

Une entreprise peut-elle survivre sans qualité de données globale ?

Dans le climat économique actuel, disposer des données de bonne qualité est une condition de survie pour les entreprises. Pourtant, dans tous les secteurs, nombre d'organisations considèrent encore le manque de qualité des données comme un problème mineur qu'elles traitent au coup par coup, et souvent dans l'urgence. Pour compenser les défauts de leurs données, ces organisations inventent des moyens de contournement simples ou complexes. Résultat : elles fondent la plupart de leurs décisions sur des informations peu fiables et incohérentes. Si l'on ajoute à cela la multiplication des obligations de conformité réglementaire, les données apparaissent plus que jamais comme un actif majeur de l'entreprise et la question de la qualité de données ne peut tout simplement plus être écartée.

Le risque rôde à tous les étages

En effet, il y existe un lien direct entre la qualité des données de l'entreprise et ses performances. Des données de bonne qualité permettent à l'entreprise de rester compétitive et de continuer à avancer dans un contexte économique perturbé. Pour opérer au maximum de son efficacité, être en conformité avec le nombre croissant de réglementations, mieux gérer le risque, l'entreprise a besoin de données de bonne qualité. Et ce, pas uniquement dans un département, mais partout et à tous les niveaux de l'organisation, à l'intérieur et à l'extérieur des firewalls. Dans un tel contexte, la mise en œuvre d'une véritable politique de qualité des données s'avère être un élément déterminant pour l'entreprise. La direction générale et ses directions métiers pourront ainsi disposer d'une vision unifiée et exploitable des informations, afin de prendre les bonnes décisions au moment opportun.

Les dangers de l'utilisation de données incorrectes

Dans le domaine des technologies de l'information, l'intégration et la réconciliation de données comptent parmi les projets les plus inquiétants. En fait, il faut reformuler ce constat : ces projets deviennent vraiment critiques lorsque l'intégration de données se passe mal. Parfois les données sont fausses dès le départ, à cause d'erreurs faites par les utilisateurs dès la saisie, de façon accidentelle ou délibérée. Il arrive aussi que les données soient bonnes au départ, mais qu'ensuite, déplacées d'une base de données ou d'un système vers un autre, elles dérivent, qu'elles soient tronquées ou encore altérées. Les données peuvent devenir obsolètes, ou encore faire l'objet de conflits internes, au sein d'une organisation – chacun se cramponnant aux données le concernant, personne ne voulant partager, sans parler des risques de fraude encourus lorsque l'on perd la visibilité sur ces données. De plus, le volume phénoménal de données que l'entreprise produit chaque jour n'arrange rien. Les projets concernant les données peuvent mal tourner de bien des façons.

Les dirigeants se méfient de leurs données

Une étude menée par PricewaterhouseCoopers (interviews réalisées auprès de dirigeants de grands groupes internationaux pour le baromètre de gestion PricewaterhouseCoopers en 2008) révèle un décalage important entre la compréhension claire de la valeur des données et l'utilisation réelle de celle-ci pour générer de la valeur. Plus de 70 % des cadres interrogés estiment que les données constituent l'un des actifs les plus précieux, mais seuls 40 % d'entre eux estiment les utiliser efficacement. Cela peut laisser penser qu'il existe un décalage entre la valeur perçue des données et la valeur obtenue par l'utilisation de ces dernières. L'entreprise n'a pas confiance dans les données au moment de leur utilisation. En comblant le fossé entre perception de la valeur et valeur réelle des données, les entreprises peuvent générer davantage de valeur à partir des données et remplir leurs objectifs en matière de gouvernance, de risque et de conformité.

Multiplication des risques et des réglementations

La complexité du marché et des enjeux actuels ajoute de nouveaux risques que les entreprises doivent identifier. Par exemple, à lui seul, le gouvernement américain a introduit 114 000 nouvelles règles et réglementations pour les entreprises depuis 1981. Cette croissance exponentielle du risque et des réglementations a atteint un point de rupture qui nécessite la mise en place de rapports réglementaires s'appuyant sur des données fiables, pertinentes et de qualité.

De l'urgence d'une harmonisation globale

Au cours de leur analyse de la gestion des risques et de la conformité, les cadres dirigeants sont confrontés à des incohérences et à des silos organisationnels en termes d'informations et de processus. Cela est dû à l'absence d'une stratégie de gestion des données et à un manque d'information dans l'entreprise. Il en résulte une duplication des technologies, une fragmentation des règles et des normes de qualité, ainsi qu'un manque de cohérence pour accéder et fournir les données aux décideurs responsables.



