

# BI : comment Solvay pilote ses services partagés

A la tête de l'**entité Decision & Piloting de Solvay Business Services (SBS)**, Sophie Maillet pilote un service de vrais spécialistes de la BI. « *Une cellule intermédiaire entre les métiers et l'IT, chargée notamment de travailler à la définition d'indicateurs* », explique-t-elle. Créée par **Sophie Maillet** en 2006-2007 au sein des équipes ventes et marketing, cette cellule a depuis rejoint l'entité SBS, un mastodonte employant environ 2 000 personnes et **gérant tous les services transactionnels du chimiste** (RH, comptabilité...). Une division qui résulte de l'union des services partagés de Solvay, de ceux de Rhodia – le groupe français de chimie qu'a racheté le belge Solvay en 2011 – et de la DSI du groupe (700 à 800 personnes à elle seule).

« *Dans le cadre de cette entité, nous avons lancé un projet dédié visant à mesurer la performance de nos services partagés*, explique Sophie Maillet. Il s'agit par exemple de mesurer la performance des services via la mesure des temps de traitement, de contrôler la qualité des services fournis au travers du niveau de satisfaction des 'clients' internes ou encore d'évaluer les prestations par rapport à celles disponibles sur le marché. » Ce projet de tableaux de bord s'appuie sur les **travaux similaires déjà réalisés au sein des services partagés de Rhodia**, dont est issue Sophie Maillet. « *Les deux entreprises avaient une démarche similaire de services partagés* », note-t-elle. Si certains détails restent à préciser pour aligner la partie RH des deux organisations, l'IT, la finance, les achats ont aujourd'hui été totalement harmonisés.

## Des projets aux montants raisonnables

« *Dans le cadre du projet mené au sein des services partagés de Rhodia en 2010, la solution QlikView avait été identifiée d'abord comme un challenger* », se rappelle la responsable de Decision & Piloting. Mais avait fini par remporter l'appel d'offres. La solution avait séduit par sa simplicité lors des tests, par ses temps de réponse lors des accès distants et par la **capacité de la DSI à s'approprier l'outil rapidement**. Sophie Maillet souligne également que « *le modèle économique proposé par QlikTech est intéressant et offre plus de souplesse que celui de ses compétiteurs* ». Et de relever que ce modèle lui permet de mettre en œuvre des projets aux montants raisonnables, réalisés en **moins de 40 jours**. « *Pour l'instant, aucun d'entre eux n'a été retoqué par le PMO (Project Management Office, le bureau validant les projets des différentes directions en interne, NDLR)* », assure la responsable, qui rappelle que l'objectif de sa cellule est de simplifier la vie des utilisateurs. « *Ce que je mesure, c'est le temps qu'ils gagnent.* »

Utilisées par des process managers et des opérationnels, les **5 applications développées par Decision & Piloting** pour mesurer la performance des services partagés permettent aujourd'hui d'améliorer les métiers des Solvay Business Services en continu, via des tableaux de bord descendant dans le détail des activités. Une sixième application est attendue pour le premier trimestre de cette année.

« *Quelques dashboard couvrent déjà la partie issue des services partagés Solvay*, assure Sophie Maillet, qui avance sur ce terrain pas à pas. Car au niveau de l'administration des données, l'architecture est différente

d'un groupe à l'autre ». Ce qui implique un certain nombre de « **complexités** » dans la **structuration des datawarehouse**. Sophie Maillet se donne entre 12 et 18 mois pour produire les **150 indicateurs nécessaires à SBS**, « *sachant que nous bénéficions d'un existant de 90 indicateurs provenant de Rhodia* ». Au total, ces indicateurs serviront à un nombre d'utilisateurs compris entre 300 et 350 personnes.

---

**Voir aussi**

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)