



# Élaborer une stratégie de gestion des données de référence pour améliorer les résultats de votre entreprise

Une vue complète avec des données fiables et pertinentes



## Sommaire

<b>Introduction : Les données fiables permettent de prendre des décisions en toute confiance</b>	<b>04</b>	<b>Tirer parti des fusions et acquisitions</b>	<b>12</b>
		Permettre l'identification d'éventuelles économies chez EMC	13
<b>De meilleures données pour de meilleurs résultats métiers</b>	<b>05</b>	<b>Étapes suivantes : Tirer parti des données de référence pour dynamiser votre entreprise</b>	<b>15</b>
<b>Des données fiables génèrent des informations fiables</b>	<b>06</b>	<b>Points importants</b>	<b>17</b>
Soins personnalisés chez UPMC	07	<b>Pour en savoir plus</b>	<b>18</b>
<b>Améliorer la livraison de produits et services grâce aux données</b>	<b>08</b>	<b>À propos d'Informatica®</b>	<b>19</b>
Nissan crée une vue à 360 degrés de ses clients	09	<b>Sources</b>	<b>20</b>
<b>Accélérer la croissance de la clientèle à l'aide d'analyses avancées</b>	<b>10</b>		
Transamerica acquiert de précieuses informations pour offrir une expérience client personnalisée	11		

**Conseil** : cliquez sur les différentes parties pour accéder à la section qui vous intéresse.





Introduction

Les données fiables  
permettent de prendre des  
décisions en toute confiance



# Introduction : Les données fiables permettent de prendre des décisions en toute confiance

Aujourd'hui, les entreprises doivent sans cesse innover pour rester compétitives. Les innovations métiers réussies reposent sur des données fiables. La manière dont les clients s'engagent auprès d'une entreprise a également changé. Les clients sont plus nombreux qu'auparavant à communiquer avec les entreprises à travers les réseaux sociaux, les chatbots et les technologies mobiles. Dès lors, les entreprises sont en train de se transformer pour adopter une approche centrée sur le client et les données.

Pour rester performante dans ce marché en constante évolution, votre entreprise doit lancer rapidement de nouveaux produits et services, s'engager en permanence auprès de ses clients, actuels et potentiels, offrir une expérience de marque unique et créer de solides relations avec les fournisseurs. Tout cela nécessite des données fiables, pertinentes et faisant autorité.

Trop souvent, les données stratégiques de l'entreprise sont dispersées dans des silos à travers les systèmes et les processus de l'entreprise. L'ampleur des ensembles de données, la complexité des processus métiers et les nombreuses applications traitant des tâches spécifiques rendent difficile la conservation

de données de qualité et l'obtention d'une vue complète des informations métiers.

D'après le « 2017 Global CEO Outlook »,<sup>1</sup> 64 % des PDG se disent efficaces quand il s'agit de détecter les signaux du marché. Cependant, la pérennité de leur succès s'appuie sur des données de haute qualité. 45 % déclarent que leurs informations clients sont dépréciées par l'absence de données de qualité. Et 56 % s'inquiètent de la qualité des données qui guident leurs décisions stratégiques.

Pour obtenir des informations exploitables, vous devez capturer, mettre en relation et partager des données sur des processus et des applications métiers en temps opportun. L'identification des relations utiles entre différents types de données nécessite des informations intelligentes et un système unique et fiable qui fournit une vue complète des données stratégiques de l'entreprise. Par conséquent, les initiatives de données stratégiques qui offrent une seule version de la vérité ont émergé comme des couches indispensables dans l'architecture de données d'une entreprise.

Les pages suivantes fournissent les meilleures pratiques, ainsi que des exemples sur la façon dont une stratégie efficace de gestion des données de référence avec des données fiables et pertinentes fournit une vue complète, de bout en bout, de vos données afin d'améliorer les résultats de votre entreprise dans le monde d'aujourd'hui.

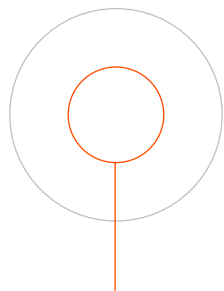
## Qu'est-ce qu'une stratégie de gestion des données de référence efficace ?

