

Donner les moyens à l'entreprise de résister à la crise

*Cinq façons pour le département informatique d'aider l'entreprise
à survivre à la crise*

LIVRE BLANC



Le présent document contient des informations confidentielles et exclusives d'Informatica Corporation. Il ne peut être copié, distribué, dupliqué ni reproduit de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite préalable d'Informatica.

Même si tout a été mis en œuvre pour garantir que les informations contenues dans ce document soient exactes et exhaustives, il est possible qu'il contienne des erreurs typographiques ou des inexactitudes techniques. Informatica ne saurait être tenu responsable des pertes résultant de l'utilisation d'informations figurant dans ce document. Les informations du présent document sont susceptibles de modification sans autre notification.

L'inclusion des attributs des produits étudiés dans ce document dans une quelconque version ou mise à jour d'un produit logiciel Informatica ainsi que le calendrier de sortie de ces versions ou mises à jour sont à la seule discrétion d'Informatica.

Protégé par les brevets américains suivants : 6,032,158 ; 5,794,246 ; 6,014,670 ; 6,339,775 ; 6,044,374 ; 6,208,990 ; 6,208,990 ; 6,850,947 ; 6,895,471 ; ou par les brevets américains en instance suivants : 09/644,280 ; 10/966,046 ; 10/727,700.

Édition publiée en février 2009.

Sommaire

Synthèse	2
La « To-Do List » de l'entreprise	3
Gérer la conformité	3
Réduire les risques	3
Se consolider pour croître	4
Connaître ses clients	4
Moderniser l'entreprise	4
Évaluer les alternatives	5
Codage manuel	5
Solutions ponctuelles	5
Avantages d'une plate-forme d'intégration de données	6
La plate-forme Informatica	6
Exploiter la puissance de la plate-forme	7
Réduire les coûts de conformité	7
Réduire et gérer les risques	7
Contribuer au succès des fusions & acquisitions	9
Fournir une vue unique	10
Investir de manière réfléchie dans des technologies nouvelles permettant de moderniser l'entreprise	11
Adopter la bonne stratégie	12
Conclusion	13

« Tout en surveillant attentivement l'économie, les entreprises les plus habiles chercheront à tirer le maximum de la technologie pour dépasser leurs concurrents et se frayer un chemin sur un marché difficile. La concurrence sera rude et plus que jamais, les entreprises vont devoir exploiter leurs informations pour avoir plus de visibilité, adapter rapidement leurs applications et leurs processus et optimiser ainsi leurs performances financières et opérationnelles. »

— Doug Henschen

*Intelligent Enterprise (à l'occasion de l'édition
2009 du Prix de la rédaction)*

Synthèse

Il existe une formule simple pour assurer la réussite d'une entreprise : investir dans des initiatives qui permettent de développer l'activité tout en réduisant ou en limitant les coûts. Dans un contexte économique solide, cette formule permet aux entreprises de prospérer. En revanche, dans un contexte économique difficile, elle leur permet de survivre.

Nous avons tous lu les titres des journaux et les rapports d'analystes. Tous sont unanimes : les budgets informatiques sont en chute libre. Mais les besoins des départements métiers, eux, ne diminuent pas. Bien au contraire, lorsque la conjoncture est mauvaise, leurs besoins ont tendance à augmenter.

En temps de crise, les entreprises doivent se recentrer sur les activités leur permettant de s'adapter et de réagir rapidement tant aux attaques de leurs concurrents qu'aux fluctuations du marché. Elles doivent saisir les opportunités qui les aideront à survivre à la récession et à en sortir renforcées.

La plupart des entreprises recherchent donc les moyens de mener leurs activités de manière plus habile. Pour cela, elles cherchent à rationaliser leurs opérations, à réduire les coûts et les risques et prendre le pas sur leurs concurrents. Cela se traduit par un certain nombre d'initiatives qui ont un point commun : toutes reposent fondamentalement sur les données.

En disposant en temps voulu d'informations précises et fiables, les entreprises peuvent plus promptement réagir et s'adapter et prendre des décisions pertinentes. Grâce à ces informations, elles peuvent également opérer plus efficacement et faire plus avec moins de moyens. Les données sont plus que jamais la clé du leadership sur un marché et, in fine, de la performance financière. En ayant accès à des informations complètes, cohérentes et actualisées, les entreprises peuvent transformer la crise actuelle en opportunité.

Concrètement, qu'est-ce que cela implique pour votre département informatique ? Cela signifie principalement deux choses. Tout d'abord, apprendre à faire plus (beaucoup plus) avec moins (beaucoup moins). De plus, le service IT doit examiner minutieusement chaque investissement technologique—actuel et futur—en se posant les questions suivantes—Est-ce que cet investissement permettra au service IT et à l'entreprise de fonctionner plus efficacement ? Contribuera-t-il à réduire les coûts ? Apportera-t-il rapidement une valeur tangible ? En quoi aidera-t-il l'entreprise à réussir ?

Dans les 12 à 24 mois à venir, de nombreuses entreprises vont concentrer leurs initiatives sur les cinq priorités suivantes :

1. Mieux gérer leur conformité avec un nombre croissant de réglementations sectorielles et financières complexes
2. Trouver des moyens pour réduire les risques et améliorer la gestion globale du risque
3. Maximiser la valeur des fusions, acquisitions et cessions
4. Trouver de nouveaux clients, fidéliser les clients existants et protéger leur clientèle contre la concurrence
5. Investir de manière stratégique dans les technologies offrant un retour sur investissement rapide et un faible coût total de possession

Ce Livre Blanc examine ces initiatives prioritaires et décrit les stratégies que les départements informatiques doivent déployer pour en assurer la réussite.

