



Elaboration d'un système d'aide à la décision – Secteur de la grande distribution

Afin de pouvoir répondre à la double problématique de pilotage du réseau de magasins Weldom ainsi que la performance de l'offre Domaxel, la division marketing a souhaité mettre en œuvre un véritable système d'aide à la décision évolutif centré autour des ventes magasin.

Pour ce faire, Domaxel-Weldom a voulu entreprendre une démarche visant à mettre à plat son organisation et ses processus afin d'élaborer un système focalisé sur leurs besoins en termes de KPI (Key Performance Indicators) et non sur les limites de leurs applications de gestion.

Dans ce cadre Domaxel-Weldom a souhaité structurer son projet autour d'une démarche organisationnelle plutôt que de le considérer comme un simple projet informatique d'élaboration de tableaux de bord. L'objectif final est de disposer d'un environnement leur permettant d'être totalement autonome dans l'interrogation et l'analyse de leur métier.

Notre offre de consulting – Elaboration de systèmes d'aide à la décision – s'adresse à tous les acteurs métier de l'entreprise souhaitant outiller l'analyse de leur activité.

Démarche proposée :

Pour répondre au mieux au besoin de Domaxel-Weldom, le cabinet Infhotep s'est appuyé sur la démarche générique Infhotep d'aide à la décision, démarche de travail conjointe, courte dans le temps, permettant de lui offrir de la visibilité et des résultats tout au long de son déroulement.

La démarche proposée se compose de six étapes :

1. Identifier les besoins explicites et implicites,
2. Poser et analyser la problématique métier,
3. Construire le modèle d'information,
4. Recenser les données nécessaires et les règles de gestion et de calcul,
5. Elaborer et réaliser le design de l'environnement de restitution,
6. Valider le modèle d'information vide de données.

Cette démarche de travail se déroule sur deux mois calendaires, incompressibles et non extensibles.

L'important dans ce type de démarche est de ne pas calibrer cette phase d'analyse et de réflexion en fonction du périmètre couvert, mais de dimensionner le périmètre par rapport à la fenêtre des deux mois calendaires impartie. Cette fenêtre correspond généralement à la période où l'implication des acteurs métier du projet est la plus élevée.

De plus, pour assurer une appropriation optimale de ce système, il doit être fondé sur la réalité de l'exercice du métier, et non sur son concept. Ce système nécessite donc un investissement des équipes opérationnelles et un travail conjoint avec les consultants en charge de dérouler la démarche.

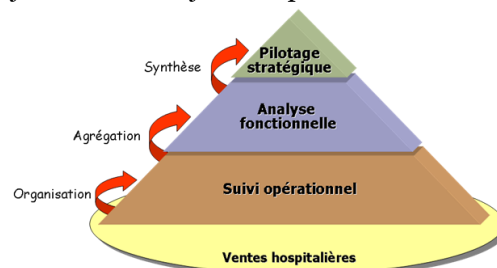
Domaxel est le premier groupement de commerçants indépendants et le troisième distributeur français de bricolage et de l'équipement de la maison. Les enseignes du groupement sont implantées dans des zones de chalandise de 5 000 à 55 000 habitants. Soit un positionnement rural ou urbain qui se veut d'abord axé sur le professionnalisme et la proximité, tant géographique du fait de la densité du réseau qu'humaine.

A travers la centrale Domaxel Achats et Services, le groupement s'appuie sur une puissante organisation. Côté achats, Domaxel gère au total plus de 40 000 références produits (1 500 fournisseurs, mais 350 qui réalisent 80 % du CA), la grande majorité dans ses 50 000 m² d'entrepôts. Les points de vente sont livrés chaque semaine par une flotte de 25 semi-remorques.

Solution mise en œuvre :

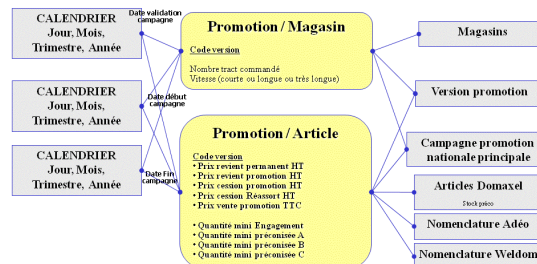
La première étape de la démarche, dépassée la compréhension de la culture de Domaxel-Weldom et de l'organisation des différentes entités, a été de constituer et organiser les groupes de travail. Cette organisation s'est structurée autour du responsable marketing, des représentants des départements Animation Réseau et Relation Client, d'un contrôleur de gestion et du chef de projet informatique. La disponibilité requise des acteurs métier a été environ d'une journée à deux journées par semaine.

Rapidement, l'analyse métier a fait ressortir des besoins autour des trois strates d'aide à la décision : le suivi opérationnel, l'analyse fonctionnelle et le pilotage stratégique. Grâce à la forte implication du groupe de travail, les trois couches ont été analysées et élaborées.



Toute l'analyse métier, durant ces deux mois calendaires, s'est reposée sur le principe de modélisation en étoile ;

La modélisation en étoile est une véritable technique de modélisation des processus. Elle permet d'identifier et de qualifier naturellement les événements fondamentaux, les propositions de marché, les ventes, etc., ainsi que les grands objets du métiers associés, les produits, les organisations, les clients, etc. En outre elle constitue le socle du modèle d'information, cœur du système d'aide à la décision souhaité.



Parallèlement, des recommandations organisationnelles ont été élaborées visant à assurer la qualité et la cohérence des données du système et à fluidifier le circuit d'information grâce à une vision verticale poussée, procurée par la démarche d'Infhotep.

Dans la continuité, d'autres périmètres ont été initiés en interne après la clôture du périmètre initiale. Notre démarche ainsi que les livrables associés ont servi de modèle aux périmètres suivants, preuve de l'appropriation aisée et de la grande stabilité de la méthode.

Présentation du cabinet Infhotep :

Créé en 2003, par une équipe de consultants et de directeurs de projets de 10 à 25 ans d'expérience, le cabinet Infhotep est totalement indépendant et a pour vocation de rendre opérationnelles les ambitions des cadres dirigeants d'entreprises tant privées que publiques.

Cabinet de conseil en architecture et organisation des systèmes, le cabinet Infhotep structuré en *partnership* est centre de formation agréé.



Christophe Longle
Responsable Marketing

« Passées les premières réunions du projet, les consultants du cabinet Infhotep ont été très vite opérationnels sur notre métier et notre contexte .

Plus le périmètre s'affinait et plus les questions soulevées en réunion étaient pertinentes et débouchaient sur de véritables solutions métier comme l'optimisation ou la remise en cause de certains processus métier.

Le projet était concentré sur 2 mois calendaire et s'est terminé en temps et en heure, en adéquation avec ce que l'on avait défini en début de projet.

la fluidité du passage de relai entre les utilisateurs métier et la DSI a été remarquable.

Les livrables ont fournis un véritable cadre de travail aux équipes informatiques, ce qui a permis une intégration aisée du produit retenu .»