Une stratégie de gestion des données de référence efficace comporte une vue complète, de bout en bout, des données fiables, gouvernées, pertinentes et faisant autorité. Cette approche peut être modulaire en fonction de vos besoins et peut s'étendre sur plusieurs domaines de données – notamment le client, le produit, le fournisseur et potentiellement des dizaines d'autres. Une stratégie de gestion des données de référence complète répond aux objectifs métiers stratégiques de l'entreprise d'aujourd'hui, qui est centrée sur le client et les données.

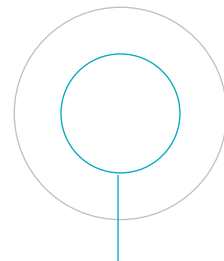


# De meilleures données pour de meilleurs résultats métiers

Les initiatives de données fiables et stratégiques avec une gestion efficace des données de référence s'attaquent de front aux problèmes de qualité et de silos de données et fournissent une vue fiable de vos données stratégiques et de leurs relations. Grâce à cette focalisation délibérée sur la qualité et l'utilité des données de l'entreprise, finis les efforts répétitifs, longs et coûteux. Un effort minutieux et concentré sur les données peut permettre de prendre des décisions stratégiques, de réduire les coûts, d'augmenter les recettes, d'améliorer le fonctionnement, de réduire les risques et de capitaliser sur les opportunités commerciales.



**45 %** des PDG déclarent que leurs informations clients sont dépréciées par l'absence de données de qualité.



**56 %** des PDG s'inquiètent de la qualité des données qui guident leurs décisions.

Des données fiables de haute qualité vous permettent de traiter de nombreuses initiatives métiers au sein de votre entreprise. Par exemple, vous pouvez ainsi :

- Permettre aux équipes du marketing de mieux segmenter leurs clients et d'investir dans des campagnes qui génèrent un retour sur investissement plus élevé
- Permettre aux équipes commerciales qui connaissent précisément leurs clients d'identifier des opportunités de vente croisée ou incitative optimales

- Permettre aux équipes de services de prévoir les défis auxquels les clients devront faire face et de résoudre les problèmes de façon proactive
- Assurer la conformité réglementaire, telle que le Règlement général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter les pénalités et de protéger votre marque
- Fournir aux dirigeants les données nécessaires pour soutenir leurs stratégies de croissance
- Améliorer les processus métiers, notamment les cycles de la commande à l'encaissement et de l'approvisionnement au paiement, ainsi que l'intégration des clients et des fournisseurs
- Rationaliser les fusions ou les acquisitions afin d'identifier les chevauchements de clients et de produits et augmenter les opportunités de vente croisée et incitative

Dans l'ensemble, une stratégie de gestion des données de référence, complète et efficace, qui repose sur des données fiables et pertinentes peut vous aider à améliorer les résultats immédiats de votre entreprise.



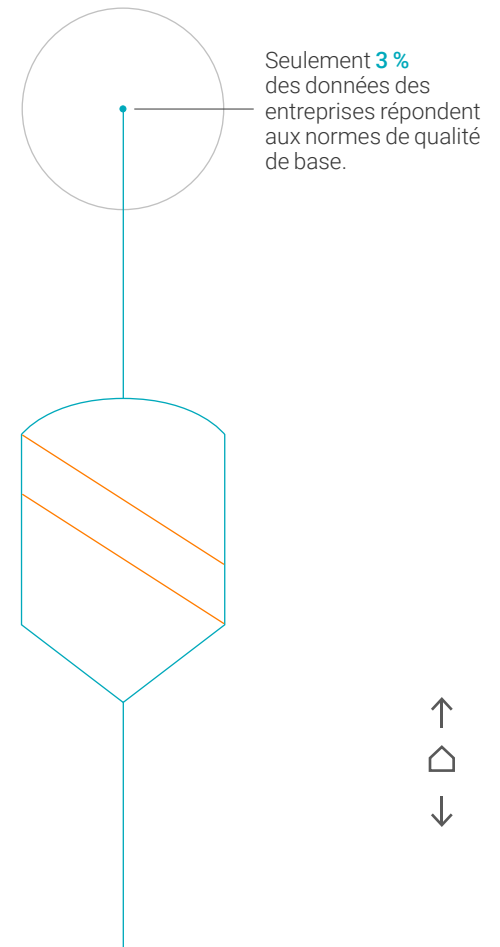
# Des données fiables génèrent des informations fiables

De nombreuses entreprises pâtissent de la mauvaise qualité des données. Par exemple, la fragmentation et la dégradation des données dans de nombreuses applications en local et dans le Cloud affectent la fiabilité des données et, par conséquent, vos décisions et stratégies basées sur ces données.

