



C'est un combat sans fin : à peine en avez-vous terminé avec un problème qu'un autre pointe déjà à l'horizon. Vous devez aujourd'hui faire face aux menaces de nouveaux concurrents en plus de vos adversaires traditionnels, aux pressions budgétaires, aux changements de modèle organisationnel. Et pour couronner le tout, vous êtes tenu de vous conformer aux prescriptions internes et aux obligations légales.

Les entreprises savent ce qu'elles ont à faire pour demeurer compétitives: optimiser leurs activités et leurs processus métier, mieux comprendre et satisfaire les attentes des clients, augmenter la productivité et surtout innover pour se démarquer des concurrents. Par quoi faut-il commencer ? En premier, il faut s'assurer que la bonne information est accessible au moment voulu pour les utilisateurs ou les processus qui en ont besoin—à la demande.

IBM Information On Demand vise à délivrer des informations fiables et pertinentes aux utilisateurs, aux processus et aux applications au moment et dans le contexte de leur utilisation. Après tout, l'information constitue votre ressource la plus précieuse après vos employés. Alors, reprenez le contrôle de votre infrastructure avec les solutions Information On Demand, et commencez à tirer parti de la valeur intrinsèque de vos informations.

Un potentiel caché

La plupart des entreprises sont littéralement submergées par le volume sans cesse croissant de données, de feuilles de calcul, de documents papier, d'emails, de rapports et de messages instantanés. Selon les analystes, plus de 60 milliards d'emails ont été générés en 2005¹. Or, que deviennent toutes ces données ? Si elles sont conservées, elles sont archivées manuellement dans des dossiers au format papier, stockées sur des systèmes de production ou disséminées dans plusieurs référentiels de contenu en silos.

En l'absence d'une vue fiable et unifiée des informations concernant les clients, les comptes et les produits, les employés continuent à rechercher et à recréer indéfiniment les mêmes informations. Cela aboutit à introduire des variantes d'une même information, et par là même, des erreurs et des inexactitudes au niveau des informations stratégiques, d'une application à l'autre. Les coûts augmentent en conséquence, la satisfaction des clients et les recettes diminuent, de même que votre aptitude à vous démarquer de vos concurrents.

Imaginez, à l'inverse, une stratégie de gestion de l'information qui vous permette d'interconnecter vos différents silos de façon à former un ensemble plus vaste ; un environnement informatique offrant une vue unifiée et structurée de toutes les données pertinentes dans le cadre d'un projet ou d'une activité spécifique ; des informations disponibles de façon cohérente et sécurisée lorsque vous en avez besoin—d'où qu'elles proviennent et où qu'elles résident.



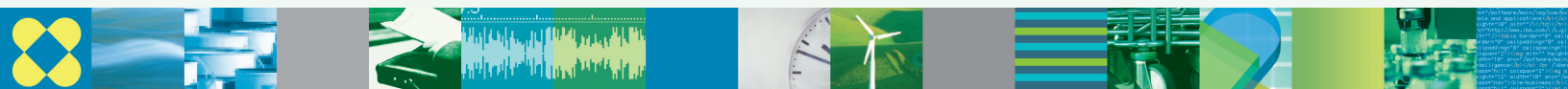
Prenons l'exemple d'un centre d'appels téléphonique d'où les opérateurs auraient accès à une vue globale du client, actualisée à la minute près—non pas simplement avec les coordonnées des clients, mais avec l'historique de ses soldes et de ses transactions, leurs derniers emails de demande d'information, aux anciens relevés de compte et aux déclarations de sinistre émanant du système de gestion de contrats. Grâce à ces informations disponibles en temps réel, l'opérateur est en mesure de délivrer un service de qualité optimale — améliorant ainsi le niveau de satisfaction client — et d'identifier les opportunités potentielles en matière de vente incitative et/ou croisée afin d'augmenter les recettes par client. C'est précisément ce que l'on appelle une « infrastructure d'information à la demande ».

