

**La Gouvernance de l'Information dans les
entreprises françaises**

Éditorial

La gouvernance de l'information est prise au sérieux par les entreprises françaises. C'est le premier enseignement que vous découvrirez dans l'enquête que PAC a menée à la demande d'IBM. Ce résultat est à la fois une bonne surprise et une source de perplexité. Bonne surprise, car les personnes que nous avons interrogées pour cette enquête ont pris conscience du caractère important des informations. Celles qui touchent directement l'appareil de production ou qui ont un impact direct sur le chiffre d'affaires sont ainsi qualifiées de critiques. La grande majorité des entreprises sait pertinemment que si le système d'information constitue l'ossature ou la musculature de l'entreprise, c'est bien l'information qui circule dans ce corps et irrigue ses différentes parties, et qui joue à ce titre un rôle essentiel.

Mettre en place une stratégie de gouvernance de l'information devient dès lors indispensable. Cela passe par la définition d'objectifs clairs, la mise au point de rôles et de processus, l'élaboration de standards et leur bonne application... D'où notre perplexité face à ce bon résultat : si la prise de conscience a bien eu lieu, la mise en place d'une véritable stratégie de gouvernance n'en est qu'à ses débuts.

Les exemples de sociétés épinglées par la presse parce qu'elles laissent filer des dizaines de milliers d'informations personnelles ou mettent des clients en demeure de leur payer 0,00 euro sous peine de coupure du service en ont échaudé plus d'une. Les premiers éléments qu'elles mettent en œuvre concernent donc la sécurité des données et leur qualité. C'est une première étape, extrêmement importante. Mais ce n'est qu'une étape. La finalité d'un projet de gouvernance est d'améliorer une ou plusieurs caractéristiques clés d'une entreprise : sa compétitivité, sa productivité, sa rentabilité...

Ces objectifs peuvent être atteints en exploitant au mieux l'ensemble des informations à la disposition des entreprises – ce qui veut dire non seulement les données, filtrées et nettoyées, mais aussi le contenu non structuré (courriels, documents écrits, etc.) qui constitue l'essentiel de la richesse informationnelle de l'entreprise, ainsi que les jeux de données disponibles dans le commerce – et en s'appuyant sur les outils, processus et méthodes de gouvernance proposés par les acteurs du marché ou élaborés en interne.

Le chantier est vaste, mais DSI et directions générales avancent désormais conjointement sur le sujet. Une autre bonne nouvelle révélée par notre enquête !

Olivier Rafal

Directeur de recherche Information Management

Pierre Audoin Consultants

SOMMAIRE

I. CADRE DE L'ÉTUDE	5
A. REALISATION DE L'ÉTUDE	5
B. ÉCHANTILLON	6
II. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	8
A. CRITICITE DES INFORMATIONS POUR LES ENTREPRISES.....	8
1. <i>Définition spontanée d'une information critique</i>	8
2. <i>Criticité selon le type de données</i>	9
3. <i>Les conséquences d'un incident concernant les informations critiques</i>	10
B. LES RAISONS D'INVESTIR DANS LA GESTION DES INFORMATIONS	11
1. <i>Des informations stratégiques pour les entreprises</i>	11
2. <i>Les informations critiques d'un point de vue informatique</i>	12
3. <i>Les informations critiques d'un point de vue métier</i>	13
C. ÉTAT DE LA GOUVERNANCE DES INFORMATIONS.....	14
1. <i>Les outils employés par les entreprises pour la gestion des informations</i>	14
2. <i>Une gouvernance des informations plus en plus partagée</i>	15
D. LES RAISONS D'INVESTIR DANS LE CYCLE DE VIE DES INFORMATIONS	16
E. AVANTAGES ET PROBLEMATIQUES D'UNE GESTION UNIFIEE DES INFORMATIONS.....	17
1. <i>Avantages liés à la gestion unifiée des informations</i>	17
2. <i>Les barrières à la mise en place d'une gouvernance des informations</i>	18
F. LES PRISES DE DECISION EN MATIERE DE GOUVERNANCE DES DONNEES	20
1. <i>Les projets de gouvernance des données</i>	20
2. <i>Les décideurs de la gouvernance de l'information</i>	22
3. <i>Une ouverture importante au mode SaaS/Cloud</i>	23
G. CONCLUSION	24
A PROPOS D'IBM	25
MAITRISER L'INFORMATION	25
GESTION DES DONNEES	26
ENTREPOTS DE DONNEES, INTEGRATION DE L'INFORMATION ET GESTION DES DONNEES DE REFERENCE	27
GOUVERNANCE DE L'INFORMATION	28
LES DONNEES MASSIVES OU « BIG DATA »	28
GESTION DES DONNEES NON STRUCTUREES	29

GESTION AVANCEE DES DOSSIERS	29
ANALYSE DE CONTENUS	29
GOUVERNANCE DU CYCLE DE VIE DES INFORMATIONS (ILG)	30
NUMERISATION ET CAPTURE DE DOCUMENTS.....	30
GESTION DES CONTENUS SOCIAUX.....	30
LA FONDATION D'UNE ROBUSTE INFRASTRUCTURE D'INFORMATION	31
LE SAVIEZ-VOUS ?	32

I. CADRE DE L'ÉTUDE

IBM a chargé PAC de mener une enquête et une analyse sur le thème de la gouvernance des informations en France. Les résultats présentés au sein de ce livre blanc sont issus d'une enquête réalisée par téléphone auprès de 200 entreprises de tous secteurs – hormis le secteur public – entre le 1^{er} juin et le 31 juillet 2011.

A. Réalisation de l'étude



De la stratégie à l'exécution, PAC apporte des réponses objectives et ciblées aux défis posés par l'essor du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Fondée en 1976, PAC est une société de conseil et d'études de marché spécialisée dans le domaine du logiciel et des services informatiques.

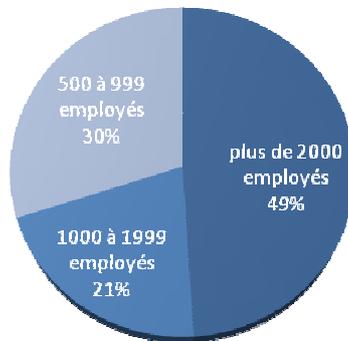
PAC aide les fournisseurs de services informatiques à optimiser leur stratégie à travers des analyses quantitatives et qualitatives ainsi que des prestations de conseil opérationnel et stratégique. Nous conseillons les DSI et les investisseurs dans l'évaluation des fournisseurs TIC et dans leurs projets d'investissements. Les organisations et les institutions publiques se réfèrent également à nos études pour développer leurs politiques informatiques.

Plus d'informations sur www.pac-online.fr

B. Échantillon

L'échantillon interrogé est composé de 200 sociétés de plus de 500 salariés, dont environ un cinquième compte de 1 000 à 1 999 salariés et la moitié plus de 2 000 salariés. En termes de revenus, plus de la moitié des entreprises ayant répondu à notre enquête réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'euros. Un cinquième dépasse même les 500 millions d'euros.

Effectifs

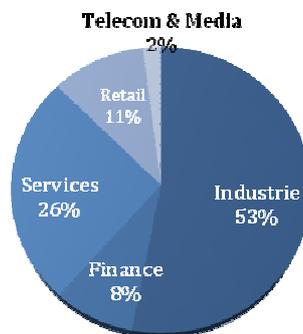


Étude IBM/PAC – Novembre 2011

N = 200

Parmi les sociétés interviewées, 53% appartiennent au secteur Industriel, 8% au secteur Finance, 26% aux Services (hors Distribution et Finance), 11% au secteur de la Distribution et 2% aux Telecoms & Medias.

Secteurs

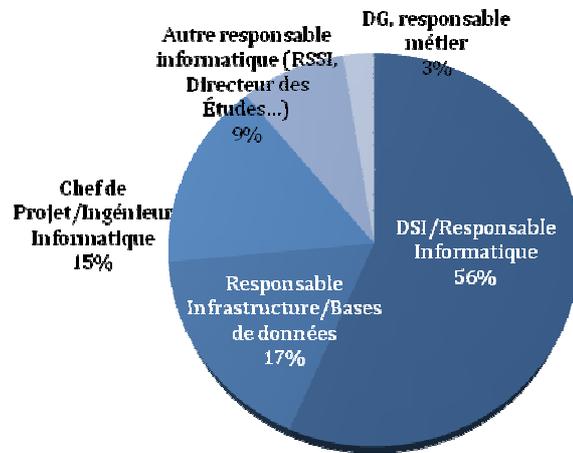


Étude IBM/PAC – Novembre 2011

N = 200

Chaque entretien a été réalisé avec une personne exerçant une responsabilité en termes de gestion de l'information au sein de l'entreprise. Les répondants occupent ainsi pour plus de la moitié d'entre eux des fonctions de direction du département informatique (Responsable Informatique, DSI, Directeur Informatique, etc.). Le reste de l'échantillon se compose de Responsables Infrastructures/Bases de Données (17%), de Chefs de Projet/Ingénieurs Informatiques (15%), d'autres responsables informatiques comme les RSSI ou les Directeurs des Études (9%), auxquels s'ajoutent 3% de Directeur Généraux et Responsables Métiers.

