

Connaître son Client, Maîtriser son Business Master Data Management

5 Mai 2011



Better decisions, smarter intelligence



Capgemini est un des intégrateurs mondiaux du MDM

Nos capacités et notre expérience

- Plus de 75 projets majeurs à notre actif, 15 ans d'expérience en MDM
- Plus de 100 consultants MDM Métiers , Plus de 400 consultants MDM Techniques et plus de 300 consultants MDM BPO.
- 4 centres d'expertises IBM, Oracle, Informatica & SAP
- Une gamme complète de services d'externalisation des processus MDM

Nos domaines d'expertise

- Finance
- Biens de Consommation et Grande Distribution
- Santé
- Energie & Services
- Industrie
- Télécommunication

Nos Forces

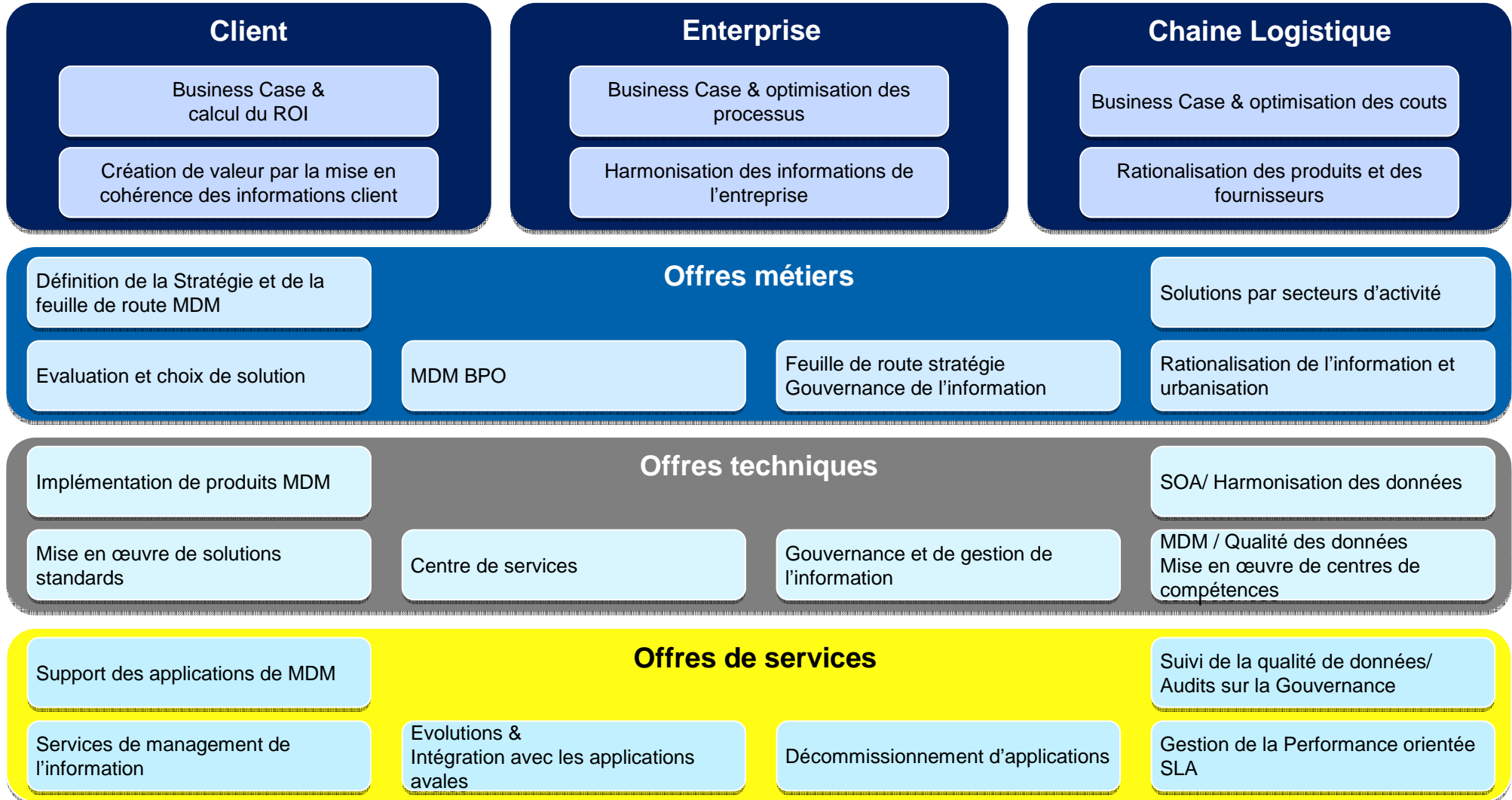
- Méthodologie d'urbanisation de l'information fondée sur l'optimisation, la description et la classification des informations
- Des services couvrant tout le cycle de vie du MDM incluant le conseil, l'intégration et l'exploitation.
- Une présence mondiale avec des clients en Europe, Amérique et Asie Australe. Asie,
- Une approche métier par secteur d'activité indépendante des solutions proposées par nos partenaires