Sans une vue unique à 360 degrés des données, vos employés passent énormément de temps sur l'agrégation manuelle et le nettoyage des données. La fragmentation entraîne également des erreurs de données, des informations incomplètes et des données non fiables. Vos projets d'analyse risquent alors d'utiliser des données incomplètes, sujettes aux erreurs et non standardisées.

En mettant l'accent sur la qualité des données tout en créant une vue standardisée de vos clients et de leurs relations, vous pouvez accélérer vos initiatives de transformation numérique orientées données – en développant rapidement de nouveaux produits, en atteignant des clients, actuels et potentiels, en offrant une expérience de marque unique et en créant de solides relations avec vos fournisseurs.

Selon la Harvard Business Review, seulement 3 % des données des entreprises répondent aux normes de qualité de base.<sup>2</sup> L'amélioration de la qualité des données doit être votre priorité absolue.



UPMC est désormais en mesure d'offrir un moyen reproductible et personnalisé de produire les meilleurs résultats possibles pour les patients.



### Soins personnalisés chez UPMC

UPMC est un prestataire de services de santé qui utilise des données fiables à l'appui d'une approche analytique plus complète, en libre-service.

Comme beaucoup d'entreprises, UPMC est confrontée au défi de données générées par diverses parties de l'entreprise. Outre les défis techniques pour garantir des données fiables, cohérentes, de haute qualité au sein de l'entreprise, UPMC est également limitée par les réglementations sur la confidentialité des données conçues pour protéger les données de santé personnelles.

Grâce à une focalisation stratégique sur les données, UPMC peut élever la qualité de ses données cliniques, financières, administratives et génomiques afin de donner aux décideurs une vue complète des informations relatives aux patients. UPMC est désormais en mesure d'offrir un moyen reproductible et personnalisé de produire les meilleurs résultats possibles pour les patients. Le prestataire de services de santé peut maintenant analyser les divers facteurs qui influent sur les résultats des traitements. Par exemple, le coût d'une chirurgie rachidienne est affecté par les coûts liés aux soins préopératoires et à la récupération.

[EN SAVOIR PLUS](#)

**UPMC** LIFE  
CHANGING  
MEDICINE



# Améliorer la livraison de produits et services grâce aux données

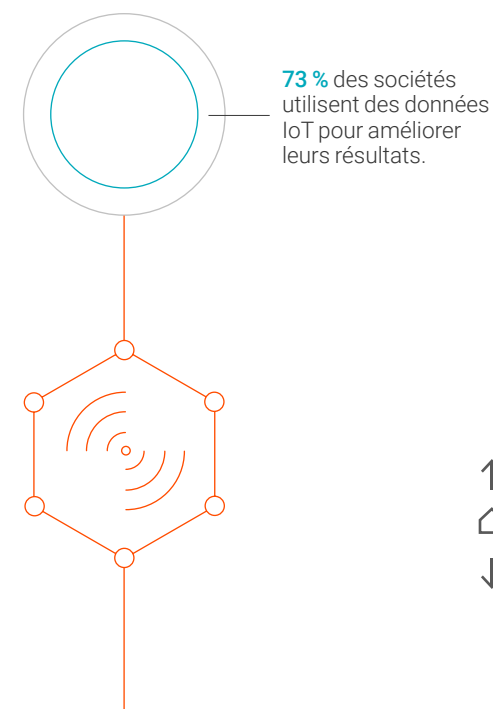
Compte tenu de l'accélération du rythme dans le secteur numérique, la création de données fiables au sein de votre entreprise doit être votre priorité absolue. Mais les applications spécialement conçues pour le marketing, les ventes et les services ont créé des silos de données sur vos clients, produits et fournisseurs. Lorsque vous créez une vue de bout en bout de ces données et que vous la mettez à la disposition des décideurs clés, celles-ci peuvent offrir une expérience optimale à chaque point de contact.

