



Forum Intégration et Gouvernance de l'Information : Vers un business plus intelligent

5 Mai - IBM Forum, Bois-Colombes

IIGF04 :

Données maîtres et gouvernance

Vincent Poncet

IBM SWG MDM Technical Sales

Vincent.Poncet@fr.ibm.com

Agenda

- **Le MDM et ses enjeux**
- **Positionnement de l'offre MDM IBM**
- **Les composants de l'offre IBM**
- **Le voyage MDM**



Agenda

➔ Le MDM et ses enjeux

- Positionnement de l'offre MDM IBM
- Les composants de l'offre IBM
- Le voyage MDM





Qui est qui ?

Achats en Ligne

Commerce sous Internet

Michael Johnson
User id :mjohanson
JP Morgan
Contract:: JP987

Notices/ Documents

Gestion documentaire

Michael Johnson
Mortgage.tif

“CIO Insight Magazine” a analysé les réponses de 144 professionnels des SIs sur leurs applications CRM. Les 2 enjeux majeurs sur la relation client identifiés par ces professionnels sont:

- Pour 77%, fournir une vue à 360° du client
- Pour 71%, augmenter la satisfaction client.

Actuellement, 68% sont en cours d'évaluation d'une ou plusieurs solutions de référentiel client ou CDI.

- **Leviers:** Protection de la vie privée, Bâle II, Patriot Act, Sarbanes Oxley, HIPAA, réglementation...

Réponses Campagnes

CRM Marketing

Michael Johnson
! Opt-Out flag
! No Promotion flag

Enregistrements en ligne

Portail

Michael Johnson
User ID: Mjohnsn
! Personalized access
! Gold Customer
! Sub: Newsletter 1

Facturation

ERP

JP Morgan, USA
Cust ID : JP003

Support

GRC Centre d'Appel

Mike Johnson
JP Morgan Chase
Last Interaction:
4/11/03 (product not received)

consolidée

Entrepôt de Données

Michael P Johnson
1400 54rd Avenue
NY NY
212 995-3345

Magasins

Point de Vente

JP Morgan & Chase
Contact : Michael A Johnson, CIO
270 West St, NY

L'incohérence de l'information sur les produits

CH, AUT, DE, UK, FR, BEL, NL, IT :
Code : 21184

DE, FIN, SWE, NOR, ESP, POR,
Code : 21190

CAN
Code : 21204

USA
Code : 21192

BR, CR, MEX
Code : 21186

ARG
Code

Plus de contrôle sur les informations Produit :

- **Erreurs dans les données** – 30% des données des SIs dans la distribution sont erronées
- **Perte de productivité** – 25 minutes de nettoyage manuel par code produit, par an
- **Lenteur vis à vis marché** – 4 semaines pour introduire de nouveaux produits sur le marché
- **Trop de déductions sur factures** – 43% des factures présentent des déductions
- **Pertes sur Ventes** – jusqu'à 3.5% par an

Source: A.T. Kearney, GMA, AMR

- **Leviers:** RFID, Recyclage d'équipements, échange d'informations produit, traçabilité de substances dangereuses, synchronisation global de donnés, Sarbanes Oxley, etc.

SLOV

AI, INDO, PHI
1189

SIN, MAL, S.KOR
1188

IS
Code : 21190

Que sont les Données Maîtres ?

■ Les données maîtres ne sont **PAS**

- ▶ Toutes les données de l'entreprise
- ▶ Les données spécifiques à une application

