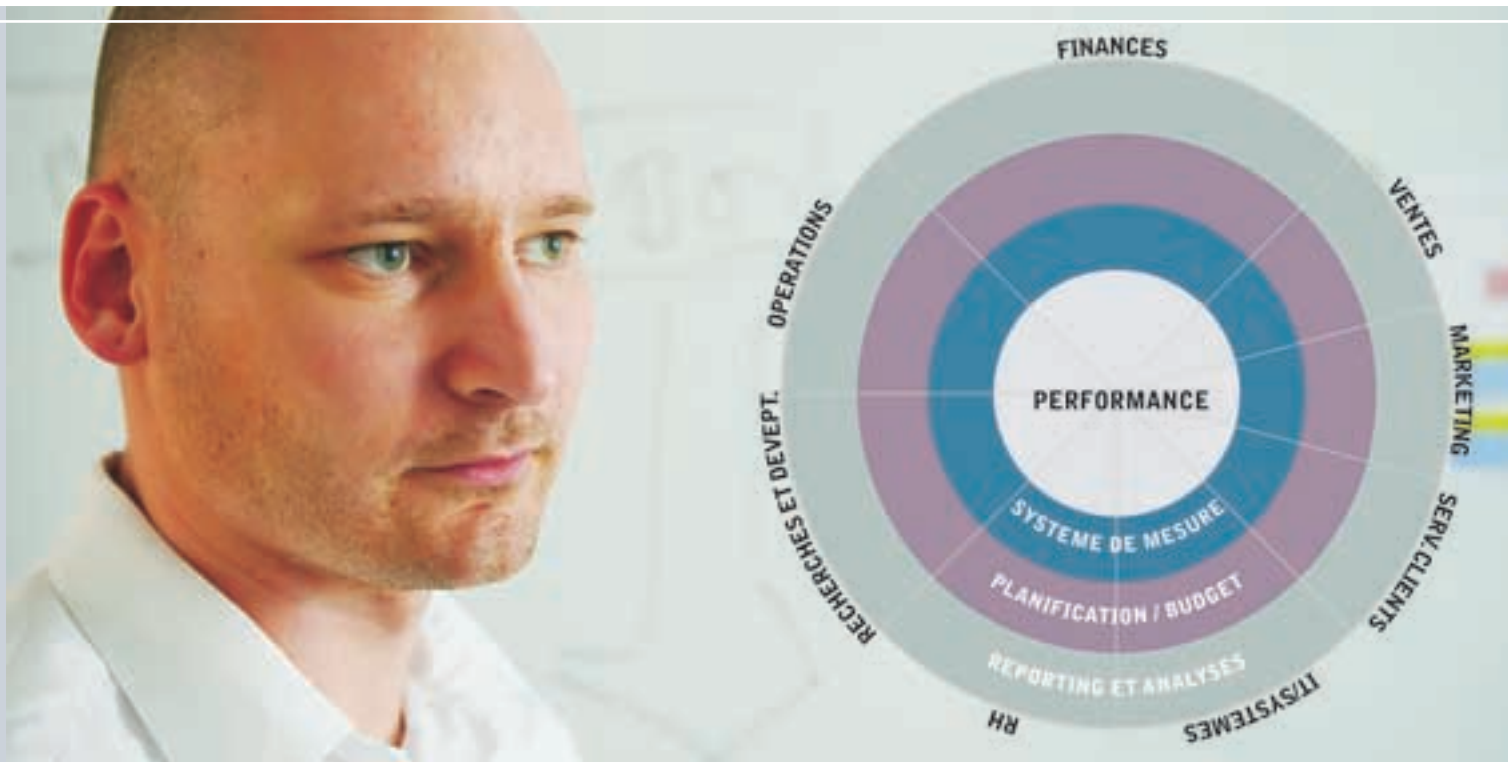
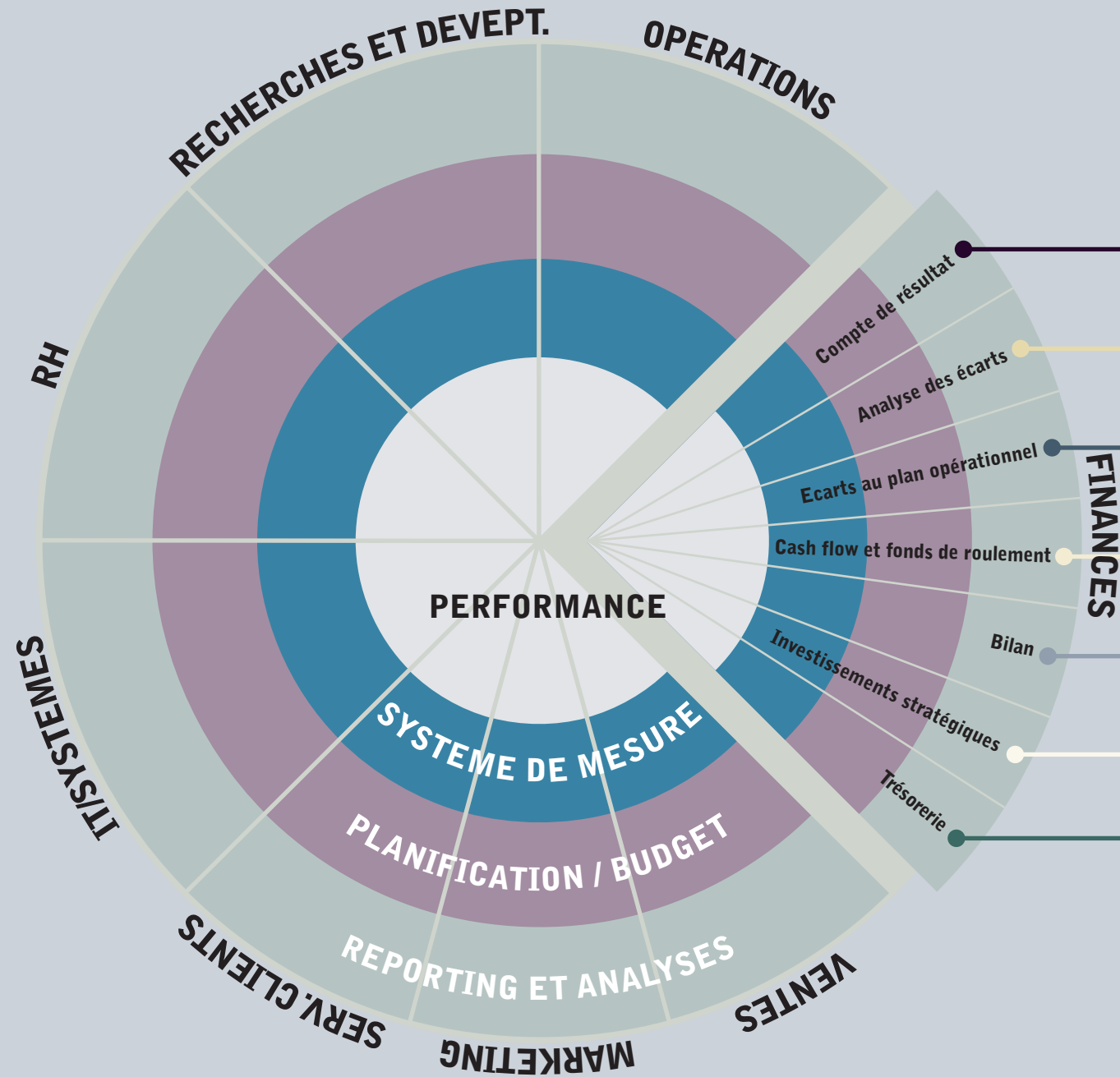


