A black rectangular box with the text "Information On Demand" in white, bold, sans-serif font. The box is partially overlaid by a vertical white bar on its right side. The background of the slide features a collage of images including a globe, binary code, and a laptop.

## Information On Demand

A white rectangular box with a black border containing the text "Master Data Management" and "Données, ROI et Méthodologie" in black, bold, sans-serif font. The box is positioned in the center of the slide, overlapping the vertical white bar and the background collage.

## Master Data Management

Données, ROI et Méthodologie

Paris, 27 octobre 2005  
Laurent Cornu - Partner – CRM/BI Leader

The logo for "ON DEMAND BUSINESS" is located in the bottom right corner. It features the word "ON" in white inside a red square, followed by the words "DEMAND BUSINESS" in white, bold, sans-serif font.

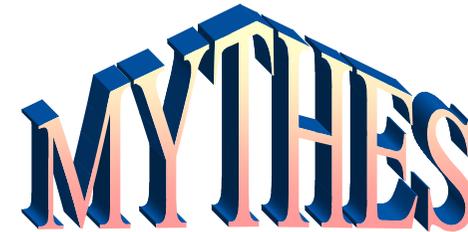
**ON** DEMAND BUSINESS™

© 2005 IBM Corporation

## Agenda . Les questions à se poser dans le cadre d'un projet Master Data

- 1. Périmètre des données du Master Data Management ?**
- 2. Projet d'infrastructure ou ROI démontrable ?**
- 3. Quelle méthodologie de mise en oeuvre et de maintien de l'intégrité des données ?**

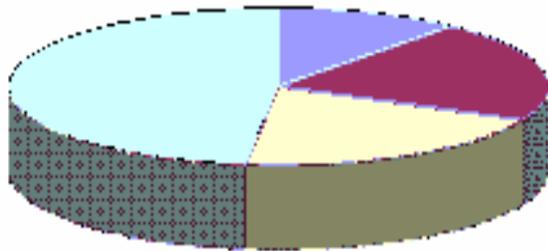
## Le mythe de la qualité des données



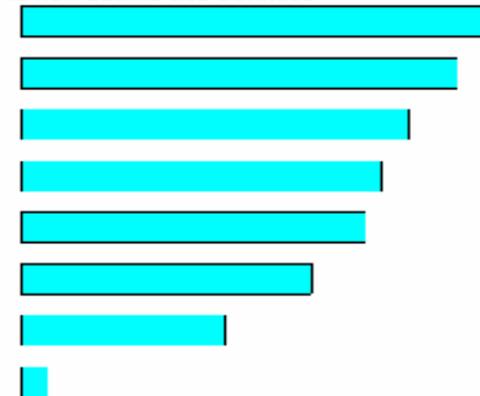
- Nous connaissons nos données
- La documentation des sources existent et elle est à jour
- Nos metadata décrivent fidèlement nos données
- C'est de la responsabilité des utilisateurs
- Nos utilisateurs connaissent les systèmes qu'ils utilisent
- Les règles métiers évoluent peu

## Données d'entreprise : stratégiques mais les plans d'actions tardent à venir

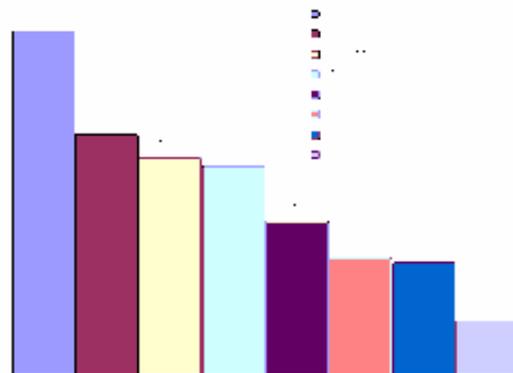
Plan d'actions : Plus de la moitié des entreprises n'ont pas engagé de plans d'amélioration de la qualité des données



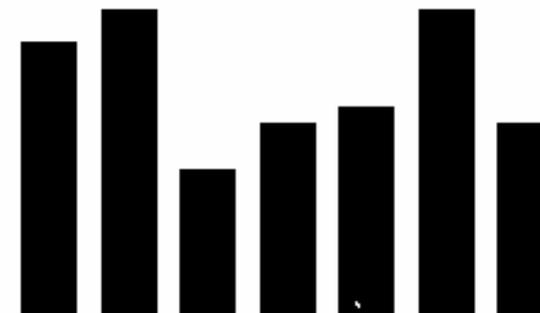
Problèmes dus à la non qualité des données



