



# OSKAB pilote la croissance de son activité omni-canal avec Qlik Sense

« Le moteur associatif ultra-puissant et instinctif de Qlik Sense permet d'analyser finement notre activité et de prendre des décisions avec réactivité. »

– Florent Houriez, *Chef de Projet BI et Supply Chain, OSKAB*



## OSKAB

Une expérience client nouvelle, fluide et accessible sur tous les canaux, c'est le concept à l'origine de la création d'OSKAB en 2012. La société propose des cuisines et salles de bain sur-mesure ainsi que des projets de rénovation, à travers un site web qui accompagne le client grâce à des services de conception en ligne et une assistance client multi-canal. OSKAB possède également un showroom à Wasquehal, près de Lille. La société a célébré son 100 000<sup>e</sup> client en 2016 et emploie aujourd'hui plus d'une centaine de collaborateurs.

## Donner plus d'autonomie aux utilisateurs

OSKAB réalisait son reporting et ses analyses via des requêtes et extractions de données de son ERP, qu'elle retravaillait ensuite sur tableur. « Avec le développement de la société, il nous fallait rationaliser notre pilotage, et choisir une véritable solution décisionnelle, » explique Florent

Houriez, Chef de Projet BI et Supply Chain chez OSKAB.

Le service IT se charge de faire le tour du marché, et consulte des éditeurs comme Tableau, Power BI, Bime et ClicData. En découvrant Qlik Sense, OSKAB décide de réaliser un POC qui démontre en quelques jours la puissance du moteur associatif et la rapidité de développement de la solution.

Pour finaliser son choix, OSKAB prend également en compte la pérennité de l'éditeur, les évolutions constantes de l'offre, ainsi que la communauté des utilisateurs. « La Qlik Community est très active et permet de trouver rapidement une réponse à toutes nos questions, » constate Florent Houriez.

## Des applications dans tous les services

Accompagnée par les experts de Decideom, la mise en œuvre de Qlik Sense est très rapide. L'équipe de projet fait le tour des besoins des utilisateurs, et prépare les modèles de données, choisissant de s'appuyer sur Qlik, sans avoir à bâtir de datawarehouse. En deux mois, tout est opérationnel et le développement des applications démarre. OSKAB en construira plus d'une trentaine en 18 mois.

OSKAB a développé notamment des tableaux de bord pour le contrôle de

### En bref

**Société :** OSKAB

**Secteur :** Distribution

**Fonctions :** Commerce, contrôle de gestion, logistique, achats, comptabilité, marketing

**Localisation :** France

**Défis :** OSKAB avait besoin d'une solution de pilotage moderne et agile pour mieux gérer son activité en pleine croissance. Son système à base de requêtes et extractions de données reprises sur tableur prenait trop de temps, était source d'erreurs et ne permettait pas une gestion réactive.

**Solution :** OSKAB a choisi Qlik Sense après avoir benchmarké les solutions du marché et réalisé des tests avec des données réelles. Qlik Sense a remporté l'adhésion grâce à la puissance de son moteur associatif, la complétude de l'offre (ETL intégré), la qualité de ses visualisations graphiques et la rapidité de mise en œuvre, sans nécessité de créer un data warehouse.

### Bénéfices :

- Gain de temps et de profondeur d'analyse
- Détection rapide des anomalies
- Amélioration de l'expérience client grâce aux décisions basées sur les données

**Systemes sources :** ERP et CRM open source Odoo

**Partenaire :** Decideom

## Time to Value

# 3 jours

### pour la première version

Grâce à la rapidité de développement de Qlik, une première version d'application peut être obtenue en deux ou trois jours pour être présentée aux utilisateurs, et opérer ensuite par itérations, en mode agile.

gestion, la logistique, les ventes, les achats, et la comptabilité. Tous les matins, l'activité de la veille est analysée avec des indicateurs tels que le nombre de commandes, de préparations et d'expéditions, l'état des commandes en cours, les retards de livraison et les produits en rupture. Plus de 20 000 références sont proposées aujourd'hui par OSKAB et un suivi précis du stock est essentiel pour répondre à la demande des clients. Les achats ont ainsi tous les éléments en main par exemple pour discuter avec les fournisseurs et corriger les situations tendues.

Le commerce utilise également la fonction de data storytelling de Qlik Sense pour les entretiens mensuels avec les commerciaux. « Cela permet de discuter autour des chiffres sans avoir besoin d'accéder à l'application, » explique Florent Houriez.

### Un suivi affiné du centre d'appels

Une des applications managériales les plus importantes est l'analyse de l'activité des concepteurs-vendeurs, qui répondent aux appels des clients. « L'accueil téléphonique est souvent le premier point de contact avec nos clients, explique Florent Houriez, il nous faut donc leur procurer la meilleure expérience possible. » Avec les analyses issues de Qlik Sense, OSKAB est capable d'allouer les bonnes ressources au bon moment, selon les pics d'appels, et de suivre finement l'activité des conseillers. « Nous avons une vision précise du nombre d'appels émis et traités, mais aussi de leur durée,

ce qui permet de savoir si l'échange a donné lieu à une véritable argumentation. » L'analyse des appels entrants a permis également de savoir à quel moment les clients sont les plus disponibles, pour mener des campagnes sur les bons créneaux horaires.

### Un bilan très positif

Les apports de Qlik pour l'organisation d'OSKAB sont nombreux. Le gain de temps tout d'abord, dans l'élaboration des tableaux de bord, qui sont maintenant accessibles à tout moment et sans besoin de retraiter les données. La précision des analyses est aussi grandement appréciée : « Grâce au moteur associatif, nous pouvons analyser nos chiffres sur de multiples axes, avec un recalcul des indicateurs en temps réel, » explique Florent Houriez.

Cette analyse affinée permet de détecter rapidement les anomalies, les commandes en retard, les ruptures de stocks, et y remédier grâce à des actions correctives plus réactives. « Au final, c'est l'expérience client qui est impactée positivement. »

OSKAB considère également que Qlik Sense améliore le confort de travail des employés, avec la suppression des tâches fastidieuses et l'accès direct aux chiffres et aux analyses.

OSKAB est aujourd'hui autonome pour le développement de ses applications, mais il continue à faire appel aux experts de Decideom. « Leur expérience sur Qlik Sense leur permet de débloquer rapidement les points les plus complexes, » constate Florent Houriez.



**« Nos applications Qlik Sense sont utilisées à plusieurs niveaux : stratégique, managérial et opérationnel. Elles nous permettent de prendre des décisions qui, au final, impactent positivement l'expérience client. »**

– Florent Houriez, *Chef de Projet BI et Supply Chain, OSKAB*