



**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](mailto: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

SLOV

AI, INDO, PHI  
1189

SIN, MAL, S.KOR  
1188

IS  
Code : 21190

## 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.

# Que sont les Données Maîtres ?

## ■ Les données maîtres ne sont **PAS**

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

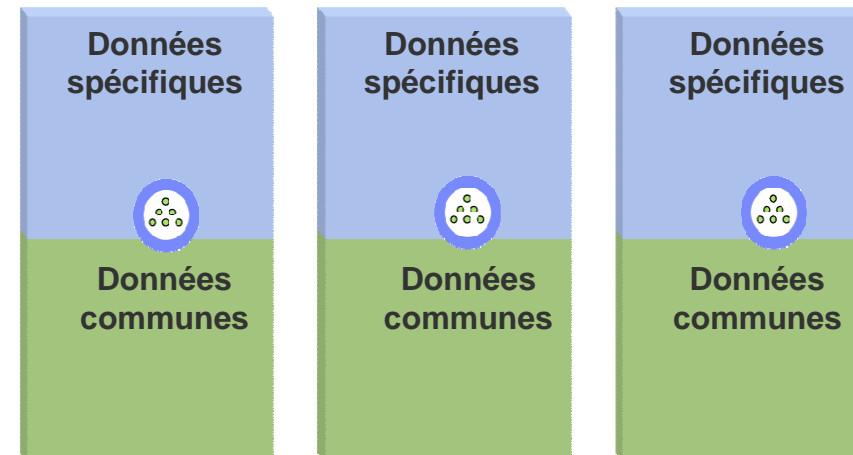