Motifs de non qualité



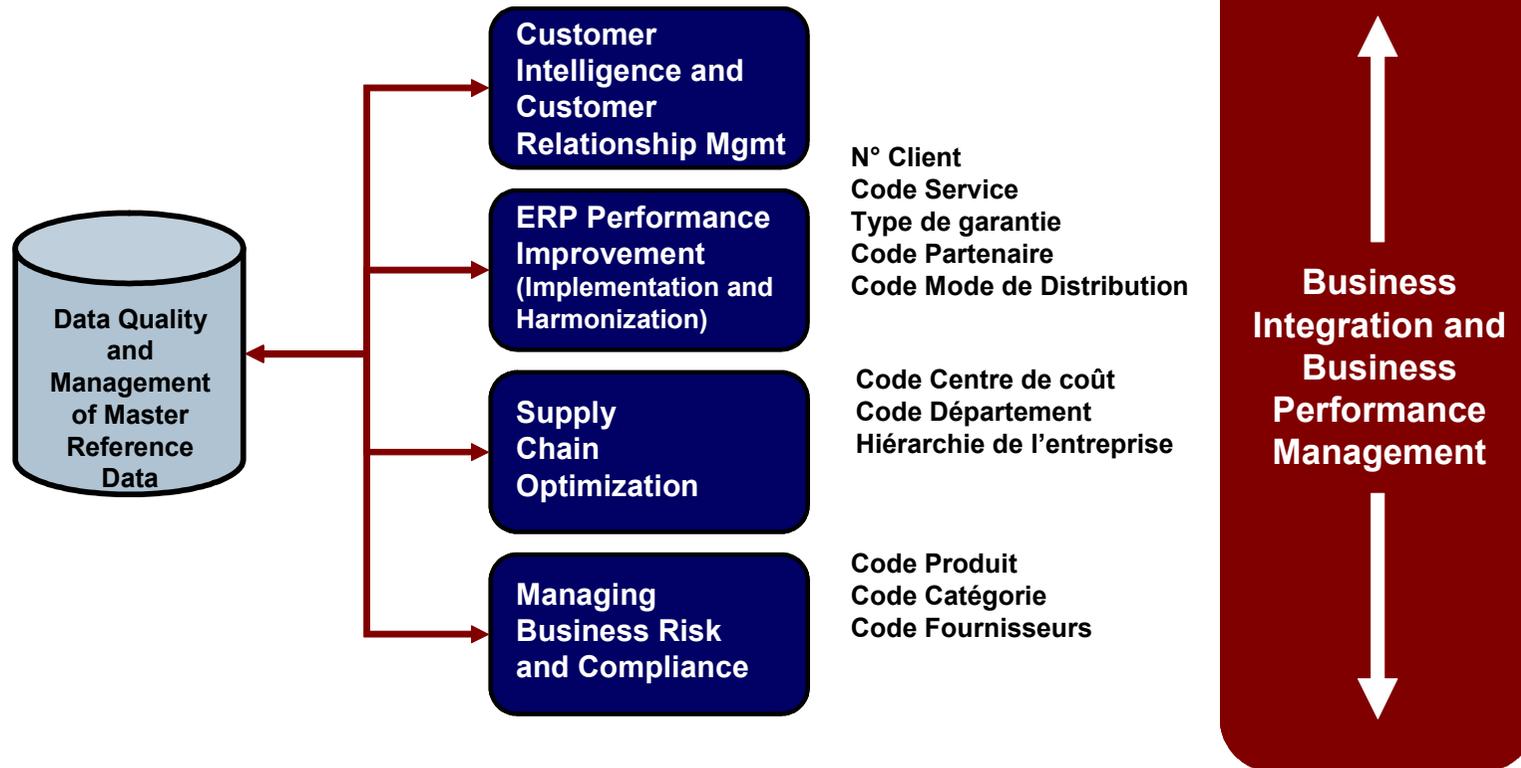
Bénéfices attendus d'un haut niveau de qualité des données



## Master Data Management ?

- Ce n'est pas qu'un projet d'infrastructure (dimension organisationnelle et gestion du changement forte)
- Ce n'est pas un projet de meta-data (dictionnaire des données)
- Ce n'est pas un projet « one shot »