Avez-vous les moyens de la non-qualité ?

Depuis de nombreuses années, les DSI reconnaissent l'importance de la qualité des données comme un élément fondamental de leur stratégie de gestion de l'information. Toutefois, il leur est difficile de mettre en place les procédures et les programmes adéquats. Une étude (Accenture CIO survey – 2007) montre qu'à ce jour seulement 16 % des entreprises ont mis en place un programme de qualité des données. Cette dernière représente pourtant un enjeu critique pour l'entreprise dans les trois étapes du cycle de vie des informations : lors de la saisie, au cours de transformations et des agrégations et pendant l'analyse et la présentation des résultats. Une qualité de données insuffisante coûte très cher à l'entreprise. En outre, elle conduit à une altération de la relation client, à des ruptures dans la chaîne logistique, à des décisions métiers moins pertinentes, voire pénalisantes. Des données défectueuses invalident aussi les efforts de l'entreprise en matière de conformité réglementaire. Autant de handicaps lourds de conséquences !

Cap sur la gestion de la qualité des données globale

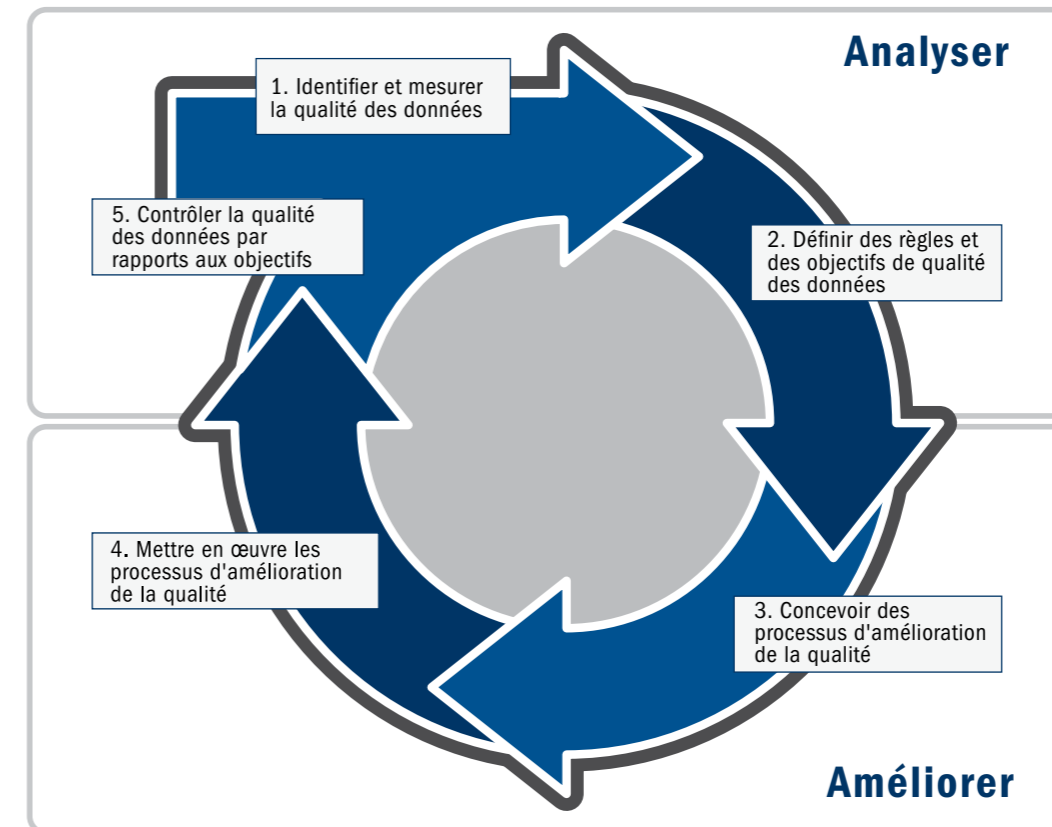
Pour exploiter au mieux son capital de données, l'entreprise doit lancer une initiative de « qualité des données ». Stratégique pour l'entreprise, ce programme doit être permanent et ne pas rester une mesure isolée dans le temps. La qualité des données concerne de nombreuses fonctions métiers et informatiques au sein de toute l'organisation. Elle nécessite de définir des processus formels de qualité des données appliqués par la direction, qui permettent d'agir sur l'ensemble des projets : de la standardisation des données, au profilage, en passant par le nettoyage, jusqu'à l'enrichissement. Il faut définir des règles de gestion des données de l'entreprise, édictées pour garantir la complétude, la conformité, la cohérence, l'exactitude, la non-duplication et l'intégrité des données. Bref : **un programme de gouvernance des données**. Pour garantir son efficacité, ce programme doit inclure un comité, un ensemble de procédures et leur plan d'exécution. Autour des données, le programme doit mettre en pratique les contrôles de qualité des données et diffuser les bonnes pratiques. Il est articulé autour de deux approches :