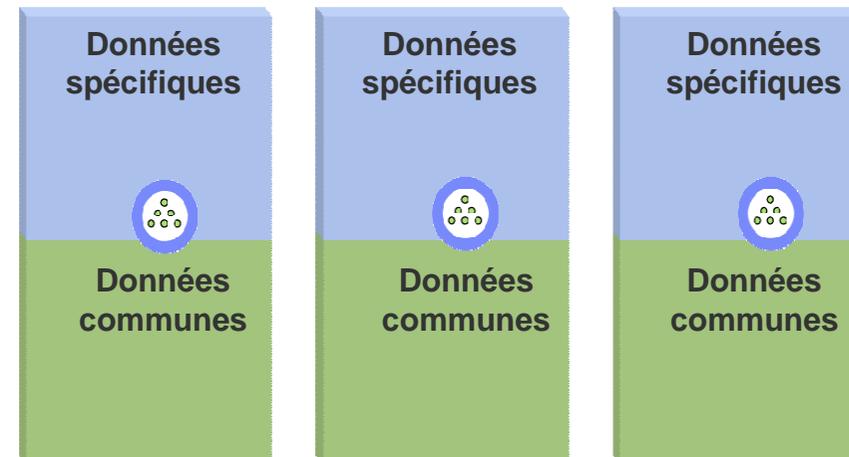
■ Les données maîtres **SONT**

- ▶ Les *informations clés* décrivant les entités métiers : clients, partenaires, employés, produits, contrats, ...
- ▶ Les informations de *haute valeur* que l'entreprise *utilise fréquemment* à travers plusieurs processus métier.
- ▶ ... et qui sont généralement éclatées à travers des silos hétérogènes dans le SI

CRM

SRM

ERP



Master Data Management - Définitions

- **Master Data = Entité à forte valeur ajoutée qu'une organisation utilise de manière répétitive au travers de ces processus clés**
 - ▶ *Entités Clients, Fournisseurs, Partenaires, Produits, Organisations, Sites, Matériaux, Nomenclatures associées, Plan comptable, Employés, ...*

- **Master Data Management est une discipline s'appuyant sur des technologies, des solutions et des méthodes destinées à créer et maintenir les « Master Data »**
 - ▶ *Une vue contextuelle, cohérente, complète et à jour de ces informations;*
 - ▶ *Au travers de modèles de données et de processus adaptés au domaine;*
 - ▶ *A tous les acteurs intérieurs et extérieurs de l'Entreprise (utilisateurs, applications, entrepôts de données, processus, etc.);*
 - ▶ *Indépendamment de la couche applicative et servant l'ensemble des applications en places*

Entités de Master Data

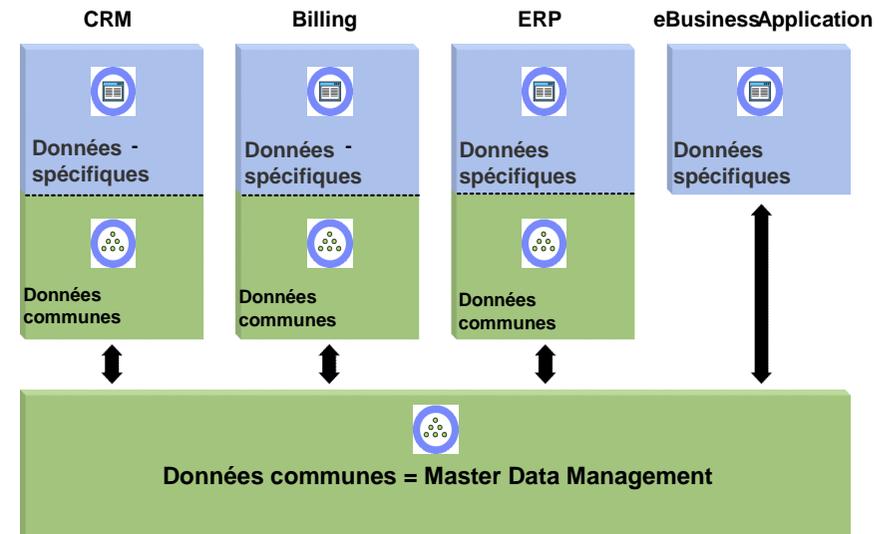


Méthodes d'usage Master Data



Qu'est-ce qu'une solution de MDM ?

- **Découple** les informations maîtres des applications en silos
- Devient une ressource **centrale**, indépendante des applications et propose des fonctionnalités de gestion afin d'être le point de vérité pour les données maîtres.
- Intégration of common data functionality into an **enterprise application**
- **Supporte** toutes les applications **à travers des services métiers** qui permettent de créer et consommer les données maîtres
- **Simplifie les tâches d'intégration**, ainsi que le développement de nouvelles applications
- Assure une information **cohérente** entre les systèmes transactionnels et les systèmes analytiques
- Adresse de façon **proactive** des problématiques, comme la qualité de données ou la cohérence, au lieu de le faire a posteriori dans le data warehouse



- La gestion des données maître est complémentaire aux processus gérés dans les applications
 - ▶ Il fournit aux applications des informations complètes et justes sur les entités métiers clés

La gestion de la vie des Master Data....

- Redondance
- Cohérence
- Synchronisation
- Sécurité
- Auditabilité
- Visibilité
- Contexte

Processus
de
Gouvernance

...à l'échelle de l'entreprise...