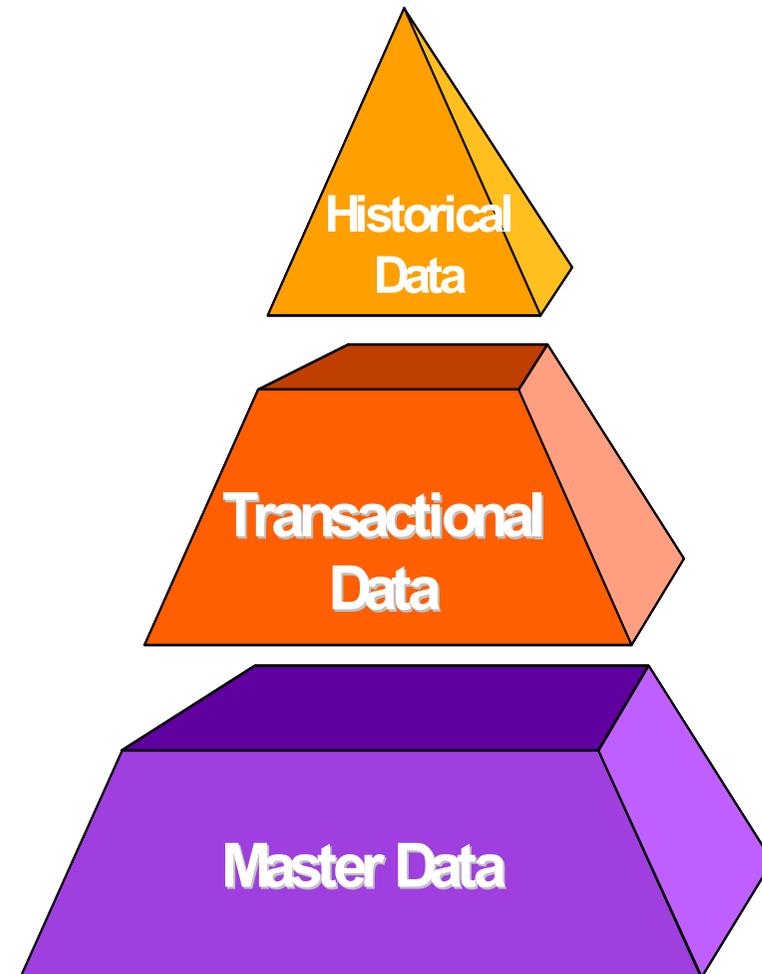
Permettre du Master Data : uniquement les données centrales de l'entreprise qui permettent d'organiser et de piloter l'entreprise



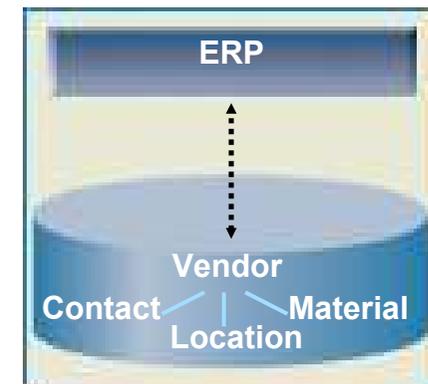
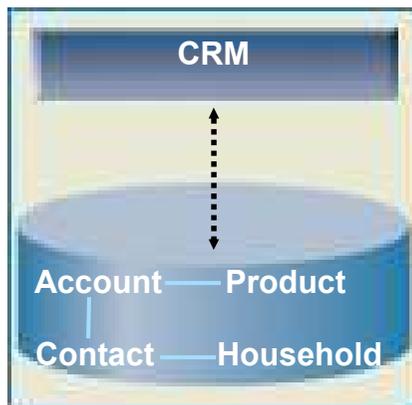
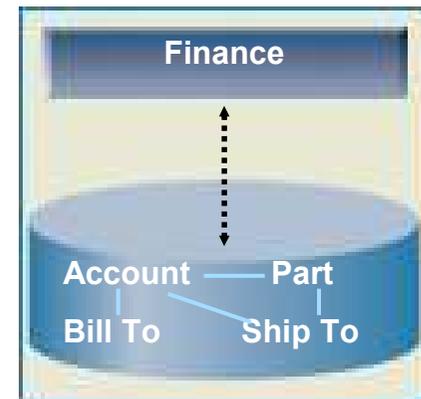
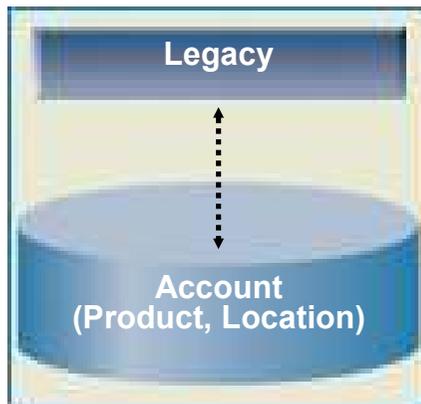
## Quel type de données inclure dans un projet de Master Data Management ?

