



keyrus
make data matter

 **castordoc**


HomeServe

Émanciper les usagers de la data avec un vrai self-service

Cas Client HomeServe : construire une plateforme Data avec CastorDoc et Keyrus

www.keyrus.com

Émanciper les usagers de la data avec un vrai self-service

HomeServe France est un spécialiste des réparations, de la construction et de la maintenance d'équipements domestiques en France depuis plus de 20 ans. Avec plus d'un million de clients et 190 000 interventions par an, HomeServe s'appuie sur un réseau de 4 000 professionnels. Faisant face à des défis de scalabilité et d'accès aux données en raison de sa croissance rapide, l'entreprise s'est fait accompagner par Keyrus et a adopté CastorDoc, une plateforme de gouvernance et d'accès self-service. Ensemble, ils ont mis en place un modèle de « Citizen Data Analyst », permettant à chaque collaborateur d'exploiter la donnée de manière autonome.



Thibaut Gadiolet,
Chief Data Officer, HomeServe France

Cette initiative a boosté la productivité des équipes, automatisé la documentation et accéléré les analyses d'impact grâce à des outils comme Dataform et CastorDoc. Aujourd'hui, HomeServe s'appuie sur cette collaboration pour instaurer une culture data-driven, renforçant son agilité et sa performance. Thibaut Gadiolet, Chief Data Officer chez HomeServe France, partage son retour d'expérience.





Exploiter la donnée de manière autonome

Thibaut Gadiolet a rejoint HomeServe il y a huit ans, initialement en tant que responsable cybersécurité. Après deux ans, il a pris la tête d'une petite équipe dédiée au développement d'une plateforme data moderne. Au fil du temps, il a plaidé pour la création d'un département dédié à la data, qu'il dirige aujourd'hui. Cette équipe, distincte de l'IT traditionnel, regroupe quatre expertises : Data Engineers, Data Scientists, Analytics Engineers et Data Governance.

Sa mission est de permettre à chaque département, de la finance aux partenariats, d'exploiter la donnée de manière autonome. Par exemple, l'équipe partenariats doit générer des rapports précis pour ses réunions mensuelles, tandis que le marketing utilise la donnée pour personnaliser ses campagnes et analyser leurs performances.

« Notre objectif est que chaque collaborateur, quel que soit son rôle, puisse exploiter la donnée de manière autonome pour prendre de meilleures décisions, » nous précise Thibaut Gadiolet, Chief Data Officer, HomeServe.

C'est dans ce contexte qu'en 2022 HomeServe s'est rapproché de Keyrus afin d'améliorer la

performance business, et c'est ainsi qu'Antoine Giraud, consultant chez Keyrus, a intégré l'équipe data pour renforcer les capacités en self-service. Et en 2023, HomeServe a choisi CastorDoc comme plateforme de gouvernance data et de promotion de l'accès self-service.

Scalabilité de l'équipe Data

Le principal défi de HomeServe résidait dans la scalabilité de son approche data. Bien que compétente, l'équipe data gérait l'intégralité du cycle de vie des données, de la collecte à la création de rapports spécifiques. Avec la croissance de l'entreprise, cette approche devenait de moins en moins viable.

L'intégration des nouveaux membres au sein de l'équipe data prenait jusqu'à une semaine, en raison d'une documentation insuffisante. Sa maintenance, réalisée manuellement et fastidieuse, était souvent négligée, entraînant des incohérences dans les calculs d'indicateurs clés entre les différents départements. Et Thibaut de préciser : « L'absence de documentation et de gouvernance a entraîné des incohérences dans la connaissance des données, avec des départements clés comme les taux de conversion de manières différentes. »

“ L’absence de documentation et de gouvernance a entraîné **des incohérences dans la connaissance des données**, avec des départements calculant des indicateurs clés, comme les taux de conversion, de manières différentes. ”

Par ailleurs, la modélisation des données reposait sur des scripts SQL manuels, un processus chronophage et difficile à faire évoluer. L'absence de suivi des changements et de gestion des versions ralentissait les projets et compliquait l'identification des modèles de données.

Face à ces défis, HomeServe devait trouver une solution pour améliorer la productivité de son équipe data et réduire les erreurs liées à une mauvaise utilisation des données.

Le modèle du « Citizen Data Analyst »

Pour instaurer un modèle self-service, HomeServe a lancé un projet visant à transformer chaque collaborateur en « Citizen Data Analyst » - avec cette notion d'usager ou d'utilisateur émancipé. Ce modèle repose sur trois piliers :

1. **La plateforme self-service**, accessible à tous.
2. **La préparation des données**, adaptée à l'expertise de chaque utilisateur.
3. **La Data Academy**, pour promouvoir la littératie data et permettre aux collaborateurs de mieux appréhender, comprendre et communiquer sur les concepts globaux de la data (compréhension des données et de leur utilisation, storytelling, bonnes pratiques sur l'analytics, ...) via des formations et ateliers.