Les solutions Information On Demand peuvent vous aider à :

- *transformer vos processus de base en facilitant la libre circulation des informations dans l'entreprise, afin de dégager de nouvelles perspectives de vos informations existantes ;*
- *mieux comprendre et satisfaire les attentes de vos clients en trouvant de nouveaux moyens d'aborder le marché ;*
- *améliorer la productivité en optimisant les processus décisionnels ;*
- *rationaliser les procédures de mise en conformité en gérant plus efficacement les informations tout au long de leur cycle de vie ;*
- *délivrer des informations fiables sur les clients et les produits.*

Les entreprises de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité, ont besoin de disposer d'une vue fiable et unifiée des informations concernant les clients, les comptes et les produits. Exemples :

- Un responsable de clientèle au sein d'un établissement bancaire réclame une vue unifiée des informations client pour améliorer le niveau de service et identifier les opportunités potentielles en matière de vente promotionnelle ou croisée.
- Un fabricant de matériel électronique réclame une vue globale et unifiée des informations produit afin d'accélérer le développement de ses produits sur ses différents sites de production et canaux de distribution, et d'optimiser la chaîne logistique entre ses ressources internes et ses partenaires commerciaux.
- Une société émettrice de cartes de crédit doit être en mesure de visualiser l'ensemble de ses informations client pour prévenir tout risque d'augmentation de crédit sur un compte spécifique alors que les autres comptes sont à découvert.
- Le fisc doit disposer d'une vue unifiée des données fiscales relatives aux particuliers et aux entreprises pour pouvoir détecter les fraudes éventuelles.
- Les autorités policières requièrent une vue globale des informations émanant de différentes sources, telles que le service téléphonique 712, les services de probation et de surveillance des personnes placées en liberté conditionnelle ou l'instance chargée de la gestion des casiers judiciaires.



Solutions de gestion de l'information

Une approche plus rationnelle

Depuis des années, les informations sont enfermées dans des applications, des bases de données et des systèmes d'exploitation spécifiques. Or, on assiste actuellement à un changement radical dans la façon dont les entreprises gèrent l'information. Le fait de stocker les données dans des silos isolés limite en effet la capacité d'innovation de l'entreprise tout en augmentant les coûts informatiques. Au lieu de cela, l'information doit être associée de façon souple aux applications d'entreprise et aux processus métier — au sein même et au-delà des limites de l'entreprise — et être gérée comme une ressource stratégique pour délivrer un avantage concurrentiel. Au-delà du simple stockage de données, vous devez être en mesure d'analyser les informations en profondeur afin d'optimiser la prise de décision, la qualité du service client et les processus métier.

Or, pour parvenir à une telle maîtrise, il faut être capable d'exploiter efficacement tous les types d'information se rapportant à un sujet ou à une activité donnée. Cela englobe non seulement le contenu des bases de données, mais également tous types d'information figurant dans les emails, documents, contenus Web, rapports et autres sources de données potentiellement infinies.

Jusqu'à une époque récente, ce type de changement inspirait la crainte. Aujourd'hui, avec l'émergence des nouvelles architectures orientées services (SOA) et des systèmes ouverts, l'information devient disponible sous forme de services grâce à des technologies d'accès qui risquent de transformer radicalement les méthodes de travail. Architecture ouverte supportant diverses technologies, l'environnement SOA s'avère être particulièrement robuste en termes de flexibilité, d'évolutivité, de fiabilité et de cohérence.

La solution Information On Demand constitue l'un des piliers de la stratégie SOA. Elle contribue à libérer l'information enfermée dans des applications ou des silos isolés pour lui permettre de circuler librement dans l'entreprise, de façon ponctuelle et sécurisée. Fondée sur une approche révolutionnaire qui est en passe de s'imposer comme la clé de la réussite pour toute entreprise, la solution Information On Demand vous aide à gérer un nombre sans cesse croissant de demandes d'informations de façon rapide, précise et pertinente.





« Nos personnels consacrent 70% de leur temps à rechercher de l'information et 30% à prendre des décisions utiles. Nous voulons inverser ce rapport afin qu'ils passent 70% de leur temps à l'analyse de l'information et le reste aux tâches administratives. »

Le Directeur des Achats d'un groupe automobile.