Agenda

- Le MDM et ses enjeux
- ➔ **Positionnement de l'offre MDM IBM**
- Les composants de l'offre IBM
- Le voyage MDM



Les différentes façons d'utiliser un système MDM

■ Multi-domaines collaborative

- ▶ Des services standards (workflow, check in check out, ...) gèrent la création, le cycle de vie, la qualité et la distribution des données de références

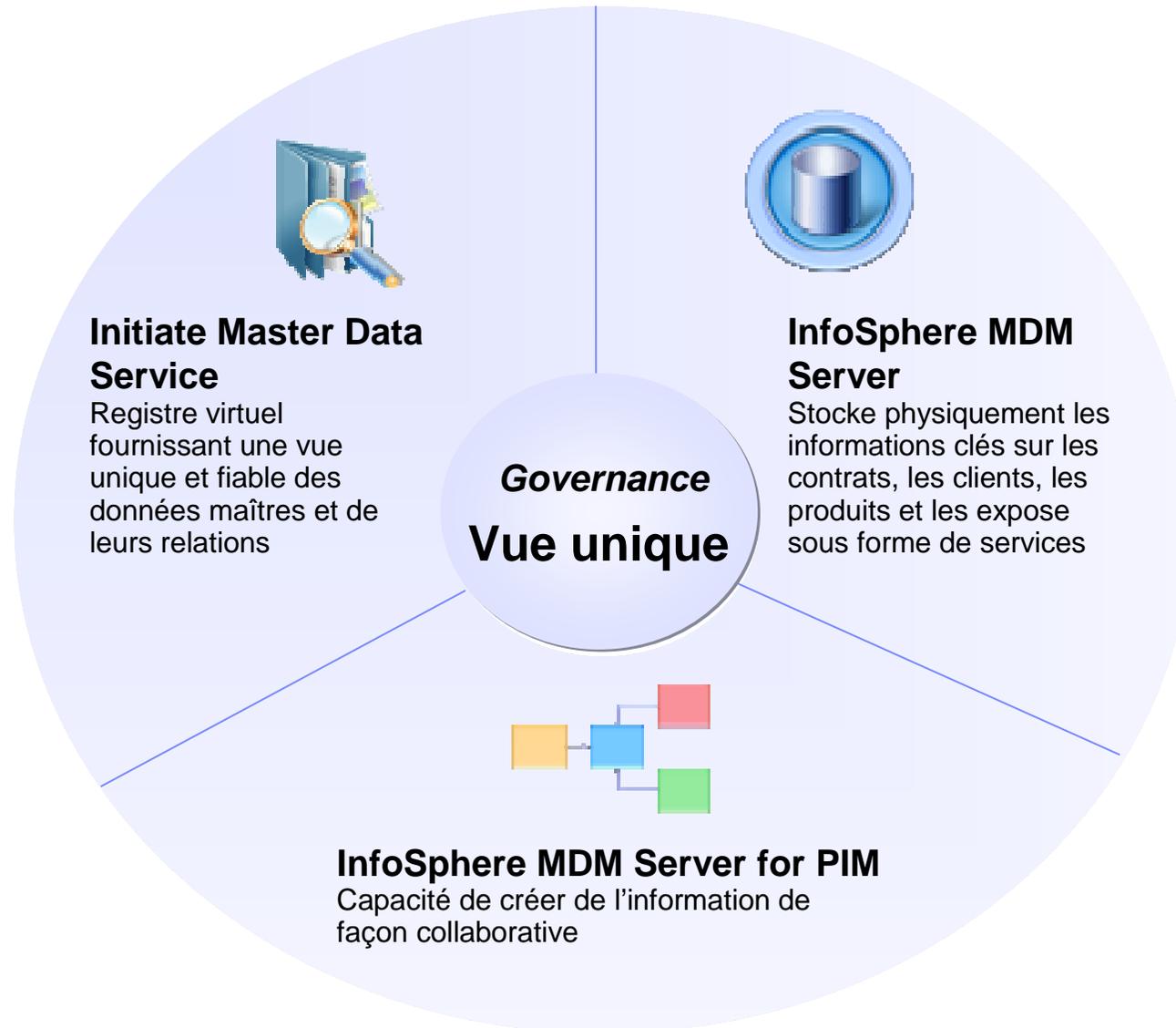
■ Multi-domaines transactionnel

- ▶ Les systèmes dépendent des systèmes MDM pour exécuter des transactions à travers des appels de services SOA qui contrôlent la création, la qualité et l'accès aux données de référence

