients et des partenaires. Il est toujours possible de croire que tout le monde est à son poste ou devant son PC lorsque l'accès aux données est nécessaire. C'est à ce moment que les limites de la solution décisionnelle sont atteintes.

La diffusion de la solution décisionnelle de manière plus large dans l'organisation a un autre avantage important. Cela vous aide à créer une culture de prise de décisions axée sur les données. Certaines études indiquent que, dans la plupart des organisations, seuls 8 % des personnes utilisent une solution décisionnelle¹. C'est un constat d'échec important pour les initiatives de solution décisionnelle qui ont pour ambition de faire circuler l'information dans toute l'organisation.

Une solution décisionnelle mobile peut enfin circuler dans l'organisation. Un récent sondage mené par Howard Dresner confirme que la solution décisionnelle mobile est de plus en plus adoptée. « La grande majorité (> 70 %) des organisations interrogées ont indiqué que moins de 10 % des utilisateurs ont actuellement accès aux possibilités offertes par la solution décisionnelle mobile. Toutefois, leur vision optimiste pour les deux prochaines années est frappante : plus de 30 % d'entre elle suggèrent que l'utilisation augmentera de 11 à 20 % et plus de 30 %

estiment qu'elles dépasseront les 21 % l'année prochaine », étude de marché sur la solution décisionnelle, septembre 2010, Dresner Advisory Services, LLC. www.mobile-bi.study.com

Pour celles et ceux qui envisagent d'utiliser une solution décisionnelle mobile ou qui ont déjà sauté le pas, voici cinq bonnes pratiques pour distribuer l'information vers un public mobile.

- Éviter la prolifération des tableaux de bord
- Écrire plus petit
- Penser que le public est en déplacement
- Créer de nouveaux scénarios mobiles
- Tirer profit du processus naturel de collaboration en mobilité

Éviter la prolifération des tableaux de bord.

La solution décisionnelle mobile va plus loin que la simple transmission des habituels tableaux de bords sur une tablette. Le risque est d'adapter plutôt que de recréer. En fin de compte, il s'agit d'utiliser les mêmes tableaux de bord qu'au bureau mais en déplacement, donc de manière légèrement différente.

Évitez le piège la prolifération des tableaux de bord. Ne recréez pas chacun de vos principaux tableaux de bord pour chaque périphérique. Suivez plutôt une approche de type « créer une fois, distribuer partout » : créez vos tableaux de bord une fois ou adaptez ceux qui existent, puis mettez-les à disposition sur l'ensemble des périphériques.

Pour adopter cette bonne pratique, recherchez une solution décisionnelle qui permette de créer les tableaux de bords créés une fois et de les distribuer partout. Par exemple, le logiciel doit détecter les différents périphériques et proposer une optimisation pour les écrans tactiles des périphériques mobiles. Si votre solution vous impose de créer un nouveau tableau



Figure 1: Grâce à une solution de création en une seule fois, l'interactivité est automatiquement optimisée pour les écrans tactiles. Il ne devrait pas être nécessaire de créer une version différente de chaque tableau de bord pour une utilisation mobile.

de bord pour une utilisation mobile, jamais vous ne pourrez tirer profit de la réutilisation. En adaptant vos tableaux de bord plutôt qu'en les recréant, vous vous épargnez-vous du temps et des tracas en termes de maintenance.

Écrire plus petit.

La taille de l'affichage des tablettes, bien que plus généreuse que sur les téléphones, est inférieure à celle des ordinateurs de bureau. Cette différence a de lourdes conséquences sur la manière dont les personnes utilisent la solution décisionnelle.

C'est une question d'utilisation de l'espace. L'espace présent sur les écrans plus petit est largement suffisant pour afficher des tableaux de bord. Voici quelques conseils pour la publication de contenu sur une tablette :

- Placez la vue la plus importante en haut à gauche. C'est là que les yeux des utilisateurs se posent naturellement au début.
- Limitez le nombre de vues du tableau de bord entre 2 et 4. La surcharge de l'écran rend le tableau de bord moins utilisable en déplacement.