Fonction des répondants



Étude IBM/PAC – Novembre 2011

N = 200

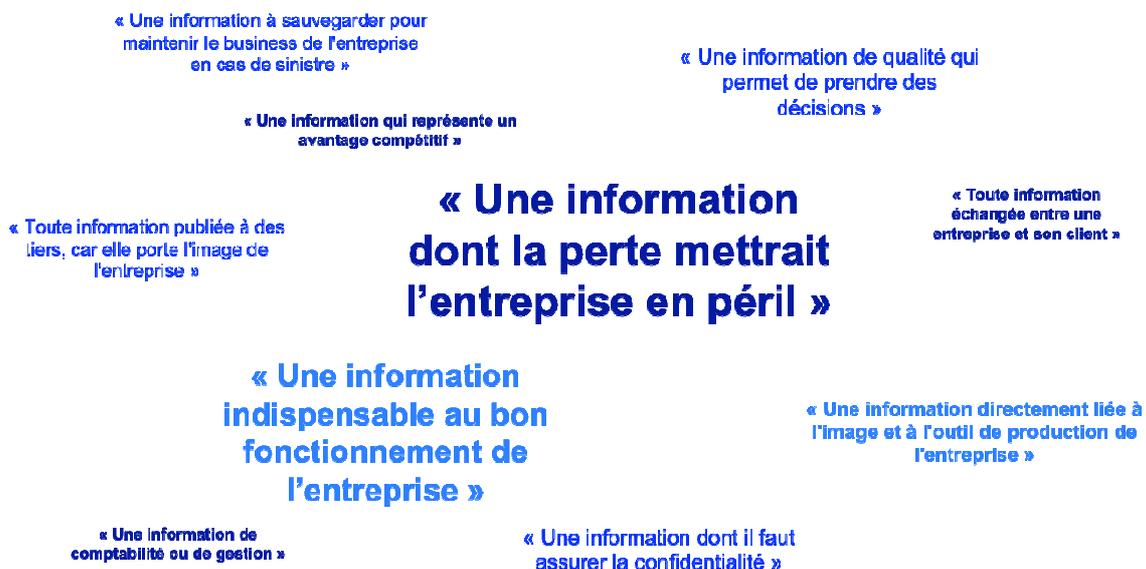
II. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

A. Criticité des informations pour les entreprises

1. Définition spontanée d'une information critique

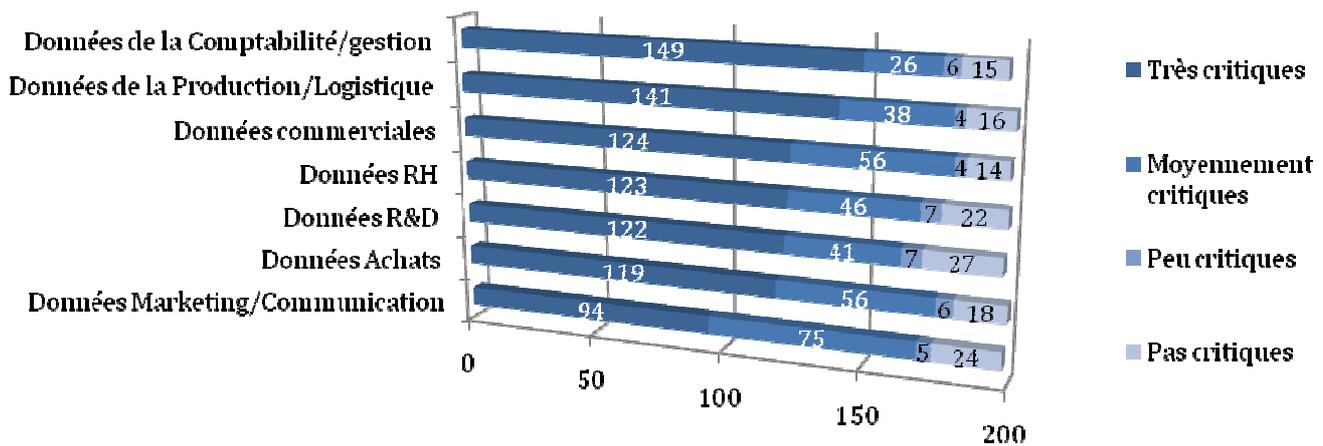
L'information est le fluide vital qui parcourt l'entreprise, permet de prendre des décisions au quotidien et d'élaborer des stratégies pour l'avenir. Tous les spécialistes de la gestion de l'information vous le diront, et ils auront raison. Mais cette information-là est déjà filtrée, nettoyée, hiérarchisée... Car dans les faits, l'entreprise est noyée sous un déluge d'informations, et si certaines sont critiques, la plupart n'ont que peu ou pas d'importance. Afin d'opérer le tri indispensable, il faut d'abord se demander ce qu'est une information critique pour l'entreprise.

Spontanément, les répondants de l'enquête pensent aux informations dont la perte mettrait en péril leurs entreprises : données comptables, données concernant la fabrication des produits vendus, etc. Dans le même ordre d'idées, la deuxième définition la plus citée évoque les informations indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise : les données qui peuplent les progiciels de gestion comme les catalogues de produits ou les informations liées aux clients. Un certain nombre de répondants commence aussi à considérer comme critiques les informations passant les frontières de l'entreprise, car elles véhiculent son image mais aussi sa capacité à conserver et protéger des informations confidentielles.



2. Criticité selon le type de données

Les entreprises interrogées, qu'elles appartiennent à l'industrie ou aux services, ont une hiérarchie assez définie des types de données au sein de leurs entreprises, selon leur criticité. Les données de Comptabilité/gestion et celles de Production/logistique arrivent nettement en tête des données les plus critiques, les trois quarts de l'échantillon les considérant comme très critiques. Même en omettant les réponses des entreprises du secteur industrie, pour lesquelles les données de production sont au cœur des enjeux, les proportions restent sensiblement les mêmes. Sur un même niveau sont ensuite citées les données commerciales, RH, R&D et Achats. Les données Marketing/communication sont vues comme moins critiques, les répondants considérant vraisemblablement que l'image de l'entreprise se joue à d'autres niveaux.



Etude IBM/PAC – Novembre 2011

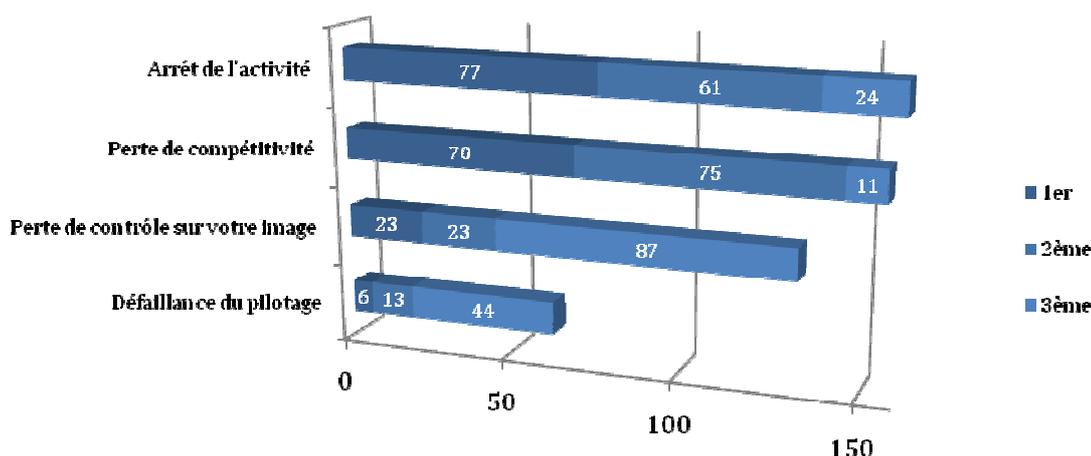
N = 199 (max)

3. Les conséquences d'un incident concernant les informations critiques

Un incident concernant leurs informations critiques donnerait lieu, selon les premières réponses des personnes interrogées, à un arrêt de l'activité. On ne peut effectivement envisager pire conséquence. Cependant le caractère critique de l'information va au-delà du simple fait de pouvoir continuer à fonctionner, à produire et vendre des biens et des services. En deuxième position, les répondants citent en effet le risque de la perte de compétitivité de la part de leurs entreprises. La notion d'information critique s'élargit ainsi à ce qui donne un avantage par rapport aux concurrents. De fait, lorsque les systèmes de production tendent à se banaliser – y compris les systèmes informatiques – l'information et sa valorisation, c'est-à-dire la façon dont l'entreprise parvient à l'exploiter, constitue une ressource précieuse et originale, qui peut octroyer un avantage compétitif.

