

# Data : Identify One Version of the Truth

---

Juin 2011



## Data : Identify One Version of the Truth



Les réseaux sociaux, la prolifération des périphériques mobiles et la généralisation de la vidéo contribuent à une augmentation de plus en plus rapide du volume de données. Que font les directeurs informatiques pour exploiter les données, les gérer et les adapter ? Qu'est-ce qui constitue de « bonnes » données, et sur quoi les responsables informatiques doivent-ils se baser pour mettre au point des politiques précises quant aux données à sauvegarder, à supprimer ou encore à réutiliser ?

### Obtenir de bonnes données

Selon le directeur informatique d'une entreprise de services de consultance employant 200 000 personnes, les données posent de très gros problèmes, et en même temps offrent de grandes occasions. « Une version de la vérité est essentielle. Nous avons passé beaucoup de temps sur notre modèle de données d'entreprise, nous l'avons amélioré et nous nous sommes concentrés pour atteindre cette version de la vérité. » Pour illustrer ceci, il fait remarquer que son entreprise a réduit son nombre d'applications commerciales de 2 100 à 530.

« Nous avons 35 versions différentes des tarifs des taxis, car l'Australie estimait que le kilométrage était important. » Une seule structure de données leur permet désormais d'analyser les tarifs des taxis dans le monde entier. « Nous nous sommes concentrés sur le modèle de données et nous avons atteint une version de la vérité. Cela nous a permis de réellement améliorer la qualité des données structurées dans l'organisation. »

La convergence entre les chefs d'entreprise et les responsables informatiques exige gouvernance et structure dans la gestion des informations d'entreprise, affirme un responsable informatique du secteur de l'énergie. « Facile à dire, difficile à faire », dit-il. « Vous devez comprendre quelles informations sont stratégiques, car vous devez comprendre la logique qui fait leur importance pour exécuter l'un de ces processus. »

Disposer de bonnes données améliore le service aux clients, affirme le directeur informatique d'une société qui fabrique du matériel médical. « Vous voulez un véritable outil qui gère tous les fournisseurs. Vous avez de bonnes données lorsque vous avez un tarif, et non plusieurs, pour le même produit. » Différents tarifs provoquent la confusion et le retour des factures. « Nous avons nettoyé les fichiers maître et amélioré le service que nous proposons aux clients en termes de facturation. »

« De bonnes données ont un propriétaire : une personne du secteur, responsable du matériel et de la protection du matériel, responsable des données client, des données métier, des données de référence, des données cotées, ou autres, de leur classement et de leur organisation. Notre travail est de les protéger. »

### Meilleures pratiques en matière de gestion des données

Lorsqu'il décrit les meilleures pratiques en matière de gestion des données, le directeur informatique des services de conseil fait l'éloge de la valeur de la bonne gouvernance. « Je crois fermement en la gouvernance centralisée des technologies de l'information », dit-il. « Je suis persuadé que les TI sont un jeu d'échelle. Plus vous les gouvernez de façon rigide et plus vous les contrôlez, meilleures elles deviennent et moins elles coûtent. » Il souligne la nécessité d'être flexible et réactif, mais met en garde contre l'ajout et la modification aléatoires des composants. Il affirme que la qualité est améliorée par la combinaison d'une gouvernance forte et d'une stratégie d'application efficace.

Rebecca Jacoby, directrice des systèmes d'information de Cisco®, note que « Dans la chaîne d'approvisionnement, il est primordial de normaliser et de disposer d'un propriétaire des données. Ainsi, je peux être assurée de disposer d'un processus hautement répétable, très évolutif et fiable. » Cependant, elle explique qu'elle veut laisser la voie libre aux innovateurs. « Tout dépend comment vous les utilisez. »

Un directeur informatique du secteur du divertissement ajoute : « Pour nous, rien n'est plus important que les données client. Mais nous souffrons d'une importante duplication, de nombreux comptes sans correspondance. Au lieu de faire confiance et de vérifier, nous avons décidé d'affecter et de vérifier », tout en faisant remarquer qu'ils réintroduisent des routines pour nettoyer leur base de données.

### Impact des réseaux sociaux

Avec l'avènement des réseaux sociaux, gérer les données est un problème vital pour les directeurs informatiques. Un directeur informatique explique : « Nous en sommes encore aux prémices. Les adopter, les collecter, les introduire dans nos murs, les garder en sécurité et laisser les gens les utiliser et procéder à des recherches, c'est très important. »

L'entreprise énergétique utilise Facebook pour se connecter aux clients sur place et, selon le directeur informatique, cela est avantageux. Concernant l'extraction et la récolte des données, il explique : « Notre approche est de tout regrouper, de tout exposer de sorte que les gens y aient accès de façon transparente, d'essayer d'apprendre de façon organique et, à partir de là, de bâtir les mécanismes que nous souhaitons utiliser. »

Pour résumer un sentiment partagé par ses collègues, une directrice des TI confirme : « Rien n'est plus précieux que nos données. »

together we are  
the human network. 