## ■ Les données maîtres **SONT**

- ▶ 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



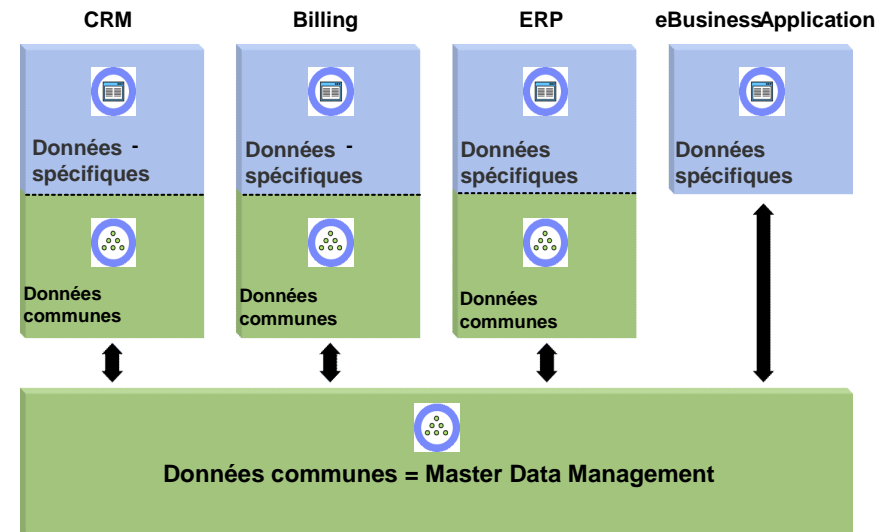
### Méthodes d'usage Master Data





## 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

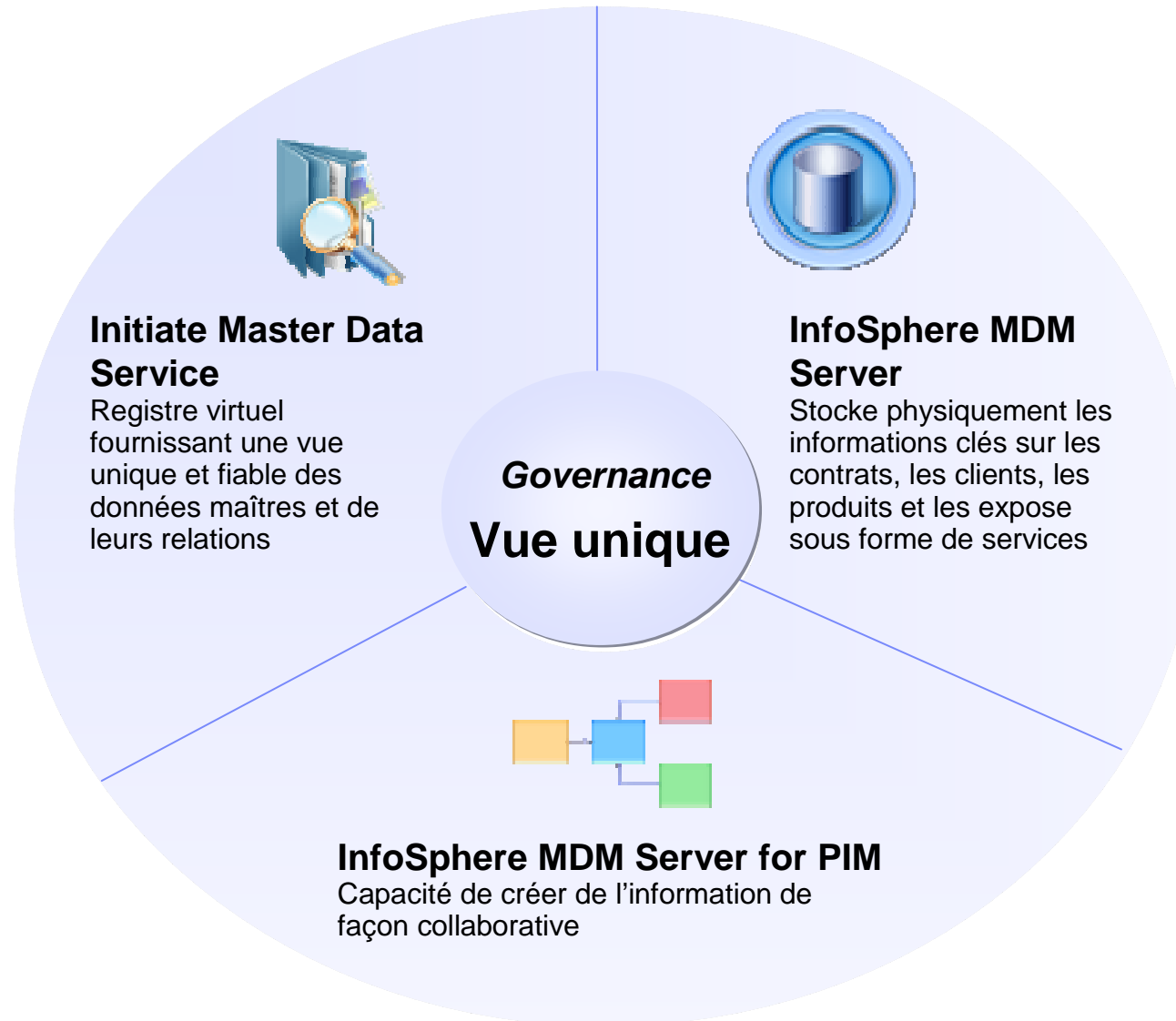
## ■ Multi-domaines transactionnel

- ▶ 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

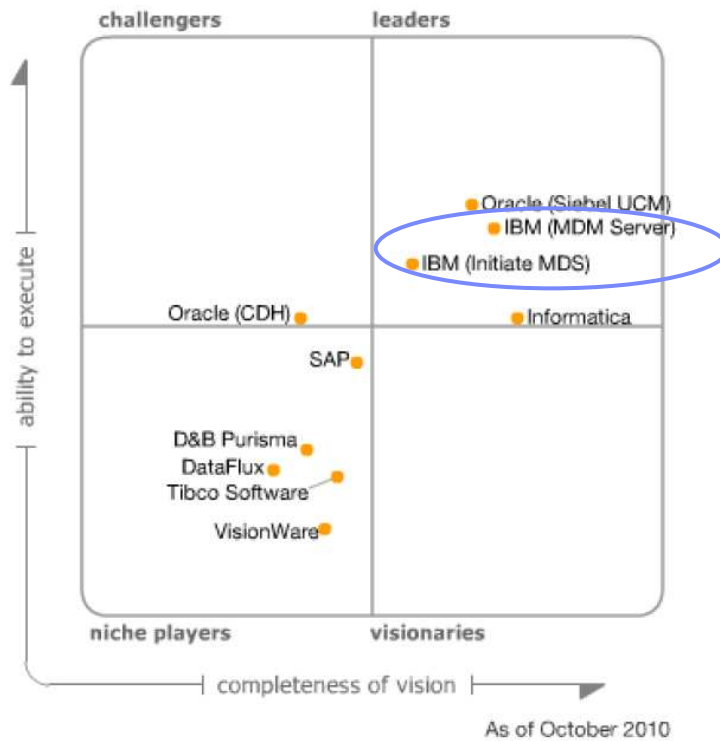
- ▶ Le référentiel maintient une vue consolidée sur les données présentes dans les systèmes sources