■ Multi-domaines virtuel

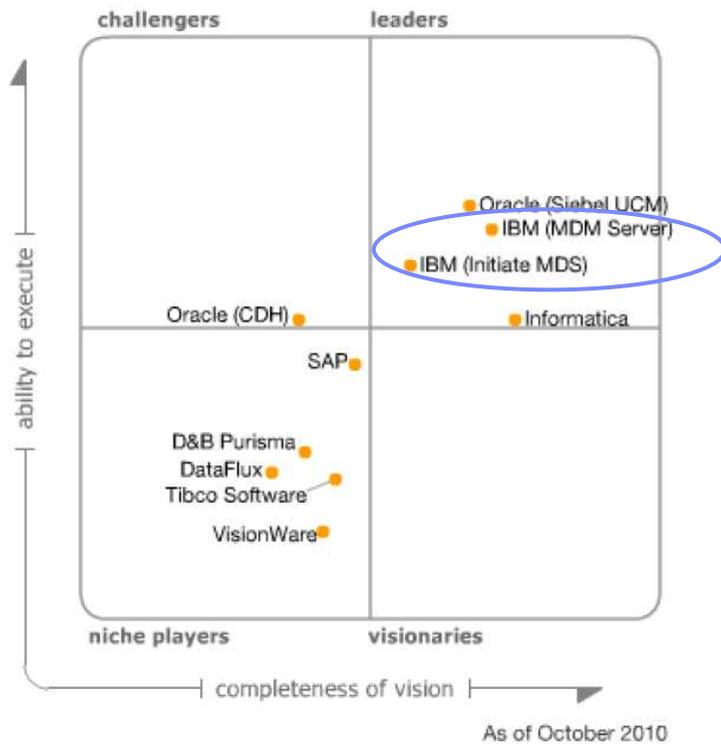
- ▶ Le référentiel maintient une vue consolidée sur les données présentes dans les systèmes sources

IBM InfoSphere MDM Product Portfolio



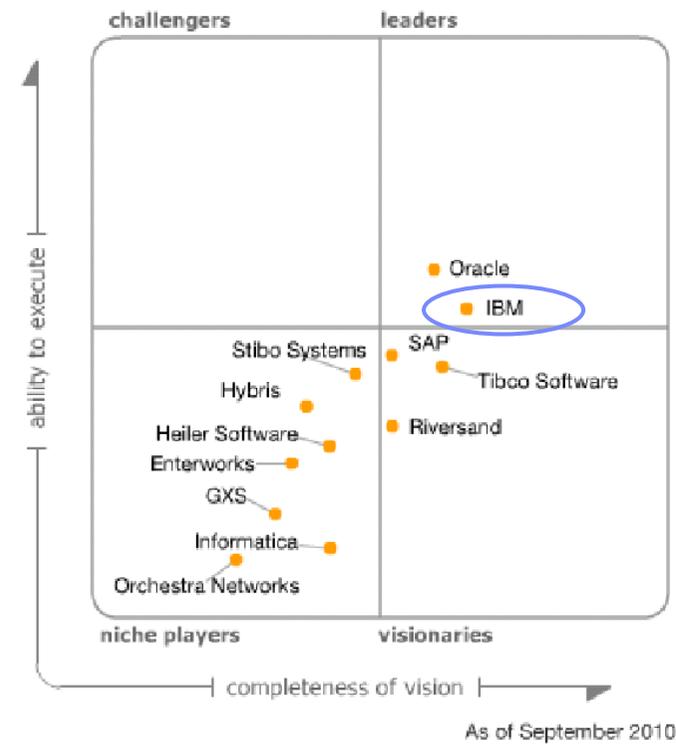
Gartner Magic Quadrants 2010

MDM for Person Data



Source: Gartner (October 2010)

MDM for Product Data



Source: Gartner (September 2010)



IBM est un éditeur majeur de MDM ...