Trois types de données qui affecteront le résultat de tous les projets sont à prendre en considération :

- Données historiques : visent par exemple à maintenir la conformité des données avec les exigences réglementaires (ex. Sarbanes-Oxley)
- Données transactionnelles : exemples : Données d'inventaire, commandes, ventes, livraisons, retours
- Master Data : Produits, composants clients et vendeurs



## Perimetre de données : les éléments sur lesquels doit porter l'effort



- Valeur des données
- Identifiants uniques
- Relations entre les entités métier
- Hiérarchies

# Projet d'infrastructure ou projet à ROI métier ?

- Ce type de projet combine réduction de coûts et augmentation de revenus



## Exemple du CRM

### Réduction de coûts

- Economie sur la collecte et l'intégration des données
- Economie sur les coûts de projet
- Economie sur les ressources de management de la qualité
- Economie sur la maintenance des bases de données
- Economie sur les coûts de sélection des cibles marketing
- Economie sur la gestion des prospects et clients
- Economie sur les coûts de déduplication des fichiers de mailing
- Economie sur les coûts de marketing direct
- Economie sur la gestion des coûts de gestion des retours

### Accroissement de revenus

#### Cross-Selling

- Augmentation du revenu liée à un meilleur ciblage
- Augmentation du revenu liée au croisement de données multi-bases

#### Up-selling

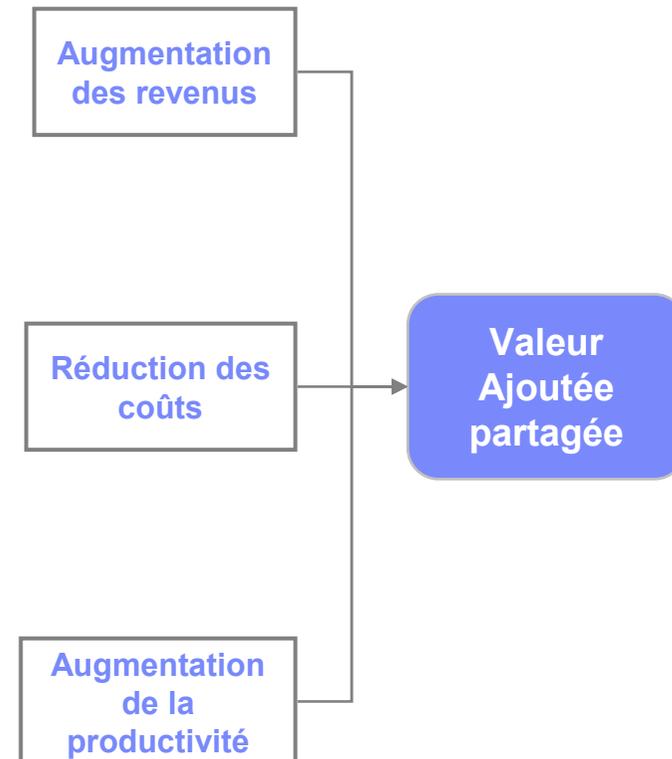
- Augmentation du revenu liée à une consolidation pertinente des données client
- Augmentation du revenu liée à une meilleure connaissance des produits détenus par le client
- Augmentation du revenu liée à une meilleure productivité des vendeurs (informations fiables)

#### Acquisition et Rétention Client

- Accroissement du revenu lié à une meilleure connaissance du cycle de vie des clients (historique et données événementielles cohérentes)