# Performance Management : **ACCELEREZ** la performance de **VOS OPERATIONS** !



## GESTION FINANCIERE

Comment réaliser le parfait **EQUILIBRE** de votre gestion financière.  
La solution de Performance Management de Cognos ...



... aide les services financiers à devenir des spécialistes de l'équilibre et du contrôle

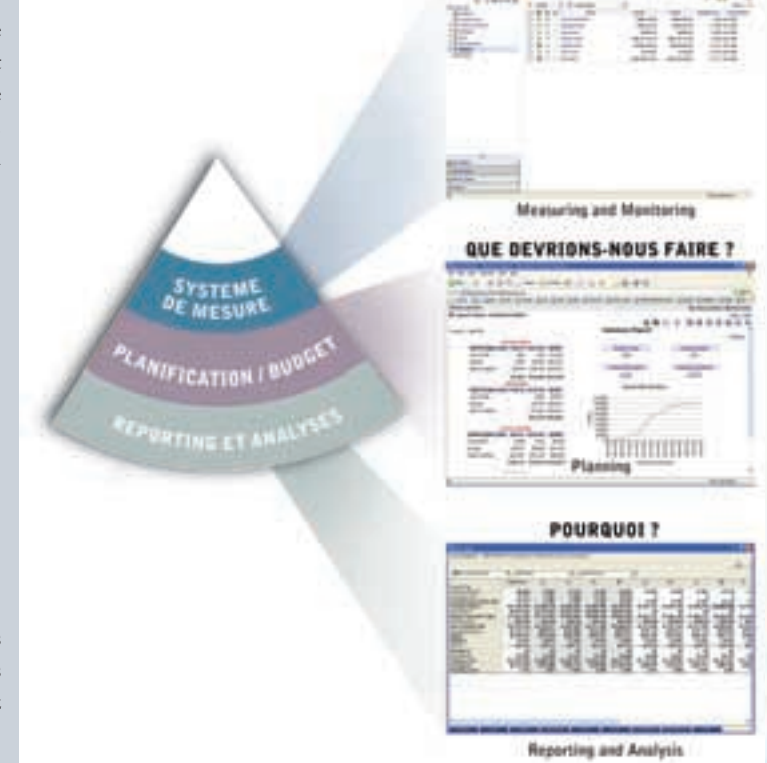
Les services financiers ont pour tâche d'assurer l'équilibre entre recettes et dépenses, visions et réalité et de planifier le court et le long terme. Mais ce faisant ils se heurtent à différents problèmes :

- Le manque d'information est un frein à la croissance de l'activité et une entrave au développement à venir.
- La qualité des données est insuffisante pour appuyer une gestion stratégique de l'activité.
- Les exigences du court terme compromettent les perspectives du long terme.
- La planification imposée ignore la réalité du terrain.

Cognos propose des outils dynamiques pour équilibrer vues générales et détaillées. Vous pouvez ainsi :

- Repérer immédiatement les points forts et les faiblesses des divisions.
- Identifier rapidement les raisons des anomalies.
- Promouvoir et orienter une planification précise par objectif.
- Optimiser l'utilisation du fonds de roulement et stabiliser le cash flow.
- Trouver le dosage optimal entre fonds propres et financement extérieur.
- Décider des investissements en fonction de leur importance pour la réussite de l'entreprise.
- Gérer efficacement les liquidités.