- Plus de 600 clients dans tous les secteurs d'activité
- Des clients ayant nos solutions depuis plus de 10 ans en production
- Le seul éditeur avec des références significatives implémentant le style hub transactionnel
- Des implementations multi-domaines (client/tiers, contrat et produit)
- Des implementations selon tous les styles de MDM



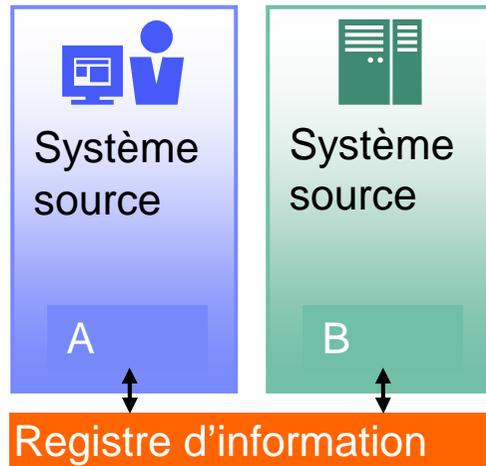
Agenda

- Le MDM et ses enjeux
- Positionnement de l'offre MDM IBM
- ⇒ **Les composants de l'offre IBM**
 - ▶ **InfoSphere MDM Server**
 - ▶ **InfoSphere MDM Server for PIM**
 - ▶ **Initiate Master Data Service**
- Le voyage MDM



Choisir la bonne solution MDM

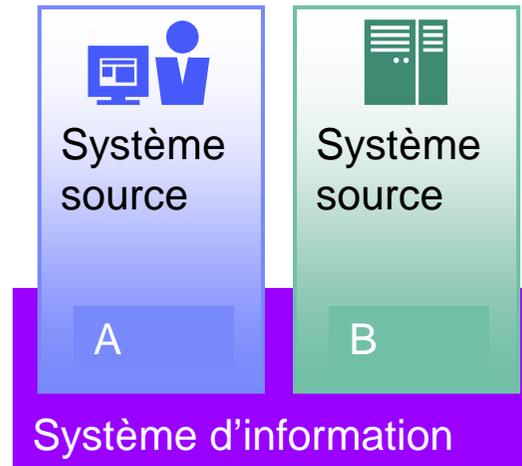
Une vue unique virtuelle



Initiate Master Data Service

Un registre sur les données portées dans les systèmes existants
Permet d'identifier, rechercher, et voir les données qui sont dans les systèmes existants

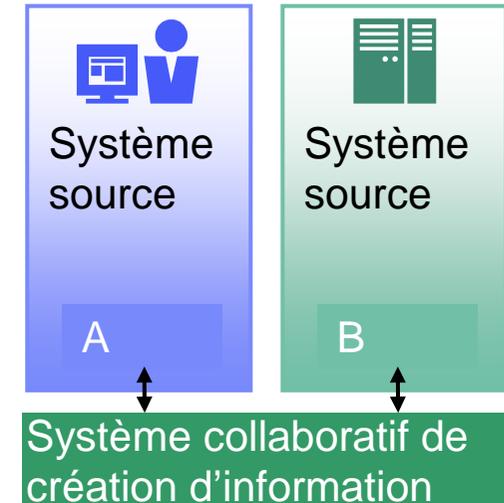
Une vue unique physique



MDM Server

Les données complètes et agrégées
Propose des services de manipulation de l'information de façon transactionnelle