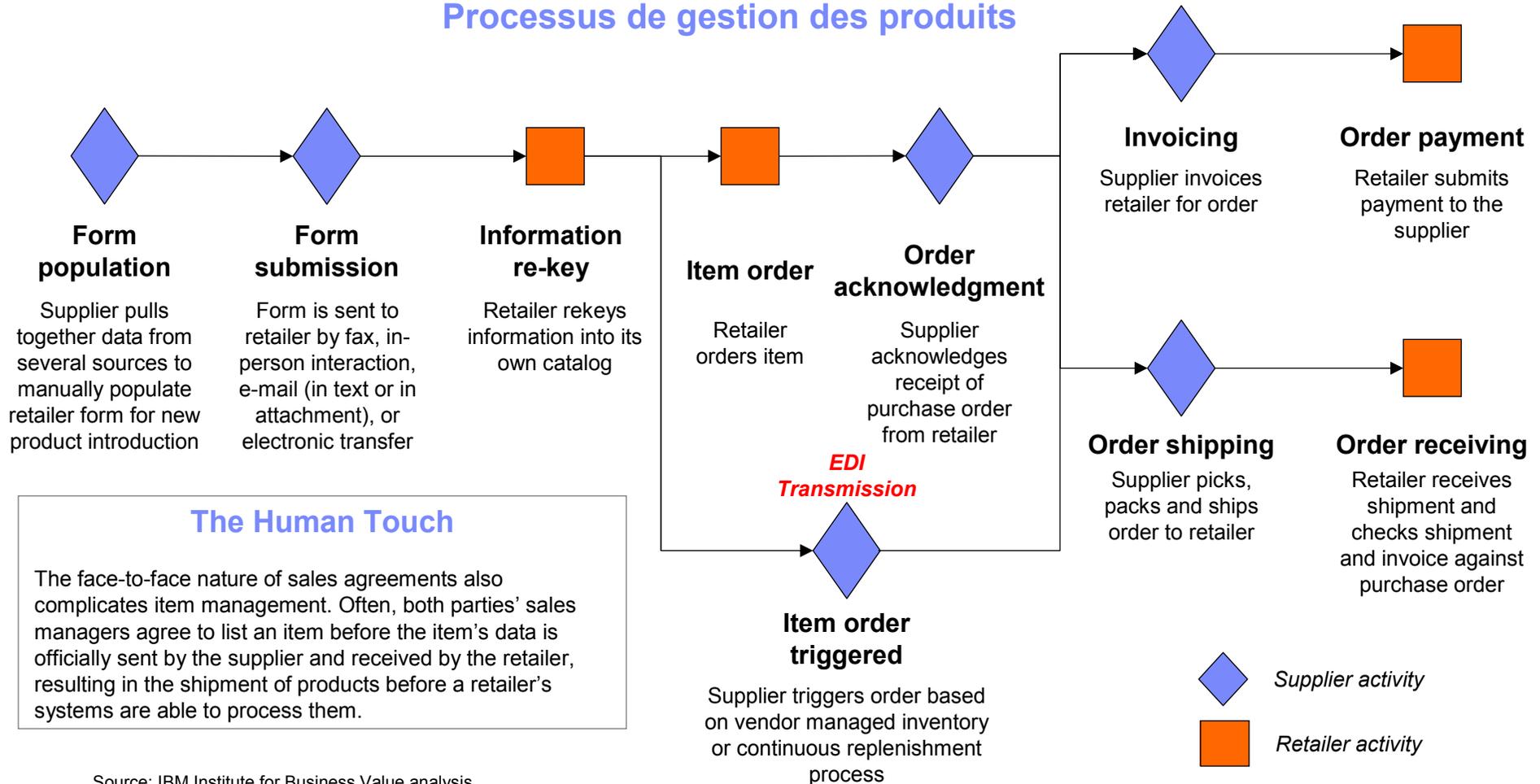
## Exemple réel : Partage des master data entre un grand distributeur et un producteur

- Améliorer le time to market pour les nouveaux produits
- Réduire les ruptures de stock du fait de l'amélioration de la qualité des commandes et du rapprochement entre les factures et les achats
- Réduire le temps passé à communiquer les nouveaux codes produit au distributeur et à la ressaisie par celui-ci dans son système d'information
- Améliorer la qualité des ordres d'achat
- Réduire les écarts entre Factures et Commandes
- Améliorer la gestion de l'inventaire basée sur une meilleure qualité de la gestion des rapprochements commandes/factures



## Exemple réel : des master datas connus et partagés qui optimisent l'ensemble de la chaîne de la valeur producteur/distributeur