# IBM InfoSphere MDM Product Portfolio



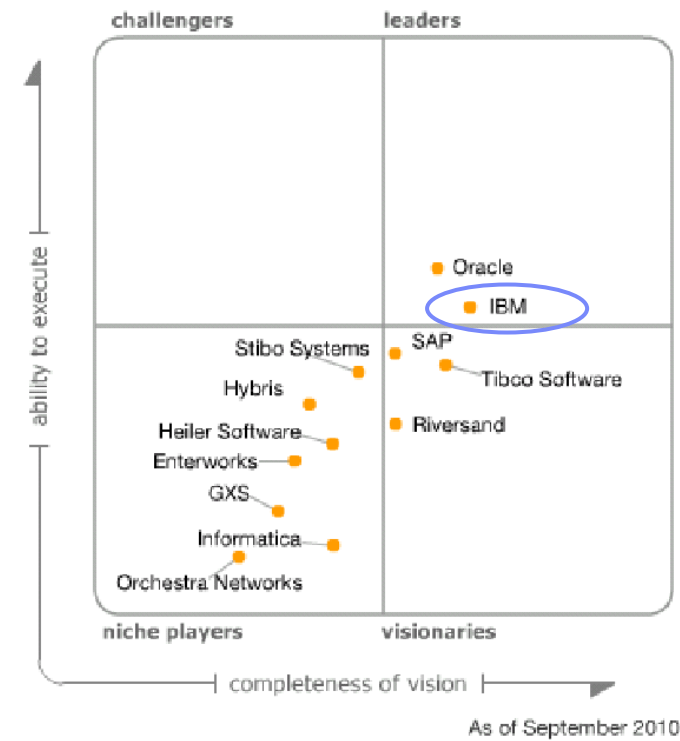
# Gartner Magic Quadrants 2010

## 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

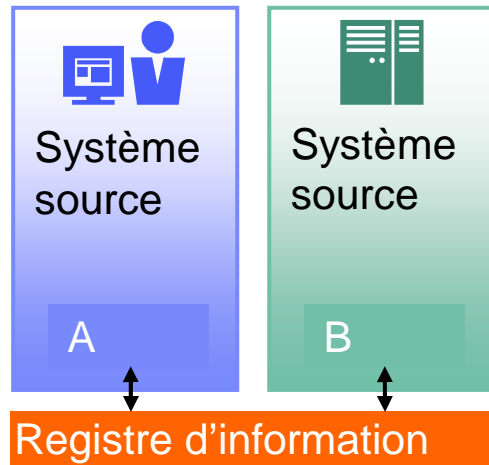
- Le MDM et ses enjeux
- Positionnement de l'offre MDM IBM
- ⇒ **Les composants de l'offre IBM**
  - ▶ **InfoSphere MDM Server**
  - ▶ **InfoSphere MDM Server for PIM**
  - ▶ **Initiate Master Data Service**
- Le voyage MDM