La « To-Do List » de l'entreprise

Dans les 12 à 24 prochains mois, les entreprises devront faire des choix difficiles. Elles devront se concentrer sur les activités qui leur permettront de résister à la crise économique et de marquer des points dès la reprise. Voici les points qui devraient figurer en tête des priorités de toutes les entreprises :

1. Gérer la conformité
2. Réduire les risques
3. Se consolider pour croître
4. Connaître ses clients
5. Moderniser l'entreprise

Gérer la conformité

L'une des conséquences certaines de la crise économique est le renforcement de la surveillance exercée par les autorités de contrôle. Comme de nombreuses entreprises américaines l'ont découvert au moment de la mise en place de la loi Sarbanes-Oxley de 2002, les nouvelles réglementations ont pour effet d'augmenter les coûts. D'après une enquête réalisée entre 2002 et 2006 par le Centre de Solutions Bancaires new-yorkais de Deloitte & Touche, les dépenses de conformité des entreprises interrogées ont augmenté plus vite – de 2,83 à 3,69 % – que leurs revenus nets, en raison des réglementations. L'étude a montré que l'une des principales raisons de cette hausse était qu'au lieu d'investir dans des technologies évolutives pour gérer la conformité, les entreprises avaient affecté à cette tâche des ressources humaines importantes.¹

Pour répondre aux exigences de reporting associées à des réglementations gouvernementales et sectorielles de plus en plus nombreuses et complexes, les entreprises doivent pouvoir accéder en temps voulu à des données fiables. Toute entreprise attend aujourd'hui de son département informatique qu'il identifie et mette en œuvre des technologies rentables, à même de lui fournir les informations exactes et cohérentes dont elle a besoin pour satisfaire aux exigences de conformité réglementaires actuelles et futures.

Réduire les risques

Dans un contexte de forte volatilité économique, il est de plus en plus indispensable que les entreprises mesurent, contrôlent et gèrent de manière proactive les multiples risques auxquelles elles sont exposées : risques financiers, risque de marché, risque de crédit, risques opérationnels. Elles doivent être en mesure de détecter et gérer les menaces potentielles, de même que les activités frauduleuses d'individus ou de groupes tentant de dissimuler ou de falsifier leur identité.

Une gestion efficace du risque exige des informations exactes, complètes et parfaitement actualisées. Les entreprises ne peuvent se permettre de récupérer les informations après de longs temps de latence, ni de travailler avec des données obsolètes. Elles doivent être capables de répondre aussi rapidement aux menaces qu'aux opportunités.

Pour soutenir leurs initiatives de gestion des risques, les entreprises demanderont de plus en plus à l'informatique de leur fournir en temps réel des informations complètes cohérentes, exactes et actualisées. En outre, la capacité à rechercher et à rapprocher les identités des individus et des entreprises dans de multiples systèmes, quelles que soient les langues utilisées, sera de plus en plus indispensable.

« D'après les conclusions d'un comité d'experts du Congrès, supervisant le plan de sauvetage financier entrepris par le gouvernement [américain], une meilleure régulation aurait permis d'éviter cette crise économique. Le comité a lancé un appel à propositions pour renforcer la surveillance du secteur financier par le gouvernement. « La crise actuelle ne doit être une surprise pour personne », a écrit le comité dans une version préliminaire de son rapport. Le système de régulation actuel n'est pas parvenu à gérer efficacement les risques, à exiger une transparence suffisante et à garantir l'équité des transactions. »

— Amit Paley

« Bailout Oversight Panel Calls for More Regulation », *The Washington Post*

28 janvier 2009

¹The Deloitte Center for Banking Solutions, « Navigating the Compliance Labyrinth: The Challenge for Banks », 2007.

Se consolider pour croître

À mesure que les entreprises s'adaptent au nouvel environnement économique, les consolidations deviennent incontournables. Certaines seront rachetées, d'autres se désengageront de leurs activités les moins performantes ou secondaires ; d'autres enfin fusionneront leurs opérations avec d'autres entreprises pour réaliser des économies d'échelle et se préparer pour la prochaine vague de croissance.

Les entreprises espèrent un retour sur investissement rapide de leurs fusions et acquisitions. Les départements informatiques jouent un rôle essentiel dans ces activités. Ils ont en effet pour mission d'évaluer et planifier les opérations de migration, de consolidation et de synchronisation des données et des applications des deux entités, afin que l'entreprise résultante puisse rapidement et pleinement les exploiter.

Connaître ses clients

Dans une économie dynamique, les clients peuvent partir aussi rapidement qu'ils arrivent. En période de crise, ils sont encore plus sélectifs dans le choix des entreprises auxquelles ils s'adressent. Pour survivre dans un marché très concurrentiel, les entreprises doivent mieux connaître leurs clients et comprendre leurs attentes.

Bien entendu, c'est une chose plus facile à dire qu'à faire. Les données clients sont dispersées dans divers systèmes créés à des époques différentes, par des développeurs utilisant des approches différentes. Les entreprises demandent à leur département informatique de réconcilier ces données disparates de façon à disposer d'une vue unique et unifiée de chaque client ou foyer. Elles peuvent ainsi réduire les coûts d'assistance, mener des campagnes de vente incitative et de vente croisée plus efficaces et améliorer leur taux de rétention de clientèle.

Moderniser l'entreprise

Pour supporter les processus et l'évolution des besoins métiers, les entreprises doivent souvent moderniser leurs applications métiers. Des investissements stratégiques dans les technologies appropriées sont à même de les aider à mener à bien leurs initiatives métiers présentes et à venir. C'est pourquoi elles se tournent vers de nouvelles technologies plus efficaces, offrant un retour sur investissement plus rapide et un coût total de possession plus faible.