Une plateforme de création d'information



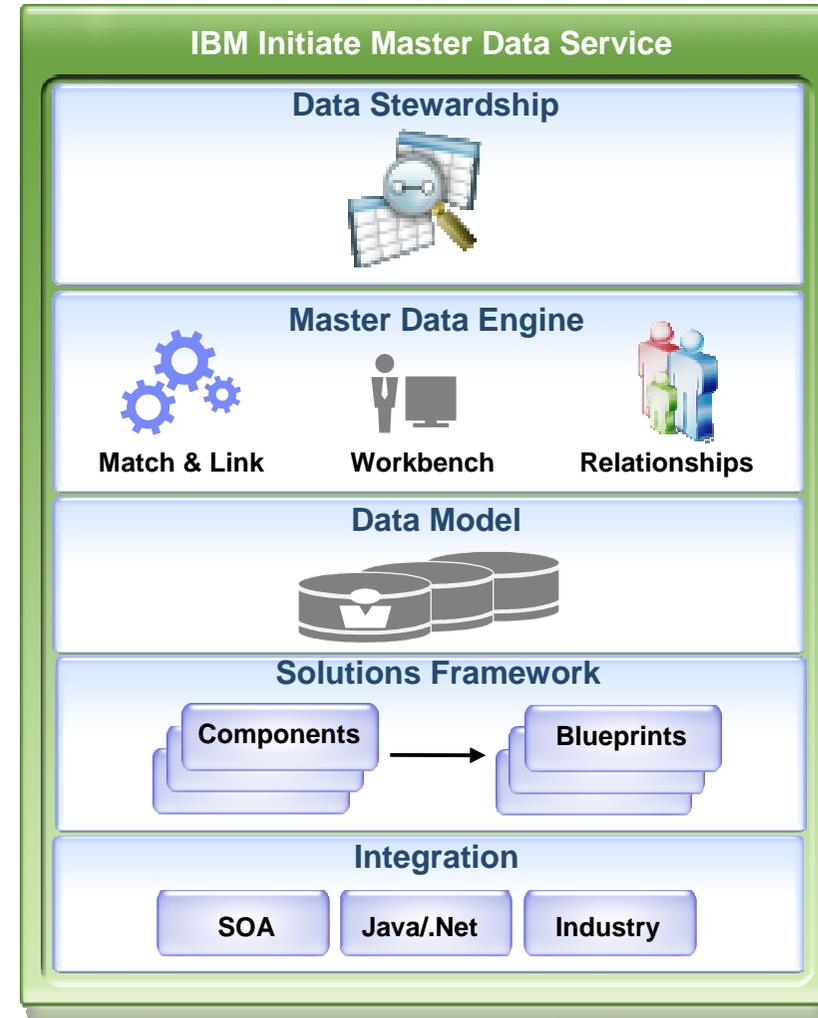
MDM Server for PIM

Une solution offrant des interfaces utilisateurs pour créer des enregistrements
Offre la capacité de définir un modèle de données, d'entrer de l'information de manière collaborative et de publier vers les systèmes consommateurs

Seul IBM supporte tous les styles avec une solution adaptée à chaque problématique

IBM Initiate Master Data Service

- **Data Stewardship**
 - Inspecter et résoudre les problèmes de qualité de données
 - Visualiser et gérer les relations
- **Moteur MDM**
 - Moteur statistique de rapprochement et de recherche à travers des domaines de données multiples
 - Chargement, rapprochement, détection de relations
- **Modèle de données flexible**
 - Défini par l'utilisateur
- **MDM Powered Solutions Framework**
 - Création d'interfaces utilisateurs basées sur les services de la plateforme
- **Integration**
 - Temps-réel et batch
 - Webservices SOA, JMS, MQ Series, Fichier

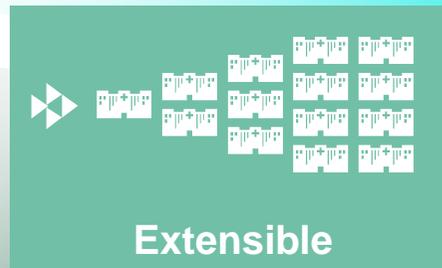


Pourquoi choisir IBM® Initiate®?



Confiance et preuves

- Plus de 15 ans d'expérience d'intégration de projets Santé et Gouvernement
- +140 références clients sur ce segment
- Remarquablement reconnu comme la solution la plus fiable pour l'identification du patient
- Leader dans le «cadran magique» du Gartner



Extensible

- Capacité démontrée à gérer les grands volumes
- Déploiement modulaire, montée en charge progressive
- Retour sur investissement accéléré, meilleure productivité
- Supporte beaucoup de types de partage de données à partir d'une seule installation