Creuser et extraire la bonne donnée

Une des premières conséquences de la prolifération d'informations réside dans la dégradation de la qualité des données. A mesure que le nombre de documents générés augmente, il devient de plus en plus difficile de déterminer quelle version — et quelle information — est la bonne. Et les effets s'en font sentir dans tous les secteurs de l'entreprise : il est souvent difficile d'obtenir une réponse fiable et unique à des questions élémentaires, les relations client se détériorent et le lancement de nouveaux produits prend du retard. Et sur le plan légal, l'entreprise s'expose à de sérieux problèmes si elle diffuse des informations inexactes. Il est par ailleurs crucial aujourd'hui de savoir à qui vous avez affaire. C'est une étape essentielle qui permet aux entreprises de se prémunir contre les risques de fraude ou de blanchiment de fonds, par exemple.

IBM Information On Demand repose sur une approche holistique de la gestion de l'information. En consolidant tous les types d'information de votre entreprise au sein d'une vue unifiée qui présente de façon fiable et cohérente l'ensemble des données relatives à un sujet ou à une activité donnée, vous disposez à la fois d'une vision plus complète et plus précise de votre environnement d'information — ce qui facilite l'identification de nouvelles opportunités commerciales — et d'une plus grande capacité de contrôle sur les données qui circulent au sein de l'organisation. Enfin, vous fournissez aux individus, aux applications et aux processus métier les outils et les informations nécessaires pour prendre des décisions plus avisées.



Etude de cas n°1 : Wachovia

Le défi

A l'instar de beaucoup d'entreprises actuelles, Wachovia, une importante société américaine de services financiers, a vu son volume de données augmenter de façon exponentielle suite à une série de fusions et d'acquisitions. Chaque fusion a eu pour conséquence de saturer encore davantage les silos d'informations correspondant aux différentes branches d'activité de l'établissement—chacune d'elles nécessitant d'importants investissements informatiques. Pour pouvoir lutter efficacement contre la hausse des coûts et l'augmentation du volume d'informations stockées dans ces silos, Wachovia avait besoin de délivrer une vue intégrée de ses informations client entre ses différents systèmes et référentiels.

La solution ?

Plutôt que de se lancer dans un processus de conversion potentiellement long et coûteux, Wachovia a décidé de laisser ses documents en place et de virtualiser l'accès aux référentiels existants. Le fait de dissocier les informations des processus présentait l'avantage de rendre ces dernières accessibles à n'importe quel processus nouveau ou déjà existant. Wachovia a par ailleurs renforcé ses capacités de traitement des informations non structurées, telles que formulaires, rapports, documents, emails, etc.

Le résultat

Cette réalisation du type Information On Demand, utilisant notamment le logiciel IBM Information Integrator Content Edition, a permis à la société de délivrer rapidement une vue unique et intégrée des informations relatives aux comptes client. Le taux d'utilisation et le degré de confiance vis-à-vis de ces informations ont augmenté, et la société a économisé près de 2,3 millions de dollars sur deux ans (soit un retour sur investissement de 64 %) en comparaison avec le coût d'un projet mené de façon traditionnelle, à base d'interfaces spécifiques et de mouvements de données. D'autres économies sont prévisibles : l'exploitation de ces informations devrait en effet permettre à Wachovia de synchroniser ses processus opérationnels et décisionnels dans de nombreux secteurs d'activité, et d'économiser à la fois du temps et de l'argent chaque fois qu'une nouvelle unité organisationnelle sollicitera ce type d'information.

Etude de cas n°2 : Panasonic

Le défi

Panasonic, l'un des principaux fabricants au monde de produits électroniques, avait besoin de fournir une vue unique et cohérente de ses informations produit. Chacun de ses nombreux produits était destiné à une multitude de marchés différents aux caractéristiques distinctes en termes de langues, de niveaux de prix, de préférences des consommateurs et de circuits de distribution. Or, dans la mesure où les informations produit étaient disséminées sur plusieurs systèmes et bases de données, les chefs de produit, fournisseurs et responsables de production avaient du mal à accéder aux informations adéquates au moment opportun pour promouvoir des concepts plus novateurs. De plus, les chefs de produit menaient souvent à bien des opérations redondantes d'un secteur géographique à l'autre, au lieu de se concentrer sur des activités commerciales à plus forte valeur ajoutée.