Selon une récente étude d'IDC, les dépenses en applications SaaS (logiciel en tant que service), également appelées « services de cloud computing », connaissent une croissance cinq fois supérieure à celle des applications et systèmes traditionnels². Cette rapide croissance est facile à expliquer. Ces technologies sont faciles à installer et à utiliser ; elles sont de ce fait rapidement adoptées. Proposées sous forme d'abonnement mensuel ou annuel, elles sont d'autant plus attractives en période de difficultés économiques. De plus, comparées aux installations traditionnelles sur site, ces technologies se caractérisent par un coût total de possession beaucoup plus faible, ce qui donne la possibilité aux entreprises de réaffecter leurs ressources à des domaines plus stratégiques.

Cependant, alors qu'elles se tournent vers le cloud computing, les entreprises ont tendance à minimiser un facteur clé de réussite : les données. Les entreprises doivent pouvoir accéder aussi bien aux données qu'elles possèdent en interne qu'à celles qui sont hébergées chez leurs fournisseurs de services. Leur département informatique doit être en mesure de déplacer, répliquer et synchroniser les données des applications se trouvant au-delà des firewalls afin d'assurer leur intégration avec les autres les systèmes de l'entreprise.

Évaluer les alternatives

Dans une étude réalisée par PricewaterhouseCoopers, plus de 70 % des dirigeants interrogés déclarent que les données sont un des actifs les plus précieux de leur entreprise. Mais moins de la moitié d'entre eux estiment utiliser les données de manière efficace.³ A l'heure où les responsables informatiques s'interrogent sur les technologies dans lesquelles il faut investir, ils doivent garder à l'esprit la règle suivante : les technologies qui aident l'entreprise à mieux exploiter ses données sont des investissements qui méritent d'être considérés.

Comment le département informatique peut-il exploiter la puissance des données pour aider l'entreprise à opérer plus efficacement, garantir sa conformité avec les réglementations en vigueur, faciliter les fusions et les acquisitions, gagner des clients et les fidéliser ? Quelles sont les technologies qui lui permettent d'accéder, découvrir, nettoyer et intégrer toutes les données et de distribuer des informations fiables et actualisées à toute l'entreprise ?

Lorsque le département IT évalue les options technologiques possibles, il ne doit pas seulement prendre en compte le coût initial et les fonctionnalités de chaque technologie mais aussi sa capacité à apporter une valeur immédiate à l'entreprise grâce à des gains de productivité et à un coût de possession réduit.

Examinons à présent les deux approches les plus répandues en matière d'intégration de données : le codage manuel et le recours à des solutions ponctuelles.

Codage manuel

Très couramment utilisé, le codage manuel est un moyen apparemment simple, rapide et peu coûteux de boucler un projet informatique. Mais est-ce vraiment le cas ?

Voici en quels termes un rapport de Forrester Research présente les inconvénients du codage manuel.

« Les architectes en intégration considèrent souvent le développement de code personnalisé comme le moyen le plus rapide et le moins coûteux de créer des fonctionnalités d'intégration de données. Cependant, les coûts de maintenance à long terme du code personnalisé et le faible taux de réutilisation inhérent à cette approche les conduisent à reconsidérer cette hypothèse. Aujourd'hui, la complexité des besoins d'intégration de données exige de l'entreprise des données de meilleure qualité ainsi que de solides fonctionnalités de gestion de métadonnées et d'audit. Dans des écosystèmes informatiques hétérogènes, ces qualités sont indispensables pour respecter des contrats de niveau de service. »⁴

Le codage manuel manque fondamentalement de souplesse. Si votre département informatique n'a qu'un seul projet d'intégration à gérer, cette rigidité ne posera sans doute pas problème. Mais qu'en est-il si, comme c'est très probable, il doit répondre à de nouveaux besoins ? Imaginons par exemple que votre entreprise rachète une société. Comment allez-vous vous y prendre pour intégrer les données de cette dernière avec celles de votre data warehouse ? Les données viennent bien entendu de systèmes différents et leur qualité est sujette à caution. Ce nouveau projet d'intégration est complexe et nécessite un recodage intégral.

Pour répondre aux nouvelles exigences métiers, les départements informatiques doivent investir dans des approches souples, permettant d'exploiter ce qui a déjà été développé au lieu de repartir de zéro à chaque nouveau projet d'intégration.

Solutions ponctuelles

Certains départements informatiques utilisent les outils spécifiques fournis par les éditeurs de logiciels pour construire des solutions d'intégration de données répondant aux demandes d'un département ou à des besoins immédiats. Si de telles solutions donnent au département informatique un certain niveau de contrôle sur les données, les gains de productivité initiaux disparaissent devant les inconvénients à plus long terme.

En effet, les solutions ponctuelles ne permettent pas de réutiliser les compétences et développements existants. De plus, le fait de combiner plusieurs produits aboutit souvent à la création d'un système fragile, où toute modification au niveau d'un point d'intégration peut provoquer des dysfonctionnements à un autre niveau.

³ PricewaterhouseCoopers' Management Barometer, 2006.

⁴ Forrester Research, « 2009 Update: Evaluating Integration Alternatives for Enterprise Architecture Professionals », 26 janvier 2009.