Nos partenaires stratégiques





L'offre MDM de Capgemini approche à la fois les métiers et la technique





Agenda

Challenge

- Pourquoi les données clients posent un problème
- Pourquoi sa résolution est un enjeu

Solution

- MDM est un enjeux métier
- Les solutions les plus simples sont les gagnantes

Approche

- Utiliser les solutions IBM MDM
- La Methodologie MDM de Capgemini

Conclusion

- Comment aborder la connaissance du client



Le challenge de la vision unifiée du client



Qui est mon client ?

Plus d'1/3 des incidents relatifs aux services clients sont liés à une faible gouvernance des données de références

Dans 1 cas sur 3, le marketing n'a pas la visibilité pour résoudre les problèmes de gestion des données de référence

Les autorités peuvent exiger des entreprises de leur fournir une vision unifiée de leurs échanges avec un client

Le Master Data Management est la pierre angulaire de la vision unifiée du client



Le challenge de la vision unifiée du produit



Pelle d'1m



0857 1231



Evénement Standard



Bêche



Pelle

Plus de 50 % des incidents de la chaîne logistique sont liés à des problèmes de gestion de données de référence

Comment savoir ce que j'ai réellement?

des erreurs de courtage échouent à cause d'un manque d'harmonisation

Aux USA les coûts de la chaîne logistique induits par la faiblesse des processus de gestion des données de référence sont estimés entre \$25 et \$50 milliards