- **Une approche proactive** incluant les bonnes pratiques à appliquer. Quand de nouvelles données sont générées, de nouveaux projets affectant les données sont lancés ou des actions de qualité sont effectuées.
- **Une approche réactive** incluant les actions de correction de non-qualité, les actions de mise en conformité suite à des nouveaux règlements, les actions d'intégration suite à la mise en œuvre des nouvelles architectures orientées-services (SOA).

Les cinq étapes d'implémentation

La mise en œuvre d'une initiative de qualité de données fait intervenir des personnes, des processus et des technologies. En s'appuyant sur une plate-forme de qualité de données et sur une méthodologie d'implémentation, les entreprises peuvent construire des solutions de qualité de données de bout en bout conformes aux réglementations en vigueur, réduire les ruptures de chaîne d'approvisionnement et améliorer la pertinence des décisions prises par les équipes métiers. En mettant en place dès le début des processus de gestion de la qualité de données bien définis, les entreprises exploitent d'autant plus efficacement la solution de qualité de données que les divers services chargés de l'implémentation et du contrôle de cette qualité le font dans le cadre des règles et des procédures définies pour l'ensemble de l'entreprise.

La figure ci-dessous présente les cinq étapes à considérer lors du lancement d'une initiative de gestion de la qualité de données :



Les entreprises ont besoin de produits et de pratiques optimisés pour soutenir un processus de qualité des données de bout en bout

Identification et mesure de la qualité des données - Première étape décisive, car la compréhension du niveau initial de qualité des données constitue la base des règles et des processus que vous mettrez en place. Le cadre des dimensions de la qualité de données est utilisé pour générer les paramètres de mesure et les objectifs. Sans évaluation préalable, la capacité à mettre en œuvre une stratégie de qualité de données efficace est sérieusement compromise. À plus long terme, l'évaluation permet à l'entreprise de mesurer combien ces procédures à améliorer les informations et les résultats. Les mesures et audits de qualité de données peuvent être appliqués à tous les domaines (données clients, fournisseurs, produits, actifs, données financières, etc.), tant sur un champ particulier que sur la totalité des bases utilisées dans l'entreprise et pour les échanges inter-entreprises.

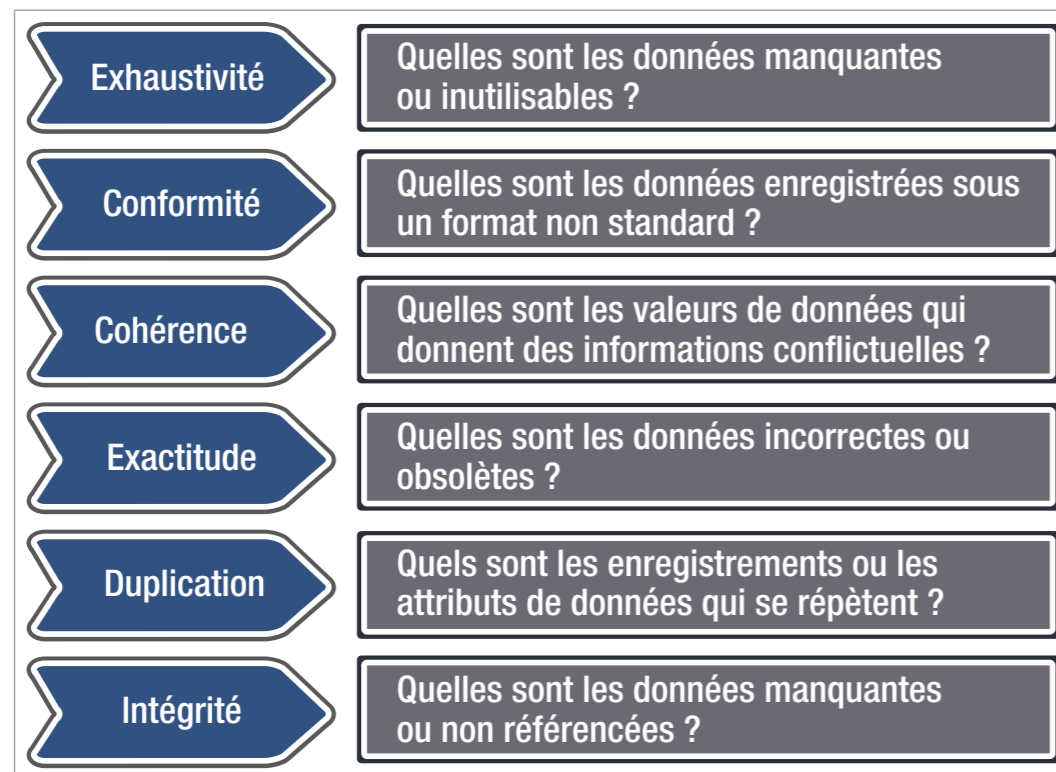
Définition des règles métiers et des objectifs de qualité des données - La mesure de la qualité de données repose essentiellement sur des règles métiers et sur des normes de données internes ou externes. La phase suivante consiste donc pour l'entreprise à spécifier des règles métiers basées sur les normes et les données de référence préalablement arrêtées. Le cadre des dimensions de la qualité de données est utilisé pour générer les mesures et les objectifs des critères de réussite.