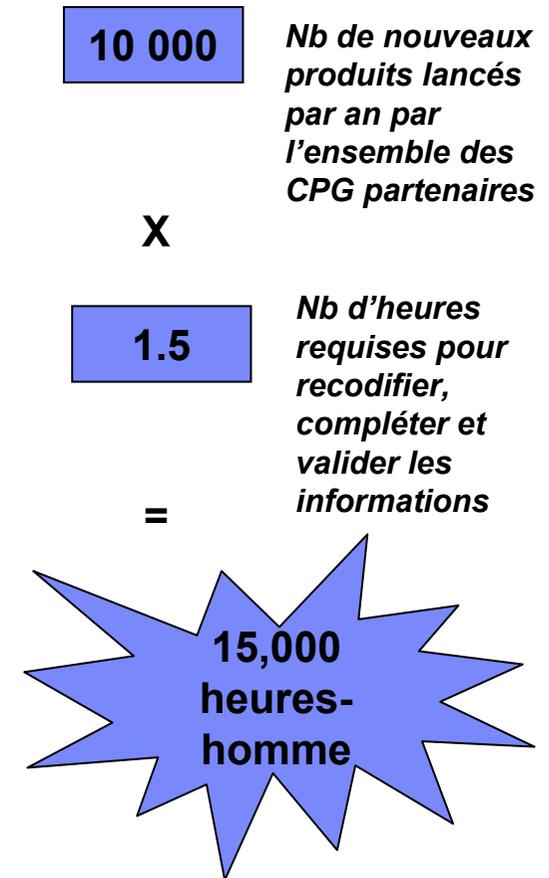
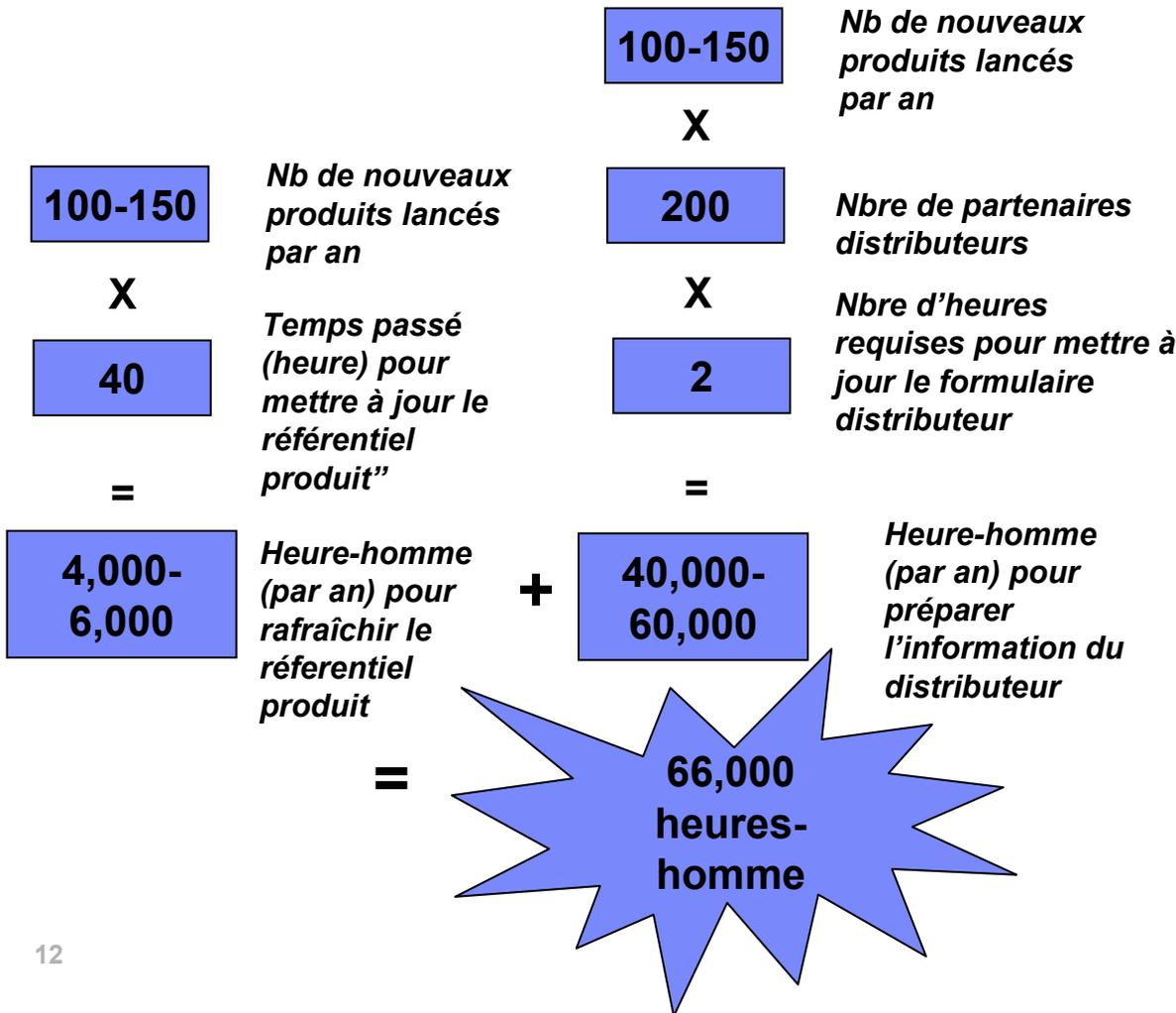
### Processus de gestion des produits



