UE E221: Information et Communication pour Ingénieur

Jean-Pierre Saulnier

Spécialité: AISL

2017-2018

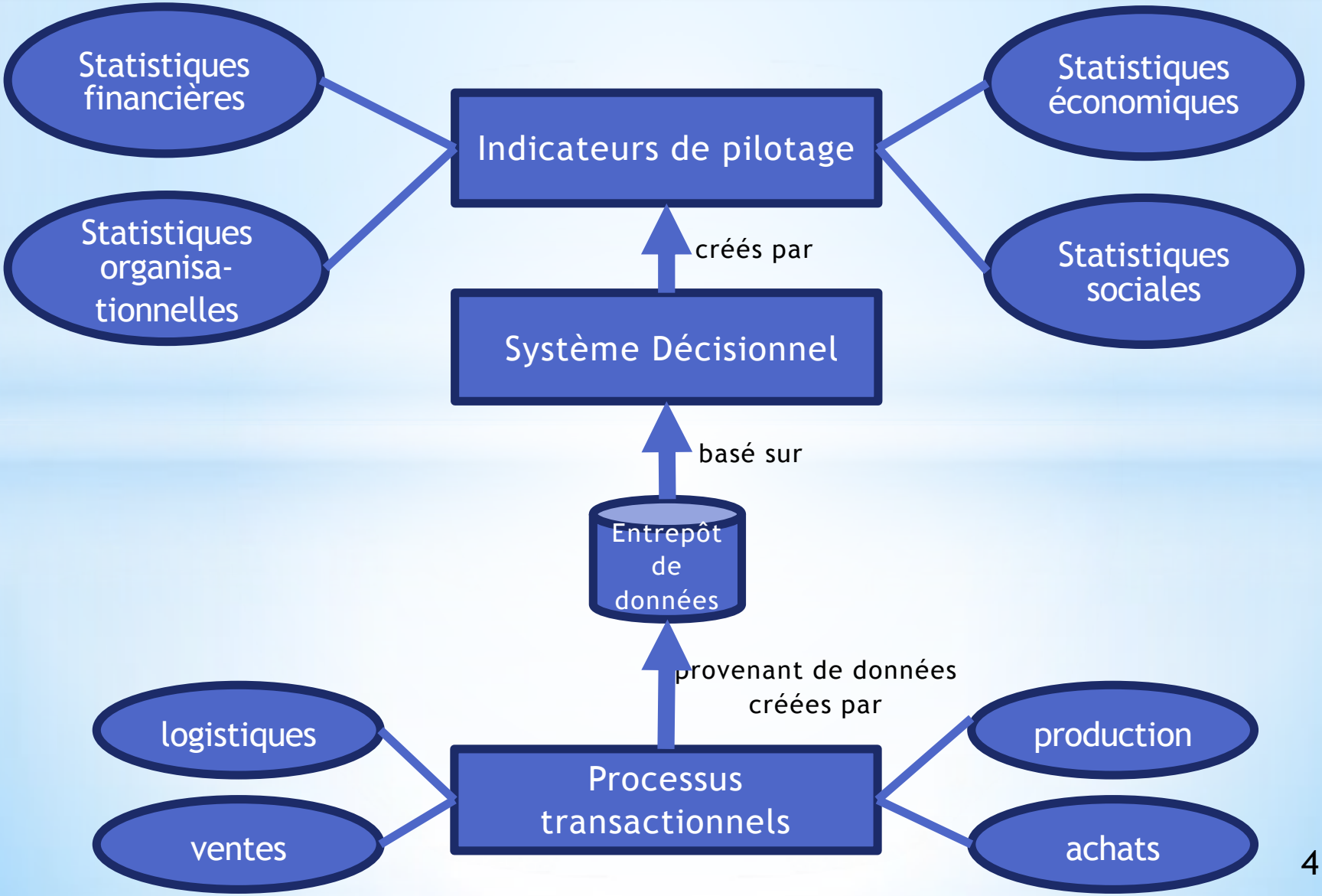
La Gestion des Données de Référence: rôle dans la performance des entreprises