On retrouve également dans ce graphique l'importance nouvelle accordée à l'image de l'entreprise et à la nécessité de contrôler cette dernière. Les conversations publiques sur Internet (blogs, forums, Facebook, Twitter...) sont promptes à s'enflammer au sujet de tel ou tel incident, et la maîtrise de la communication, de ce qui se dit sur son entreprise et sur sa marque deviennent des enjeux capitaux.

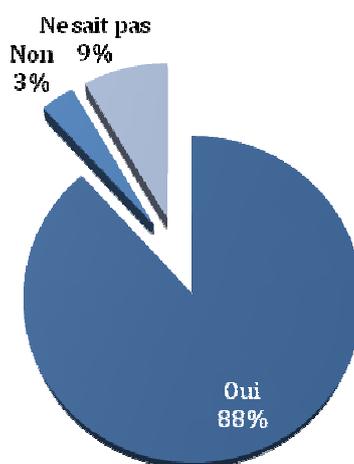
Les répondants évoquent aussi une défaillance du pilotage, mais dans une moindre mesure, probablement parce que de telles conséquences peuvent être plus facilement corrigées, n'ont pas d'impact immédiat et sont moins visibles de l'extérieur.



B. Les raisons d'investir dans la gestion des informations

1. Des informations stratégiques pour les entreprises

La grande majorité de l'échantillon (88%) déclare que leur entreprise considère leurs informations comme un actif stratégique. Un résultat stable par rapport à l'enquête que nous avons menée il y a deux ans, qui soulignait déjà combien une bonne gestion de ces informations est cruciale.



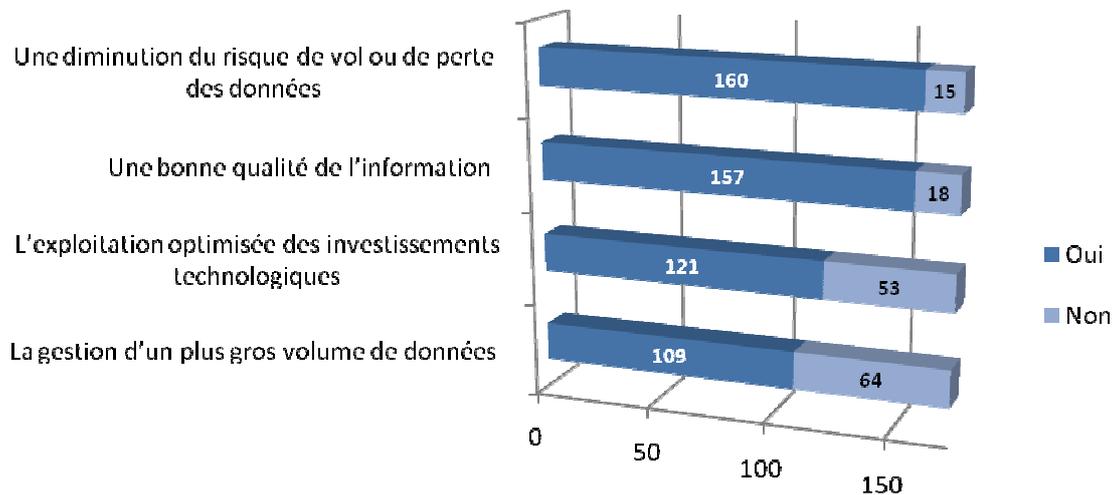
Étude IBM/PAC – Novembre 2011

Votre entreprise considère-t-elle ses informations comme un actif stratégique ?
N = 180

Toutefois, si les entreprises reconnaissent le caractère stratégique de leurs informations, et donc la nécessité de mettre en place des politiques et des outils de gouvernance, cela se manifeste différemment selon que l'on considère les informations d'un point de vue informatique et d'un point de vue métier.

2. Les informations critiques d'un point de vue informatique

D'un point de vue informatique, les personnes interrogées associent le caractère critique des informations avec les outils et méthodes mis en œuvre afin de 1) minimiser les risques de vol ou de perte des données, et 2) assurer une bonne qualité de l'information. Mais si sécurité et qualité viennent en premier à l'esprit des répondants, plus de la moitié considère également la criticité comme un attribut lié à la complexité de l'administration de la donnée dans l'entreprise. Les investissements réalisés pour gérer des données toujours plus nombreuses, plus variées et de nature différente sont directement liés à cette notion d'information critique ; il faut être capable de maîtriser les attributs de ce qu'on appelle le Big Data (lorsque les données gagnent en volume, en vélocité et en variété) pour mettre en évidence la bonne information.



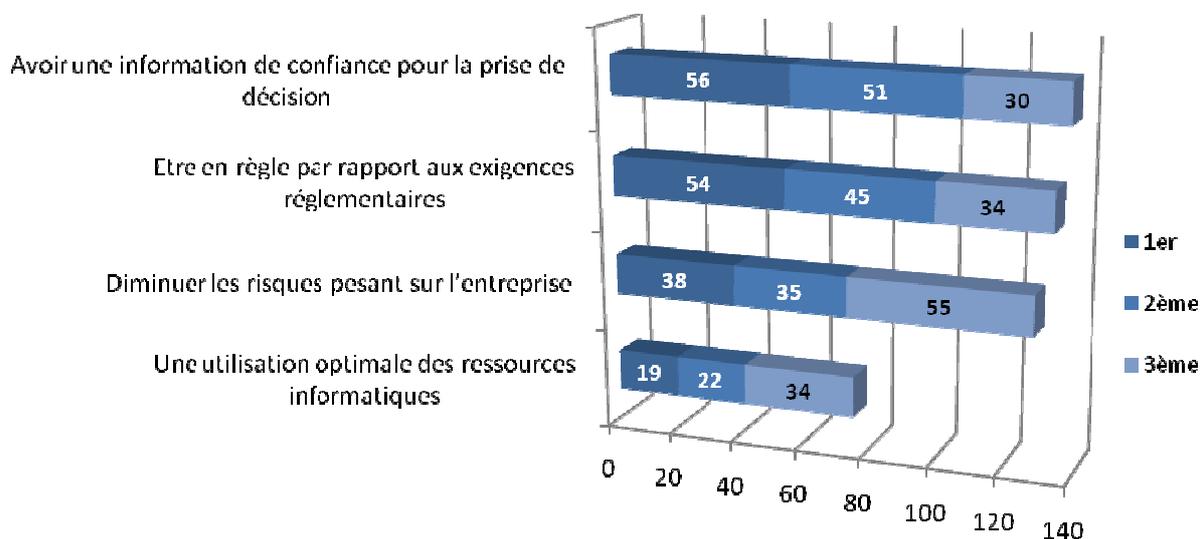
Étude IBM/PAC – Novembre 2011

D'un point de vue informatique, à quelle notion renvoie une information critique ?

N = 175

3. Les informations critiques d'un point de vue métier

Pour l'échantillon interrogé, la notion d'information critique renvoie principalement au fait d'avoir une information de confiance pour prendre des décisions et à la mise en conformité par rapport aux exigences réglementaires. Autrement dit, il s'agit de la qualité et de la sécurité des données vues sous un angle business. La qualité engendre la confiance, la sécurité assure la conformité. Impératifs métiers et contraintes technologiques sont étroitement et directement liés. Principalement composé de responsables informatiques, notre échantillon démontre ainsi sa compréhension des enjeux métier, et le rôle qu'il entend jouer dans la gouvernance de cette information.



Étude IBM/PAC – Novembre 2011

D'un point de vue business, quels sont les points les plus importants ?