« Les départements informatiques considèrent de plus en plus les approches réactives et non-coordonnées qu'ils ont utilisées pendant des années comme des obstacles à l'amélioration de leur capacité à répondre aux pressions des départements métiers et à maîtriser la marée d'informations qui pénalise leur efficacité opérationnelle. L'absence d'outils intégrés les empêche de répondre efficacement à l'évolution des besoins métiers, de savoir comment, quand et par qui l'information est produite et consommée, et d'avoir de la visibilité sur la gouvernance de ces processus. »

— Eric Thoo, Ted Friedman,

Donald Feinberg et Mark A. Beyer,

« Gartner Predicts 2009: Technology Changes

Will Shape the Future of

Data Management and Integration »

12 décembre 2008

Avantages d'une plate-forme d'intégration de données

En matière d'intégration de données, les approches traditionnelles ont généralement pour conséquence :

- Des processus redondants
- Une sous-utilisation des ressources
- Des coûts d'infrastructure, de développement, de support, de maintenance et de gestion du changement plus élevés

Les départements informatiques ont besoin de moyens plus efficaces pour tirer parti de tous les systèmes et applications existants et exploiter les données qui y sont enfermées, tout en réduisant les coûts de maintenance des interfaces d'intégration.

Ils ont besoin d'une approche plus structurée de l'intégration de données. En normalisant les technologies utilisées pour l'intégration de données, en définissant des méthodologies et des processus communs, en développant des compétences réutilisables, les départements informatiques peuvent réduire les coûts, accélérer la livraison des projets et mieux répondre aux besoins de l'entreprise.

Pour faciliter cette approche, encore faut-il choisir la bonne plate-forme d'intégration de données. Cette plate-forme doit fournir toutes les technologies nécessaires pour découvrir, accéder, nettoyer, intégrer et distribuer des données fiables et actualisées, réutilisables pouvant être réutilisées dans de multiples initiatives et processus métiers.

Dès le premier projet, une plate-forme d'intégration de données contribue à diminuer les coûts en :

- réduisant la complexité des développements,
- optimisant la productivité,
- facilitant la collaboration au sein des équipes informatiques et le reste de l'entreprise,
- accélérant ainsi la livraison des projets.

Au fil du temps et des projets, la valeur apportée par la plate-forme augmente. Comme la plate-forme garantit une approche homogène et cohérente de l'intégration de données, les départements informatiques ont la possibilité de réutiliser les processus, la technologie, les collaborateurs et leurs compétences dans de nombreux projets.

En investissant dans une plate-forme d'intégration de données, les départements informatiques peuvent commencer de manière modeste, à obtenir une valeur ajoutée immédiate, puis monter rapidement en puissance pour répondre à des besoins métiers plus nombreux et variés, tout en continuant à réduire les coûts.

La plate-forme Informatica

Informatica, leader des fournisseurs de solutions d'intégration de données, propose précisément une plate-forme de ce type. La plate-forme Informatica permet aux départements informatiques d'accéder à tous les types de données et de découvrir, nettoyer, intégrer et distribuer ces données à tout moment et à tous les niveaux de l'entreprise.

La plate-forme Informatica est :

- **complète.** La plate-forme Informatica intègre et livre en temps voulu des données fiables à tous les niveaux de l'entreprise étendue : à l'intérieur du firewall, aux partenaires B2B (clients, fournisseurs partenaires commerciaux...) ; aux fournisseurs de services outsourcés (outsourcers de processus métiers, fournisseurs SaaS et outsourcers IT).
- **unifiée.** La plate-forme Informatica vous simplifie la vie, grâce à une plate-forme unique offrant toutes les fonctionnalités nécessaires pour supporter les rôles des différents intervenants (analystes métiers, gestionnaires de données, architectes et développeurs) et prendre en charge tous les types de projets de qualité et d'intégration de données que vous devez mettre en œuvre.
- **ouverte.** La plate-forme Informatica est ouverte et conçue pour fonctionner avec tous les systèmes et processus qui existent aujourd'hui dans votre entreprise ou qui existeront demain.
- **économique.** La plate-forme Informatica a démontré sur des milliers de déploiements sa capacité à réduire le coût total de possession et à aider les départements informatiques à faire plus et mieux avec moins de moyens.

Exploiter la puissance de la plate-forme

Voyons à présent de quelle manière les départements informatiques peuvent exploiter la puissance d'une telle plate-forme d'intégration de données pour aider leur entreprise à conduire avec succès ses cinq initiatives prioritaires.

Réduire les coûts de conformité

Pour se conformer aux exigences de reporting de réglementations sectorielles et gouvernementales de plus en plus nombreuses et complexes, le département informatique doit fournir aux différents départements métiers un accès temps réel à des données complètes et exactes. En permettant de retracer de manière fiable l'origine des données, leur signification et leurs évolutions au fil du temps, une plate-forme d'intégration de données peut considérablement aider le département informatique à réduire les coûts de conformité réglementaire.



Rabobank

Fort de 180 bureaux indépendants, d'une organisation centrale supportant les banques coopératives et d'une entité distincte traitant les demandes de prêt immobilier, le groupe de services financiers néerlandais Rabobank était aux prises avec un environnement technologique particulièrement complexe.

Les différents systèmes d'exploitation étaient incapables de communiquer directement les uns avec les autres. Pour y remédier, le Groupe consacrait beaucoup de temps et d'argent à la création et à la maintenance des interfaces.

Les systèmes n'étaient disponibles que la moitié du temps pour assurer le traitement des requêtes.

Générer les rapports de gestion était un processus lourd, long et fastidieux. Les techniciens devaient récupérer manuellement les données des divers systèmes pour en vérifier l'exactitude. Faute d'une vue exhaustive des connexions, ou « chaînes de données », développées entre les systèmes, il était impossible de connaître l'impact que les modifications affectant un système pouvaient avoir sur les autres. Soumise à une surveillance accrue des autorités de contrôle, l'entreprise s'est à juste titre inquiétée de la qualité des données hébergées dans ses différents systèmes.