Les entreprises subissent une forte pression pour recueillir des informations en temps réel sur leurs clients, produits et fournisseurs. Elles ont besoin d'une vue à 360 degrés sur leurs clients, les produits qu'ils ont achetés et les produits pour lesquels ils ont manifesté un intérêt.

Elles doivent également regrouper les transactions et les interactions des clients pour créer une vue complète et unifiée. De plus, les innovations de l'Internet des objets (IoT) ont ajouté de nouvelles dimensions à l'intelligence client. Par exemple, des sociétés comme Nissan souhaitent prévoir les pannes moteur de leurs véhicules et aider leurs clients de manière proactive (nous revenons plus en détail sur ce point dans la section suivante).

D'après les recherches Connected Futures de Cisco, 70 % des entreprises utilisent des données IoT pour améliorer leurs résultats. 47 % d'entre elles utilisent des données provenant de projets IoT pour améliorer la qualité ou la performance de leurs produits, et 42 % utilisent des données IoT pour réduire la maintenance ou les temps d'arrêt.<sup>3</sup>

Une fois cette vue à l'échelle de l'entreprise créée, vous devez opérationnaliser ces données pour vous assurer qu'elles sont disponibles pour chaque application et système d'analyse. Cela vous permettra de cibler le bon client, avec la bonne offre, au bon moment, et d'augmenter vos chances face à vos concurrents.





Nissan peut développer des offres personnalisées ciblant le bon client au bon moment.



### Nissan crée une vue à 360 degrés de ses clients

Nissan Europe regroupe des informations issues de 90 sources dans 24 pays pour créer une puissante vue à 360 degrés de ses clients. La société utilise une stratégie de gestion des données de référence visant à intégrer les données clients aux données du véhicule et du concessionnaire, renforçant ainsi l'efficacité de sa stratégie de gestion des données clients. Résultat : Nissan peut développer des offres personnalisées ciblant le bon client au bon moment.

En gérant les informations sur le client, le véhicule et le concessionnaire, Nissan a amélioré la manière dont elle communique avec ses clients, le moment où elle le fait, ainsi que le contenu de ses messages. Nissan a augmenté les taux de conversion des clients et amélioré la réputation de la marque. Finalement, l'entreprise a augmenté ses recettes en se focalisant sur la qualité des données.

[EN SAVOIR PLUS](#)



# Accélérer la croissance de la clientèle à l'aide d'analyses avancées

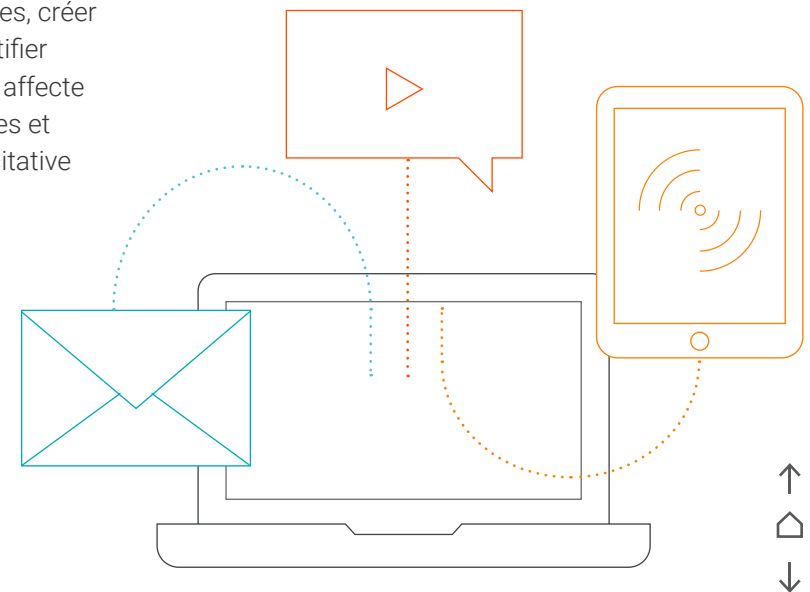
Les données sont devenues omniprésentes dans toutes les entreprises. Au premier abord, il semble que l'analyse doit tenir ses promesses en termes de création de valeur. Cependant, les données ressemblent souvent à un grenier encombré, où il est difficile de séparer le bon grain de l'ivraie.