Le Master Data Management rend la production plus performante



Le MDM permet de disposer d'une réelle vision à 360°



Sophie Nord

Bèche standard

Sophie Nord

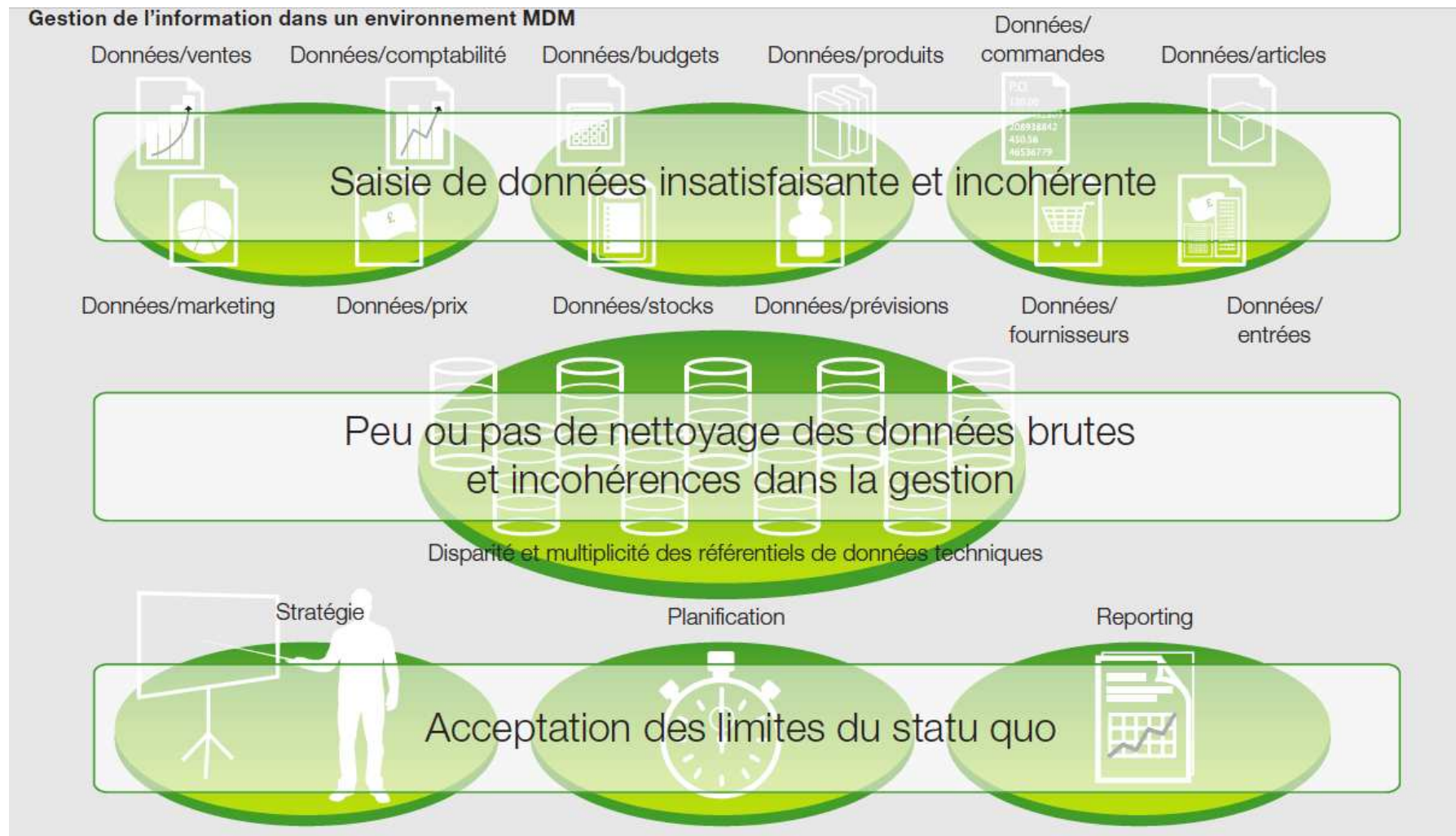
Connaître un client c'est connaître sa personne et ses relations

Les échecs des actions d'harmonisation des informations produit et client conduisent à de mauvaises décisions business

Une approche MDM unifiée permet d'optimiser les opérations et contribue à créer de la valeur