La solution ?

Panasonic s'est efforcé de déployer un ensemble de services pour délivrer une vue unifiée de ses informations produit entre ses différents sites de production, marchés géographiques et circuits de distribution, ainsi qu'un jeu de processus cohérent pour gérer ces informations. Cette stratégie a abouti à l'intégration et à la synchronisation parfaite des informations entre les différents systèmes sources et cibles. Panasonic a par ailleurs déployé des modèles de processus permanents pour les processus stratégiques tels que le lancement de nouveaux produits.

Le résultat

En se concentrant sur la gestion d'un domaine d'informations stratégique, à savoir les données des produits, Panasonic a obtenu des résultats substantiels. La solution de gestion des données de référence, IBM WebSphere Product Center, de type Information On Demand, lui a permis de réaliser un gain de productivité de 30 % sur les tâches liées au lancement de nouveaux produits. De plus, la société a vu le taux d'erreurs diminuer de 20 %, avec pour conséquence une amélioration de la qualité du support aux clients et aux distributeurs.

Solutions de gestion de l'information

Réduisez vos coûts via une architecture optimisée

Dans la mesure où le coût de l'information et la complexité des processus informatiques dépendent du degré de flexibilité de l'infrastructure, l'optimisation de cette dernière mérite d'être prise en considération. S'il n'existe aucune recette miracle en matière de gestion de l'information, il ne fait aucun doute que l'architecture d'information revêt une importance croissante et que l'infrastructure qui supporte vos projets de type Information On Demand doit être suffisamment souple pour pouvoir répondre à des besoins extrêmement diversifiés. IBM propose un ensemble de solutions reposant sur une plate-forme logicielle intégrée et offrant un large éventail de fonctionnalités — des serveurs de données et de contenu aux fonctions d'analyse et de découverte avancées, en passant par l'intégration d'informations et la gestion de données permanentes.

IBM a investi beaucoup de temps et de ressources dans le développement et la maîtrise de la technologie nécessaire à l'implémentation de ses solutions Information On Demand.

Optez pour une approche intégrée de la gestion de l'information

Les solutions Information On Demand offrent le potentiel requis pour révolutionner vos méthodes de travail en vous permettant de reprendre le contrôle de vos informations. Comme en atteste l'expérience d'IBM auprès de milliers d'entreprises, il est clair que la technologie ne suffira pas à elle seule à résoudre vos problèmes structurels — elle doit être étayée par une stratégie centrée sur la gouvernance et par le soutien infaillible d'un partenaire au savoir-faire éprouvé.

Le portefeuille de solutions IBM Information On Demand repose sur une approche intégrée de la gestion des ressources d'information, qui met à profit les compétences, la méthodologie, l'expertise sectorielle et la technologie développées par IBM dans le cadre de ses engagements auprès de plusieurs milliers de client.

Contenu de l'offre Information On Demand :

- **Information Strategy and Planning**— Cette offre se concrétise par une feuille de route personnalisée pour aider l'entreprise à innover dans la réalisation de ses objectifs en s'appuyant sur le potentiel apporté par une gouvernance des données, l'implémentation progressive d'une architecture de l'information, l'alignement des processus informatiques sur les objectifs métier, les spécificités du secteur d'activité et les aspects organisationnels.
- **Data Governance**— Cette solution couvre l'ensemble des disciplines et des technologies nécessaires à la création et à l'exploitation d'une infrastructure de gouvernance de données, que ce soit en termes d'organisation, de stratégies et de procédures, de processus et de règles métier, de conformité aux standards ou de gestion de la qualité des données.
- **Information Integration**— Fondée sur le savoir-faire d'IBM en matière de gestion de l'information, cette solution permet d'intégrer les informations via une plate-forme logicielle, une méthodologie et un jeu d'outils intégrés. Elle contribue à délivrer des informations de qualité qui peuvent être ensuite converties dans un format pertinent à l'intention des utilisateurs.
- **Business Analysis and Discovery**— Cette solution, qui va bien au-delà des simples processus d'accès à l'information et fonctions de génération de rapports statiques, intègre un puissant moteur d'analyse et de reconnaissance qui facilite la circulation des informations dans l'entreprise.
- **Master Data Management**— Cette solution, qui constitue le complément indispensable des modules Customer Intelligence, Customer Data Integration, Product Data Integration, Supply Chain et Product Information Management, délivre un jeu complet de services et de technologies pour créer et gérer les données d'entreprise de façon rigoureuse et cohérente au sein même et au-delà des limites de l'entreprise. Elle intègre en outre un ensemble de processus et de modèles de gouvernance basés sur les meilleures pratiques pour vous aider à valoriser vos informations à long terme.