Une entreprise type a plusieurs domaines d'activité couvrant différents produits et services. Dans cette configuration, les informations relatives à un même client apparaissant dans plusieurs systèmes, avec des variations possibles au niveau du nom, de l'adresse et d'autres informations de contact.

Ajouté à cela, les entreprises n'ont aucun moyen de comprendre facilement les relations des clients, les informations sur leurs foyers et leurs préférences en fonction de leurs précédents achats et interactions.

Si vos équipes ventes et marketing essaient de créer une campagne ciblée, elles feront face à un énorme défi pour rassembler les données clients auprès de ces systèmes, créer la meilleure version de la vérité et identifier les chevauchements de produits. Cela affecte votre capacité à individualiser vos offres et à augmenter vos chances de vente incitative auprès de vos clients.

En créant une vue client fiable et enrichie dans l'ensemble de votre entreprise, vous pouvez effectuer une meilleure segmentation et créer des campagnes de marketing ciblées et personnalisées.



La solution a permis à la société de créer une vue unique et complète avec les données des profils clients, des prospects et des partenaires, l'historique des sollicitations, les journaux Web, etc.



### **Transamerica acquiert de précieuses informations pour offrir une expérience client personnalisée**

Transamerica a souhaité créer une plate-forme unique pour gérer les données sur les clients et les prospects provenant de différentes sources. La société avait également besoin d'une vue cohérente et sécurisée des données, tout en conservant des protocoles de contrôle et de confidentialité stricts sur les ressources de données. Cette vue fiable sur l'ensemble des divisions lui permettrait de mieux comprendre les clients et leurs foyers, avec pour ultime objectif d'optimiser ses investissements dans des campagnes de marketing.

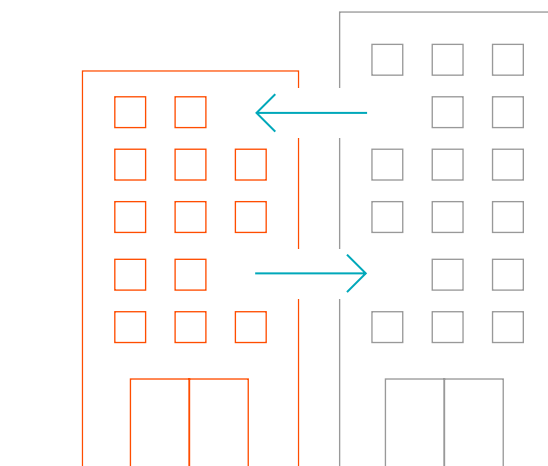
La société a déployé un Data Lake marketing avec une gestion des données de référence. La solution a permis à la société de créer une vue unique et complète avec les données des profils clients, des prospects et des partenaires, l'historique des sollicitations, les journaux Web, etc. Transamerica a pu ainsi découvrir facilement de nouvelles informations et déployer de manière précise des programmes de marketing personnalisés auprès de ses clients. Avec des données clients pertinentes à leur disposition, les équipes d'analystes métiers et d'experts en données de Transamerica peuvent désormais fournir plus rapidement des informations fiables et pertinentes sur les clients et s'adapter à l'évolution des besoins de l'entreprise.

[EN SAVOIR PLUS](#)

# Tirer parti des fusions et acquisitions

Aujourd'hui, nous vivons dans un monde dynamique et les entreprises sont engagées dans une profonde transformation. Les fusions et acquisitions sont la norme dans de nombreux secteurs d'activité. Durant cette transformation, l'absence d'une méthode cohérente et rationalisée pour intégrer le client, le produit et d'autres enregistrements de données de référence peut constituer un important obstacle au succès. Par exemple, si les entreprises ne savent pas qui sont leurs clients communs, elles pourraient ne pas réaliser les économies ou les recettes attendues. Les fusions et acquisitions doivent être réalisées au bon moment et peuvent rapidement devenir une source de problème pour les entreprises, limitant leur capacité d'évolution en mettant en œuvre des ventes croisées et incitatives, de manière efficace.