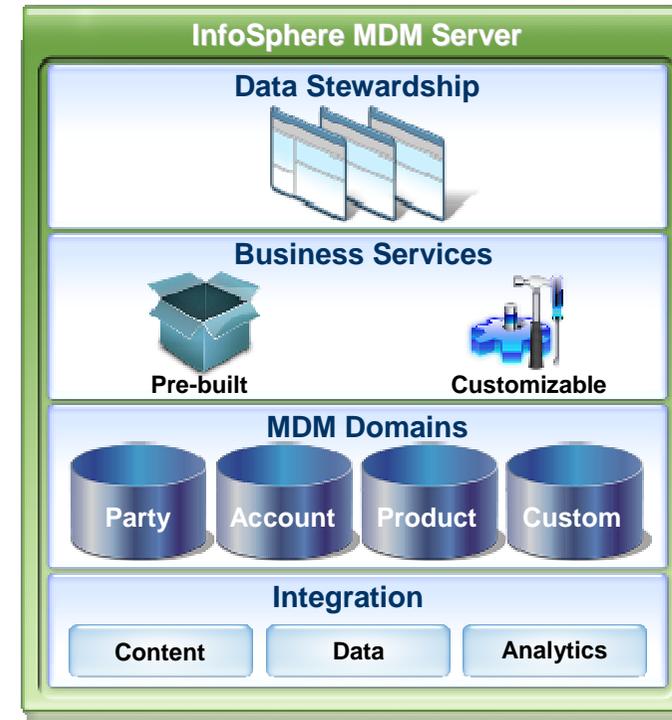
Indépendant

- Construit sur les standards de l'industrie
- Intégration aisée avec les SI et les technologies
- N'est pas la propriété exclusive de fournisseurs divers
- Plateforme ouverte permettant le développement d'applications
- Compatible avec de multiples SGBD

Santé, Gouvernement, Distribution

InfoSphere MDM Server

- **Multi-domaine**
 - Modèle de données prédéfinis et extensible, incluant les concepts de tiers, produit, contrat et localisation et les relations entre les domaines
- **Services métier**
 - Plus de 800 services prédéfinis pour accélérer la mise en œuvre
 - Permet aux processus métiers d'utiliser rapidement les données maîtres
- **Functionalités**
 - Stewardship : interfaces utilisateurs de gestion de l'information
 - Sécurité : Règles de visibilité
- **MDM Workbench**
 - Outillage pour étendre facilement le modèle, les services et créer des interfaces utilisateurs
- **Intégration & montée en charge**
 - Temps-réel et batch
 - Webservices SOA, JMS, MQ Series, Fichier
 - Scalabilité horizontale et verticale



Les drivers métier de InfoSphere MDM Server



Création de revenu

- Augmentation du revenu à travers le cross-selling
- Gestion des campagnes sur tous les canaux
- Support au développement de nouveaux produits
- Offres produit liés aux foyers

Réduction des coûts

- Améliorer l'efficacité: Une seule action à un endroit
- Réduction du coût lié aux erreurs
- Réduction du coût IT de la gestion de donnée
- Gestion du risque: réduire les pertes liées aux prêts

Relations client, multi-canal

- Amélioration du service client
- Intégration multi-canal
- Gestion du service personnalisé

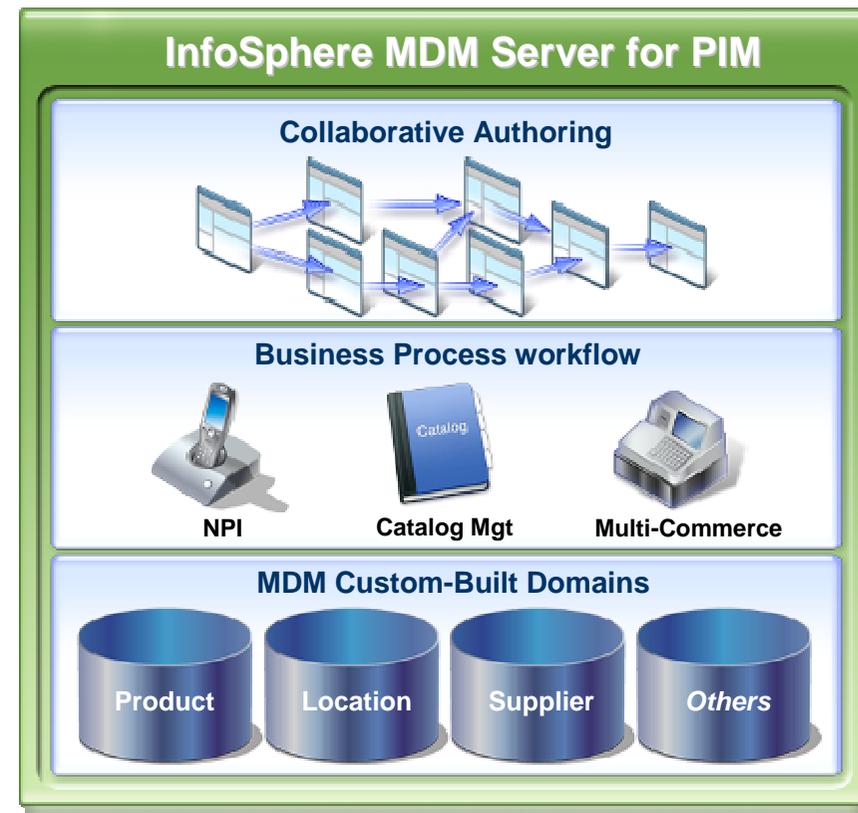
Initiatives stratégiques

- Se plier aux lois sur la donnée privée
- Réduire les coûts et délais de fusion & acquisitions
- Conformité réglementaire (Bâle II, Sarbane Oxley, etc.)