Figure 2: La version d'origine de ce tableau de bord des ventes intègre 5 vues et 5 filtres.



Figure 3: La version mobile a été simplifiée et ne comporte plus que 3 vues et 3 filtres. La vue la plus importante, les ventes quotidiennes, est plus grande et se trouve en haut. Les deux vues supprimées du tableau de bord sont intégrées sous forme d'onglets : l'information est donc toujours accessible.

- N'abusez pas des légendes et des filtres. Débarrassez-vous des filtres les moins nécessaires. Si les couleurs sont commentées dans la vue, est ce qu' une légende est nécessaire ?

Plus c'est gros, mieux c'est. Utilisez des repères de grande taille pour faciliter la sélection au doigt. Préférez les tailles de polices de caractères de grande taille pour faciliter la lecture des explications et des titres.

Penser que le public est en déplacement.

Une autre différence importante entre la publication d'analyses sur périphérique mobile plutôt que sur ordinateur de bureau concerne le temps dont dispose l'utilisateur pour consulter les informations. Il est probable qu'il navigue à la recherche d'éléments de haut niveau ou qu'il soit en quête d'une information très précise.

Lorsque vous testez vos tableaux de bord en visant les utilisateurs mobile, gardez à l'esprit ces petites, mais importantes, modifications :

- Permettez de descendre dans la hiérarchie : un tableau de bord doit être un point de lancement vers des données plus spécifiques. Assurez-vous que votre outil dispose de la possibilité de descendre dans la hiérarchie vers différentes catégories de données. Les utilisateurs pourront ainsi suivre leur mode de pensée naturel. Par



Figure 4: Où se trouvait ce tableau de bord ? La recherche de contenu, rapide et efficace, est une composante cruciale de la solution décisionnelle mobile.

exemple, un rapport sur la productivité et sur la satisfaction client au niveau de centres d'appels doit vous permettre de descendre dans la hiérarchie des horaires de travail et des employés d'un centre d'appel spécifique. Si ce n'est pas le cas, vous ne verrez pas les problèmes lors de l'examen des centres de données.

- Proposez des filtres adéquats aux employés en déplacement : Vous créez une vue pour un technicien qui intervient chez les clients ? Ajoutez un filtre de recherche de client plutôt que de l'obliger parcourir les secteurs d'activité ou les emplacements pour trouver un client. N'en faites pas trop : si vous fournissez le bon ensemble de filtres, ni plus, ni moins, vos employés feront meilleur usage de la solution décisionnelle mobile.

Proposez la recherche de contenu : dans un tableau de bord, l'obtention de la bonne information est importante, mais cela n'a de sens que si vous pouvez d'abord trouver le bon tableau de bord. La plupart des organisations disposent de douzaines, voire de centaines, de rapports. Facilitez la recherche de contenu par projet, éditeur, date, nom, etc.

Enfin, demandez-vous si les utilisateurs auront besoin de formation : s'ils doivent apprendre un tout nouveau paradigme d'interaction pour utiliser le contenu mobile, vous verrez qu'ils seront moins nombreux à l'adopter et ne tirerez pas profit du passage à la mobilité.

Créer de nouveaux scénarios mobiles.

Même si nous avons mis en l'accent sur une approche de création unique pour une distribution large dans le cadre de la solution décisionnelle mobile, il peut être très bénéfique de concevoir de nouvelles vues spécifiques à l'environnement mobile. À mesure que vous déployez votre stratégie mobile, posez-vous les questions suivantes : « Mes tableaux de bord existants sont-ils suffisants ? Fournissent-ils le type d'informations nécessaires à celles et ceux qui se déplacent et interagissent avec des collègues, ces clients, des partenaires, des patients ? »

Par exemple, pour le personnel de l'assistance, envisagez la création d'un tableau de bord disposant d'information sur le compte du client, sur la disponibilité des pièces détachées et sur les plannings. Sinon, créez un tableau de bord spécialisé qui contient toutes les mesures clés. Les dirigeants pourront facilement et rapidement obtenir des réponses sur les tendances clés de l'entreprise au milieu de longues sessions de planification.