# Choisir la bonne solution MDM

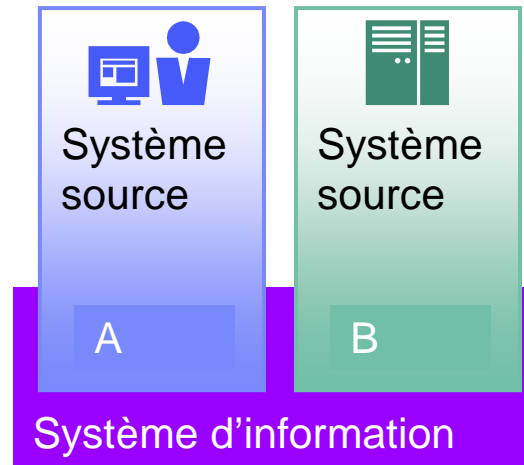
## Une vue unique virtuelle



### 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

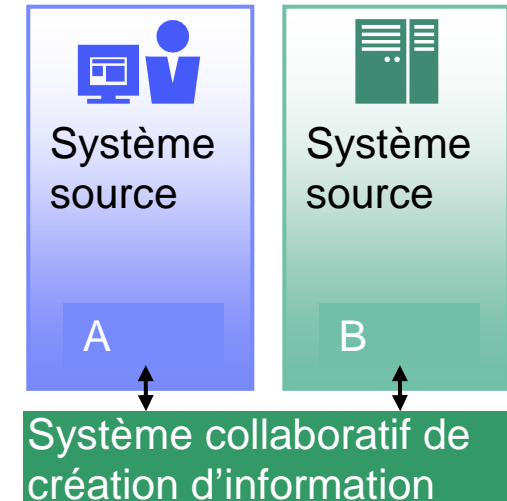
## Une vue unique physique



### MDM Server

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

## Une plateforme de création d'information



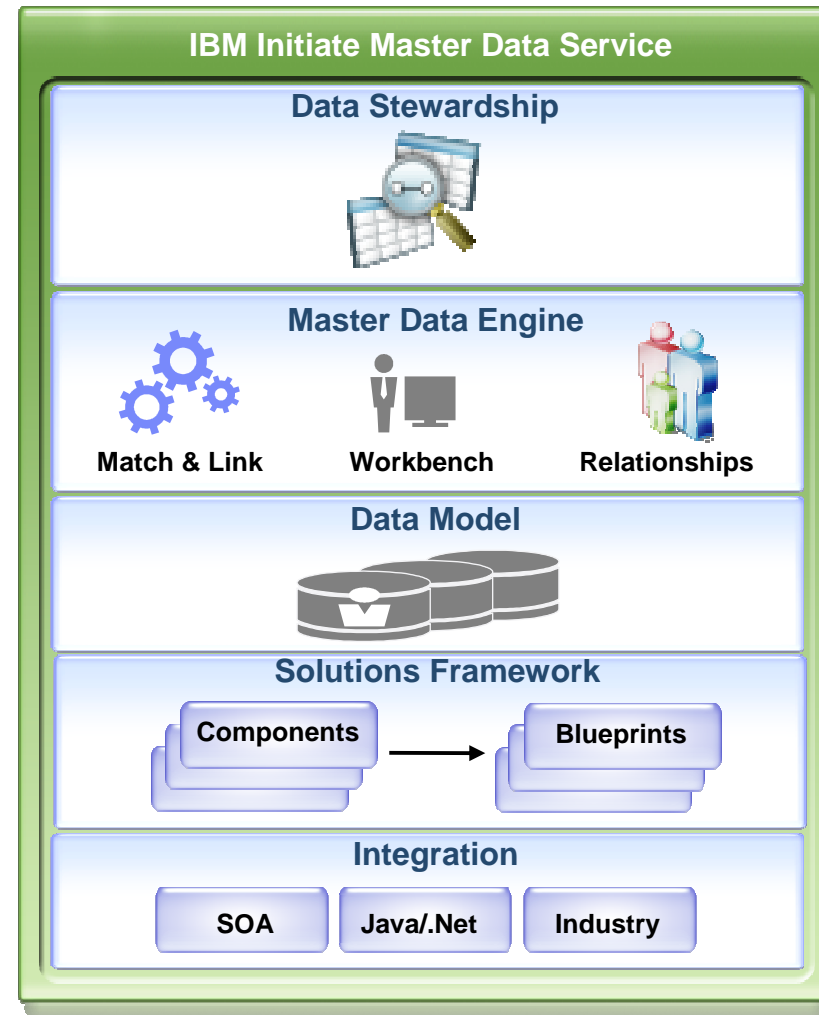
### MDM Server for PIM

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

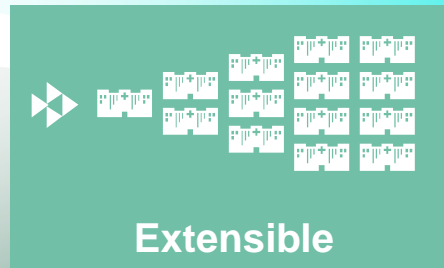