Le Master Data Management augmente la compétitivité et encourage l'innovation

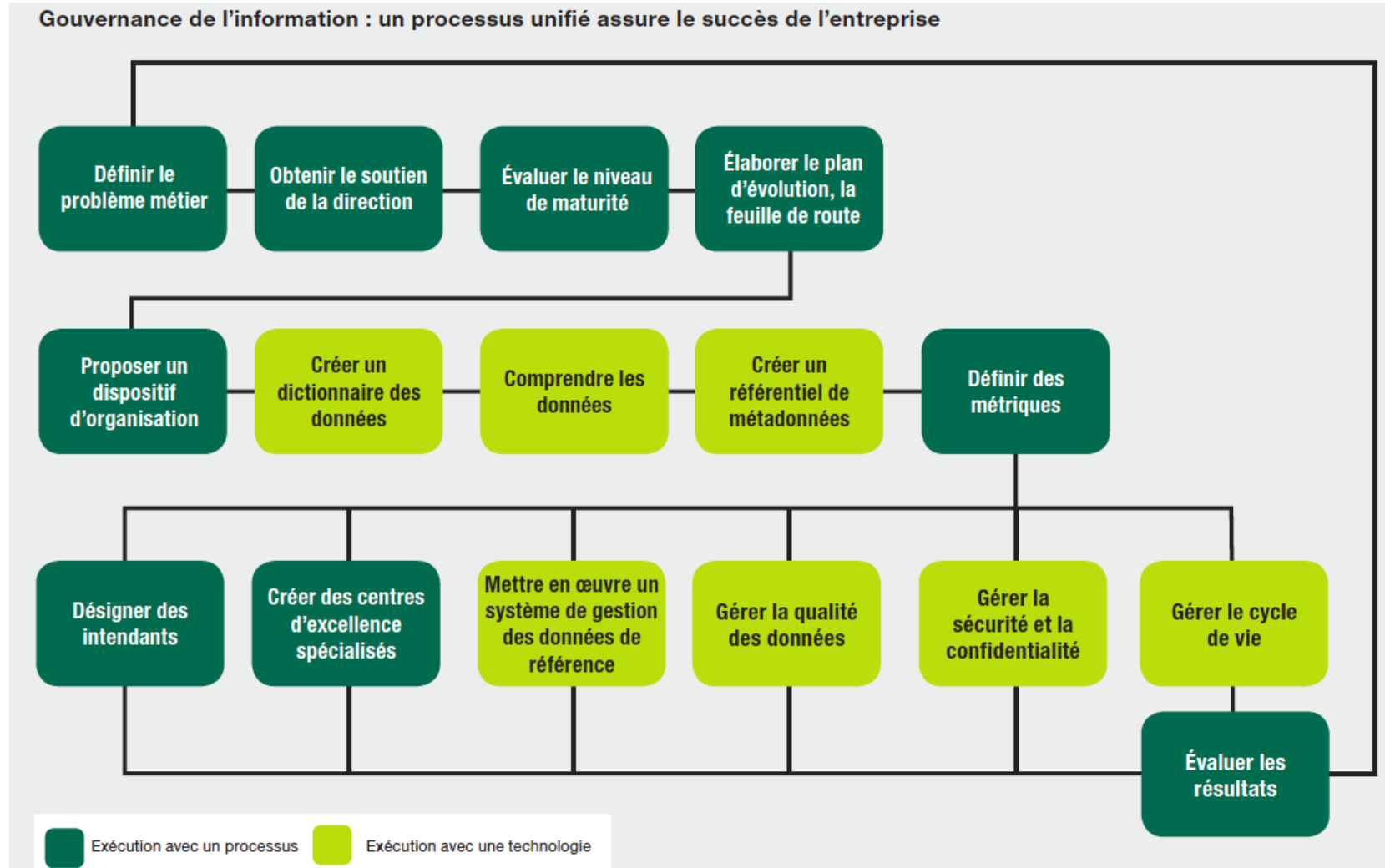
Les impacts d'une gestion de données de référence déficiente