# Exemple réel : des gains substantiels réalisés sur des travaux manuels à faible valeur ajoutée

## Producteur

## Distributeur



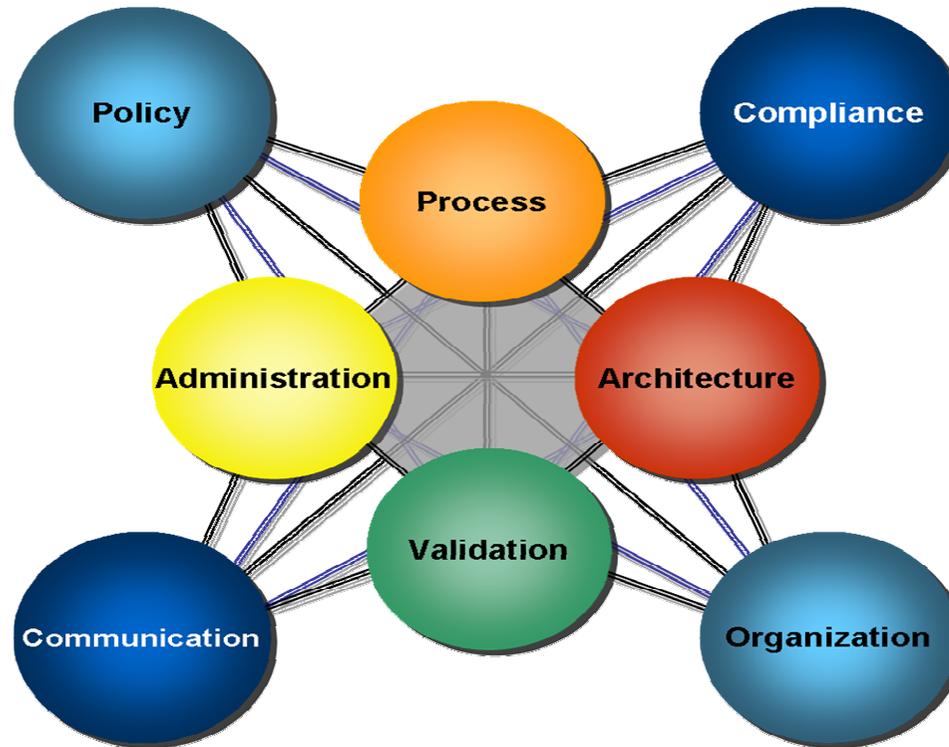
Le ROI est accentué par le recours à des solutions logicielles automatisant les travaux sur les données

Approche traditionnelle		
<b>30%</b> <b>Compréhension des sources de données</b>	<b>40%</b> <b>Nettoyage, standardisation, Gestion des données</b>	<b>30%</b> <b>Conversion, chargement Interfaces, Connectivité</b>
Effort largement manuel sur un faible pourcentage de données,	Effort le plus imprédictible. Varie grandement en fonction des types de données et des conditions de récupération. Reste dans tous les cas, la partie la plus importante d'un projet d'harmonisation/d'intégrité de données. Effort manuel à 100%. Peut impliquer plusieurs dizaines de personnes pour nettoyer manuellement les données et les aligner sur le référentiel cible.	Transformation et chargement des données. Traditionnellement l'importance de cette tâche est directement liée aux pbs de qualité de données et la charge est directement proportionnelle à celle de la phase de nettoyage et de standardisation des données.
Réduction de la charge sur la 1ère itération (logiciel vs coding manuel)		
Gains : 50-90%	Gains : 50-90%	Gains : 40-60%
<b>47-81% de gains sur la 1ère itération</b>		

**73-90% de gains sur les itérations suivantes et sur le roll-out par site**

Une méthodologie qui couvre les 3 dimensions majeures d'un projet d'intégrité de données : Technologies/Processus/Ressources

### IBM Information Integrity Framework



### IBM Information Integrity Method



Notre approche : une méthodologie supportée par un cadre de référence fonctionnel et technique

The Information Integrity Framework (IIF):

- **Information Integrity Policy** – Orientations stratégiques et opérationnelles de l'entreprise en matière d'intégrité de données.
- **Information Integrity Organization** – Structures d'administration technique et fonctionnelle nécessaires pour atteindre les objectifs du projet et maintenir sur la durée l'intégrité des données. Cela inclut par exemple, les processus de gouvernance des données et l'organisation des SLAs
- **Information Integrity Administration** – Maintenance et règles métier permettant de garantir la cohérence des définitions de données transversales
- **Information Integrity Architecture** – Données, applications, technologies contribuant à l'amélioration d'ensemble de la qualité et de l'intégrité de l'information dans l'entreprise et avec ses partenaires

