



TEMOIGNAGE CLIENT

MCI pilote au plus près son activité de services avec Qlik Sense



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Filiale d'Engie Axima depuis janvier 2018, MCI (CA 2017 : 180 M € - 1100 collaborateurs) est un spécialiste du marché de la réfrigération et du génie climatique.

PROJET

Déployer une plateforme de Business Intelligence avec Qlik Sense pour aider à piloter l'activité

ENJEUX

- Faire face à un volume d'informations important et des sources hétérogènes
- Piloter finement et en temps réel l'activité de Service
- Automatiser et faciliter la mise à disposition des analyses pour les opérationnels
- Répondre aux demandes importantes de reporting (clients grands comptes)

UTILISATEURS

- Finance et Contrôle de Gestion
- Management de terrain
- Support (Back et Front office)

SYSTÈME D'INFORMATION

- IFS : comptabilité, gestion de projet, Achats, RH.
- Alliance : gestion de maintenance intégrant une solution de mobilité

Spécialiste du marché du Froid, MCI installe et assure la maintenance d'équipements frigorifiques sur tout le territoire, via un réseau de 24 agences. Opérant dans un secteur exigeant en termes réglementaires et environnementaux, l'entreprise a fait de la qualité du service client l'une de ses priorités. Qualité portée sur le terrain par ses 400 techniciens de maintenance.

UN VOLUME CROISSANT DE DONNÉES

Grande pourvoyeuse de données, l'activité de maintenance est montée en puissance en 2016 avec l'intégration de phablettes qui permettent aux techniciens de remonter en temps réel le détail de leurs interventions. Ces informations stratégiques issues de la mobilité ont contribué à augmenter le volume de données à traiter. « Nos bases de données, de plus en plus lourdes, ont rendu le reporting compliqué et nous étions arrivés aux limites d'Excel comme outil front end », explique Flavie Milanese, Directrice Comptabilité et Finance de MCI.

Autre inconvénient du tableur : le partage d'informations. Le reporting, accessible via l'intranet, était jugé peu pratique et peu satisfaisant ni pour le contrôle de gestion, ni pour le management (responsables de zones, chefs de secteurs, responsables agences, chefs de projet), ni pour l'administration. Le manque de pro-activité des reporting mensuels via Excel n'était pas suffisant pour avoir des données à jour en temps réel.

Une solution s'impose alors : le partage d'une plateforme de Business Intelligence. « Nous voulions mettre à disposition l'information en temps réel, de façon automatisée, et que chaque profil métier puise ce dont il a besoin pour piloter son activité ». Conseillée et accompagnée par DIMO Software, MCI a choisi Qlik Sense pour sa puissance et son ergonomie.



AVIS D'UTILISATEUR : Fini le reporting chronophage

Avant Qlik Sense, la seule publication des résultats consommait deux jours de travail d'une équipe de quatre personnes à ne faire que de la production. Désormais, ce temps est dévolu à l'analyse des résultats. L'outil facilite aussi l'exploration à la volée. Je l'utilise par exemple en comité de direction pour apporter des réponses en direct.

Flavie Milanese, Directrice Comptabilité et Finance, MCI, membre du groupe projet

A CHAQUE MÉTIER, SON BESOIN EN BI

Le projet Business Intelligence est lancé sur l'activité maintenance, dense en données, fournies par l'ERP et la gestion de maintenance. Près d'une dizaine d'applications voient le jour, pour mettre en place un reporting financier plus performant et permettre à toutes les strates de management de suivre de manière dynamique leurs P&L (par zones, secteurs, agences, etc) et leurs indicateurs opérationnels.

Au contrôle de gestion, Qlik Sense a surpris puis conquis les utilisateurs : « *Quand on a une longue pratique d'Excel, la Data Visualization nécessite de changer la façon d'aborder le reporting. Mais à l'usage, l'outil se révèle séduisant par sa puissance d'analyse et ses visualisations graphiques. Il devient alors indispensable* ».

Même accueil positif sur le terrain, à une réserve près : la densité des applications. Dans un souci de simplification, l'équipe projet imagine une application de cockpit. Conçu avec les utilisateurs, il permet d'accéder en une seule page aux indicateurs essentiels au suivi de leur activité. « *Nos applications ont déjà leur page*

synthétique, mais elles s'adressent à tout le monde. Avec le cockpit, nous personnalisons les tableaux de bords », précise Flavie Milanese.

Premiers bénéficiaires, les chefs de secteurs qui peuvent, par exemple, identifier en un coup d'œil le top 10 des contrats déficitaires ou le nombre d'interventions en main courante. Un clic sur un lien suffit pour ouvrir l'application et expliquer la dérive d'un indicateur.

LE DEPLOIEMENT SE POURSUIT

Aujourd'hui, presque toute l'activité Services est couverte par la solution. Convaincue par l'outil, MCI poursuit son déploiement, en développant de nouveaux cockpits et en ajoutant de nouvelles informations dans des applications existantes. Un autre projet, à l'étude, porterait sur le suivi des projets d'installation.

« *La rapidité d'adoption de la solution tient aussi à l'accompagnement de DIMO Software, souligne Flavie Milanese. La compétence du consultant, qui nous a aidés à modéliser nos applications, et sa grande disponibilité ont été déterminantes pour faire de Qlik Sense notre plateforme de Business Intelligence* ».

LES BÉNÉFICES

- Capacité d'agréger des sources hétérogènes et gros volumes de données
- Un meilleur partage de l'information à l'échelle de l'entreprise
- Moins de temps passé à la collecte et la compilation, au profit de l'analyse
- Vers une plus grande autonomie des utilisateurs