Les données fiables jouent un rôle essentiel en permettant aux entreprises de mettre en œuvre des ventes croisées de divers produits via les sociétés fusionnées en identifiant les clients communs, ainsi que les produits qu'ils possèdent. Des règles métiers sont appliquées afin de créer une vue unique et fiable des clients, avec les produits et services qu'ils possèdent entre les différentes entités fusionnées. La gestion des données de référence peut également fournir une vue globale des fournisseurs, de sorte que les entreprises puissent mieux exploiter le coût de l'approvisionnement en matières premières. En se focalisant sur les données de référence, les entreprises peuvent rationaliser les fusions, réaliser plus rapidement des synergies suite aux fusions et acquisitions, et réduire les risques afin de garantir un retour optimal à leurs actionnaires.



La stratégie de gestion des données de référence mise en œuvre par EMC lui permet de gérer et de partager en toute sécurité les données de contact et de compte de ses clients entre les fonctions, les canaux et les régions.



### Permettre l'identification d'éventuelles économies chez EMC

EMC s'est développé grâce à 70 fusions et acquisitions. Simple fournisseur de matériel de stockage à ses débuts, l'entreprise a évolué pour devenir un fournisseur de produits et services de Cloud et d'information, notamment des solutions de stockage, de protection des données et de gestion de l'infrastructure. Cette rapide croissance a eu un coût : EMC s'est retrouvée avec une entreprise au sens large de données en silos et des centaines de systèmes autonomes qui entravaient sa capacité à utiliser les données à la vitesse requise par ses activités.

Elle s'est alors attaquée au problème des silos de données, pour garantir un accès universel à des données clients exactes. La stratégie de gestion des données de référence mise en œuvre par EMC lui permet de gérer et de partager en toute sécurité les données de contact et de compte de ses clients entre les fonctions, les canaux et les régions. MDM fournit un identifiant unique pour les prospects, les comptes clients, les emplacements de site et les partenaires. Pour chaque processus métier de l'entreprise impliquant les ventes, la fabrication ou les services, les équipes en charge disposent désormais d'une meilleure compréhension des interactions clients. En créant des données fiables entre les différentes entités fusionnées, EMC a acquis un avantage concurrentiel et a identifié des coûts d'opportunité de plus de 40 millions de dollars par an.

[EN SAVOIR PLUS](#)

**DELL**EMC





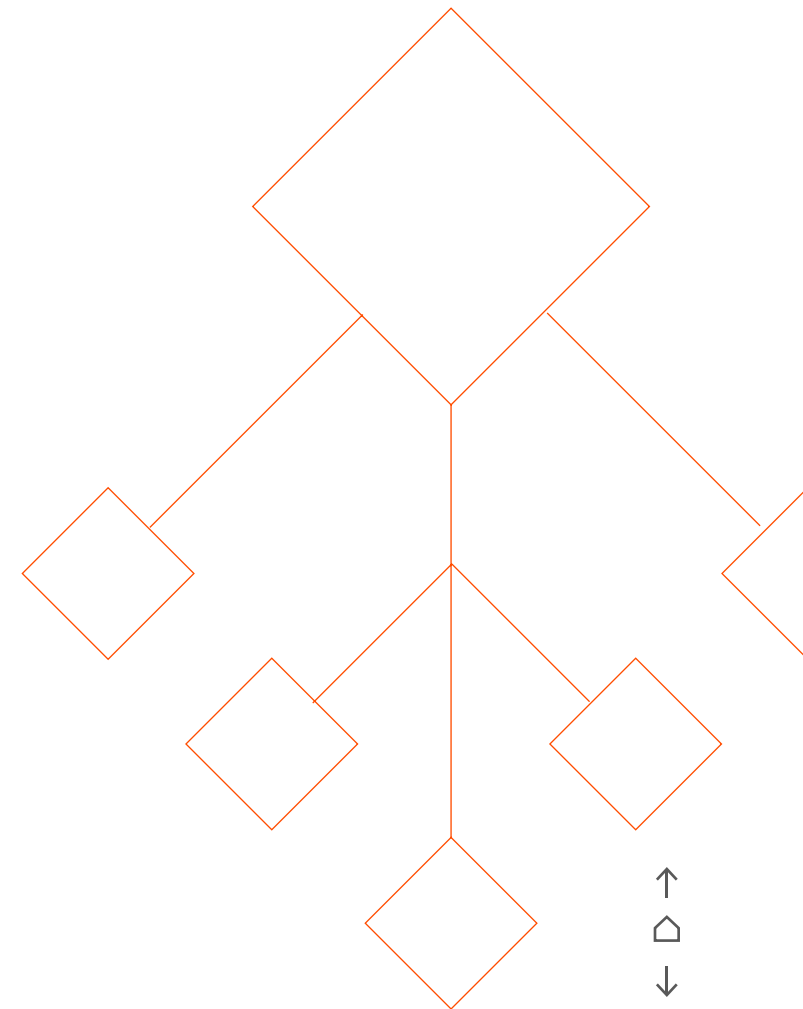
Étapes suivantes :