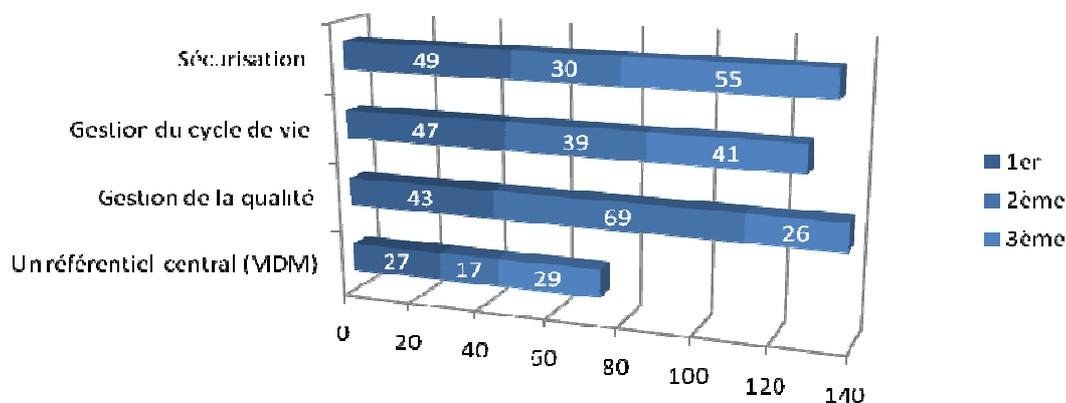
N = 167 (max)

C. État de la gouvernance des informations

1. Les outils employés par les entreprises pour la gestion des informations

Nous l'avons vu, pour devenir des éléments stratégiques en termes de business, les informations doivent être protégées et fiables. Sans grande surprise, les entreprises commencent donc par mettre en place des outils censés garantir ces caractéristiques. Les outils de sécurisation sont ainsi cités en premier dans les outils déployés, et au final les outils de gestion de la qualité totalisent le plus de mises en œuvre.

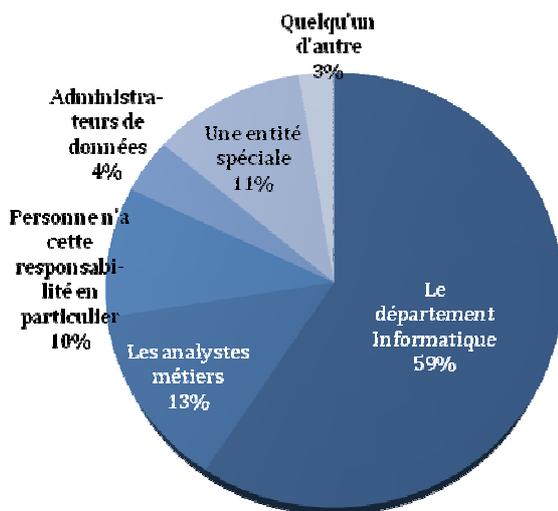
A mi-chemin des besoins du métier (pour les règles de conservation) et des impératifs d'exploitation technique, les outils de gestion du cycle de vie complètent logiquement le tiercé. Les réponses permettent aussi de constater l'émergence des outils de gestion des données de référence (Master data management). Ce décalage entre le MDM et les autres outils ou techniques de gestion de l'information tient au caractère versatile de cette discipline : d'abord considéré comme le garant ultime des grands projets d'intégration portés par la vague des architectures orientées services (SOA), le MDM a souffert d'une image de rigidité et de complexité. Les premiers projets de déploiement d'un MDM unique pour toute l'entreprise ont d'ailleurs confirmé cette impression. Depuis, le MDM a su démontrer ses capacités de gardien des métadonnées à l'échelle de projets individuels, de départements de l'entreprise, et les succès rencontrés ainsi conduisent à une plus large diffusion. Dans le cadre de la gestion des informations, le MDM apparaît comme une composante critique, en ce qu'il garantit l'intégrité et l'unicité de la donnée au travers de plusieurs applications métier, ou entre une application métier et un système décisionnel.



2. Une gouvernance des informations plus en plus partagée

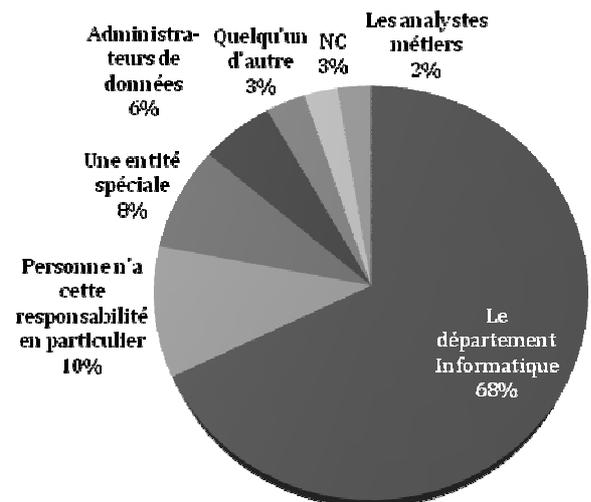
Au sein de l'échantillon interrogé, la gestion de la gouvernance des informations est majoritairement aux mains de la population informatique. La nature même de l'échantillon peut introduire un biais en ce sens, nos interlocuteurs pouvant naturellement tendre à se juger garants de la maîtrise de l'information. Néanmoins, la comparaison avec les réponses obtenues lors de notre précédente enquête, il y a deux ans, montre une évolution significative : on constate ainsi une forte poussée des analystes métiers à 13%, alors qu'ils n'étaient que 2% en 2009, les entités ad hoc augmentant aussi légèrement. La valeur de l'information en tant qu'actif est de plus en plus reconnue par les directions métier et directions générales des entreprises. Plus inquiétant en revanche, 10% des entreprises déclarent toujours que personne n'a cette responsabilité en particulier.

Enquête 2011



Étude IBM/PAC – Novembre 2011

Enquête 2009



Dans votre organisation, qui gère la gouvernance des informations ?

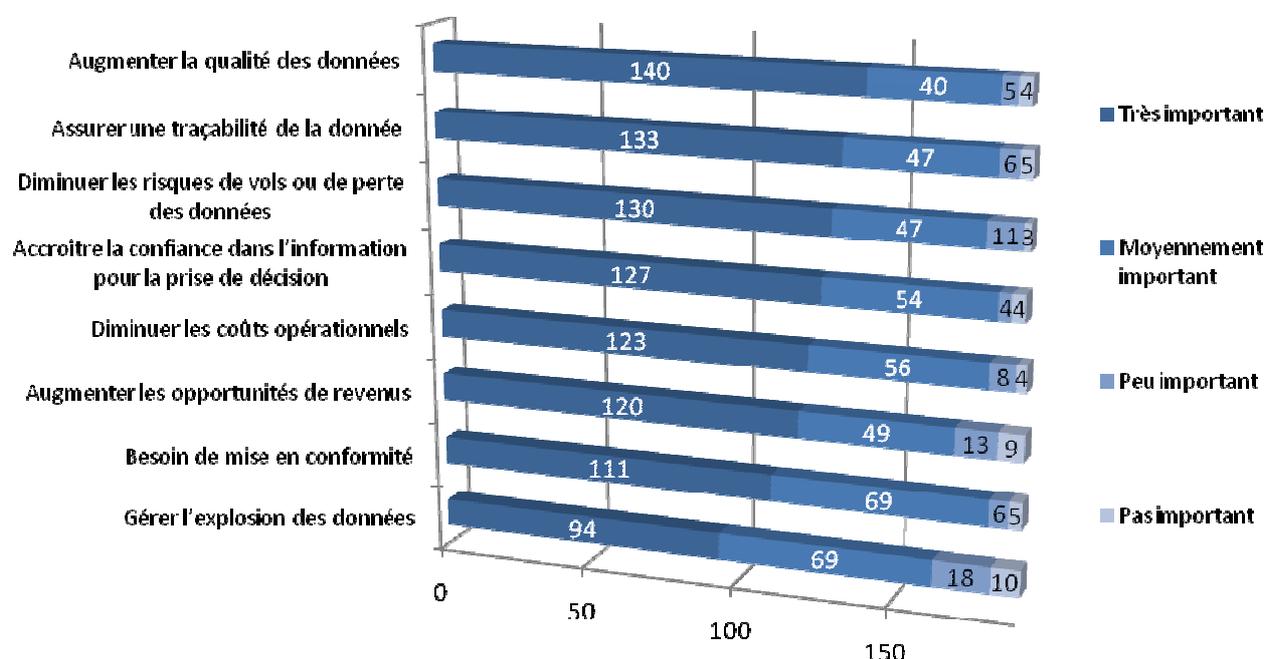
N = 196

D. Les raisons d'investir dans le cycle de vie des informations

Les principaux motifs d'investissement dans le cycle de vie des informations tiennent en trois mots : qualité, traçabilité et sécurité. Les autres bénéfiques comme « accroître la confiance », « diminuer les coûts » et « mettre en conformité » découlent de ce triptyque.

« Augmenter les opportunités de revenu » n'arrive qu'en sixième position des motifs d'investissement, mais c'est un bénéfice loin d'être secondaire pour les personnes interrogées, qui sont 120 sur 191 à le juger « très important ». On constate là encore l'importance croissante de l'information en tant qu'actif stratégique, capable de procurer un avantage commercial à l'entreprise.