Avec l'aide de Keyrus et CastorDoc, l'entreprise a renforcé ses capacités de modélisation et de gouvernance. Antoine Giraud de Keyrus a formé les Analytics Engineers à l'utilisation de Dataform, améliorant ainsi leur productivité.

CastorDoc s'est imposé comme l'outil idéal pour répondre à la vision self-service. Son intégration avec l'infrastructure Google de HomeServe et ses fonctionnalités conviviales, comme l'extension Chrome, ont accéléré son adoption. Aujourd'hui CastorDoc est au cœur de la Data Academy. Il guide les utilisateurs métiers dans leurs analyses et contribue à démystifier les concepts, définitions et indicateurs clés. C'est un pilier essentiel de la mission : démocratiser l'accès à la donnée.

Efficacité renforcée et préparation au self- service

« Grâce à la fonction de lineage de CastorDoc, l'analyse d'impact ne prend plus que quelques minutes, contre plusieurs heures auparavant » se félicite Thibaut. La collaboration avec CastorDoc et Keyrus a transformé les opérations. Les bénéfices se manifestent dans trois domaines clés :

1. **Intégration des nouveaux collaborateurs** : le temps d'onboarding est passé d'une semaine à moins de trois heures.
2. **Analyse d'impact** : la fonction de *lineage* de CastorDoc permet de retracer les dépendances en quelques minutes.
3. **Automatisation de la documentation** : CastorDoc a simplifié et priorisé cette tâche, offrant une visibilité inédite.

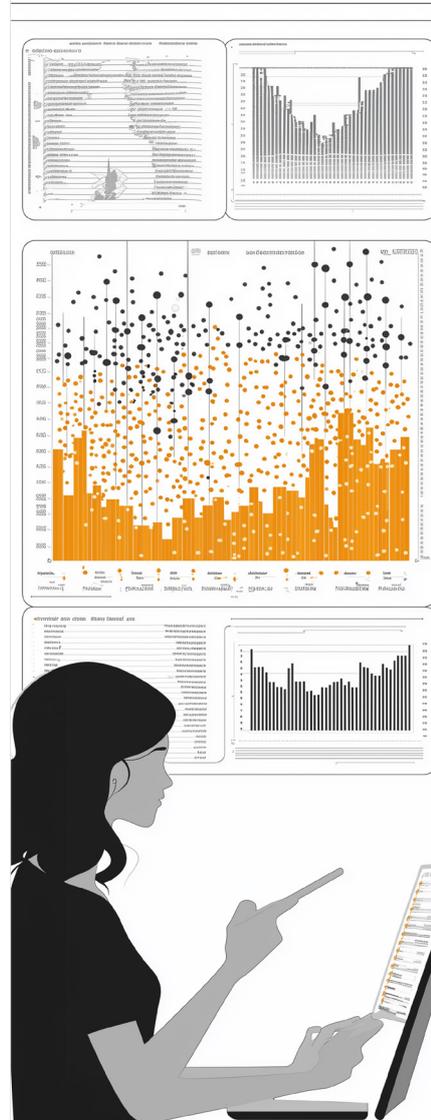
CastorDoc est devenu le point d'accès central pour la gestion des données, garantissant leur qualité et guidant les utilisateurs dans leurs analyses. Des fonctionnalités comme le Dashboard Q&A permettent d'interagir avec les données en langage naturel, renforçant l'efficacité.

Vers une culture Data self-service

Si initialement CastorDoc a principalement été utilisé par l'équipe data, qui enrichit l'outil en prévision de son adoption par les équipes métiers, ces dernières ont rapidement commencé à l'adopter marquant continuellement de nouvelles étapes dans la démarche de HomeServe.

Avec des fonctionnalités comme l'extension Chrome et le traitement du langage naturel, CastorDoc évolue au-delà d'un simple outil de gouvernance et il s'intègre parfaitement à l'écosystème préexistant. L'objectif est de le rendre indispensable dans les workflows quotidiens, tout en restant invisible.

CastorDoc et Keyrus restent au cœur de la mission que Thibaut et ses équipes se sont fixés : simplifier les opérations de l'équipe data, établir des processus robustes et réaliser un modèle self-service automatisé. Cette vision permettra à chaque département d'exploiter la donnée de manière autonome, faisant des décisions data-driven une norme chez HomeServe.



Vous avez trouvé ce cas client éclairant ?