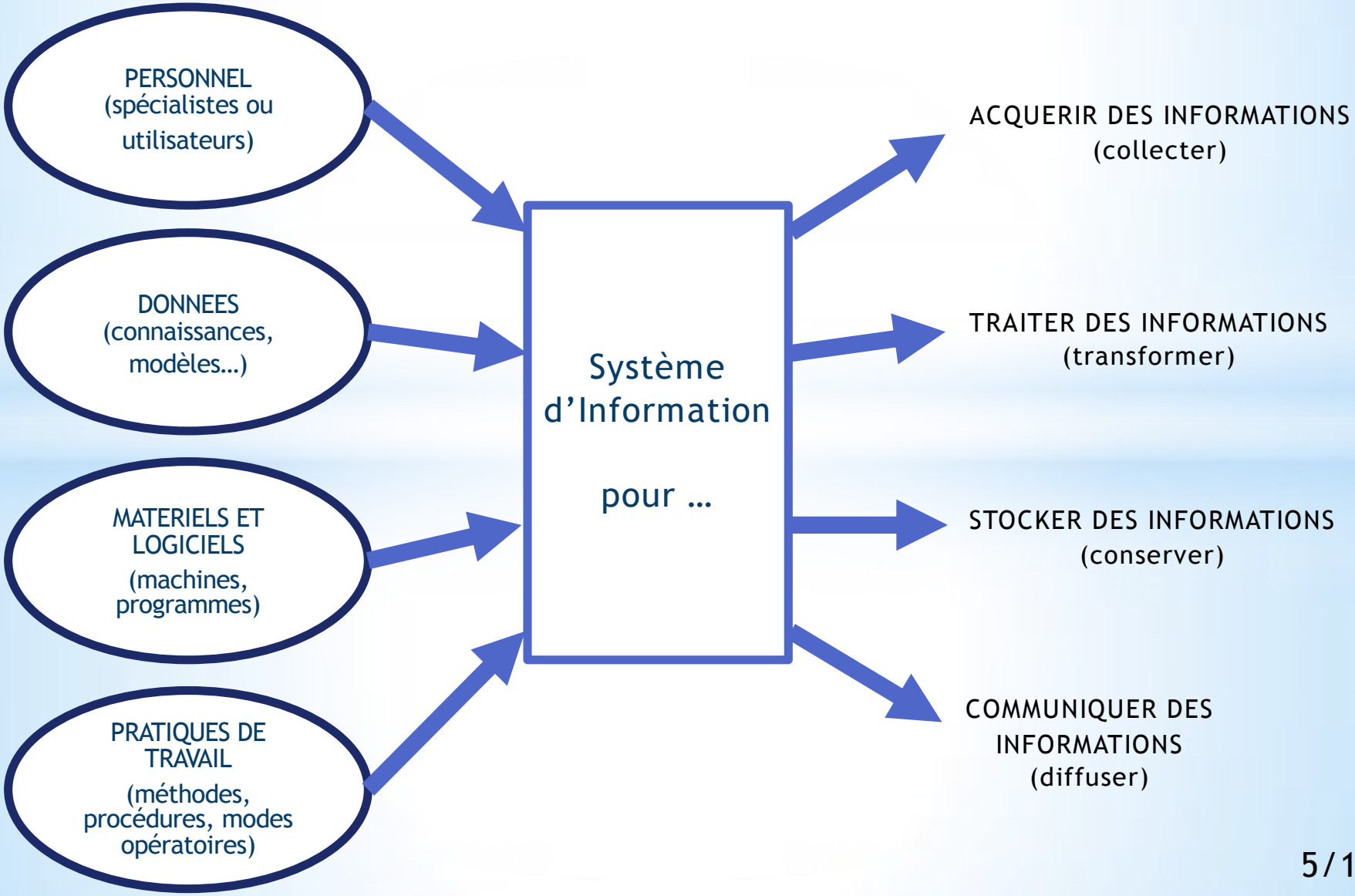
1. La performance de l'entreprise
2. Le Système d'Information, instrument de la performance
3. La qualité des données du Système d'Information
4. Les données de référence du Système d'Information
5. La Gestion des Données de Référence du Système d'Information

- Mesure avec des indicateurs
- Mesure de l'efficacité
- Mesure de l'efficience

Pour mesurer la performance d'une entreprise, il faut effectuer des mesures à plusieurs niveaux: financier, économique, organisationnel et social.