Conception de processus d'amélioration de la qualité - cette phase concerne la configuration des processus de nettoyage et d'amélioration des données (c'est-à-dire les processus d'analyse, de nettoyage, de normalisation, de rapprochement, de déduplication et de contrôle). Les plans d'amélioration de la qualité de données sont le plus souvent créés par les équipes métiers, dans la mesure où ce sont elles qui connaissent et comprennent le mieux ces informations.

Implémentation des processus d'amélioration de la qualité - Une fois les règles métiers de qualité de données configurées, elles sont généralement déployées dans le cadre d'une stratégie d'intégration de données plus large. Ces règles de qualité peuvent être activées au moment où les données entrent dans une application ou lorsqu'elles sont déplacées entre des applications. Le déploiement et l'optimisation des processus incombent aux équipes informatiques.



Surveillance de la qualité des données par rapport aux objectifs - S'inscrivant dans le long terme, cette phase implique la production et la diffusion de tableaux de bord et de rapports de tendances. Les rapports permettent souvent aux utilisateurs d'explorer en détail les enregistrements de qualité insuffisante. Chaque gestionnaire de données doit périodiquement examiner les enregistrements de qualité insuffisante et lancer les actions correctives appropriées, celles-ci pouvant être manuelles ou automatisées. La présence conjointe d'outils de reporting et de traitement des exceptions est indispensable dans une solution globale destinée à supporter des programmes de conformité et de gouvernance de données.



Cadre de la dimension de la qualité des données

Vers une gouvernance des données

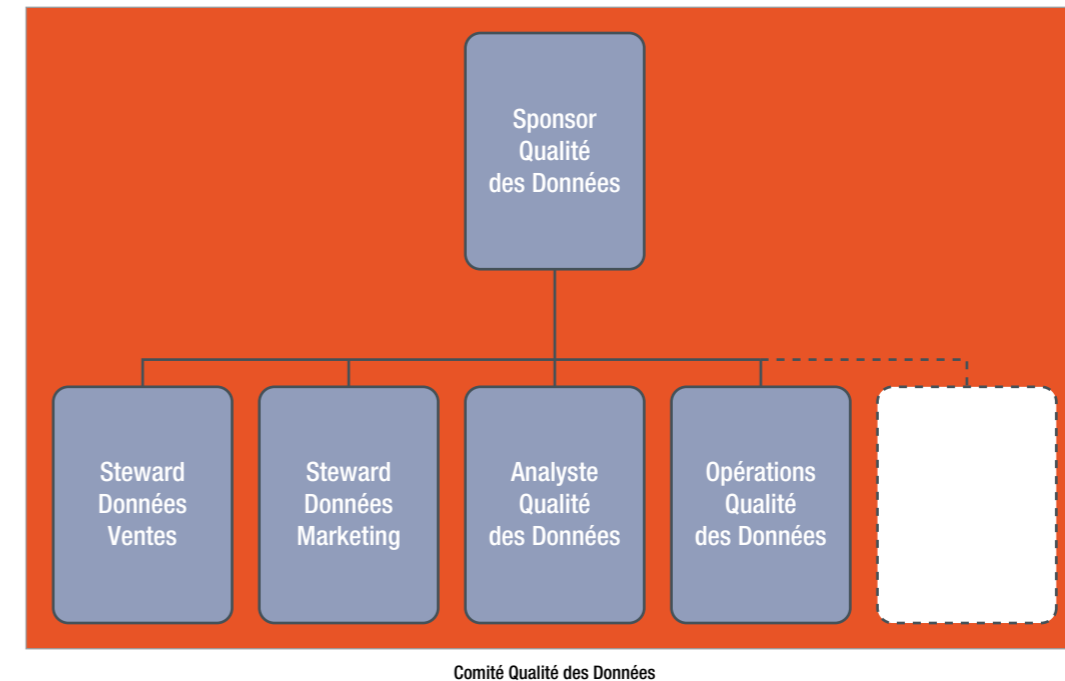
Dans l'initiative de qualité des données, l'entreprise définit son modèle de gouvernance, c'est-à-dire son modèle de pilotage formalisé des personnes, processus et techniques pour faciliter la capacité à s'appuyer sur les données comme un atout majeur de l'entreprise.