La plate-forme Informatica a permis à la direction informatique de fournir à l'entreprise la qualité de données et la visibilité dont elle avait besoin et lui a, de plus, apporté des avantages considérables en termes de coût et de productivité. Rabobank a utilisé la plate-forme d'intégration de données pour créer un hub centralisant la gestion des données. Grâce à la plate-forme Informatica, les équipes informatiques ont été en mesure de réutiliser les données sur de nombreux systèmes. La rationalisation des chaînes de données et la réduction du nombre d'interfaces nécessaires ont rendu les développements plus rapides, plus faciles et, par conséquent, moins onéreux. Chaque chaîne demande ainsi moins de personnel. Les services informatiques de Rabobank ont pu réduire de 40 % les coûts de développement des 100 chaînes de données qu'ils gèrent – soit une économie de plus d'un million d'euros par an.

Réduire et gérer les risques

Dans son rapport « Demystifying Enterprise Risk Management », Forrester Research utilise la métaphore de l'iceberg pour montrer qu'une grande partie des risques auxquels une organisation est exposée est immergée et donc invisible.⁵ Dans certains cas, le risque est caché simplement parce que les données qui permettraient de l'identifier se trouvent dans des silos qui ne communiquent pas entre eux. Souvent, les données ne sont pas totalement exactes et/ou ne sont pas distribuées assez rapidement pour permettre aux décideurs d'identifier le risque et de prendre les mesures nécessaires. Dans d'autres cas, les solutions de Risk Management en place ne sont pas en mesure de gérer la complexité des sources, des formats et des latences des données et ne peuvent donc pas fournir à l'entreprise une vue complète des risques auxquels elle est exposée.

En donnant une image précise et exhaustive des risques, une plate-forme d'intégration de données permet au département informatique d'aider l'entreprise à réduire et mieux gérer ses risques.

En voici quelques exemples.

⁵ Forrester Research, « Demystifying Enterprise Risk Management », 8 novembre 2007.



State Auto Insurance Companies cherchait à réduire ses risques de souscription. La compagnie devait s'assurer de l'exactitude des adresses des assurés fournies aux agents d'assurance indépendants et aux actuaires. L'objectif était d'affecter les codes PPC (Public Protection Classification) adéquats.

En utilisant la plate-forme Informatica pour créer deux services de données Web, accessibles à la fois par les agents externes et les employés, le département informatique de State Auto a rapidement été en mesure de livrer les données temps réel dont la compagnie avait besoin pour réduire ses risques de souscription.

Le premier de ces services de données valide les adresses des clients en utilisant les codes postaux normalisés en vigueur aux États-Unis. Incorporé dans le portail destiné aux agents de State Auto, ce service permet aux 22 000 agents indépendants de la compagnie de saisir des informations sur les polices d'assurance et de fournir à leurs clients des devis en temps réel.

Le deuxième service valide les codes PPC (Public Protection Classification) à partir d'une source de données ISO. Ce service garantit que le montant de la prime d'assurance a été calculé en utilisant l'adresse et le code PPC appropriés. De ce fait, le calcul des primes d'assurance est exact et les agents ne perdent plus de temps à rechercher ou à saisir ces informations. Cette opération est réalisée automatiquement lorsqu'ils entrent les données de l'assuré.

La plate-forme Informatica a fourni au département informatique de State Auto un environnement de services de données permettant de réutiliser les éléments existants et de déployer rapidement d'autres services Web. Basés sur des standards, ces services de données peuvent être utilisés seuls ou associés pour créer des applications avancées. Le département informatique a déjà créé trois services de données et les a réutilisés de manière efficace dans des applications critiques.

« Grâce aux améliorations que nous avons implémentées, nous finalisons les projets plus rapidement et avec moins de corrections », déclare Stephanie Hansen, analyste-programmeur senior chez State Auto. « Voyant ce que nous avons réussi, d'autres personnes du département nous demandent comment elles pourraient exploiter les services Web que nous avons développés. Elles nous soumettent également de nouvelles idées que nous mettrons en œuvre à plus ou moins long terme. »



Pour la compagnie d'assurance The Hartford l'audit était un processus complexe, consistant à examiner des milliards de transactions pour vérifier leur exactitude et leur valeur en dollar. Le service Audit de la compagnie stockait les informations sur les bénéficiaires dans un fichier plat. Les informations intégrées chaque semaine comprenaient les noms et les adresses, mais ces données se trouvaient dans des champs non-formatés et leur suivi faisait appel à des méthodes longues et coûteuses. Ainsi, une recherche destinée à analyser les activités associées à seulement 25 noms sur cinq ans a coûté 100 000 dollars à la compagnie.

Un jour, l'alarme a été donnée : un client était soupçonné d'établir des chèques frauduleux pour son propre compte. Un rapport ultérieur a montré que cet individu possédait presque 106 000 dollars en chèques illégaux. Personne n'était informé de l'ampleur des transactions illégales commises par cet individu. La compagnie a alors réalisé qu'elle avait besoin d'une méthode plus efficace pour identifier les personnes impliquées dans des fraudes.

Le département informatique de The Hartford a découvert qu'une partie de la plate-forme Informatica lui permettait d'effectuer des recherches et des rapprochements très précis sur de gros volumes de données d'identité. Grâce aux fonctionnalités de recherche phonétique, un enquêteur pouvait retrouver le nom suspecté. « C'était comme gagner le jackpot sur une machine à sous », déclare John Klarquist, Directeur de l'audit technique chez The Hartford.

Aujourd'hui, la plate-forme d'intégration de données fonctionne sur le LAN et les auditeurs n'ont même plus besoin de connaître l'orthographe exacte des noms recherchés. C'est une avancée considérable par rapport au système précédent qui demandait d'entrer de multiples variantes orthographiques. La plate-forme a été rentabilisée dès le premier mois. « Nous l'utilisons à présent avec les auditeurs et les enquêteurs », précise J. Klarquist, « et nous pouvons aussi aider les équipes des départements métiers en exécutant les rapports spécifiques dont elles ont besoin. »

Contribuer au succès des fusions & acquisitions

Les entreprises s'attendent généralement à ce que leurs fusions & acquisitions produisent des résultats positifs dans un délai de 12 à 18 mois. Les départements informatiques jouent un rôle décisif dans la réussite de ces opérations. C'est à eux qu'il revient de consolider les systèmes et de récupérer les données de façon à accélérer le retour sur investissement des fusions-acquisitions.