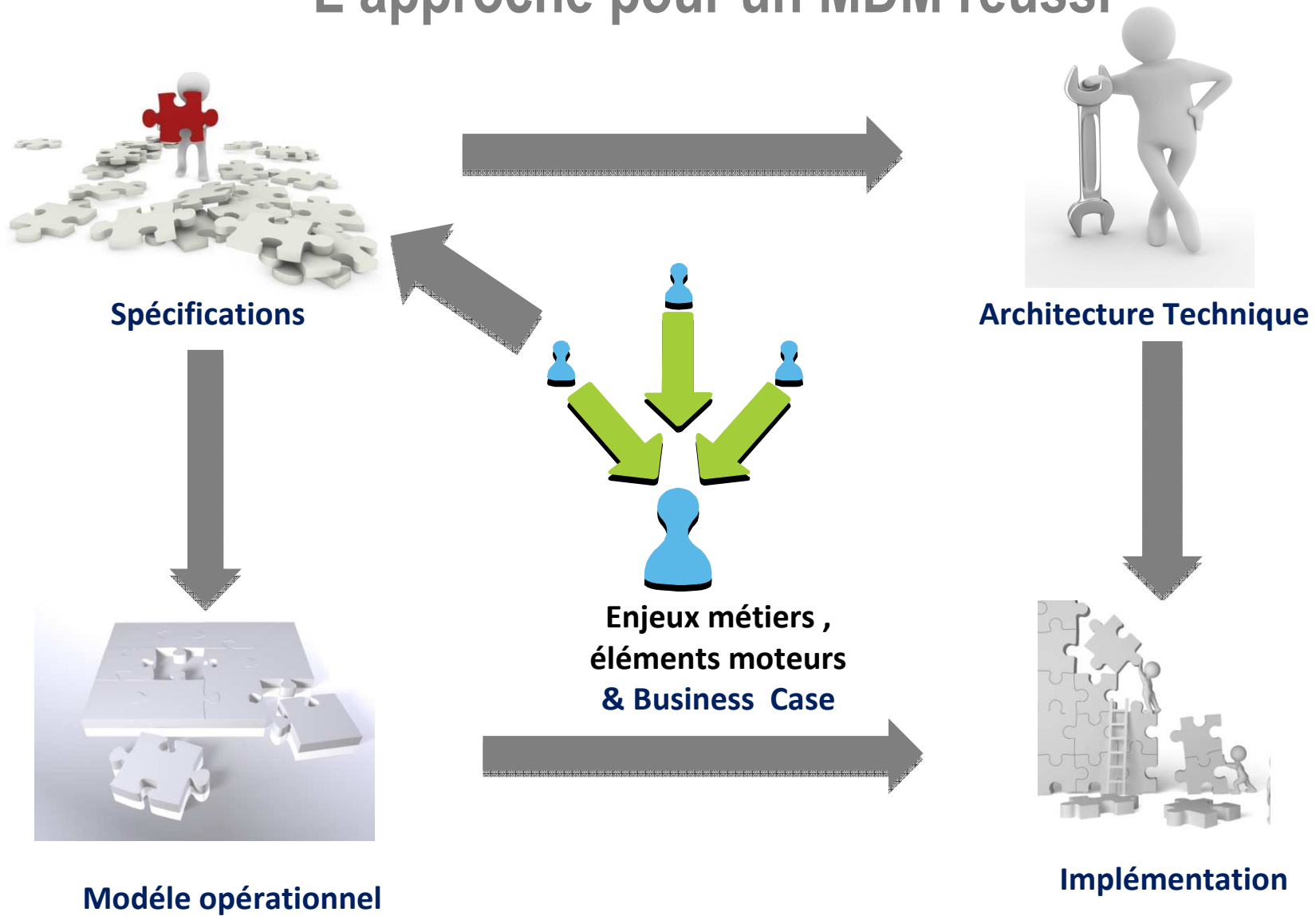


La Solution:

Le MDM conjugue processus et technologies



L'approche pour un MDM réussi

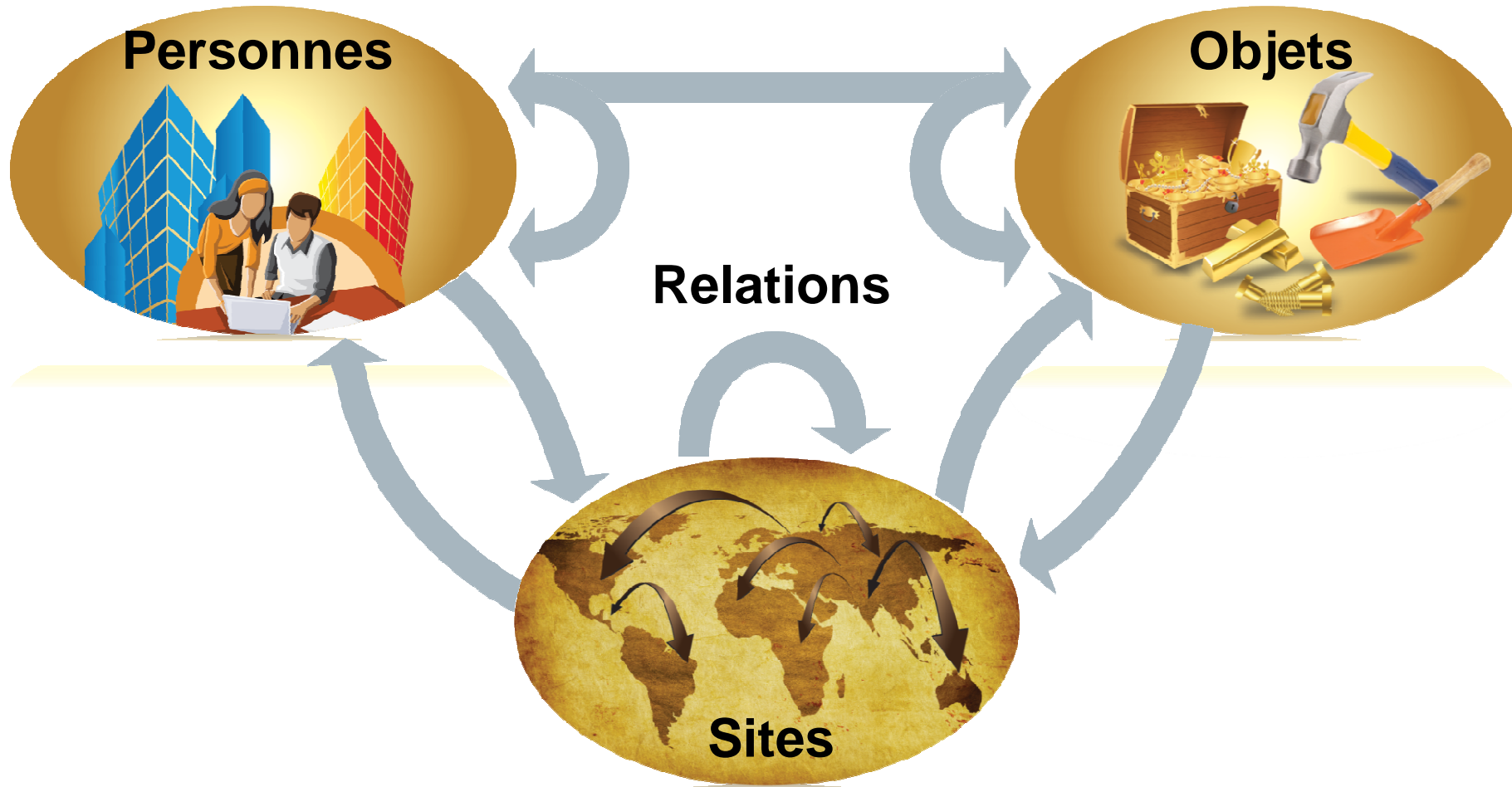




Comprendre le “Pourquoi?”