- Au niveau **financier** : chiffre d'affaire, retour sur investissement, sur les attentes, EBE
- Au niveau **économique** : taux de fidélisation, de transformation, compétitivité prix et compétitivité hors prix
- Au niveau **organisationnel** : procédures, délais, collaborateurs…
- Au niveau **social** : rémunérations, employés (absentéisme, formation…)


Statistiques financières
Statistiques organisa-tionnelles
Indicateurs de pilotage
Statistiques économiques
Statistiques sociales
créés par
Système Décisionnel
basé sur
Entrepôt de données
provenant de données créées par
logistiques
ventes
Processus transactionnels
production
achats


PERSONNEL (spécialistes ou utilisateurs)
DONNEES (connaissances, modèles…)
MATERIELS ET LOGICIELS (machines, programmes)
PRATIQUES DE TRAVAIL (méthodes, procédures, modes opératoires)
Système d'Information
pour …
ACQUERIR DES INFORMATIONS (collecter)
TRAITER DES INFORMATIONS (transformer)
STOCKER DES INFORMATIONS (conserver)
COMMUNIQUER DES INFORMATIONS (diffuser)

Les objectifs du Système d'Information sont:

- **Opérationnels** : processus métier (qualité)
- **Stratégiques** : système décisionnel (indicateurs, data mining, matrices)

- Volume grandissant des données souvent dupliquées
- Désynchronisation des données partagées (baisse confiance & performance)
- Spécialisation des données échangées (règles métier, syndrome Spaghetti)
- Contraintes règlementaires (IFRS, CNIL, RGPD)

=> Besoin de qualité !

- ISO 9000 : « aptitude d'un ensemble de caractéristiques (3.10.1) intrinsèques d'un objet (3.6.1) à satisfaire des exigences (3.6.4)»

- La qualité des données est l'aptitude de l'ensemble des caractéristiques intrinsèques des données à satisfaire des exigences internes et des exigences externes à l'organisation.

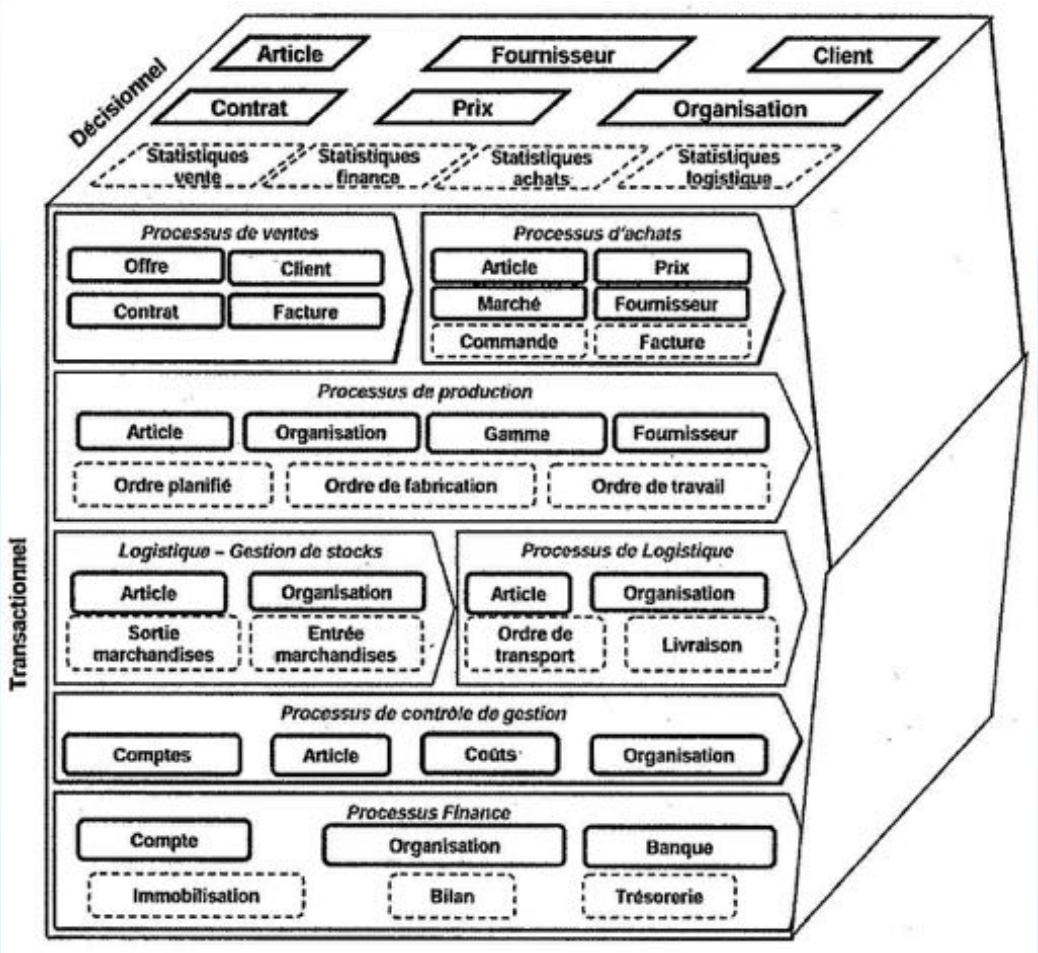
- Insatisfaction du client (adresse, doublons, RGPD…) => baisse CA & rentabilité
- Perturbation du fonctionnement opérationnel (décisions)
- Augmentation des coûts (retraitement des données)
- Erreurs de stratégie (CA, commandes erronés, etc.)