On constate enfin une certaine sous-évaluation du phénomène d'explosion du volume de données. Même si les outils de gestion mis en place jusqu'à présent remplissent parfaitement leur rôle, le caractère exponentiel de la croissance du volume d'informations à traiter, couplé à leur hétérogénéité et à un besoin de traitement toujours plus rapide nécessite une nouvelle approche. Que celle-ci se nomme Big Data ou autrement, il s'agit de mettre en œuvre des outils et des processus capables d'absorber ce flux, de pouvoir le traiter, et de le faire en un temps acceptable pour l'utilisateur.

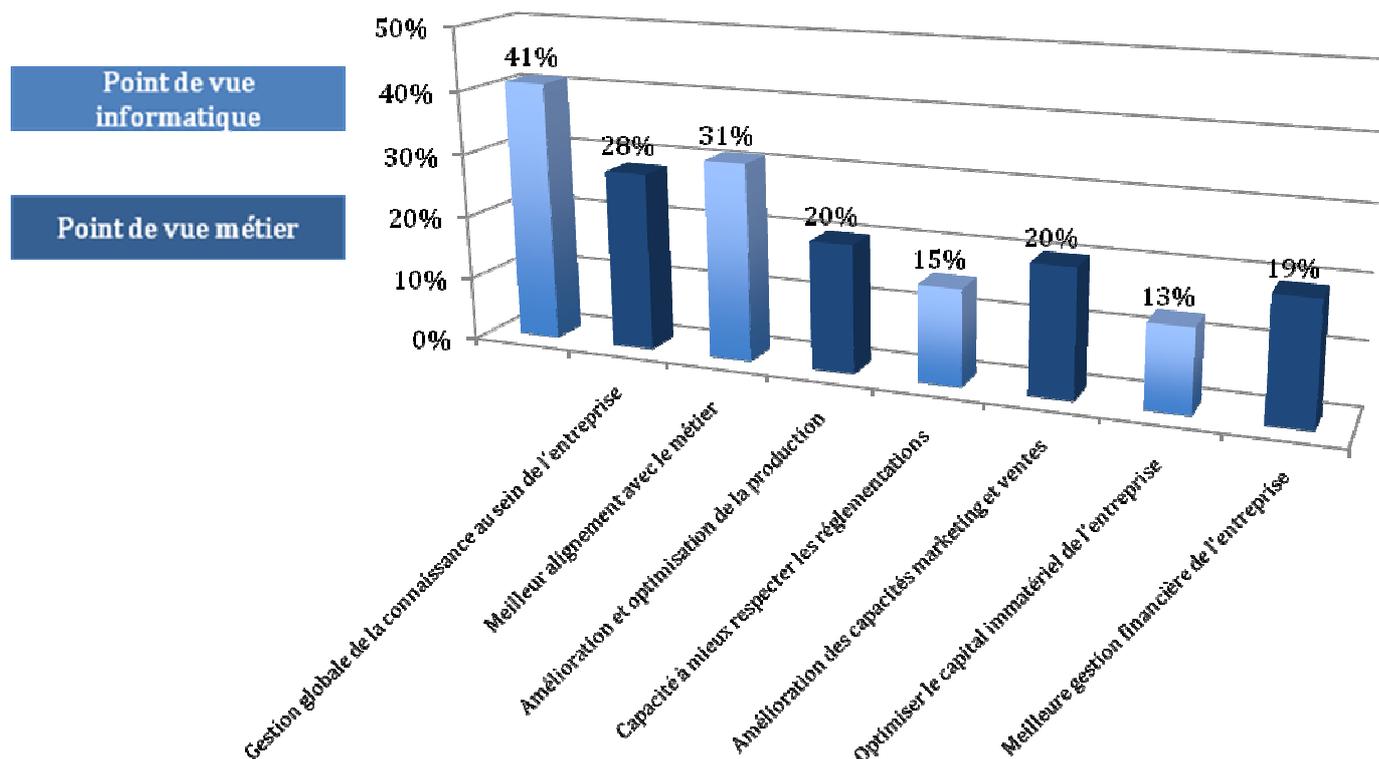


E. Avantages et problématiques d'une gestion unifiée des informations

1. Avantages liés à la gestion unifiée des informations

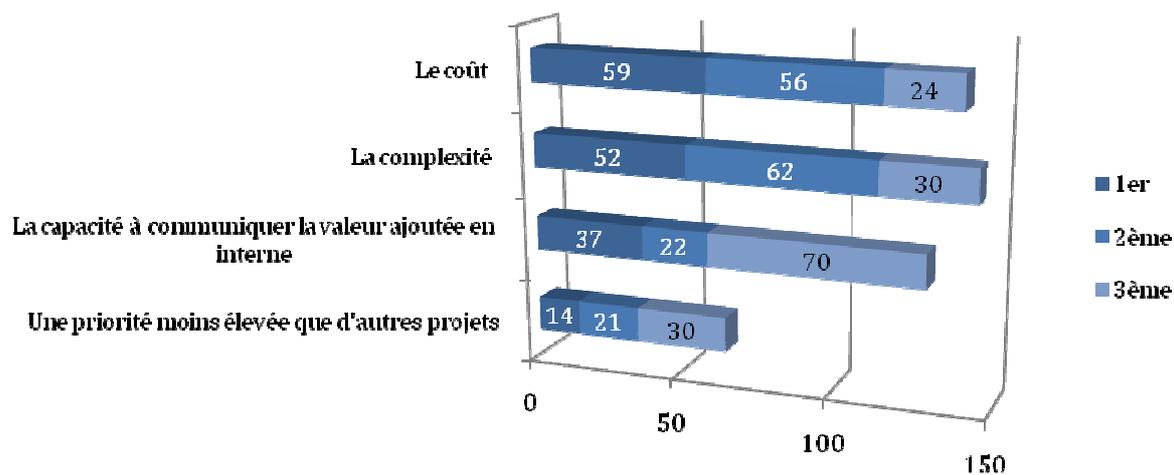
Lorsqu'on demande quel est LE principal avantage d'une gestion unifiée de l'information, d'un point de vue informatique, plus des deux tiers des répondants citent la possibilité de travailler à partir d'un référentiel unique. Ce dernier garantit en effet la cohérence des données au travers de l'ensemble des projets. Au-delà de cette garantie de fonctionnement et de justesse de l'information, le bénéfice est bien de pouvoir mieux répondre aux attentes du métier.

Lorsqu'on demande aux répondants de se placer d'un point de vue métier, les opinions sont moins tranchées. Au-delà d'un meilleur accès à la connaissance au sein de l'entreprise, les bénéfices peuvent être nombreux (amélioration de la production, des ventes, de la gestion financière...) et dépendent finalement des attentes spécifiques de chaque entreprise – et de chaque direction métier.



2. Les barrières à la mise en place d'une gouvernance des informations

Les barrières à la mise en place de projets de gouvernance des informations sont de plusieurs ordres. La raison la plus donnée en valeur absolue est la complexité de ce type de projets, les délais étant souvent longs, l'organisation délicate et les compétences rares. Toutefois, le coût est le problème majoritairement cité en premier. D'une part à cause de la conjoncture défavorable, d'autre part parce que les projets de gestion des informations relèvent de l'infrastructure et ne peuvent généralement pas être financés en tant que tels. Ils doivent être embarqués dans des projets métier, avec des bénéfices rapides pour l'entreprise, de façon à pouvoir étendre leur périmètre. C'est là que survient la troisième difficulté : il faut convaincre de l'importance du sujet, afin de dégager les fonds nécessaires.



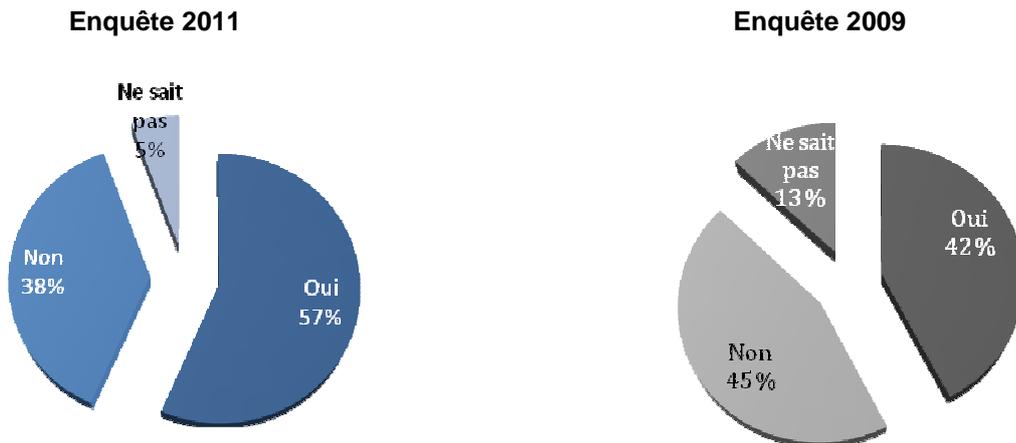
Étude IBM/PAC – Novembre 2011

N = 162

F. Les prises de décision en matière de gouvernance des données

1. Les projets de gouvernance des données

Une majorité des entreprises sondées est en train d'implanter ou pense implanter un projet de gouvernance des informations. La progression est même patente depuis notre dernière enquête, effectuée il y a deux ans, signe d'une plus grande maturité sur ce sujet.