- **Risk and Compliance**—La gestion des risques englobe à la fois les risques d'exploitation et les risques liés aux obligations légales et aux réglementations locales de l'industrie, telles que la loi Sarbanes-Oxley, les normes IAS et l'accord Bâle II. Cette solution peut vous aider à mieux planifier, évaluer et gérer les risques liés aux réglementations et à l'exploitation proprement dite. IBM propose en outre des services de gestion des risques technologiques, tels qu'Insider Attack Detection et Data Centric Security Architecture Services.
- **Threat and Fraud Intelligence**—Une plate-forme d'analyse de données en temps réel pour combattre les fraudes, les menaces et les abus via un jeu complet de services et de technologies intégrées. Cette solution peut vous aider à identifier en toute confidentialité les actes illicites et les menaces potentielles qui pèsent sur votre entreprise, afin de protéger vos ressources et votre organisation.
- **Business Performance Management**—Cette solution fournit aux responsables de secteur les informations stratégiques dont ils ont besoin pour superviser et gérer leurs processus et leur stratégie métier de façon proactive. Etroitement liée au module Operational Intelligence, elle intègre des fiches de score, des tableaux de bord, ainsi que des outils d'évaluation et de gestion des performances.
- **Operational Intelligence**—Basée sur un jeu d'interactions de type détection-réponse en temps réel, cette solution repose sur la collecte, l'analyse et la diffusion en ligne d'indicateurs de performances opérationnelles, d'alertes et d'informations guidées par les événements qui sont directement intégrés aux processus métier.

Voici venue l'ère de l'information à la demande

La convergence entre demande, technologie et savoir-faire a inauguré une nouvelle ère en matière de gestion de l'information. Il est temps de reprendre le contrôle de vos informations, et IBM est prêt à vous aider à faire le premier pas.

Sur la base de son expérience auprès de plusieurs milliers de clients, de sa croissance organique et de sa stratégie d'acquisitions ciblées, IBM a développé la capacité d'analyse, la méthodologie et les bonnes pratiques requises pour vous aider à tirer parti de vos informations et à générer davantage de valeur ajoutée. Bon nombre d'entreprises exploitent d'ores et déjà sa plate-forme, qui repose sur une architecture souple de type SOA et sur des normes ouvertes, robustes et éprouvées.



© Copyright IBM Corporation 2006

IBM Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produit aux Etats-Unis d'Amérique
12-06
Tous droits réservés

IBM et le logo IBM sont des marques d'International Business Machines Corporation, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques ou des marques de service de tiers.

¹ Farrell, Nick. "You have mail: 31 billion a day." 9/30/2002. <http://www.vnunet.com/vnunet/news/2120233/mail-31-billion-day>

Le nouveau Centre d'excellence IBM Information On Demand allie technologie et savoir-faire. Regroupant des spécialistes de l'information à la demande, tels que des chercheurs, concepteurs de solutions et architectes de données, il associe les solutions logicielles aux services d'IBM Global Business Services et IBM Global Technology Services pour vous aider à évaluer et à résoudre rapidement vos besoins en matière d'informations.

Pour en savoir plus

IBM est le seul fournisseur à disposer à la fois de l'expérience requise en matière de gestion de l'information et d'un portefeuille de solutions intégrées, capable de délivrer des informations à la demande tout en vous permettant d'optimiser vos investissements existants.

Pour plus d'informations sur le portefeuille de solutions IBM Information On Demand, contactez votre représentant ou partenaire commercial IBM, ou consultez le site ibm.com/software/data/ondemandbusiness.

TAKE BACK CONTROL WITH Information Management