Cette intégration est une tâche éminemment complexe car les équipes informatiques doivent alors gérer des quantités phénoménales de données :

- Données de centaines voire milliers de sources distinctes
- Données dans des formats impénétrables
- Données dispersées dans des feuilles de calcul ou stockées de manière aléatoire sur les postes de travail
- Données « sales »
- Données introuvables
- Données que personne ne parvient à comprendre ou à expliquer

De nombreuses entreprises ratent la première étape décisive d'une fusion et acquisition, à savoir la migration des données d'un système vers un autre. Bloor Research présente des chiffres alarmants :

- Plus de 80 % des projets de migration de données échouent ou dérapent.
- 64 % de ces projets sont livrés avec retard.
- 37 % dépassent le budget alloué.⁶

Lorsque le projet de migration de données échoue, les initiatives de consolidation de systèmes ou d'intégration de processus métiers échouent elles aussi. Conséquence : les résultats attendus par les dirigeants et les actionnaires en termes de gain d'efficacité opérationnelle ou d'augmentation de chiffre d'affaires tardent à se concrétiser. Dans le pire des cas, Wall Street déplore une transaction ratée de plus et le cours de l'action s'effondre.

Les directions informatiques ont besoin de moyens plus efficaces pour faire face aux fusions et acquisitions. Une plate-forme d'intégration de données peut être leur meilleur allié.



Depuis sa fusion avec le géant Associated British Foods, il y a 13 ans, ACH Food Companies a acquis un certain nombre de sociétés et de marques alimentaires bien établies et a doublé ses ventes.

ACH était très focalisé « business » – augmentation des volumes de ventes et des marges – mais n'utilisait guère la technologie pour dynamiser ses activités. Cette entreprise qui pesait 1,1 milliard de dollars s'appuyait sur une équipe informatique de seulement 15 personnes. Quand ACH rachetait une société, la seule chose que son équipe informatique pouvait faire était de rabouter les systèmes tant bien que mal. Les données de la société acquise étaient simplement rentrées dans le système existant, généralement dans un silo séparé. Le développement reposait toujours sur des interfaces de point à point et la documentation brillait par son absence.

Lorsque, malgré son faible effectif, l'équipe informatique d'ACH a été chargée de l'implémentation d'un ERP, il lui a fallu migrer les données de ses systèmes hétérogènes vers SAP. Pour ce projet, l'équipe s'est appuyée sur la plate-forme Informatica.

Le projet a été une complète réussite. Grâce aux puissantes fonctionnalités de profilage, de nettoyage et de rapprochement de données de la plate-forme, l'équipe informatique a pu réduire à 5 000 les 25 000 contacts « expédier à » qui figuraient dans ses données existantes. Les fournisseurs pris en charge par le système sont, quant à eux, passés de 16 000 à 8 000.

Mais selon l'équipe informatique, la plate-forme Informatica a fait bien plus que simplement faciliter la migration des données. Elle lui a permis d'accompagner véritablement la stratégie de fusion-acquisition de l'entreprise – conséquence heureuse du choix d'une plate-forme parfaitement adaptée à ces situations.

⁶ Bloor Research, « Data Migration in the Global 2000 », septembre 2007.

Le fait de pouvoir accéder aux données de n'importe quel système métier et de pouvoir, quel qu'en soit le format, les intégrer et les distribuer en temps voulu dans toute l'entreprise a transformé du tout au tout la capacité d'ACH à acquérir et intégrer d'autres entreprises. De l'avis de Donnie Steward, DSI d'ACH, la plate-forme Informatica « est idéale pour extraire et rapatrier les données de sources tierces. Les rachats d'entreprises sont toujours un défi, mais grâce à Informatica, il nous faut maintenant 4 mois au lieu de 9 pour intégrer les systèmes des entités acquises. Cette intégration accélérée permet à ACH de valoriser plus rapidement les sociétés acquises et de rentabiliser plus vite ses investissements. »

Fournir une vue unique

Nouer et entretenir une relation client sur le long terme demande à l'entreprise d'avoir une connaissance approfondie de ses clients. Elle doit savoir non seulement qui ils sont, où ils vivent, quels produits ils achètent et pourquoi, mais aussi ce qu'ils ont acheté dans le passé et ce qu'ils sont susceptibles d'acheter dans le futur.

Selon un rapport de McKinsey, « les nouveaux modes d'exploitation des informations » sont une des huit tendances à ne pas négliger en matière de technologie d'entreprise. Le rapport précise que « la quantité d'informations et la capacité des responsables à les utiliser ont littéralement explosé – non seulement dans les processus internes mais aussi dans les relations avec les clients. Plus l'entreprise en sait long sur ses clients, plus elle est à même de créer les offres qu'ils attendent, de leur adresser des messages ciblés auxquels ils répondent et de retirer de la valeur des offres qu'elle leur a fait. »⁷

Dans la plupart des entreprises, les données clients sont disséminées dans les multiples bases de données supportant les différentes activités en rapport avec les clients telles que la facturation, l'expédition ou le marketing. Pour corser le problème, chaque base stocke les données dans son propre format, généralement différent de celui des autres bases de données. C'est pourquoi il est pratiquement impossible d'avoir une vue réellement exhaustive des clients.