La solution de Performance Management de Cognos



Gérer une entreprise c'est décider au quotidien de la voie à suivre. Or ce sont les bonnes décisions qui mènent à la performance. Pour bien décider, il faut avant tout répondre à trois questions essentielles :

### 1.) Où en sommes-nous ?

Consultez les scorecards et les tableaux de bord pour piloter l'activité à l'aide d'indicateurs.

### 2.) Pourquoi ?

Utilisez le reporting et l'analyse multidimensionnelle pour examiner les données, accéder au contexte, déceler les tendances et mettre en évidence les anomalies.

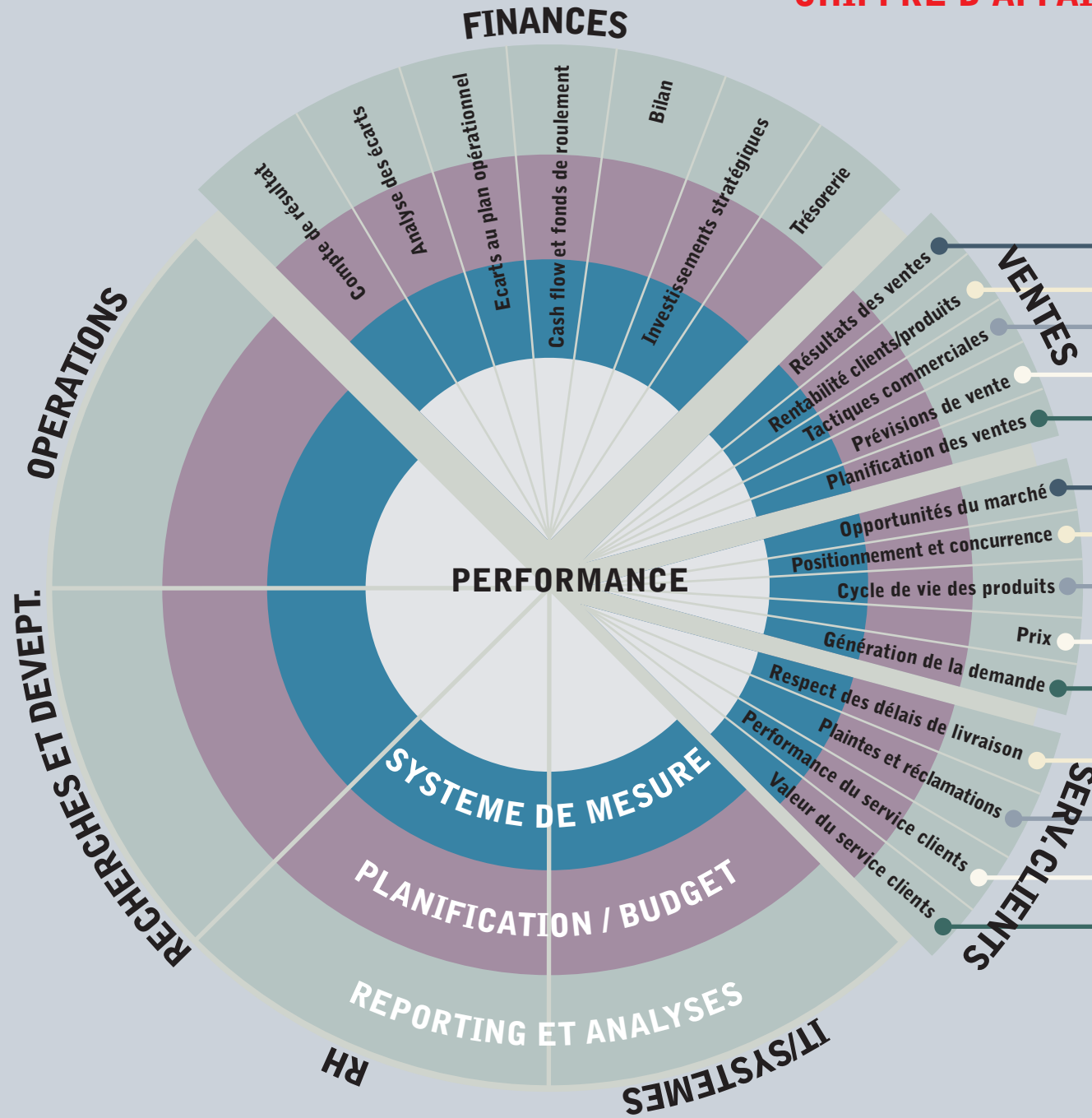
### 3.) Que devrions-nous faire ?

Elaborez votre budget, vos plans et vos prévisions afin de créer et partager une représentation fiable de l'avenir.



# GESTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

## Comment doper la CROISSANCE de votre chiffre d'affaires et de votre RENTABILITE à l'aide du Performance Management



### Donnez une nouvelle impulsion à votre force commerciale :

Dans la vente, la réussite passe par des taux de conclusion élevés et une utilisation optimale du temps. Or la réalité des services commerciaux est aujourd'hui souvent bien différente. Cela tient à trois raisons majeures :

- Manque d'objectifs clairement définis ou de focalisation sur les questions de rentabilité.
- Insuffisance des échanges d'informations entre les entreprises et leurs clients.
- Absence de mesure de l'efficacité de l'ensemble des activités commerciales.

