

Lagardère Active transforme le pilotage de sa régie publicitaire grâce à QlikView

« QlikView nous donne une vision de l'activité commerciale beaucoup plus précise et interactive que les tableaux de bord des outils de BI et de CRM existants. Il est également beaucoup plus rapide à mettre en œuvre. »

Pierre-Olivier SICAMOIS, Responsable Régie Publicitaire, Lagardère Active

Lagardère Active, leader français des médias

Lagardère Active est l'une des quatre grandes branches institutionnelles de Lagardère SCA. Créateur de contenus multimédias, Lagardère Active a des positions de leader dans les activités où il opère, notamment la presse magazine (avec des titres comme Elle, Télé 7 Jours, Paris Match...), l'audiovisuel (avec Europe1, Virgin Radio, RFM, Gulli, MCM, Canal J...), le numérique (sites pure players tels que Doctissimo, fr ou Leguide.com, applications mobiles

de la Régie Publicitaire au sein de la direction des Technologies, décide de le choisir pour les besoins de son service. Un projet CRM est en cours de finalisation et l'entreprise souhaite aller plus loin au niveau du reporting commercial. Les temps de réponse de QlikView et ses fonctionnalités d'exploration des données laissent envisager des capacités étendues, et le retour d'expérience du groupe montre qu'avec le bon partenaire, le déploiement sera rapide.

Piloter plus facilement l'activité commerciale

L'objectif de Lagardère Active est de mettre à disposition des utilisateurs des outils de pilotage simples, qui offrent des restitutions attractives et leur permettent d'obtenir immédiatement des réponses à leurs questions. Pour la présidence et la direction générale de la régie publicitaire, une application QlikView a été développée pour piloter les ventes, à partir des informations stockées dans l'entrepôt de données. « Compte tenu du nombre de supports que nous gérons, les managers recevaient chaque matin un document pdf d'une trentaine de pages pour suivre le détail des ventes », explique Pierre-Olivier Sicamois. Avec QlikView, ils accèdent maintenant à l'ensemble des données sur un historique de 3 ans, avec des indicateurs sur l'atteinte des objectifs et un rappel des chiffres

et tablettes) et la régie publicitaire. Lagardère Active emploie 3 500 personnes et gère près de deux millions d'abonnés. Sa régie publicitaire est la 3^e de France en chiffre d'affaires brut, avec près de 150 marques médias.

Le choix de QlikView

C'est en découvrant l'utilisation de QlikView présentée par la holding que Pierre-Olivier Sicamois, Responsable

En Bref

Lagardère Active

Créateur de contenus multimédias

Secteur

Media

Fonctions

Commerce, Finance, Opérations

Localisation

France

Défis

- Accélérer la production du reporting commercial et disposer de nouveaux indicateurs
- Obtenir une vision transverse des ventes par client
- Accompagner le déploiement d'un nouvel outil de CRM
- Permettre une meilleure réactivité dans les prises de décision

Solution

Lagardère Active a développé avec QlikView des applications de pilotage commercial qui permettent d'analyser les ventes par client, tous médias confondus, de calculer la rentabilité des cahiers régionaux pour la presse magazine, et de suivre précisément l'activité des commerciaux. QlikView a supprimé une grande partie des tableaux Excel qui nécessitaient des ressaisies et des consolidations fastidieuses et ne permettaient pas d'explorer les données en toute liberté.

Bénéfices

- Capacité d'exploration des données découplée
- Meilleure réactivité pour le pilotage de l'activité quotidienne
- Gain de temps dans l'élaboration du reporting et la préparation des rendez-vous commerciaux
- Meilleure collaboration entre les métiers et l'IT

Systèmes Sources

BDD : Entrepôt de données Business Objects

Applications : spécifiques métiers et Microsoft Dynamics CRM

Partenaire QlikTech

Maya Business Solutions

de l'année précédente. L'analyse des ventes est possible par support, par thématique, par agence, par marque media... Ils peuvent partir d'une vision par client, par exemple, et explorer les résultats jusqu'au niveau le plus fin. Plus besoin de faire préparer les données par une assistante avant d'aller en rendez-vous : l'application est disponible sur iPad ce qui permet aux managers d'effectuer leurs analyses ad hoc, sur des données fraîches.