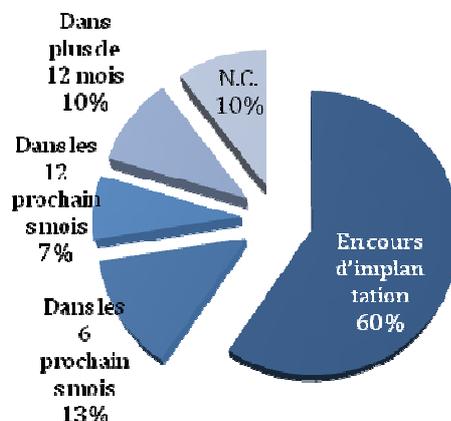


Votre organisation est-elle en train d'implanter ou pense-t-elle implanter un projet de gouvernance de l'information ?

N = 196

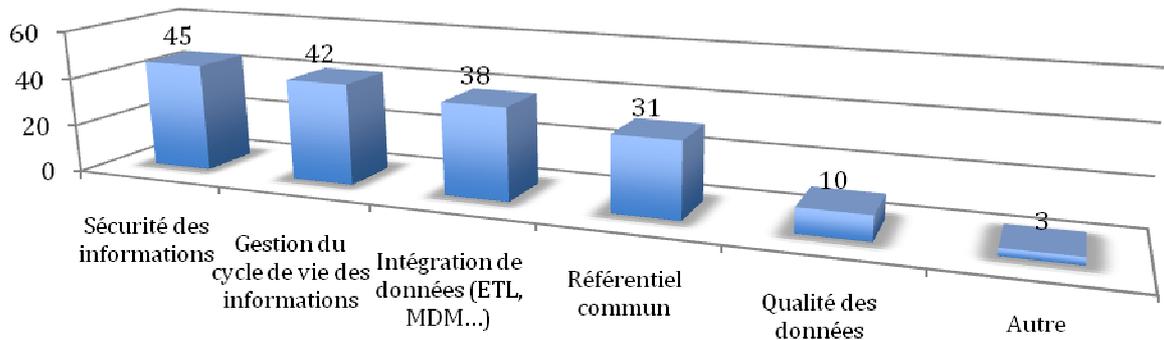
N = 203

Plus de la moitié des entreprises ayant répondu oui à la question précédente sont d'ores et déjà engagées dans des projets liés à la gouvernance de l'information ; d'ici un an, elles seront 80%.



Sécurité des informations et gestion du cycle de vie constituent les deux priorités en termes de projets. Il s'agit de structurer un cadre pour l'exploitation des données, et d'assurer leur confidentialité. Très proches en termes de priorité, l'intégration de données et la mise en place d'un référentiel commun témoignent de l'intérêt croissant des entreprises pour la valeur de l'information dès lors qu'elle circule entre les systèmes et peut être mise à disposition des autres applications et des autres utilisateurs.

Le faible chiffre attribué aux projets de qualité des données, couplé aux résultats de notre enquête sur les bénéfices retirés des projets de gouvernance de l'information, laisse penser que les outils de ce type ont déjà été largement déployés.



Étude IBM/PAC – Novembre 2011

Dans quel(s) domaine(s) avez-vous des projets
liés à la gouvernance de l'information ?

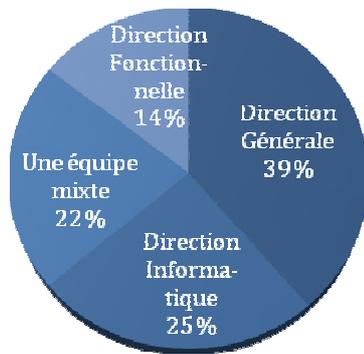
N = 84

2. Les décisionnaires de la gouvernance de l'information

La gouvernance de l'information est une affaire qui intéresse tout autant les directions générales, les directions métier et les directions informatiques. Au fur et à mesure que les entreprises gagnent en maturité sur ce sujet, l'évidence se fait jour que la décision doit être collégiale. Cela permet de garantir que les besoins du métier soient bien pris en compte, que la direction informatique fasse valoir ses vues sur l'infrastructure et que le projet soit supporté au plus haut niveau.

Notre enquête montre ainsi une forte évolution, entre 2009 et 2011, sur les centres de décision, en faveur d'une équipe mixte.

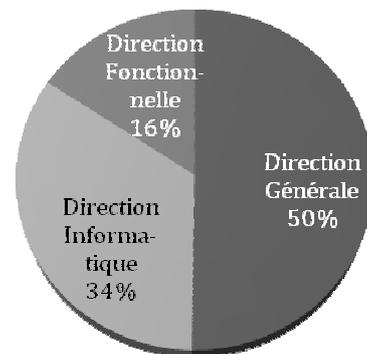
Enquête 2011



N = 160

Étude IBM/PAC – Novembre 2011

Enquête 2009



N = 191

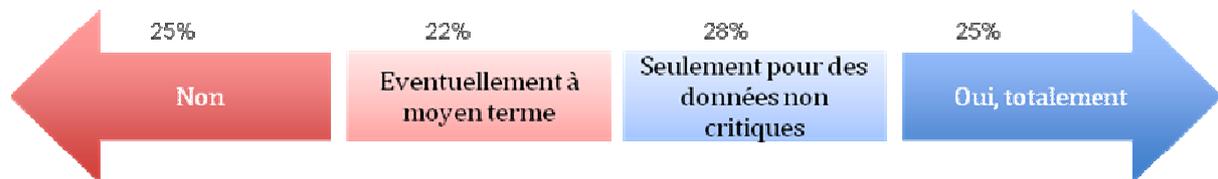
Qui est décisionnaire dans votre entreprise pour ce type de projet ?

3. Une ouverture importante au mode SaaS/Cloud

Le concept d'information stratégique est-il compatible avec le Cloud ? Cela peut paraître étonnant de prime abord, mais la réponse est oui. Plus de la moitié des répondants font confiance ou feraient confiance à une solution basée toute ou partie sur des technologies SaaS/Cloud. Si on inclut ceux qui pourraient l'envisager à moyen terme, on atteint le score impressionnant de 75%.

De fait, le SaaS s'impose de plus en plus dans la gestion des données commerciales, et grignote déjà d'autres pans des progiciels de gestion. Ce mode de consommation du logiciel a fait ses preuves, aussi les entreprises ont-elles une vision mature, dénuée de toute peur irrationnelle, vis-à-vis du Cloud computing. Les domaines de la Business Intelligence et de la gestion de la donnée voient d'ailleurs fleurir les modules, voire des outils complets, pour le Cloud.

Cela ne veut pas dire pour autant que tout le monde est prêt à faire le pas, ni que toutes les données ont vocation à aller dans le Cloud. D'ailleurs 28% de nos répondants indiquent qu'ils feraient la part des choses entre les données critiques et le reste. Le rapport risque/bénéfice est en effet à apprécier au regard de chaque catégorie d'information que l'entreprise est susceptible d'héberger dans le cloud.

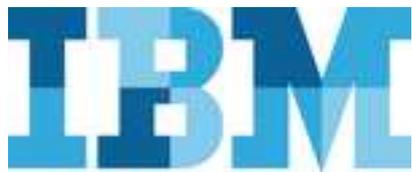


G. Conclusion

L'information en tant qu'actif stratégique de l'entreprise n'est plus une vue de l'esprit, mais une réalité en France. L'enquête que PAC a effectuée à la demande d'IBM montre ainsi clairement l'attention portée par les entreprises à la fois à la qualité et à la sécurité de leurs données. En termes de projets, l'activité est conséquente, et soutenue au plus haut niveau. Mais les projets ne répondent pas forcément à la mise en œuvre d'une vue d'ensemble ; par manque de vision sur les bénéfices, et partant d'objectifs clairs, mais aussi en l'absence de méthodologies ou de conseils appropriés, ils ne représentent souvent que des étapes vers la mise en application d'une véritable gouvernance.