La solution de Performance Management permet d'aligner en permanence les initiatives marketing sur les objectifs d'efficacité et de rentabilité.

- Exploitez les ventes réalisées pour mieux vous positionner par rapport à vos concurrents et affiner vos politiques tarifaires et votre offre produits.
- Maximisez la rentabilité de vos clients et de vos produits.
- Améliorez vos tactiques commerciales pour toujours plus d'efficacité.
- Sauvegardez votre chiffre d'affaires actuel et à venir en établissant des prévisions de ventes fiables.
- Responsabilisez chaque commercial dans la réalisation des objectifs de toute l'entreprise.

### Transformez le département Marketing en conseiller en investissements :

Aujourd'hui plus que jamais, le marketing doit contribuer à la réussite de l'entreprise. Avant de décider de l'opportunité et des modalités d'un investissement, le service marketing doit répondre à trois questions fondamentales :

- Quels sont les prix qui génèrent le plus de marge ?
- Comment optimiser la segmentation du marché ?
- Quelles initiatives faut-il mettre en place pour obtenir le maximum d'efficacité ?

Le Performance Management offre au marketing un système complet d'aide à la décision et d'alerte pour mieux anticiper. Vous êtes ainsi à même de réagir immédiatement aux évolutions du marché.

- Dénichez et décelez les sources potentielles de profit inexploitées.
- Analysez et contrôlez votre position par rapport à vos concurrents.
- Optimisez les cycles de vie de vos produits.
- Assurez-vous d'une position imprenable avec des prix qui font réellement la différence.
- Identifiez et lancez les opérations marketing les plus percutantes.

### Aidez le service clients à gagner la confiance des clients et à les fidéliser au maximum :

Les clients ne génèrent des ventes à long terme que s'ils sont satisfaits ; c'est pourquoi, les services clients jouent un rôle de premier plan pour assurer l'avenir de la société. Or, il leur faut aujourd'hui généralement surmonter trois obstacles :

- Manque de visibilité des problématiques connues dans le domaine du service clients.
- Perception trop vague des besoins des clients et sous-estimation de la valeur du ressenti positif des clients.
- Absence de sens des responsabilités au sein du service clients quant à la fidélisation des clients et aux possibilités de ventes futures.

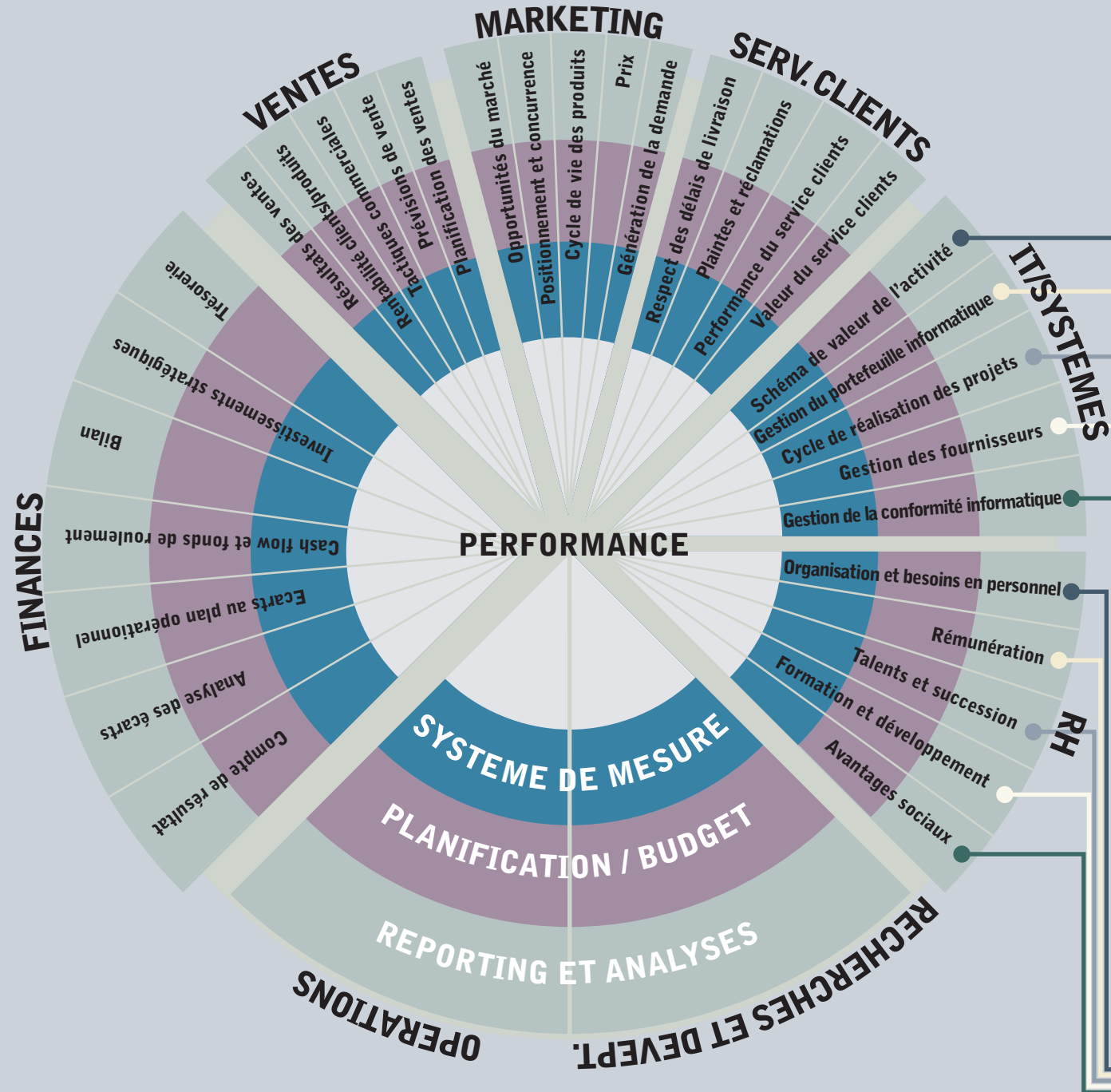
Grâce au Performance Management, les services clients disposent de toutes les informations dont ils ont besoin pour satisfaire au mieux les clients.