Implication de la direction générale et des directions opérationnelles

Pour lancer cette démarche, deux garanties de succès doivent être réunies : le sponsoring de la direction générale, et l'implication de tous les acteurs. Il faut, pour convaincre la direction générale, prendre le temps de mesurer l'impact de la non-qualité et surtout démontrer que la qualité est source de compétitivité pour l'entreprise. Reste ensuite à faire preuve de pédagogie auprès des directions opérationnelles. Le directeur général ou le directeur des opérations, propriétaire des données, ne s'implique pas au quotidien dans la qualité des données. Cependant, il doit s'assurer que l'initiative est lancée, et créer un comité de « qualité des données ».

Le comité de « qualité des données »

Le modèle de gouvernance doit comprendre une structure organisationnelle chargée de l'amélioration de la qualité des données dans l'entreprise. Le comité de « qualité des données » est sous la responsabilité d'un sponsor, généralement nommé par un membre de la direction générale qui gère l'initiative. Le sponsor doit avoir une influence sur l'ensemble des directions métiers, et ce comité a la responsabilité de la qualité des données de toute l'entreprise. Il définit objectifs et priorités, et s'assure que tous les projets incorporent la gestion de la qualité des données dans leurs processus de saisie, de transformation ou de restitution. Il s'assure également de la disponibilité des financements nécessaires à l'initiative. Il se réunit régulièrement pour assurer le suivi sur la qualité, faire le point sur les actions d'amélioration, et décider des nouvelles priorités.



Ce comité est constitué d'experts issus des principales directions de l'entreprise, les data stewards. Ils sont responsables de la définition et de la surveillance des mesures et des indicateurs de qualité des données de leur domaine, et coordonnent les plans d'action d'amélioration des indicateurs. L'analyste Qualité des Données est un professionnel de la DSI. Il met en application les règles métiers définies par les stewards dans les outils de profiling et de nettoyage.

Le socle technologique le plus adapté

Après avoir convaincu la direction générale et les directions métiers de l'importance de la qualité des données et mis en place la structure organisationnelle pour supporter l'initiative, il est temps d'évaluer les solutions technologiques. Le choix de la plate-forme s'effectuera selon plusieurs critères comme la puissance des fonctionnalités de profiling, de nettoyage, de rapprochement et de contrôle de la qualité de données. Une plate-forme complète, ouverte, unifiée et économique, permettra d'accéder, de découvrir, de nettoyer et d'intégrer des données de tous types. En outre, elle saura distribuer, dans l'ensemble de l'organisation, des données fiables et pertinentes, partout et à tout moment. Étendre la qualité de données au-delà d'un seul département, et à l'ensemble de l'entreprise, améliorera l'efficacité opérationnelle ainsi que les performances de toute l'organisation.

Synchroniser les équipes métiers et informatiques

Malgré des investissements croissants dans les technologies de l'information, un nombre significatif de projets informatiques n'apportent pas la valeur ajoutée attendue faute de fournir aux utilisateurs les données les plus pertinentes.

Jusqu'ici, trois problèmes compromettaient souvent la valeur des départements informatiques et faisaient obstacle à la mise en œuvre d'initiatives pourtant critiques pour l'entreprise :

- des utilisateurs métiers dépendants des équipes informatiques pour obtenir les informations pertinentes nécessaires à leur travail ;
- des utilisateurs métiers jugeant que les données qu'on leur fournit ne sont pas dignes de confiance pour ce qu'ils souhaitent en faire ;
- des utilisateurs métiers n'ayant pas accès aux données en temps voulu et sous la forme appropriée.