Voici quelques conseils pour découvrir de nouvelles manières, potentiellement intéressantes, de présenter l'information pour vos clients :

- Demandez-leur ce qui est le plus difficile dans leur travail.
- Demandez-leur quelles informations sont les plus difficiles à obtenir et à quel moment ils en ont besoin.
- Pendant une journée, suivez une personne et observez comment se déroule sa routine. Remarquez les heures auxquelles elle a besoin d'informations et la part de celles-ci qu'elle réussit à obtenir.

Tirer profit du processus naturel de collaboration en mobilité.

Les applications mobiles sont, par essence, des outils de lien social. Elles servent pendant les réunions, chez les clients et dans les centres d'opérations. Les tablettes constituent particulièrement des outils de lien social : elles sont pratique à transporter, démarrent instantanément et peuvent facilement changer de mains.

Tirez profit de ce constat avec vos applications de solution décisionnelle.

- Proposez le filtrage interactif, le tri, ainsi que la possibilité d'effectuer une vue panoramique et un zoom : les utilisateurs pourront manipuler les données en direct pendant une réunion.
- Autorisez la publication de commentaires sur les vues pour éviter que les questions et les observations ne se perdent.

Assurez-vous que votre solution soit suffisamment rapide pour suivre le rythme de la discussion. Si le tableau de bord ne permet pas de charger rapidement les informations nécessaires, les intervenants passeront à autre chose.

Enfin, assurez-vous que votre solution décisionnelle mobile prenne en charge l'ensemble de votre sécurité de données et l'authentification. La solution décisionnelle mobile offre de grandes opportunités de collaboration, mais les possibilités de failles en matière de sécurité existent si vous ne vous assurez pas que les bons protocoles sont en place.

Conclusion

La solution décisionnelle mobile va peut-être enfin permettre à un secteur d'activité vieux de 30 ans de tenir ses promesses : fournir des informations quand il faut et où il faut. Cependant, pour tirer pleinement profit de la mobilité, il est nécessaire de disposer d'une stratégie qui permette de bénéficier des actifs existants en termes de solution décisionnelle tout en les adaptant à un environnement mobile.

Parmi les bonnes pratiques :

- Créer en une fois pour une utilisation où que vous soyez
- Écrire plus petit
- Prendre conscience que votre public est en déplacement
- Créer de nouveaux scénarios compatibles avec la technologie mobile
- Tirer profit de la nature collaborative de la technologie mobile

Chacune de ces pratiques est cruciale pour la réussite d'un projet de solution décisionnelle mobile. En appliquant l'ensemble de ces recommandations, vous passerez intelligemment naturellement à l'ère de la mobilité. Ces pratiques ne sont que le début : collaboration, information et sécurité continueront à évoluer à mesure que nous utiliserons la solution décisionnelle hors des limites du bureau.

À propos de Tableau

Tableau Software aide les utilisateurs à visualiser et à comprendre leurs données. Considérée par Gartner et IDC comme l'entreprise de solution décisionnelle qui a connu la plus forte croissance au monde en 2011, Tableau permet d'analyser, visualiser et partager des informations de manière simple et rapide. Plus de 9 000 entreprises font confiance à Tableau pour obtenir rapidement des résultats, au bureau comme lors des déplacements. Tableau Public permet à des dizaines de milliers d'utilisateurs de partager des données sur leurs blogs et sites Web. Pour découvrir comment Tableau peut vous aider, téléchargez la version d'évaluation gratuite à l'adresse suivante :

www.tableausoftware.com/fr-fr/products/trial.

End Notes

¹ TDWI, cité lors de <http://www.datamartist.com/business-intelligence-adoption-low-and-falling>