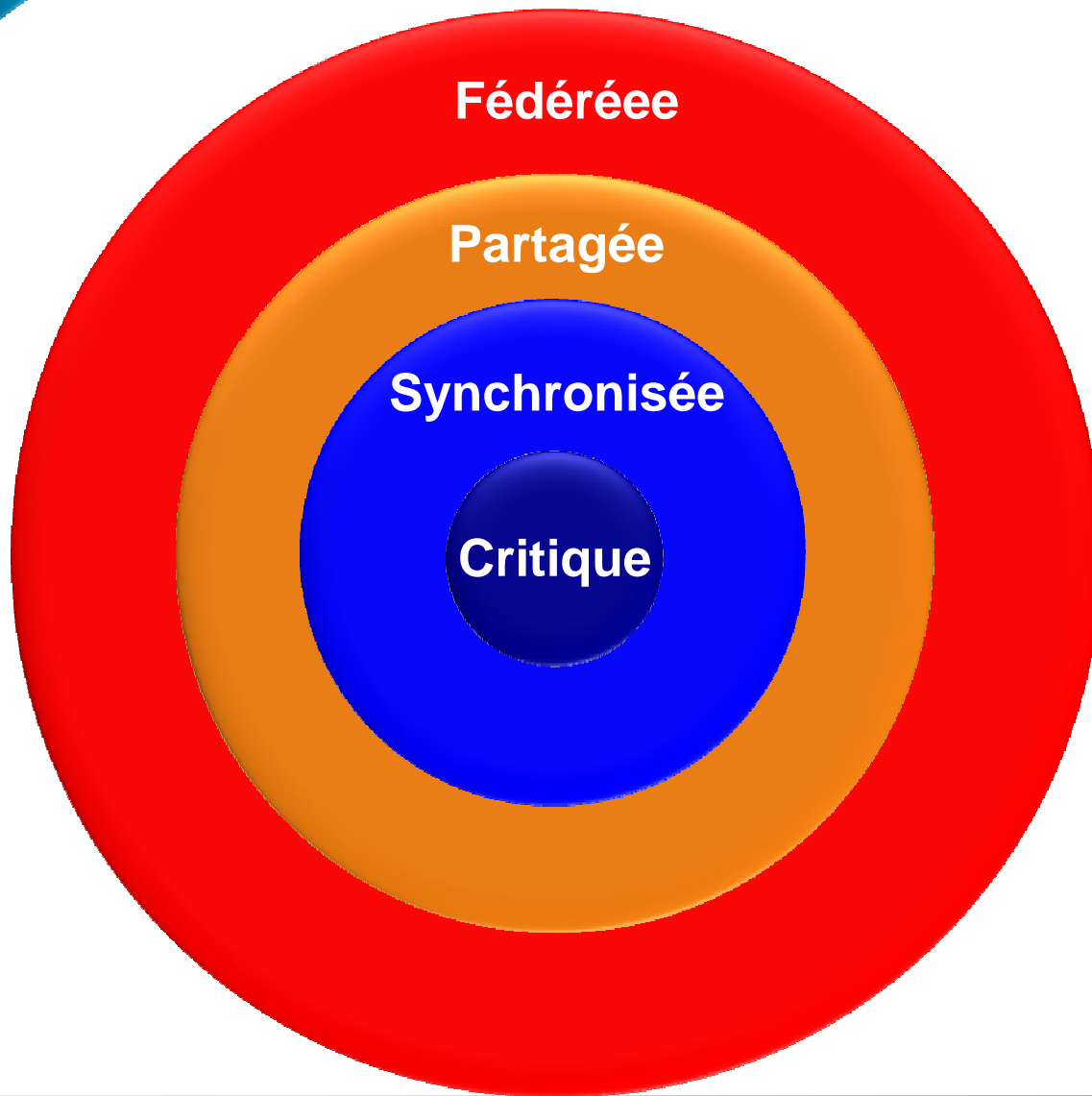


Comprendre le Quoi?"





Se concentrer sur le MDM



- L'information client est riche
- Le MDM, c'est juste
 - L'identification des informations critiques
 - De nombreuses sources de mise à jour et de nombreux accès à l'information
 - L'accès unique à l'information
- Penser à l'accès à l'information
 - SOA
 - Operational Data Stores
 - Données fédérées



La vision complète d'un client : MDM + SOA

Requête

ESB

Accès Client
(Web Access Server)
Réponse

Systèmes
Fédérés

Critique
& Sync.