Un grand zeste de SOA et de référentiel

Or, certaines solutions facilitent l'alignement entre les équipes métiers et informatiques en procurant aux utilisateurs métiers les moyens de s'impliquer directement dans le processus de développement informatique. Des plates-formes d'intégration et de qualité des données avancées aident les entreprises à dépasser ces trois défis grâce à la collaboration entre l'informatique et les métiers, à la prise en compte continue de la qualité de données et à des services de données basés sur une architecture orientée-services (SOA).

Par exemple, certaines solutions du marché proposent des outils basés sur un navigateur pour les analystes pour gérer la qualité des données à partir de l'interface familière d'un navigateur Web. Les analystes peuvent ainsi directement spécifier leurs besoins métiers. La production automatique des détails d'implémentation en générant automatiquement les règles et consignes d'implémentation à partir des spécifications métiers permettent ensuite d'éviter les écarts résultant d'une mauvaise traduction technique des besoins métiers. En implémentant un référentiel de métadonnées commun sur lequel on s'appuie pour toutes les spécifications et objets, les analystes métiers et les développeurs informatiques peuvent plus facilement communiquer et partager leurs travaux.

Des règles pour prendre les bonnes mesures

Il est désormais possible de spécifier des règles de qualité pour pratiquement toutes les données clients, produits, actifs et données financières. Une fois définies, ces règles peuvent être réutilisées autant que nécessaire, ce qui garantit la cohérence des informations entre les différentes applications. Des outils unifiés à base de rôles des différentes parties prenantes attribuent à chacun la prise en charge de la qualité des données qu'il connaît le mieux. Les tableaux de bord de qualité de données, les outils simples destinés aux analystes et les outils de productivité mis à disposition des développeurs permettent aux utilisateurs et analystes métiers, aux gestionnaires de données et aux développeurs d'être directement impliqués dans la mesure et l'amélioration de la qualité de données. Une gouvernance à base de règles réduit considérablement les coûts d'administration de systèmes en permettant une gestion centralisée de toutes les règles de données.

Une collaboration en bonne intelligence

Au lieu de relever exclusivement de la compétence des départements informatiques, la qualité de données peut ainsi être gérée conjointement avec les départements métiers. Les entreprises privilégieront des solutions de qualité de données bénéficiant d'un socle technologique et d'une méthodologie qui permettent aux équipes IT et métiers de travailler efficacement ensemble, de gérer les processus de qualité de données dans toute l'entreprise et, ainsi, de garantir aux utilisateurs que toutes les données sont complètes, cohérentes, exactes et actualisées, où qu'elles se trouvent dans l'entreprise.

Enjeu d'un centre de compétences en intégration de données

Sans la technologie appropriée, le coût prohibitif de la production de données pertinentes et fiables peut avoir une incidence notable sur la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs. En adoptant une approche de centre de compétences en intégration, les entreprises peuvent réduire davantage leurs coûts d'acquisition, d'intégration et de nettoyage des données. Ce dernier (faisant parfois référence au centre d'excellence en intégration) est un service partagé d'une entreprise, qui permet de réaliser une intégration méthodique de données parmi les applications et les systèmes.

Un centre de compétences en intégration optimise les ressources rares, en combinant dans un même groupe l'intégration de données, les compétences en qualité de données, les ressources et les processus. Cela contribue à réduire les délais de livraison, ainsi que les coûts de maintenance et de développement, tout en améliorant le retour sur investissement par la réutilisation de sources, d'interfaces d'applications et de règles métiers codifiées. Les centres de compétences en intégration aident également à réduire le nombre d'opérations redondantes au cours de l'intégration de données et du contrôle de la qualité des données, en s'appuyant sur les réussites passées, plutôt que de recommencer intégralement à chaque nouveau projet.

► GfK : 1 700 fichiers sur 80 pays traités chaque mois

N° 1 mondial du suivi et de l'analyse des biens techniques et technologiques, GfK Retail and Technology s'appuie sur les informations de milliers de points de vente de détaillants, de revendeurs et de distributeurs répartis dans plus de 80 pays, pour proposer des études de marché et un suivi des ventes de biens durables et culturels. L'exactitude des données est une priorité. Intégrant seulement 50 fichiers par mois il y a presque dix ans, GfK Retail and Technology France en traite aujourd'hui 1 700. Avec l'augmentation des données complexes, l'analyse de la cohérence d'un fichier et de son contenu deviennent un challenge. En déployant une solution d'intégration et de qualité des données, cette société peut consulter, nettoyer, intégrer et distribuer rapidement des données fiables à la fois en interne (dans les bases de données et applications de l'entreprise utilisées par environ 3 000 employés) et vers les systèmes des clients. Des données de tous fichiers, documents ou messages (quels que soient leur format, leur complexité et leurs tailles) peuvent être extraits, puis transformés dans un format exploitable. Le tout, en réduisant les délais d'agrégation de l'ensemble des données de façon spectaculaire.