Banque, Marchés financiers, Télécommunications, Assurance, Distribution, Gouvernement

InfoSphere MDM Server for PIM

- **Gestion collaborative de l'information**
 - Possibilité de définir des workflows de gestion de l'information, avec les concepts de tâches, de délégation
- **Modèle de données flexible**
 - Metamodèle autour des concepts de catalogue et hiérarchie d'entités
- **Interfaces utilisateur de gestion**
 - Des interfaces utilisateurs dynamiques prêtes à être utilisées par les utilisateurs métiers
- **Synchronisation d'information**
 - Imports et exports avec delta et versionning
 - Ordonnanceur de jobs
- **Sécurité**
 - Privilèges d'accès granulaires jusqu'à l'attribut au niveau des interfaces utilisateurs et des services afin de garantir une information complète et juste
- **Intégration**
 - Temps-réel et batch
 - Webservices SOA, JMS, MQ Series, Fichier



Drivers métier de InfoSphere MDM server for PIM



Refonte des processus métier

- Introduction de nouveaux produits
- Mise en place de portails (fournisseurs)
- Ouverture de nouveaux emplacements
- Gestion de promotions et de prix
- Gestion des pièces détachées
- EPC / RFID

Solutions de vente multi-canal

- Fondation des projets eCommerce
- Gestion unifiée de l'information produit (UPCM)
- Création de catalogues papier
- Alimentation des configurateurs de vente B2B

Global Data Synchronization

- Gestion:
 - Nouvel article
 - Modification article
 - Suppression d'article
 - Enrôlement fournisseurs

Initiatives stratégiques

- Mise en place ou consolidation d'ERP
- Fusions et rachats

Distribution, Fabricants: CPG, Industrie, Électronique, Marché Automobile, ... mais aussi les domaines support comme les organisations, les sites, les assets

Agenda

- Le MDM et ses enjeux
- Positionnement de l'offre MDM IBM
- ⇒ Les composants de l'offre IBM
- **Le voyage MDM**





Le voyage MDM

Aucune organisation définit et implémente leur stratégie MDM d'un seul coup

Le point de départ

Tous les clients vont initialement :

1. Identifier un domaine de données particulier dont ils veulent améliorer la gestion
2. Identifier des processus ou des applications qui bénéficieront le mieux de la gestion des données maîtres
3. Déterminer quel style d'implémentation répond à leurs besoins initiaux – une vue, un enregistrement complet, ou un processus collaboratif



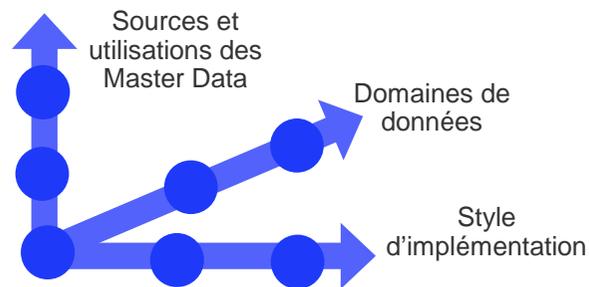
Le voyage

Avec le temps tous les clients vont :

1. Identifier de nouveaux processus métiers ou des applications qui pourront bénéficier de la gestion du domaine initiée en phase 1
2. Identifier de nouveaux domaines à gérer en relation avec le domaine initié en phase 1
3. Identifier de nouveaux besoins nécessitant de nouveaux styles d'implémentation

Le voyage MDM

- Pour les grosses entreprises, une implémentation de Master Data Management est plus susceptible de réussir si elle est réalisée par une **approche en phases**
 - ▶ Minimise le temps de retour sur valeur
 - ▶ Aide à créer l'alignement organisationnel
 - ▶ Réduit les risques
- Un voyage MDM peut suivre plusieurs dimensions



- Le portefeuille IBM® InfoSphere™ MDM offre la palette la plus large de capacités MDM reconnues, prouvées et disponibles sur le marché, ce qui permet aux clients d'avancer dans leur voyage MDM avec un seul éditeur

IIGF04 :

Données maîtres et gouvernance

Vincent Poncet

IBM SWG MDM Technical Sales

Vincent.Poncet@fr.ibm.com