Une plate-forme d'intégration de données fournit aux départements informatiques un moyen économique et productif pour créer une vue unique, exacte et cohérente des données clients. Cette vue unique repose sur une grande diversité de types de données venant, selon des temps de latence différents, de multiples sources et emplacement.



AGL Resources est l'un des principaux distributeurs de gaz naturel des États-Unis. Pour accroître sa pénétration sur le marché du gaz naturel, l'entreprise avait besoin de connaître et comprendre les modèles et les tendances de consommation de 2,3 millions de clients.

À l'aide de la plate-forme Informatica, le département informatique a développé une vue intégrée et unifiée de toutes les informations clients, apportant des bénéfices significatifs tant à l'informatique qu'aux départements métiers. Côté informatique, le temps de traitement a été amélioré de 400 % et la productivité a fait un bond spectaculaire. L'équipe a constaté de nettes améliorations en termes de performance, de fiabilité, de gestion des métadonnées et de facilité d'utilisation. L'investissement dans la plate-forme a été rentabilisé en un an.

Côté métiers, le fait de disposer d'une vue unique des clients a incité l'entreprise à modifier totalement son modèle de facturation. Elle est ainsi passée d'une facturation forfaitaire à un modèle basé sur l'utilisation.



KPN, entreprise néerlandaise de télécommunications fixes et mobiles, avait besoin de données fiables et temps réel pour alimenter et améliorer l'efficacité opérationnelle de ses programmes clients frontaux. L'organisation informatique de KPN a investi dans

la plate-forme Informatica et cet investissement a eu un impact considérable sur les activités métiers.

En effet, l'interaction en temps réel entre les systèmes cibles a accéléré les délais de mise en place des initiatives marketing et commerciales. La gestion automatisée et l'amélioration de la qualité de données ont dopé la productivité organisationnelle. Le service client s'est amélioré et avec lui, le taux de satisfaction client. La plate-forme d'intégration de données devrait permettre à KPN de :

- accroître de 5 % le revenu moyen par utilisateur
- réduire la perte de clients de 10 % par an
- réduire de 10 % le temps passé par les équipes du centre d'appels pour traiter chaque appel

Investir de manière réfléchie dans des technologies nouvelles permettant de moderniser l'entreprise

Les applications SaaS s'imposent de plus en plus comme une alternative intelligente aux applications traditionnelles sur site. Leur facilité de déploiement se traduit par un retour sur investissement plus rapide. En outre, comparées aux installations sur site, elles se distinguent par un coût total de possession beaucoup plus bas, donnant aux entreprises la possibilité d'affecter leurs ressources à d'autres domaines.

Cependant, lorsqu'une entreprise investit dans des applications SaaS, il est indispensable que le département informatique soit en mesure de garantir l'accès aux données résidant dans le « cloud » et de garder ces données sous contrôle. Une plate-forme capable d'intégrer et de distribuer des données fiables et actualisées à l'entreprise étendue – au-delà des pare-feu de l'entreprise, jusqu'aux outsourceurs et fournisseurs d'applications SaaS – permet aux organisations informatiques de mieux tirer parti des technologies de cloud computing, sans perdre le contrôle de leurs données.



Les départements de télévente et de publicité en ligne du site de recherche d'emplois Monster.com utilisaient la plate-forme Force.com de salesforce.com. En vue d'optimiser les prises de décisions des responsables financiers et marketing

de sa division MonsterTRAK, l'entreprise a chargé son équipe informatique d'étendre l'interface familière de salesforce.com à ces utilisateurs. L'objectif était de leur donner les moyens d'effectuer des manipulations complexes sur les données relatives au service client, à la facturation et aux performances du site Web – sans faire appel aux administrateurs de bases de données surchargés de travail.

Pour l'équipe informatique, ce projet s'accompagnait d'un défi de taille : migrer quotidiennement les données du data mart Oracle de MonsterTRAK vers Force.com ; s'assurer que les données restent accessibles et sous le contrôle de MonsterTRAK ; Faire tout cela rapidement, à moindre coût et pratiquement sans assistance.

Un analyste système a alors découvert que la plate-forme Informatica était disponible sous forme de service d'intégration de données « à la demande ». Cette offre SaaS d'Informatica permettait notamment d'automatiser les tâches d'intégration sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle. Elle a permis à cet analyste de créer des mappings, transformer les données, fusionner des champs, tester les résultats et produire des rapports et des tableaux de bord pertinents, le tout en moins de deux semaines. Aujourd'hui, grâce à cette plate-forme, il est en mesure de gérer seul l'avalanche de données quotidienne de MonsterTrak.

Les utilisateurs métiers n'ont pas à se préoccuper de la mécanique complexe de ce processus. Ils savent seulement qu'ils ont désormais accès à des informations complètes et à jour via leur application salesforce.com.

« D'ici à la fin 2012, 50 % des entreprises utilisant des applications de cloud computing connaîtront de fortes perturbations dans leurs activités en raison d'une gestion et d'une intégration peu rigoureuses des données externes. Pour limiter les carences d'information liées à l'utilisation d'applications SaaS, les entreprises doivent identifier de manière proactive les flux d'informations vitaux pour leur activité et prendre les mesures nécessaires pour assurer l'interopérabilité entre les solutions SaaS et les applications internes. »

— Eric Thoo, Ted Friedman, Donald Feinberg
et Mark A. Beyer,

« Gartner Predicts 2009: Technology Changes
Will Shape the Future of
Data Management and Integration »

12 décembre 2008

Cette solution offre un accès plus rapide aux données indispensables, permet à l'entreprise de maximiser ses investissements dans Force.com et transforme un processus qui aurait mobilisé plusieurs personnes du service IT en une tâche n'occupant que 10 % du temps d'un seul collaborateur.