Les bénéfices sont multiples avec le lancement accéléré de nouveaux services d'étude de marché, l'augmentation du chiffre d'affaires, l'accélération des délais d'agrégation de données (+400 %), la réduction de 75 % des ressources de développement, la réduction de 80 % du nombre d'erreurs et l'amélioration continue de la qualité des données globale. L'automatisation de la résolution d'incidents a réduit considérablement les erreurs devenues rares. Les gains de productivité sont considérables. Grâce à la simplicité de l'environnement fourni par la plate-forme d'intégration et de qualité de données et ses fonctions de profiling de données, les délais d'intégration ont en moyenne été divisés par deux chaque année. Ce qui prenait auparavant 8 heures est désormais réalisé en seulement 20 minutes. La plate-forme d'intégration et de qualité des données permet de traiter des données particulièrement difficiles à catégoriser et à comparer. En consolidant plus rapidement un volume croissant de sources de données plus complexes, GfK Retail and Technology France est ainsi en mesure d'accélérer le lancement de nouveaux services et donc d'accroître ses revenus.

► Printemps

Afin de mieux contrôler sa chaîne d'approvisionnement, sa relation avec les fournisseurs et la gestion de ses magasins, le groupe Printemps a choisi de standardiser son ERP. De nombreuses solutions propriétaires et hétérogènes coexistaient ce qui entraînait des difficultés pour le pilotage de ses activités. Les magasins rencontraient également des difficultés pour assurer la bonne intégrité des données entre les différents systèmes. Une simple erreur de codes-barres EAN, par exemple, a un impact direct sur la reconnaissance des produits en entrepôt et donc sur les délais de réapprovisionnement et la qualité des services pour ses clients. La chaîne de grands magasins a donc choisi de profiter d'un projet de migration de données pour améliorer la qualité des données relatives à ses 3,5 millions de références. La migration s'effectuera de son ERP « maison » Sésames vers l'ERP de SAP d'une manière progressive afin de nettoyer systématiquement les données qui seront injectées dans SAP.

Dès le début du projet de migration, une solution améliorant la qualité des données est implémentée. L'une des fonctionnalités a suscité un vif intérêt : un module facilitant l'implication des équipes métiers. Première phase : la reprise des données pour la migration SAP. Seconde phase : le maintien d'une cellule de qualité des données, afin de pérenniser l'effort pour maintenir une qualité de haut niveau. Un jeu d'indicateurs très concrets progressivement enrichis a été défini d'emblée, afin d'évaluer la performance en termes de qualité des données.

En automatisant autant que possible la résolution d'incidents avec des interfaces web de résolution générées en cas de rejet de données pour non-conformité ou ambiguïté, le groupe Printemps réduit les risques liés à ce type de projets. Effet immédiat : l'accélération de la standardisation des processus. Avec un ERP et une plate-forme d'intégration et de qualité de données standards, Printemps pourra désormais mieux contrôler sa chaîne d'approvisionnement et sera en mesure d'assurer une meilleure traçabilité des produits commercialisés. Au final, Printemps offre un meilleur service à ses clients, atout fondamental dans le secteur de la distribution.

Le problème de qualité des données peut devenir un atout

Le monde des affaires se caractérise par des changements continus et par des tendances fortes telles que la mondialisation, les fusions et acquisitions et l'externalisation des processus métiers. Alors que le temps ne joue pas en faveur de l'entreprise, ces facteurs compliquent davantage la gestion des risques. Certains aspects de la gestion des risques, tels que la détection des fraudes et les mesures contre le blanchiment d'argent, ne tolèrent aucun retard dans l'extraction des données ni de s'appuyer sur des données obsolètes. Pour y faire face, les personnes chargées de prendre des mesures immédiates doivent pouvoir accéder et diffuser plus rapidement les données métiers critiques, afin de protéger les employés et les actionnaires. Les entreprises peuvent disposer aujourd'hui de données fiables grâce à l'omniprésence des services de qualité de données. Jusqu'ici, les initiatives de qualité de données relevaient de la seule responsabilité des départements informatiques. Désormais, toutes les parties prenantes ont les moyens de gérer la qualité des données en fonction de leurs propres besoins métiers. Ainsi, en s'appuyant sur des avancées technologiques et des méthodologies éprouvées, les entreprises peuvent gagner en efficacité opérationnelle et réduire les risques.