Partagée

Construire toutes les briques MDM



Spécifications



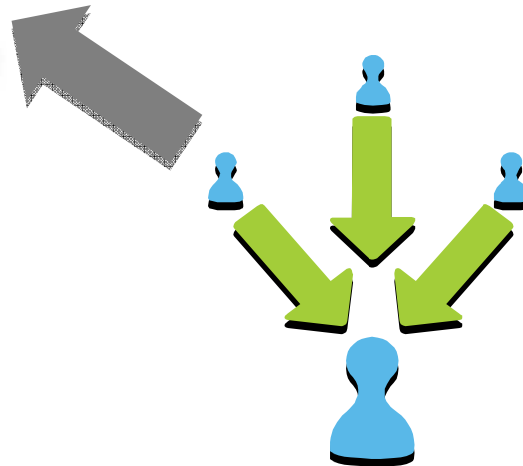
Modèle opérationnel



Architecture Technique



Implémentation



Enjeux métiers ,
éléments moteurs
& Business Case





Conclusion

1. Identifier ce que vous souhaitez améliorer
2. Comprendre le *minimum* MDM requis pour assurer l'atteinte des objectifs
3. Combiner MDM et SOA pour réduire les risques et accélérer l'intégration
4. Mettre en place une gouvernance MDM
5. Se concentrer sur les évolutions métiers induites
6. Comprendre comment cela fonctionnera d'un point de vue opérationnel avant de commencer l'intégration

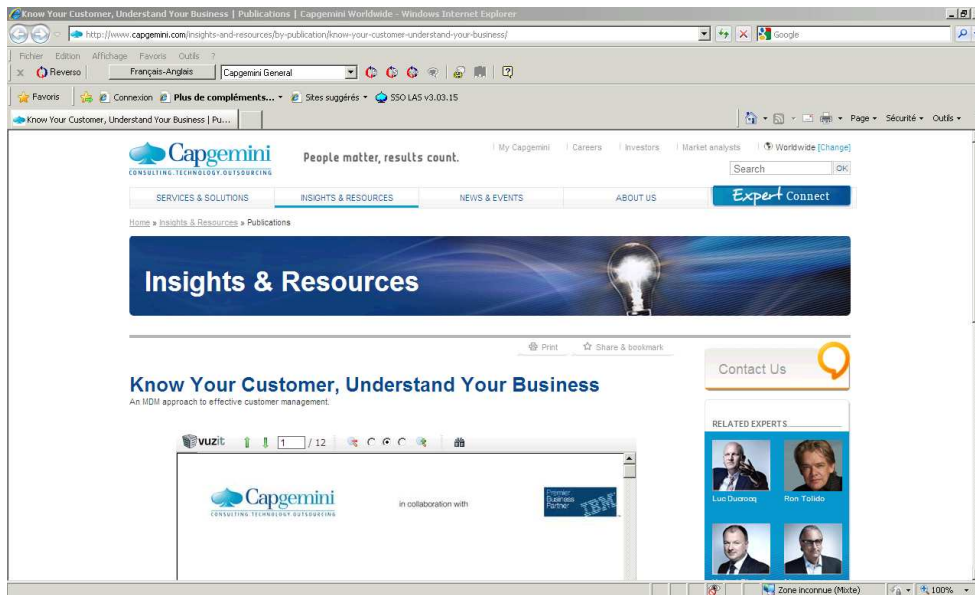


Références et contacts

Blog: <http://www.capgemini.com/technology-blog/tag/mdm/>

Twitter: "[MosesJones](#)"

Connect: <http://www.capgemini.com/experts/master-data-management/steve-jones>



- Capgemini/IBM
Livre blanc
téléchargeable [ici](#)

- Contact :
 - Alain Fajner, MDM delivery :
alain.fajner@capgemini.com