- Améliorez encore et toujours la fiabilité de vos produits et services.
- Traitez encore plus efficacement les demandes, plaintes et réclamations.
- Évaluez vos atouts et vos points faibles en vous appuyant sur des comparatifs avec les acteurs et produits du marché.
- Déterminez la valeur financière du service clients de votre entreprise.





## GESTION DES RESSOURCES A LONG TERME



## Comment exploiter **AU MIEUX** vos ressources avec avec la solution de Performance Management de Cognos

### Libérez toute la créativité de votre service informatique :

Auparavant simple unité d'appui obligée de toujours faire plus avec moins, votre service informatique doit désormais se montrer créatif et trouver de nouvelles voies pour votre entreprise. Mais cette évolution est freinée par trois obstacles majeurs :

- Manque d'objectifs clairement fixés pour collaborer harmonieusement avec les autres services.
- Insuffisance de moyens pour mesurer la valeur du système d'information pour l'entreprise.
- Manque d'informations facilitant la prise de décision pour la direction informatique.

Le Performance Management donne une vue claire de ce que le service informatique peut apporter à l'entreprise pour contribuer à sa réussite. Grâce à cette solution, vous pouvez :

- Suivre et contrôler la part que prend le service informatique à la réussite de votre entreprise.
- Aligner précisément votre portefeuille informatique sur les besoins de votre activité.
- Gérer au plus près les projets informatiques.
- Optimiser le rapport coûts-bénéfices des environnements impliquant plusieurs fournisseurs.
- Assurer la conformité avec les réglementations et dispositions légales.

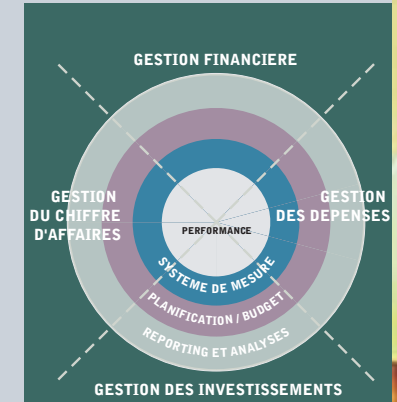
### Aidez votre département des Ressources Humaines à gérer efficacement le capital humain :

Le département des ressources humaines a pour mission de faire de vos collaborateurs une ressource stratégique. Mais cette tâche est entravée par les difficultés suivantes :

- Manque d'informations essentielles pour définir le rôle et mesurer la valeur des RH.
- Opacité et incohérence des pratiques de recrutement et de sélection des salariés compétents.
- Exploitation insuffisante des données et applications informatiques pour affecter aux postes à pourvoir le personnel le mieux qualifié.

Le Performance Management fournit une aide au département des RH dans cinq domaines décisionnels clés. Vous pouvez ainsi :

- Identifier toutes les fonctions propres à contribuer à la réussite de votre entreprise.
- Concevoir le système de rémunération le plus ciblé pour motiver et fidéliser au maximum vos collaborateurs.
- Repérer parmi votre personnel les salariés les plus performants et ceux qui ont un fort potentiel.
- Mettre en place les programmes de formation et de développement des compétences les mieux adaptés.
- Offrir les avantages sociaux qui attireront et retiendront vos salariés.