Une fois mise place, l'opération doit devenir un réflexe continu

L'amélioration de la qualité des données de l'entreprise passe par la mise en place d'une initiative continue et globale. Cet article a évoqué les concepts de qualité des données ainsi que son importance dans les entreprises. Une mauvaise qualité des données coûte cher et conduit à des ruptures dans les processus, à des décisions métiers moins pertinentes et à une gestion médiocre de la relation client. De plus, elle peut invalider les efforts de l'entreprise en matière de conformité réglementaire. Il est recommandé de s'adosser à un grand projet stratégique dans l'entreprise pour lancer une initiative autour de la qualité des données. Mais cette initiative peut également être menée de façon indépendante. L'idée de démarche de pérennité est essentielle et caractéristique de l'approche qualité. Elle va à l'encontre d'une opération unique et isolée qui ne permet de nettoyer et d'améliorer les données que ponctuellement. Cela signifie que les objectifs, mesures et indicateurs associés doivent être portés par l'ensemble des acteurs concernés département informatique et directions métiers, doublés d'une implication forte de la hiérarchie. La qualité des données concerne tout autant les métiers que l'informatique. La réussite passe désormais par une approche de qualité de données globale. Plus elle sera incorporée aux habitudes et à la culture de l'entreprise, plus la démarche qualité progressera. Paradoxalement, son succès résidera dans sa banalisation. ■



Bruno Labidoire,
Directeur Technique

Bruno Labidoire est Directeur Technique chez Informatica pour l'Europe du Sud. Avant de rejoindre Informatica en 2002, il occupait auparavant le poste de Directeur Avant-Vente pour l'Europe du Sud de l'offre CRM de Clarify. Il était chargé d'une équipe avant-vente répartie sur la France, l'Espagne, et l'Italie. Avant de rejoindre Clarify, Bruno Labidoire a occupé différentes responsabilités dans les domaines des serveurs Multimédia, CRM, et centres d'appels et, entre autres, responsable de projets chez Cap Gemini Telecom. Bruno Labidoire est diplômé de l'Ecole Commerciale de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

Informatica Corporation (NASDAQ : INFA) est le leader mondial des fournisseurs indépendants de logiciels d'intégration de données. La plate-forme Informatica constitue une offre complète, unifiée et ouverte pour les organisations. En intégrant toutes leurs sources de données (applications traditionnelles, sources tierces, locales, distantes ou issues du Cloud computing), celles-ci tirent davantage de valeur de leurs informations et renforcent leurs avantages concurrentiels. Plus de 3 900 entreprises dans le monde s'appuient sur les solutions Informatica pour réduire les coûts et les délais de réponse à leurs besoins d'intégration et de qualité de données, quelles qu'en soient l'échelle et la complexité. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.informatica.com/fr



Web 2.0 et outils collaboratifs : quels bénéfices pour vos salariés et vos clients ?

IDC, filiale française du leader mondial des études dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et des communications vous invite

mardi 18 mai 2010 (9h-15h30), à Paris, à la conférence

"L'ENTREPRISE COLLABORATIVE"

Conférence organisée par



Au programme :

- **Vision IDC :** état de l'art du marché, enjeux et perspectives 2013 des solutions de communication et de collaboration
- **Les réseaux sociaux d'entreprise :** place à l'intelligence et la créativité collective
- **L'entreprise 2.0 et ses clients :**
 - De nouveaux véhicules de communication et de commerce se développent. Comment accompagner ce développement et en tirer parti ?
- **Les apports technologiques pour soutenir l'essor de l'entreprise 2.0 :**
 - Le Cloud Computing pour optimiser la communication et la collaboration au sein des équipes et à l'extérieur
 - Quelles solutions de gestion des contenus web 2.0 ?
- **Discours de clôture : les nouveaux et futurs usages de l'Internet en entreprise. Rupture Internet et monde virtuel**
Serge SOUDOPLATOFF, fondateur et président d'Almatropie, association vouée à la promotion des usages d'Internet
- **De nombreux retours d'expérience en matière d'usage du web 2.0 :**
RATP, Suez environnement-Lyonnaise des Eaux, l'APEC, 2xmoinscher

Pour découvrir les mutations en cours, en comprendre les enjeux, usages et opportunités,

INSCRIVEZ-VOUS GRATUITEMENT

>> SUR LE SITE : <http://www.idc.fr/entreprise20>

code invitation « ITX »

>> OU CONTACTEZ EDITH TRICHEUX

tel. : 01.56.26.26.91 etricheux@idc.com