Tirer parti des données  
de référence pour dynamiser  
votre entreprise

# Étapes suivantes : Tirer parti des données de référence pour dynamiser votre entreprise

Depuis quelques années, les progrès révolutionnaires en matière de technologie informatique et l'explosion de nouvelles sources de données numériques ont étendu les possibilités de transformations numériques centrées sur les données. Les Big Data nous ont permis d'aller au-delà des sources de données internes et de traiter de grands ensembles de données sur les clients, les produits et les fournisseurs pour créer des informations enrichies qui peuvent être mises à la disposition de chacun, au sein de l'entreprise.

Si l'investissement en faveur des données fiables n'a jamais été aussi grand au sein des entreprises, l'intégration des données, l'application de règles relatives à la qualité des données et la création de vues de données de référence fiables sont toutes aussi essentielles. La technologie évolue rapidement, mais avec la bonne stratégie et les solutions construites sur des données fiables, pertinentes et faisant autorité, vous disposez de tous les éléments nécessaires pour générer des résultats immédiats.



# Étapes suivantes : Tirer parti des données de référence pour dynamiser votre entreprise

Une stratégie de gestion des données de référence efficace combine une solution MDM multidomaine avec qualité, enrichissement et sécurité des données pour rationaliser votre capacité à gérer toutes les données stratégiques de votre entreprise en un seul lieu. Une stratégie efficace exploite également les Big Data pour dynamiser vos environnements opérationnels et d'analyse.

En outre, une stratégie de gestion des données de référence efficace vous permet d'accélérer la prise de décision basée sur des données et d'améliorer les résultats de votre entreprise. Voici quelques-uns des avantages les plus intéressants :

- **Automatiser les opérations métiers**

Vous pouvez vous concentrer sur les défis majeurs auxquels votre entreprise doit faire face plutôt que sur les activités manuelles, redondantes et chronophages de nettoyage des données de l'ensemble de l'entreprise.

- **Accélérer la découverte d'informations**

Outre la capacité de découvrir facilement de nouvelles informations à travers de multiples Data Dimension, vous gagnez une visibilité accrue sur les informations exploitables. Ainsi, vous serez en mesure d'accélérer la découverte d'informations. Au lieu de prendre des semaines et des mois, les données fiables, mises à disposition par la stratégie de gestion des données de référence appropriée, peuvent aider les décideurs avec des informations basées sur des faits, en quelques heures.

- **Responsabiliser vos employés**

Des données de qualité sont fournies à vos employés dans un environnement en libre-service. Ainsi, vos employés, à l'extérieur comme à l'intérieur de l'entreprise, peuvent gagner en efficacité.

La gestion de plusieurs domaines de données au sein de l'entreprise est un ajout relativement récent à la gestion des données de référence. Sans cette base de données et de relations de confiance parmi les domaines de données, vos dirigeants ne peuvent pas prendre de décisions basées sur des données fiables.