La discipline est, il est vrai, délicate, et par nature complexe puisqu'elle englobe tant les données structurées que le contenu non structuré. La convergence de ces deux formes d'informations, indispensable pour optimiser l'exploitation du capital informationnel de l'entreprise, servira de catalyseur aux projets de gouvernance. C'est probablement ce que révélera notre prochaine enquête ; rendez-vous dans deux ans ?

A propos d'IBM



Maîtriser l'information

Dans notre monde de plus en plus équipé, interconnecté et intelligent, les entreprises ont la possibilité de remplacer un processus décisionnel basé sur une approche intuitive et peu pertinente par une démarche fondée sur les faits et pilotée par des informations accessibles en temps réel. Cette transformation est possible grâce à une nouvelle catégorie de solutions, basées sur les logiciels BAO (Business Analytics and Optimisation). La gamme IBM de solutions BAO est une approche inégalée, conçue pour apporter aux entreprises favorables aux démarches analytiques les moyens de surclasser durablement leurs concurrentes.

La gamme IBM BAO s'appuie sur un ensemble de solutions (gestion de l'information, gestion des contenus d'entreprise (ECM), analyse métier) apportant à l'entreprise la capacité à dépasser une simple démarche « identification- réaction », pour accéder à des capacités de prédiction et d'action fiables. En offrant l'accès à des outils d'analyse à d'autres interlocuteurs que les experts du « back office », ces solutions apportent des connaissances à tous les niveaux de l'entreprise, là où leur impact est essentiel. Résultat : des décisions et des actions rapides, justifiées et fiables à l'échelle de toute l'entreprise, fondées sur des informations cohérentes, de confiance et pertinentes.

Grâce à cette gamme intégrée et hautement performante de logiciels, de services et de solutions, IBM propose à votre entreprise des ressources pour bâtir des solutions flexibles et puissantes de gestion de l'information et mettre en œuvre une démarche d'analyse métier pour optimiser les résultats de votre activité. Grâce à l'étendue et la qualité de sa gamme de solutions BAO, IBM vous apporte les moyens de transformer vos données en connaissances, au bénéfice d'un processus décisionnel plus efficace et donc, de résultats plus performants.

Transformer votre activité grâce à des solutions BAO signifie aller au-delà de la simple gestion de l'information, et la maîtriser pour vous assurer de l'exactitude, de la pertinence et d'une gouvernance parfaite des données. IBM propose une gamme étendue de logiciels, de services et de solutions de gestion de l'information et des contenus d'entreprise (ECM), apportant des capacités de transformation des silos de données en ressources fiables et stratégiques, partagées à l'échelle d'une entreprise tout entière.

Gestion des données

Les offres IBM de gestion des données – notamment les solutions de bases de données – contribuent à transformer l'information en connaissances. Avec les solutions IBM, vous pouvez gérer des données de manière hautement performante et fiable tout en contribuant à réduire les coûts d'exploitation globaux. Intégré et modulaire, le logiciel IBM de gestion des données permet d'administrer l'ensemble du cycle de vie de l'information (de la création jusqu'à la suppression), permettant ainsi une utilisation optimisée par l'entreprise et une gouvernance efficace à l'échelle de l'ensemble de l'organisation. Votre entreprise dispose ainsi des moyens de créer de la valeur métier à partir des volumes croissants de données complexes, de maîtriser les coûts de gestion des données et de gérer le risque associé à la dissémination des données sur différentes plateformes.

Avec les logiciels de bases de données et les outils de gestion des données proposés par IBM, vous pouvez appliquer vos investissements informatiques déjà réalisés à un environnement élargi et hétérogène. Ces solutions apportent également la flexibilité nécessaire pour s'adapter à des besoins informatiques et métier évolutifs. Ces outils contribuent à la croissance de votre activité en accélérant la mise en œuvre des solutions et en maximisant la disponibilité des données. Parallèlement, ils facilitent la maîtrise des coûts, l'optimisation des performances, la rationalisation des processus de mise à niveau et de retrait, et ce, en favorisant la collaboration inter-fonctionnelle. Au final, l'entreprise bénéficie d'une création de valeur immédiate sous la forme d'une réduction des coûts et d'un retour sur investissement (ROI) plus performant.

En matière de systèmes de mutualisation des données, IBM propose des options hautement performantes. Quels que soient vos critères - disponibilité permanente et mondiale, facilité d'administration, évolutivité illimitée, transparence vis-à-vis des applications - l'offre IBM de gestion des données dispose d'une solution. Grâce à des fonctionnalités éprouvées pour réduire les coûts et la complexité d'une infrastructure informatique et gagner en efficacité opérationnelle grâce à la simplification des infrastructures complexes, les logiciels, systèmes et technologies IBM de gestion des données contribuent à une valorisation maximale des actifs stratégiques que sont vos données.

- **IBM DB2** – Logiciel leader de l'industrie, apportant évolutivité, fiabilité, disponibilité et performances pour le traitement d'une multiplicité de charges de traitement
- **IBM Informix** – Logiciel de base de données fiable, économique, abordable et d'utilisation aisée
- **IBM Information Management System (IMS)** – Système de gestion de base de données hiérarchique et transactionnel de très haut niveau, IMS permet l'exploitation d'une

architecture SOA (Service Oriented Architecture) et le développement de nouvelles applications.

- **IBM solidDB** – Logiciel de base de données relationnelle en mémoire apportant une vitesse de traitement extrême et fonctionnant 10 fois plus rapidement qu'une base de données classique utilisant des disques.

Entrepôts de données, intégration de l'information et gestion des données de référence

L'existence de silos d'information empêche la mise en œuvre d'une vue unifiée et la maîtrise complète des informations critiques de l'entreprise. Face à la prolifération massive des données, ces silos pèsent sur le coût de gestion et d'intégration de l'information et accroissent les risques liés aux obligations légales de conformité. Les solutions d'intégration de l'information, d'entrepôts de données et de gestion des données de référence (MDM) apportent aux entreprises la capacité à intégrer l'information et à mettre en œuvre une vision unifiée de l'activité en apportant aux collaborateurs et aux systèmes de l'entreprise les informations fiables et de confiance nécessaires pour le traitement des transactions, les activités métier et les processus décisionnels.

Grâce à des solutions et des outils associés capables de gérer la qualité et l'intégration des données, la gestion des données de référence et les entrepôts de données, vous disposez des moyens de gérer un volume croissant d'informations issues d'un large éventail de sources et de maximiser vos ressources et vos équipes informatiques existantes. Avec, à la clé, la flexibilité nécessaire pour atteindre dès maintenant, mais aussi dans le futur, vos objectifs d'intégration de l'information. In fine, ces solutions apportent davantage de maîtrise et de connaissances, conduisant à un processus décisionnel plus performant et à de meilleurs résultats pour l'entreprise.

IBM InfoSphere Warehouse dispose de toutes les options nécessaires pour mettre en œuvre de manière abordable un entrepôt de données flexible et évolutif fonctionnant en dynamique.

IBM InfoSphere Information Server apporte des fonctionnalités d'intégration et de transformation des données et des contenus pour produire des informations complètes, dignes de foi, cohérentes et disponibles au bon moment et assurer la gouvernance de la qualité des données.

IBM InfoSphere MDM facilite la mise en œuvre d'une vue complète, cohérente et standardisée de vos données et contribue aux processus décisionnels critiques de l'entreprise.

Gouvernance de l'information

Tout projet axé sur l'information nécessite des principes de gouvernance pour maximiser la valeur produite par votre investissement. La gouvernance de l'information accélère ces projets, contribue à réduire les risques et apporte pérennité, reproductibilité et alignement de l'informatique avec les objectifs métiers.

IBM apporte des solutions de gouvernance de l'information permettant de maîtriser l'intégralité du cycle de vie des données. Vous pouvez ainsi établir une gestion pérenne de la qualité et la sécurité des informations, tout en apportant aux équipes informatiques les moyens d'améliorer l'accès aux données et leur pertinence pour l'entreprise. Les offres IBM favorisent la collaboration de l'informatique et des équipes métier, en s'assurant de la cohérence entre l'information et les objectifs de l'entreprise. Elles permettent parallèlement d'améliorer l'efficacité opérationnelle en réduisant les risques et en éliminant les coûts de recherche, d'analyse et de gestion des données, ainsi que le temps passé associé.

- **InfoSphere Foundation Tools** apporte à une entreprise la puissance nécessaire pour maîtriser ses données. Tout projet (MDM, entrepôt de données, consolidation, archivage, sécurité) commence par la connaissance de l'environnement existant. InfoSphere Foundation Tools vous permet de démarrer un projet avec une bonne connaissance des données, et de mieux comprendre les relations entre elles et entre les sources de données.