Une autre application développée par Lagardère Active concerne le pilotage des forces commerciales. En récupérant les données de Microsoft Dynamics CRM, QlikView permet d'afficher un tableau de bord qui donne en un coup d'œil l'activité de la force de vente : le nombre de rendez-vous effectués, le chiffre d'affaires réalisé, des classements « Top 20 » des annonceurs et des agences, et des jauges pour visualiser l'atteinte des objectifs. « Les outils de CRM ne permettent pas d'obtenir ce type de tableau de bord interactif, constate Pierre-Olivier Sicamois. Avec QlikView les managers visualisent rapidement le niveau de l'activité, et explorent l'information en quelques clics pour comprendre les chiffres. » Ils peuvent également suivre l'orientation des actions et vérifier qu'un commercial ne privilégie pas un segment de clients plutôt qu'un autre.

Supprimer le travail de consolidation des données

Pour compléter cette vision de l'activité commerciale, Lagardère Active a également développé une application pour les commerciaux de la régie régionale. Elle s'appuie cette fois-ci sur les tableaux Excel dans lesquels les commerciaux saisissent les rendez-vous

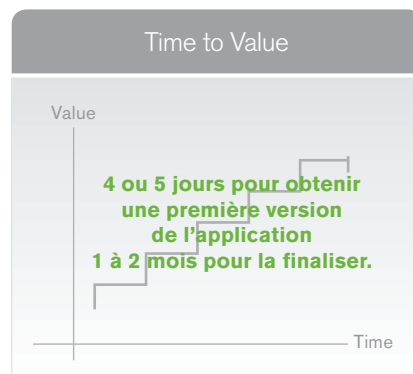
et les commandes. Chaque assistante consolide ensuite les informations, puis la direction financière récupère les tableaux des 83 bureaux régionaux pour les fusionner. Un travail long et fastidieux qui peut être maintenant réalisé en quelques clics grâce à QlikView, qui analyse et réconcilie les données du fichier Excel de chaque commercial.

Calculer précisément les seuils de rentabilité

Une des applications majeures créées avec QlikView concerne le suivi de la publicité des cahiers régionaux (les suppléments que l'on peut trouver dans des titres comme ELLE, Paris Match ou Télé 7 Jours). Ici aussi, le pilotage de cette activité était réalisé à partir de tableaux Excel, qui permettaient de vérifier que les commandes de publicité équilibraient les dépenses. C'est à partir de ces données que la direction décidait de publier ou non le cahier régional. Ce fonctionnement nécessitait une double saisie des ventes par les commerciaux et posait donc le problème de l'intégrité des données. Lagardère Active fait alors appel à une SSII pour construire une nouvelle application spécifique. Mais le budget annoncé est conséquent, et Pierre-Olivier Sicamois propose d'utiliser plutôt QlikView, en récupérant tout simplement les données saisies dans la gestion des ventes. L'application développée en quelques jours représente un budget cinq fois moindre, comparé à celui envisagé pour développer le spécifique.

Une méthode itérative qui s'avère gagnante

Pour développer les applications QlikView, Lagardère Active est parti



d'une page blanche, mais a bénéficié des conseils et des ressources de son partenaire Maya Business Solutions, qui s'est révélé très réactif et autonome pour ce projet. « En quelques jours, nous avons obtenu une application bien aboutie, sur des données réelles, que nous avons pu présenter aux utilisateurs pour les ajustements. » Nul besoin de cahier des charges, donc, ce qui est un point fort, selon Pierre-Olivier Sicamois, car il est toujours difficile de rédiger ses besoins dans le domaine de la BI. Cette rapidité de déploiement donne donc de nouvelles idées à Lagardère Active : le suivi des contrats publicitaires, par exemple, fait partie des applications prévues.

« Les utilisateurs n'imaginaient pas que nous pourrions arriver si vite à un tel résultat avec QlikView. Cette démarche itérative permet de répondre rapidement à leurs besoins. »

Pierre-Olivier SICAMOIS, Responsable Régie Publicitaire, Lagardère Active