Adopter la bonne stratégie

Il est important d'appréhender l'intégration de données non pas projet par projet mais dans une logique « multi-projets » s'étendant, in fine, à toute l'entreprise. Faute de quoi, pour chaque projet, les équipes informatiques se trouvent dans l'obligation d'« intégrer l'intégration » – ce qui, en augmentant la complexité et les coûts, va à l'encontre de l'objet même de l'intégration de données.

Développer la bonne stratégie d'intégration de données est tout aussi important que de choisir la bonne infrastructure technologique. La meilleure approche en matière d'intégration de données consiste à :

- adopter une plate-forme d'intégration normalisée
- définir une stratégie d'intégration explicite
- mettre en œuvre la stratégie par le biais d'un ICC (Integration Competency Center, Centre de Compétences en Intégration)

Selon Gartner, « les ICC permettent en moyenne de réduire de 30 % le temps et les coûts de développement d'applications d'intégration et d'interfaces de données. De plus, ils peuvent abaisser de 20 % les coûts de maintenance et permettre de réutiliser 25 % des composants d'intégration. »⁸

Au lieu de repartir de zéro à chaque projet d'intégration de données, les départements informatiques ayant mis en place un ICC peuvent optimiser leurs ressources et valoriser leurs succès passés. Une telle approche se traduit rapidement par une réduction des coûts de maintenance, une exploitation plus stable et une plus grande capacité à répondre à l'évolution des besoins métiers.

Conclusion

Nous sommes actuellement dans une période de récession. Mais cette situation est provisoire.

Pour la majorité des entreprises, survivre à cette crise signifie réduire la voilure, faire profil bas et fermer les écoutilles. Mais permettre à une entreprise de résister à la crise n'a pas pour seul objectif de lui permettre de survivre à une conjoncture difficile. C'est surtout investir dans les stratégies et dans les technologies qui lui donneront les moyens de sortir plus forte de la crise.

Quand cette récession prendra-t-elle fin ? Personne ne peut le dire. Comme le montre la **Figure 1**, les déclarations officielles peuvent être très éloignées de la réalité.

DÉBUT DE LA RÉCESSION	DÉBUT DÉCLARÉ DE LA RÉCESSION	FIN DE LA RÉCESSION	FIN DÉCLARÉE DE LA RÉCESSION
Juillet 1990	Avril 1991	Mars 1991	Décembre 1992
Mars 2001	Novembre 2001	Novembre 2001	Juillet 2003

Source : National Bureau of Economic Research (bureau national des recherches économiques)

Figure 1. Le danger qu'il y a de se fier aux notifications officielles en matière de récession

Les entreprises ont besoin d'une stratégie sûre pour traverser la crise actuelle ; mais, comme il est impossible de prédire combien de temps cette crise durera, cette stratégie doit les rendre à la fois plus flexibles et plus résistantes.

Certaines entreprises trouveront les moyens de tourner la crise actuelle à leur avantage. En fait, nombreuses sont celles qui renforcent leur position sur le marché en profitant de la récession pour se repositionner, faire de la croissance en externe grâce à des acquisitions et prendre ainsi le pas sur leurs concurrents.

Les entreprises qui traversent avec succès les crises économiques sont celles qui sont capables de détecter les changements et d'y faire face. Ce sont celles qui peuvent agir rapidement et exploiter les opportunités qui naissent des bouleversements du paysage concurrentiel, du marché et de l'économie.

Pour cela, elles ont besoin de données. De données adaptées, d'une qualité irréprochable et disponibles au bon moment. Selon Gartner, « l'utilisation stratégique des informations détermine la capacité des entreprises à rester dans la course et à la gagner. Les outils qui permettent [...] aux utilisateurs de prendre plus rapidement des décisions plus pertinentes sont particulièrement précieux dans une conjoncture difficile. »⁹

Ces entreprises s'appuieront fortement sur leurs services informatiques. Pour que ces derniers puissent véritablement aider les entreprises à résister à la récession, ils doivent investir de manière stratégique dans les compétences, les processus et la technologie à même de fournir et distribuer les données dont les entreprises ont besoin pour fonctionner plus efficacement et prendre les décisions favorisant leur croissance future.

Informatica peut vous aider.

En savoir plus

Pour en savoir plus sur la plate-forme Informatica, visitez le site www.informatica.com/fr ou contactez Informatica au 01 42 04 89 00.

À propos d'Informatica

Informatica permet aux organisations d'acquérir un avantage concurrentiel décisif sur le marché mondial de l'information en leur donnant les moyens d'accéder à toutes leurs informations, de les intégrer et d'en renforcer la fiabilité. Leader indépendant de l'intégration de données, Informatica a prouvé sa capacité à aider les plus grandes entreprises à exploiter toutes leurs données pour accroître leur chiffre d'affaires, leur rentabilité et fidéliser leurs clients.

⁹ Eric Thoo, Ted Friedman, Donald Feinberg et Mark A Beyer, « Gartner Predicts 2009: Technology Changes Will Shape the Future of Data Management and Integration », 12 décembre 2008.

INFORMATICA

Siège social international, 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063, USA
Téléphone : 650.385.5000 Télécopie : 650.385.5500 Appel gratuit depuis les Etats-Unis : 1.800.653.3871 www.informatica.com

Informatica dans le monde : Allemagne · Amérique du Sud · Autriche · Australie · Belgique · Canada · Espagne · Etats-Unis · France · Italie · Inde · Japon · Pays-Bas · Portugal · Royaume-Uni · Singapour · Suisse

© 2009 Informatica Corporation. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis. Informatica, le logo Informatica et The Data Integration Company sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Informatica Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms de sociétés et de produits sont des marques commerciales ou déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

6936FR (19 févr. 09)