# Points importants

Chaque entreprise doit faire face à des défis spécifiques. Une focalisation stratégique sur la gestion des données de référence avec des données fiables et pertinentes vous place dans une bien meilleure position pour obtenir rapidement de précieuses informations. À terme, cela permet à votre entreprise d'innover plus rapidement et d'obtenir de meilleurs résultats.

En résumé, votre transformation numérique basée sur les données repose sur des données fiables. En investissant du temps et de l'énergie sur la bonne stratégie de gestion des données de référence, les données deviennent une ressource stratégique. En révélant la puissance des données, vous pouvez devenir le perturbateur intelligent de votre secteur.

## **Les données fiables vous aident à :**

- Fidéliser vos clients existants et attirer de nouveaux clients
- Éviter les pénalités coûteuses et protéger votre marque en se conformant aux exigences réglementaires telles que le RGPD
- Établir de meilleures relations avec vos clients et leur offrir des expériences personnalisées
- Améliorer la livraison de produits et services
- Rationaliser les fusions ou les acquisitions pour réaliser votre potentiel de croissance
- Améliorer les processus métiers de bout en bout de l'entreprise
- Garder une longueur d'avance sur vos concurrents

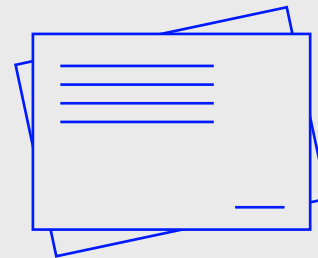
# Pour en savoir plus

## Comment faire adhérer les décideurs à vos projets de MDM

Découvrez comment planifier une nouvelle stratégie basée sur le MDM multidomaine – et rallier vos dirigeants pour y parvenir.

Dans ce livre blanc, vous trouverez :

- Des conseils sur la définition des objectifs métiers
- Conseils d'experts et meilleures pratiques pour obtenir l'appui des principaux intervenants
- Des exemples réels



[EN SAVOIR PLUS](#)

# À propos d'Informatica

La transformation digitale fait évoluer les attentes : service amélioré, livraisons plus rapides, à moindre coût. Les données sont la clé de la réussite des entreprises, ces dernières doivent évoluer pour rester compétitives.

En tant que leader mondial dans la gestion des données Cloud d'entreprise, nous sommes prêts à vous guider de manière intelligente — quel que soit le secteur, la catégorie ou la niche. Informatica vous permet de prendre une longueur d'avance pour gagner en agilité, concrétiser de nouvelles opportunités de croissance ou même innover. Nous nous concentrons sur les données afin de vous offrir la polyvalence nécessaire pour réussir.

Découvrez nos solutions et libérez tout le potentiel de vos données en vue de la prochaine révolution intelligente.

Pour en savoir plus, appelez le + 33 1 42 04 89 00 ou visitez notre site [www.informatica.com/fr](http://www.informatica.com/fr). Vous pouvez également contacter Informatica sur LinkedIn, Twitter et Facebook.

## Siège mondial

2100 Seaport Blvd, Redwood City, CA 94063, États-Unis

Téléphone : +33 1 42 04 89 00 (France)

Fax : +33 1 42 04 89 01 (France)

Numéro gratuit aux États-Unis : 1.800.653.3871

[informatica.com/fr](http://informatica.com/fr)

[linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica)

[twitter.com/InformaticaFr](https://twitter.com/InformaticaFr)

[facebook.com/informaticaLLC](https://www.facebook.com/informaticaLLC)

**NOUS CONTACTER**

# Sources

1. **KPMG.** PDG Outlook États-Unis 2017 : Transformation et croissance.  
mardi 13 juin 2017
2. **Harvard Business Review.** « Seulement 3 % des données des entreprises répondent aux normes de qualité de base. » Tadhg Nagle, Thomas C. Redman et David Sammon.  
11 septembre 2017
3. **Recherche Connected Futures de Cisco.**  
« Valeur IoT : défis, avancées et meilleures pratiques. » 20 mai 2017