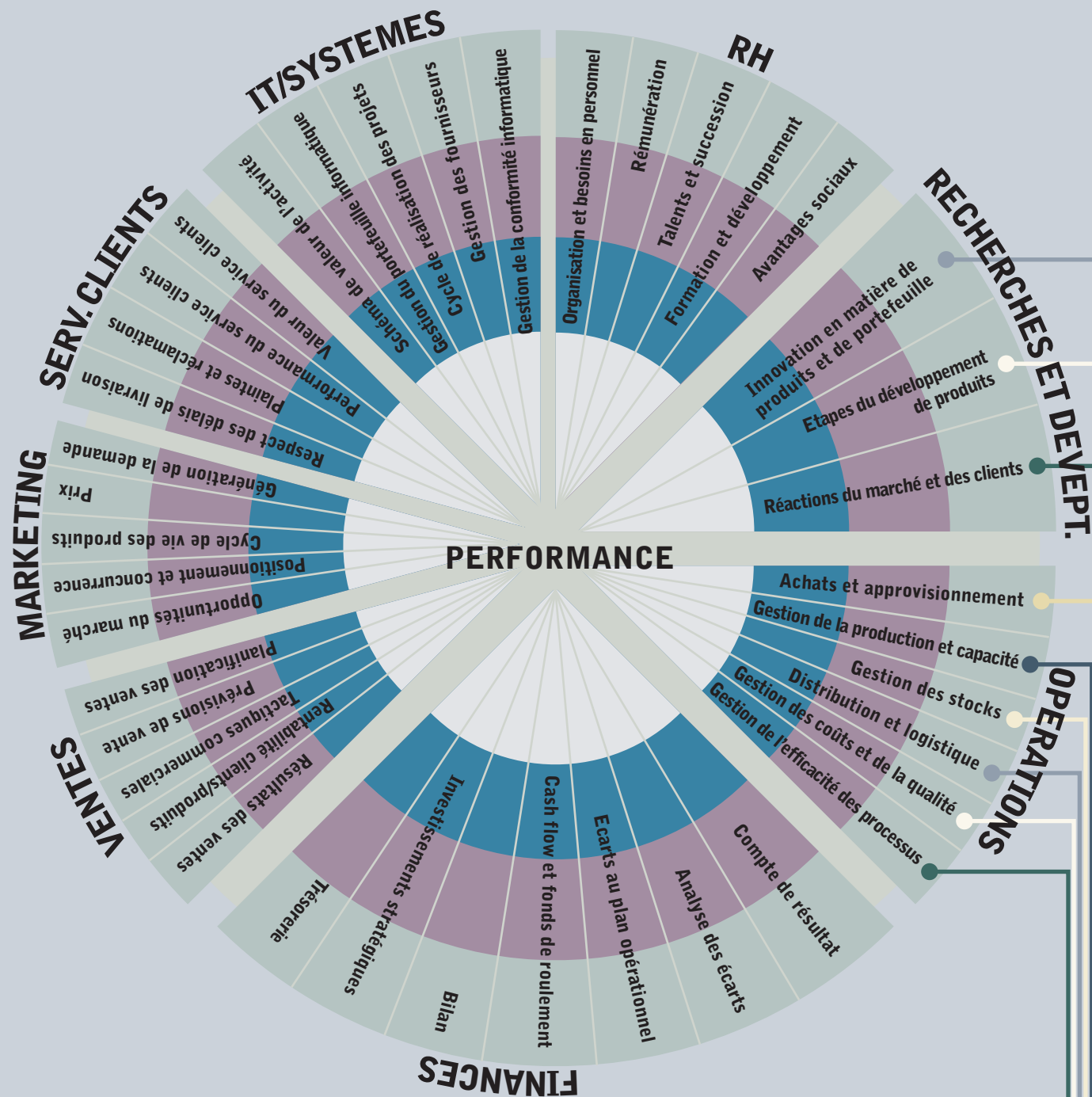


Les cycles de prise de décision itératifs et collaboratifs résultent d'une plus grande interaction bidirectionnelle lors des phases décisionnelles courantes : fixer des objectifs et des cibles, mesurer et contrôler les résultats, analyser les raisons et les causes, réajuster les objectifs futurs. Cette interaction peut être définie en fonction des rôles décisionnels et des responsabilités pour un ensemble de décisions donné, attributs qui inscrivent les managers de la performance dans un cycle décisionnel couvrant plusieurs départements et processus.



# GESTION DE L'INNOVATION

## Comment gérer les dépenses pour **sauvegarder** les bénéfices à long terme ?



### Transformez le développement Produit en gestion stratégique de l'innovation :

Le service chargé du développement de produits porte une énorme responsabilité car c'est sur lui que repose tout l'avenir de l'entreprise. Or, il lui faut surmonter les trois handicaps suivants :

- Déficit d'information permettant de décider s'il faut créer ou faire évoluer les produits.
- Difficultés lors du développement d'offres ciblées par manque d'informations sur la demande.
- Délais de commercialisation trop longs du fait du manque de connaissance des facteurs de réussite.

Le Performance Management vous permet d'évaluer correctement les risques et d'établir en temps voulu vos prévisions de développement de produits. Autrement dit :

- Vous assurez le renouvellement continu de vos produits et de votre offre et évaluez avec précision les chances de succès des ajouts et améliorations des produits, ainsi que les risques associés.
- Vous réagissez rapidement aux changements de priorités, d'échéances et de risques au cours du processus de développement.
- Vous êtes informés régulièrement des réactions du marché et des clients, indispensables pour mesurer le succès des nouveaux produits.

### Augmentez vos marges d'exploitation :

C'est des services approvisionnement, production, distribution et logistique que dépend la livraison conformément à la promesse faite à vos clients. Or, ils sont généralement confrontés à trois problèmes :

- Déficit d'informations sur les produits et quantités à fabriquer.
- Points de blocage et panne.
- Manque de transparence concernant les coûts de production.

Le Performance Management vous aide à concilier la maîtrise des coûts et la souplesse nécessaire pour vous adapter aux évolutions des besoins et exigences de vos clients. Vous y gagnez ainsi dans tous les domaines :