- Réactivité (traitement des demandes clients, livraison, RGPD…)
- Connaissance des clients (communication)
- Gestion opérationnelle optimisée (appels sortants)
- Pertinence des décisions (clients & produits stratégiques, matrices…)

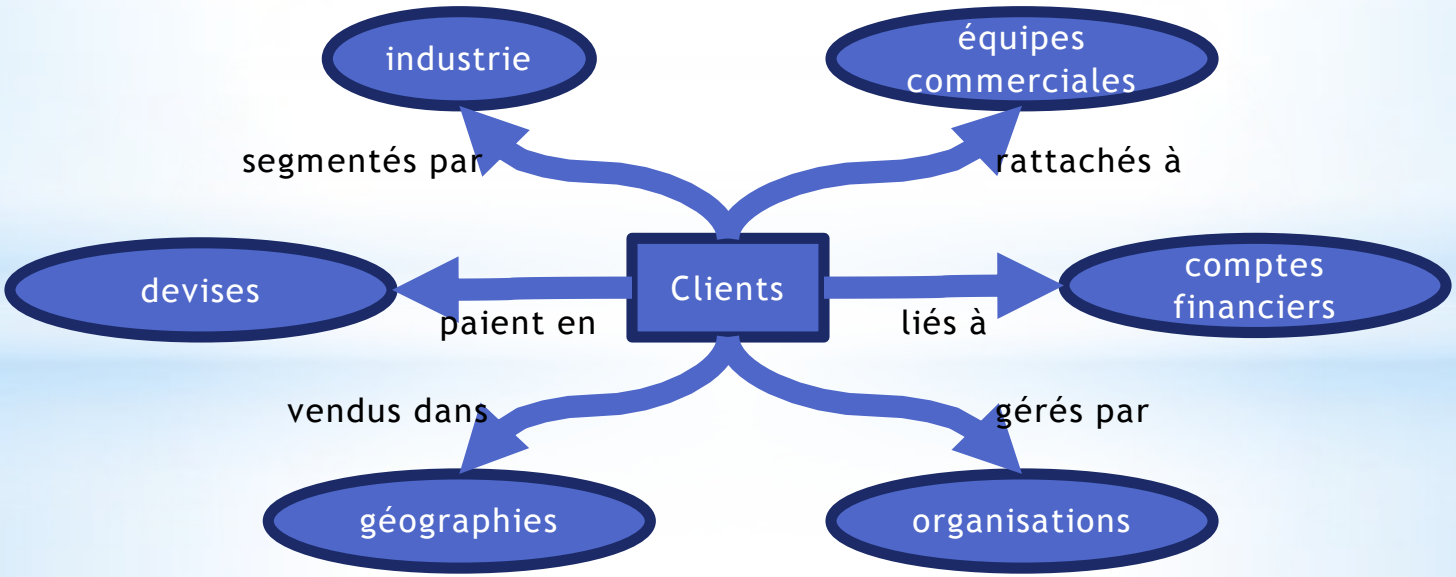
=> Certaines de ces données sont partagées par de nombreuses applications : les données de référence