Vous souhaitez sûrement lire aussi :

De la vision à la rIAlité Construire l'avenir avec Keyrus

Cet eBook explore le rôle de l'IA dans la transformation des entreprises et explique comment Keyrus propose des solutions avancées pour améliorer l'innovation et l'efficacité opérationnelle. Le guide détaille comment l'IA peut optimiser les processus décisionnels et opérationnels et offre des occasions de croissance inexplorées. Il met l'accent sur une approche holistique, intégrant l'IA dans les stratégies d'entreprise pour assurer une transformation numérique réussie.



Quelles sont les 3 idées principales ?

- 1. Intégration de l'IA dans les stratégies d'entreprise** : ou l'intelligence artificielle comme un vecteur clé pour l'optimisation des processus décisionnels et opérationnels des entreprises. L'approche de Keyrus ne se limite pas à la fourniture de solutions technologiques, mais englobe une vision holistique de l'innovation, alignant les capacités de l'IA avec les objectifs stratégiques des entreprises.
- 2. Compréhension approfondie des besoins des clients** : avant de développer et d'implémenter des solutions d'IA, il est essentiel de comprendre en détail les besoins et les objectifs spécifiques des clients. Keyrus met l'accent sur l'importance d'un audit initial et d'une collaboration étroite dès les premières étapes pour s'assurer que les solutions proposées soient en parfaite adéquation avec la vision stratégique et les exigences opérationnelles.
- 3. Transition vers l'industrialisation des solutions d'IA** : Keyrus met en œuvre une démarche structurée, incluant la validation des concepts par des preuves de concept (POC), l'évaluation de leur impact, et leur adaptation finale pour garantir que les applications d'IA développées soient parfaitement intégrées dans les flux de travail existants et maximisent l'efficacité.



keyrus 
make data matter

De la vision à la rIAlité

Construire l'avenir avec Keyrus

www.keyrus.com



Un catalogue de données conçu pour l'impact

CastorDoc est le catalogue de données moderne conçu pour l'intelligence collective. Nous accompagnons les équipes data dans la découverte rapide des informations, les équipes de gouvernance dans l'amélioration de leur efficacité, et les équipes métiers dans leur intégration au monde des données. Car, au final, les données n'ont de valeur que si elles sont exploitées par l'entreprise.

Nous sommes des anciens data scientists, ingénieurs, responsables des données et analystes citoyens. Nous avons été confrontés aux difficultés liées à la recherche de données, à la gestion de la gouvernance, et à l'adoption des données au sein des organisations. Les outils existants ne faisaient qu'ajouter de la complexité plutôt que de la simplifier... C'est pour cela que nous avons créé CastorDoc.

Conçu pour une adoption fluide et virale, CastorDoc permet à chaque membre de l'organisation de trouver les données dont il a besoin, au moment où il en a besoin, et dans le contexte de son équipe, tout en ayant accès à l'historique des usages précédents. Les contrôles en place garantissent que seules les personnes autorisées accèdent aux bonnes données. Grâce à cela, vous pouvez briser les silos, bâtir des infrastructures data plus efficaces et en faire plus, mieux.

www.castordoc.com

Du conseil en management à l'intégration des technologies digitales, Keyrus met depuis 28 ans les données au cœur de chaque transformation pour accompagner ses clients dans l'amélioration continue et durable de leur performance au travers de 5 domaines d'expertise :

- **IA & Automatisation** : accompagner les entreprises et organisations publiques dans l'optimisation de leurs processus, l'augmentation de leur productivité et de leur performance opérationnelle pour leur permettre ainsi de se concentrer sur des activités à forte valeur ajoutée.
- **Expérience digitale** : aider les entreprises à imaginer et à créer des expériences digitales multicanales inspirantes et engageantes pour atteindre leurs objectifs commerciaux.
- **Data & Analytics** : permettre aux organisations de développer et de déployer les capacités nécessaires pour donner du sens et de la valeur aux données.
- **Cloud & Sécurité** : offrir des solutions Cloud robustes, flexibles et sécurisées, garantissant la confidentialité et l'intégrité des données dans un environnement en pleine transformation.
- **Transformation & Innovation** : aider les organisations à accélérer leur transformation métier et digitale et renforcer leur agilité, résilience et compétitivité dans un contexte en perpétuelle évolution.

Avec une présence dans 28 pays et comptant plus de 3 300 experts, Keyrus est l'acteur incontournable et inspirant dans les domaines du conseil en management, de la data, du digital et bien sûr de l'IA en France et à l'international.

Pour en savoir plus : www.keyrus.fr

#HumanizingTheFuture

Jean-Philippe CLAIR

Directeur Marketing, Communication & Expérience client
jean-philippe.clair@keyrus.com