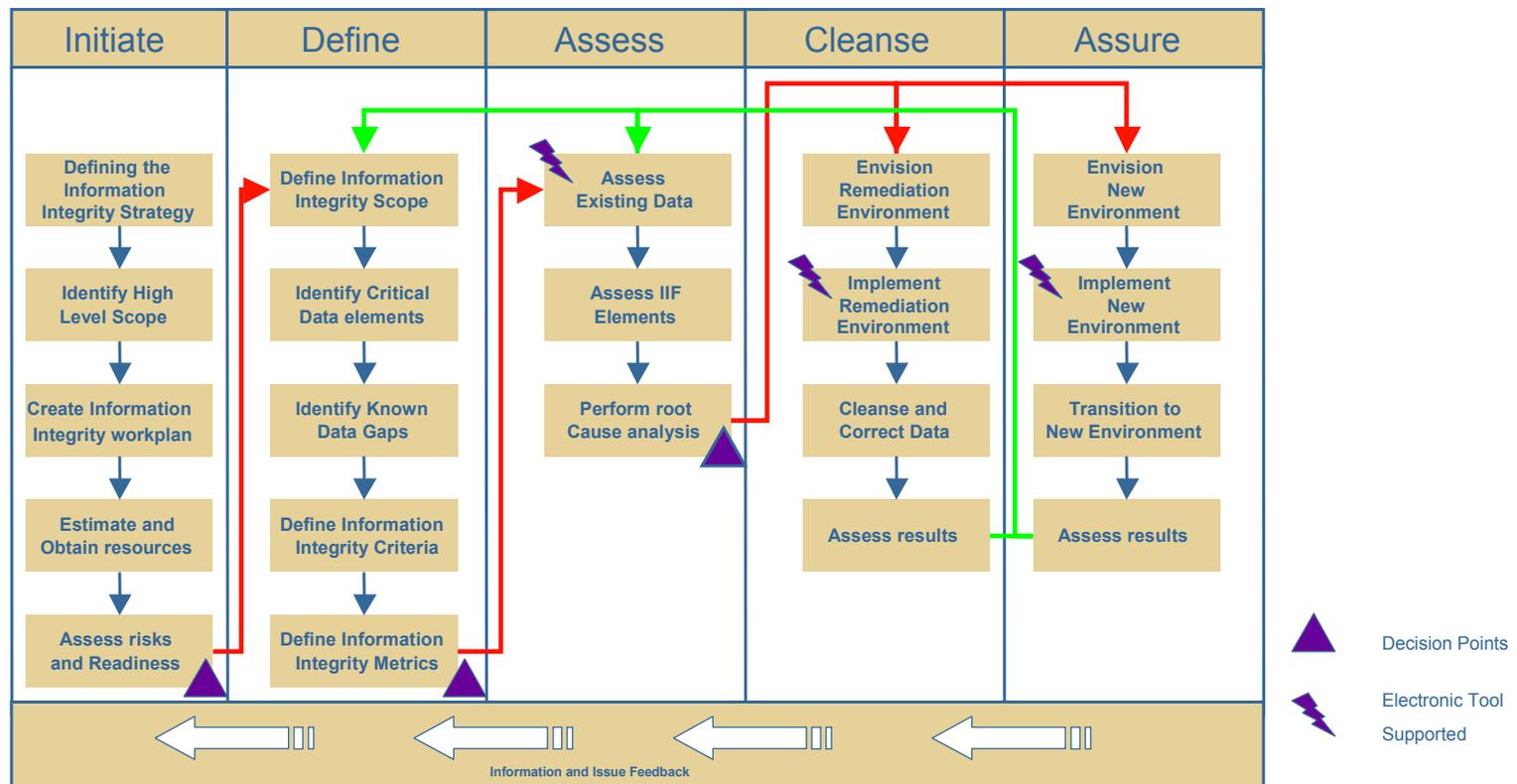
## Notre approche : une méthodologie supportée par un cadre de référence fonctionnel et technique

The Information Integrity Framework (suite):

- **Information Integrity Procedures** – Processus (systèmes et humains) concourant à l'atteinte des objectifs métier du projet
- **Validation** – Identification et définition des standards qualité attendus et des métriques d'évaluation de la performance
- **Communication** – Création et diffusion d'un plan de communication sur le projet à toutes les parties prenantes
- **Framework Compliance** – Evaluation de la pertinence du programme et de son adhésion afin d'identifier les actions correctives nécessaires (implication acteurs, granularité de l'analyse, stratégie de maintenance, etc,...)

Notre approche : une méthodologie supportée par un cadre de référence fonctionnel et technique

### The Information Integrity Process (IIP)



Notre approche : une méthodologie supportée par un cadre de référence fonctionnel et technique

### The Information Integrity Process (IIP):

- **Initiate** – Lancement, mise en place des outils et des plans projet décrivant sur la base des attendus stratégiques du projet l'ensemble des actions qui vont venir compléter/modifier les initiatives existantes à l'intérieur de l'entreprise (ex : complémentarité entre ce projet et la mise en oeuvre d'un package)
- **Define** – Définition des processus spécifiques, données, frontières organisationnelles et métriques concourant à l'intégrité des données transverses de l'entreprise
- **Assess** – Evaluation de l'environnement « données » et « métier » existant (utilisation de IIF) pour identifier les pbs relatifs aux données, processus, systèmes et structures organisationnelles. Cette phase inclut les tâches d'identification des sources données, d'analyse de la qualité des données, de validation des meta-data existants et de validation des règles métier
- **Cleanse** – Développement d'un environnement organisationnel et technique permettant d'améliorer sur la durée l'intégrité des données. Cette phase inclut les tâches de standardisation/matching et correction des données
- **Assure** – Mise en œuvre opérationnelle de l'environnement organisationnel et technique incluant notamment les aspects « normalisation », « transformation », « enrichissement des données », « clé unique d'identification », « développement des programmes d'alimentation » et « élaboration des règles métiers et techniques de gestion des données ».