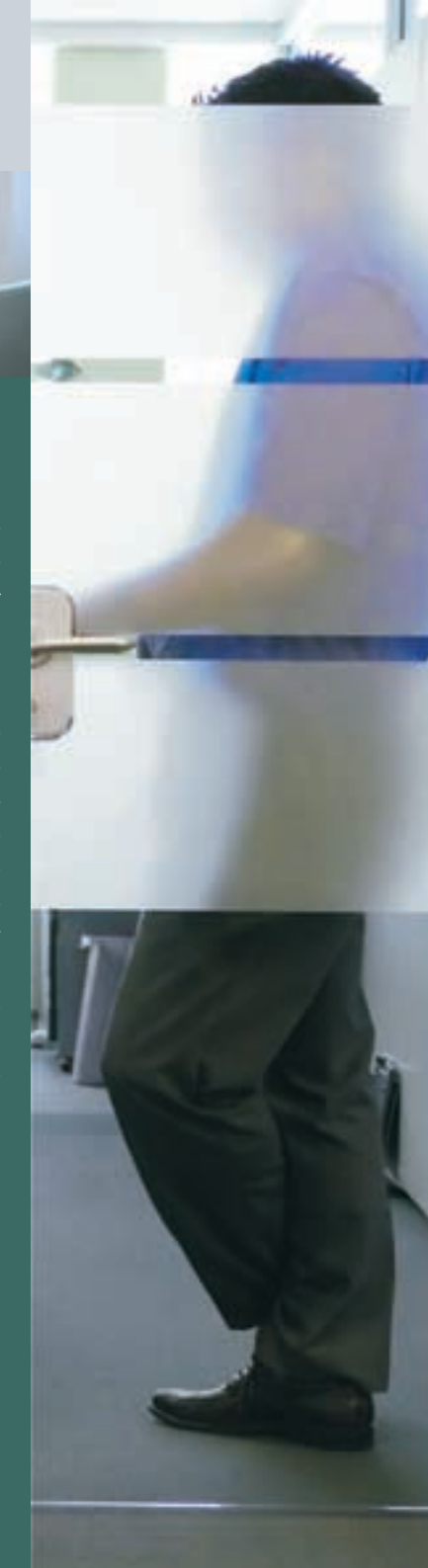
- En matière d'approvisionnement, vous accédez rapidement aux options de financement les moins onéreuses pour couvrir les besoins en fonds de roulement.
- Sur le plan de la gestion de capacité, vous pouvez compter sur la ponctualité de la production en dépit de l'incertitude de la demande, de la complexité des processus et de l'irrégularité des approvisionnements.
- Au niveau de la gestion des stocks, vous pouvez trouver le juste équilibre entre quantités en stock et capacités de réapprovisionnement.
- Sur le plan de la gestion logistique, vous pouvez assurer une distribution efficace des produits.
- Dans le domaine de la gestion des coûts et de la qualité, vous réussissez à assurer une production de qualité tout en réduisant constamment les coûts.
- En terme de gestion des processus, vous êtes en mesure d'identifier en permanence les possibilités d'amélioration.

### Mettre les domaines décisionnels au service de la performance

Aujourd'hui, le problème n'est pas tant d'obtenir plus d'informations – nous en avons déjà à profusion – mais plutôt d'accéder à la bonne information.

Il existe une solution : identifier des domaines d'information clés. Vous organisez, regroupez et enrichissez vos données pour créer des sources d'information pertinentes. Les domaines d'information clés aident les managers à optimiser leur processus décisionnel pour :

- Accélérer la croissance du chiffre d'affaires.
- Réduire toujours plus les dépenses de fonctionnement.
- Maximiser le rendement de l'actif à long terme.





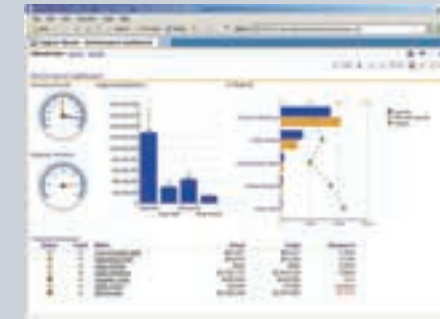


## La solution de Performance Management de Cognos combine...



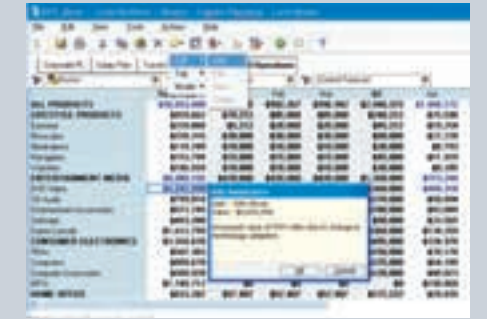
### Mesure et suivi

Le suivi régulier de votre activité est pour vous un gage d'agilité et de réactivité immédiate en cas d'écart par rapport aux objectifs. Tous vos indicateurs clés sont en permanence recalculés et actualisés en fonction de vos résultats. Via des tableaux de bord et des scorecards, vous pouvez à tout moment consulter les informations dont vous avez besoin, sous forme de graphiques et de tableaux. Grâce à un système intuitif d'indicateurs lumineux, vous appréhendez d'un coup d'œil toute situation. Très pratiques, les applications Web vous permettent de créer rapidement vos propres centres de contrôle sur mesure. Ainsi paré, vous êtes sûr de débusquer la moindre tendance susceptible d'affecter votre activité.