- Le logiciel **IBM InfoSphere Guardium** offre un ensemble complet de fonctionnalités de sécurité et de confidentialité des données, contribuant à la protection des informations de l'entreprise.

- Le logiciel **IBM InfoSphere Optim** offre un ensemble complet de fonctionnalités de gestion du cycle de vie des données hétérogènes, pour la diffusion d'informations fiables, depuis la définition des besoins jusqu'au retrait.

Pour les applications Web 2.0 et les applications composites, **IBM InfoSphere Mashup Hub** permet de déverrouiller et partager des informations issues du web et de l'entreprise.

Les données massives ou « Big Data »

Les flux d'informations inédits produits aujourd'hui donnent lieu à de nouveaux défis pour les entreprises. Au-delà du volume de données qui ne cesse de croître, il est nécessaire de considérer la vitesse, la variété et la qualité de l'information. Ce type d'informations est si étendu et complexe qu'il conduit à définir une nouvelle catégorie : les données massives, ou « Big Data ». Une entreprise doit pouvoir gérer et analyser des informations à l'échelle du réseau Internet.

Les organisations capables de traiter ces données massives savent conjuguer leurs informations propres avec ces flux de données, puis les analyser et les transformer d'une

manière considérée jusqu'ici comme impossible pour des raisons de coût ou d'échelle. Grâce à ces capacités, elles pourront opérer plus efficacement, réduire différents postes de coûts et explorer de nouveaux gisements de chiffre d'affaires et de clients. IBM propose une approche complète de traitement des données massives, en offrant aux entreprises des outils permettant une capture et une analyse efficaces des données sur le réseau Internet, en englobant aussi bien des informations à très faible latence, déjà en mouvement, que des volumes énormes et complexes de données structurées et non structurées.

- **IBM InfoSphere Streams** offre des fonctionnalités d'analyse rapide et permanente de volumes massifs d'informations dynamiques, issues de milliers de sources temps réel, qui contribuent à des connaissances métier et des processus décisionnels plus performants – et ce, avec un temps de réponse extrêmement faible.

- **IBM InfoSphere BigInsights** est une plateforme d'analyse, fondée sur le framework ouvert Apache Hadoop, et permettant de stocker, gérer et produire des connaissances à partir de données à l'échelle du réseau Internet. De déploiement rapide, la solution permet d'exécuter des analyses sur des volumes massifs de données et de contenus distribués pour en extraire ultérieurement des connaissances de valeur.

Gestion des données non structurées

Les contenus non structurés – entre autres, les courriers électroniques, les documents, les images – connaissent une progression exponentielle. Avec les solutions IBM ECM, les entreprises disposent des moyens de transformer des contenus en connaissances métier grâce à des solutions sectorielles pour capturer, gérer, analyser et partager des contenus tout au long du cycle de vie de ces contenus. La gamme de solutions IBM ECM comporte des fonctionnalités de gestion évoluée des dossiers, d'analyse de contenus, de gouvernance du cycle de l'information, de capture et de numérisation de documents et de gestion des contenus sociaux.

Gestion avancée des dossiers

Pour répondre aux défis auxquels sont confrontées aujourd'hui les structures de gestion de dossiers, IBM propose une approche favorisant l'intégration de capacités conçues pour accélérer la clôture des dossiers et obtenir de meilleurs résultats. Avec les fonctionnalités évoluées de gestion des dossiers proposées par IBM, vous pouvez unifier les informations, les processus et les personnes en disposant d'une vision à 360 degrés du dossier concerné.

Analyse de contenus

Les entreprises ont besoin d'identifier des contenus au moment où elles en ont besoin, et de transformer des référentiels de contenus passifs en sources actives de connaissances

métier nouvelles. L'analyse des contenus apporte des outils essentiels dans ces approches, et notamment :

- Recherches fédérées à l'échelle de l'entreprise offrant un accès aisé et convivial à des contenus métier sécurisés, stockés sur différents référentiels.
- Analyse des contenus contribuant à accélérer le retour sur investissement dans les contenus d'entreprise, grâce à l'analyse des contenus non structurés et des données structurées, avec pour objectif d'acquérir des connaissances de valeur, source de transformation de l'entreprise, à partir de toutes les informations disponibles.
- Classification pour organiser rapidement des contenus disparates pour les applications fortement créatrices de valeur, ayant un impact sur le retour sur investissement grâce aux applications ECM (gestion des contenus d'entreprise).

Gouvernance du cycle de vie des informations (ILG)

Un des objectifs essentiels d'une entreprise intégrée est la mise en œuvre de politiques et de réglementations pour la gestion de la conformité et des risques, en améliorant la visibilité et la maîtrise des contenus tout en réduisant les coûts superflus.

Numérisation et capture de documents

Face au volume croissant de contenus non structurés existant au sein de toutes les entreprises, la plupart d'entre elles ont défini des exigences strictes en matière de gestion des contenus pour mieux maîtriser leurs informations et automatiser leurs processus. Lorsqu'elles possèdent les moyens de capturer, gérer et partager des contenus partout où ils existent, les entreprises disposent des informations nécessaires pour prendre la bonne décision au bon moment.

Les solutions IBM de numérisation et de capture de documents concernent les applications suivantes :

- Gestion des rapports d'entreprise ;
- Automatisation de la capture des documents ;
- Numérisation de production.

Gestion des contenus sociaux

Offrir aux collaborateurs de votre entreprise l'accès à des contenus sociaux et à des documents bureautiques – images numérisées, documents électroniques, pages web, supports vidéo, courriers électroniques, dossiers papier – est une fonctionnalité essentielle d'une solution ECM. Les entreprises ont besoin d'utiliser les contenus, quels que soient leur types, d'une manière cohérente et réutilisable, afin de répondre rapidement et avec précision aux demandes d'information. La gestion des contenus sociaux doit faciliter les activités des

utilisateurs concernant les contenus (création, révision, stockage, collaboration, gestion) à partir de leurs applications habituelles, mais aussi assurer le suivi des politiques d'entreprise applicables en matière de conformité et d'investigations légales. Les fonctionnalités de gestion de contenus sociaux proposées concernent les applications suivantes :

- Gestion des documents bureautiques ;
- Contenus sociaux et collaboration ;
- Standardisation et consolidation des plateformes.

La fondation d'une robuste infrastructure d'information

IBM propose des stratégies et des solutions complémentaires destinées aux entreprises cherchant à créer une infrastructure robuste d'analyse métier et d'optimisation. L'offre comporte des systèmes optimisés en fonction de charges de traitement spécifiques (notamment les analyses métier et le traitement des transactions), permettant ainsi d'obtenir des performances optimales et un déploiement rapide de solutions – contribuant ainsi à réduire à la fois les coûts et les risques.

- **IBM Smart Analytics System** est une plateforme intégrée, apportant des fonctionnalités analytiques étendues associées à une puissante fondation d'entrepôt de données, comportant des serveurs et des périphériques de stockage IBM. Optimisée pour les charges de traitement analytiques, l'offre IBM Smart Analytics System joue le rôle de point d'accès centralisé pour les solutions analytiques de bout en bout.

- **IBM pureScale Application System** est une plateforme intégrée, conçue pour les entreprises exécutant une base de données OLTP (Online Transaction Processing) et des applications web. IBM pureScale Application System intègre les puissants serveurs IBM ainsi que les logiciels IBM WebSphere Application Server et IBM DB2 pureScale, bénéficiant ainsi d'une évolutivité quasiment illimitée de la base de données.

- Les **solutions de stockage d'IBM** s'intègrent à une gamme d'offres abordables contribuant à réduire la complexité des opérations de protection et de rétention des données.

- **IBM Netezza**, l'un des leaders mondiaux en matière d'appliances pour les entrepôts de données, les solutions d'analyse et la surveillance, simplifie considérablement et accélère les processus d'analyse hautes performances à l'échelle de l'entreprise, contribuant ainsi à l'identification de perspectives nouvelles dans une activité. Netezza propose des appliances spécialisées, parfaitement adaptées pour les solutions départementales d'entrepôts de données et pour les magasins de données périphériques, jouant le rôle d'extension d'un entrepôt de données d'entreprise pour englober des applications périphériques.

Le saviez-vous ?

Au travers de 80 accélérateurs et bonnes pratiques, IBM a développé une approche par secteur d'activité pour aider ses clients et prospects à définir une feuille de route (Information Agenda) pour piloter leur transformation par l'information (Information led transformation). Environ 645 000 clients et 13 000 partenaires commerciaux, au travers de 40 000 applications tierces font confiance à l'offre Information Management.