# Pourquoi choisir IBM® Initiate®?



## 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



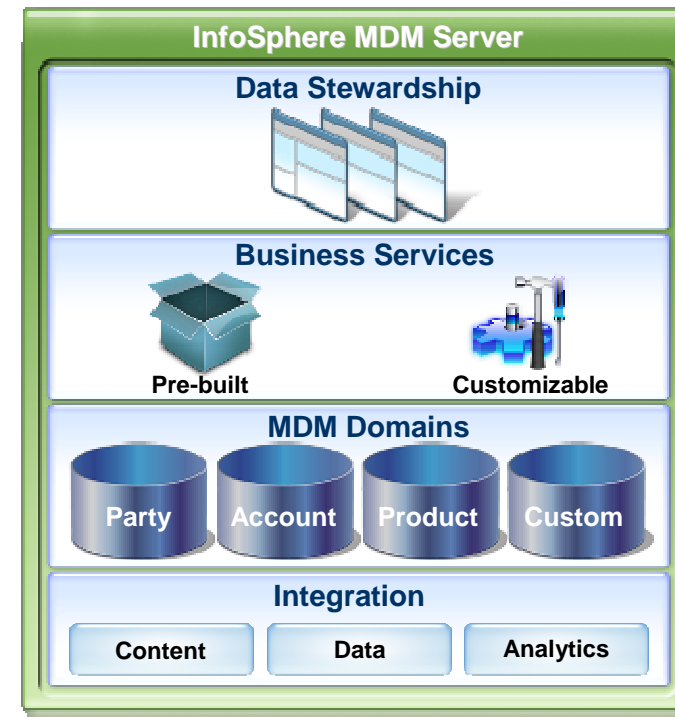
## Indépendant

- 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

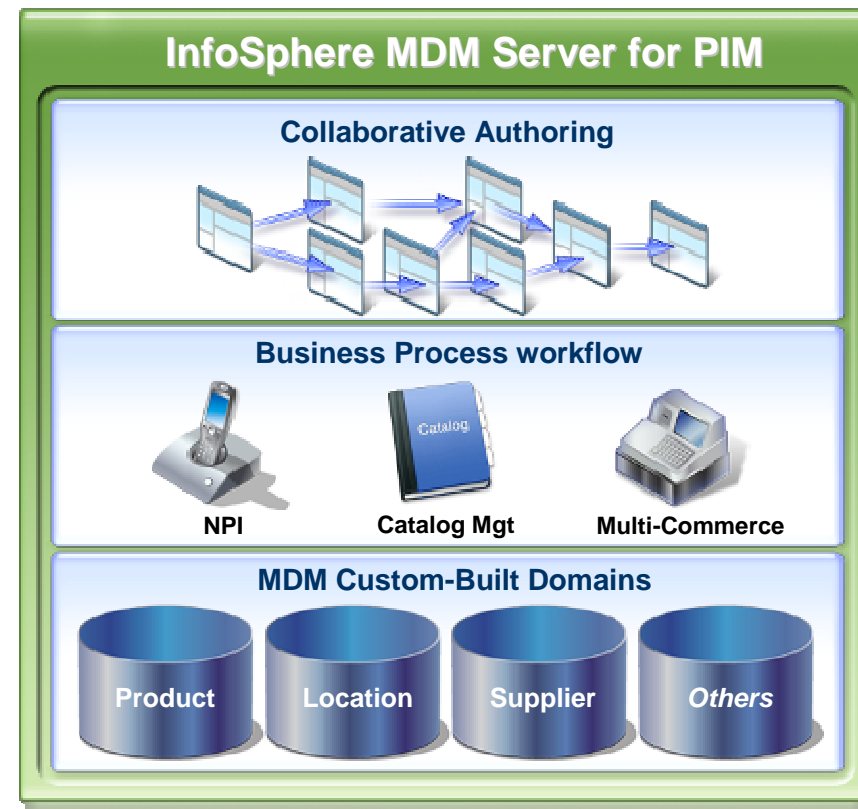
### Initiatives stratégiques

- 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



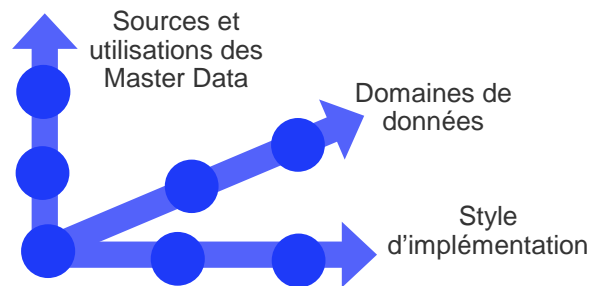
### Le voyage

**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](mailto:Vincent.Poncet@fr.ibm.com)**