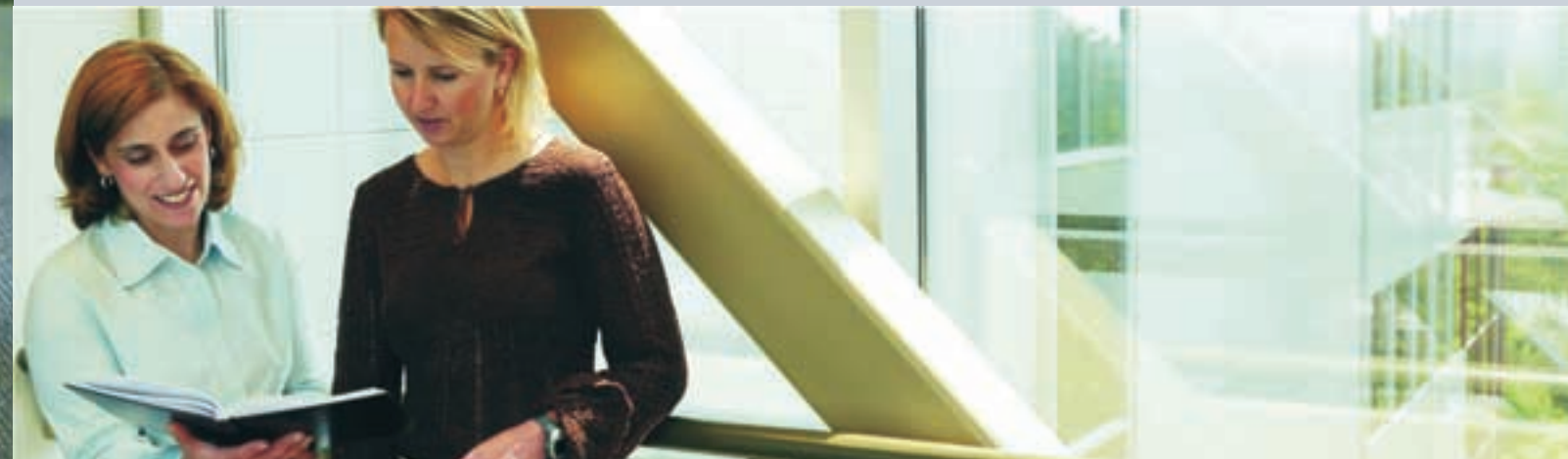
### Reporting et analyse

Même s'il vous faut des rapports ou analyses des plus sophistiqués, vous ne dépendez plus à l'avenir de votre service informatique. Cognos vous propose une vaste gamme de rapports standard tout en vous offrant toute latitude pour créer vos propres listes, tableaux et graphiques personnalisés. Vous pouvez ainsi puiser dans n'importe quelle source d'informations de votre entreprise. Les résultats s'affichent dans la langue de votre choix et dans une multitude de formats de fichiers. Intelligente et facile d'emploi, la fonction d'analyse vous permet d'explorer vos données à l'écran et en temps réel selon n'importe quelle dimension.



### Planification et prévisions

En disposant d'une fonctionnalité de planification, de modélisation et de prévision intégrée à votre solution de Business Intelligence, vous êtes en mesure de vérifier sur le champ comment se situent les réalisations par rapport aux objectifs, budgets et prévisions. Toutes vos données sont ainsi rassemblées au sein d'une solution centralisée unique. Ceci met un terme à la synchronisation de centaines de feuilles de calcul, processus laborieux et générateur d'erreurs. Mieux encore : chacun peut voir immédiatement l'impact d'une meilleure planification sur les résultats de l'entreprise. La délégation de cette mission à vos équipes au plus près du terrain contribue à l'amélioration de la qualité des prévisions.



# Le Performance Management : faire de la performance le quotidien de chacun

## **COGNOS INCORPORATED**

3755 Riverside Drive  
P.O. Box 9707, Station T  
Ottawa, Ontario  
Canada K1G 4K9

## **FRANCE**

### **Cognos France SAS**

Tour Pacific  
11 Cours Valmy  
92977 La Défense 7  
Tél. +33 1 56 37 52 00  
Fax + 33 1 56 37 53 00  
[www.cognos.com/fr](http://www.cognos.com/fr)

## **BELGIQUE**

### **Cognos nv/sa**

Pegasus Park  
De Kleetlaan 12B  
1831 Diegem  
Tél. +32 (0)2 712.10.42  
Fax +32 (0)2 712.10.66  
[www.cognos.com/be](http://www.cognos.com/be)

## **SUISSE**

### **Cognos (Suisse) S.A.**

Rue du Rhône, 14  
1204 Genève  
Tél. +41 22 819 94 03  
Fax +41 22 819 19 43  
[www.cognos.com/ch/fr](http://www.cognos.com/ch/fr)

## **A propos de Cognos**

Cognos, société du groupe IBM, est le leader mondial des solutions de Business Intelligence et de gestion de la performance. Cognos aide les entreprises à planifier, comprendre et gérer leur performance opérationnelle et financière. Cognos allie technologie, applications analytiques, meilleures pratiques et un large réseau de partenaires pour offrir à ses clients un système de performance complet tout en préservant les investissements existants.

Avec une telle solution, vous disposez d'une vue globale de votre activité, impératif à la conduite efficace de votre stratégie, de votre entreprise ou de votre département. Vous suivez facilement les indicateurs de performance, la façon dont votre activité progresse en fonction des objectifs fixés. Vous décelez les tendances et les facteurs clés qui influent directement sur votre activité et fiabilisez vos prévisions

IBM a acquis Cognos en Janvier 2008.

## **QUEBEC**

500, Place d'Armes  
Suite 2820  
Montréal, QC - H2Y 2W2  
Tél. 514 284 0433  
Fax 514 284 9421  
[www.cognos.com](http://www.cognos.com)

The logo for Cognos, featuring the word "COGNOS" in a bold, red, sans-serif font. The letter "O" is stylized with a white, curved line passing through it.

**AN IBM® COMPANY**