Définition

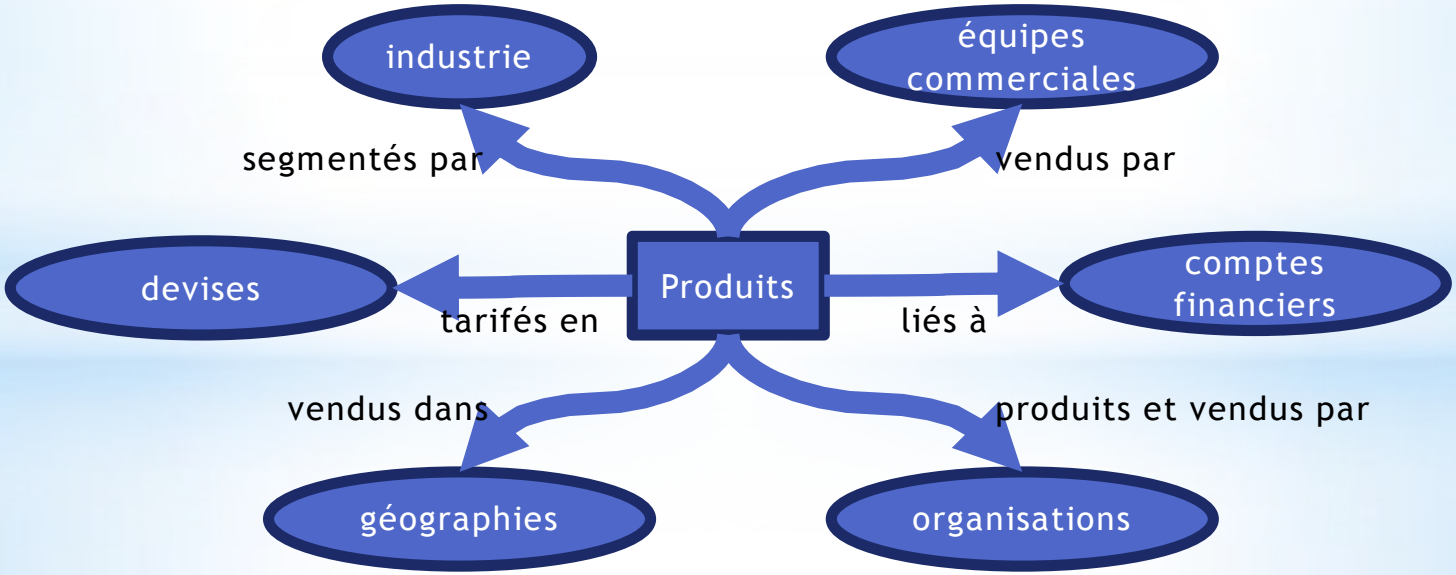
Données partagées par les processus métier transactionnels et le système décisionnel.



Les données **clients** sont partagées par de nombreuses applications …



… tout comme les données **produits**.



Ces données de référence doivent être gérées et centralisées.

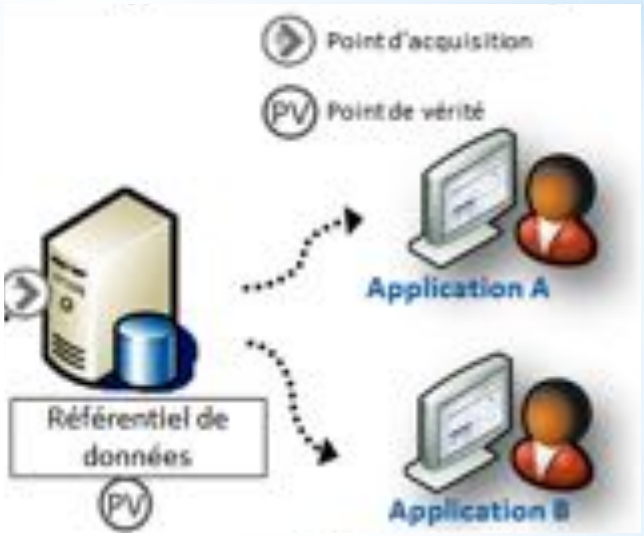
- Se dit aussi Master Data Management (MDM). Apparue en 2005.

- Concerne à l'origine:
  - les clients : Customer Data Integration (CDI)
  - les produits: Product Information Management (PIM)

- S'est aujourd'hui généralisée à d'autres domaines: prix, offres, contrats, gammes, fournisseurs, marchés, employés…

Intégration des données de référence

- Plusieurs architectures possibles
- Vision centralisée des données: point de vérité
- Référentiel de données



Gouvernance des données de référence

Bonnes pratiques et moyens facilitant la gestion des données et concernant l'ensemble des droits et règles affectés à chaque utilisateur.

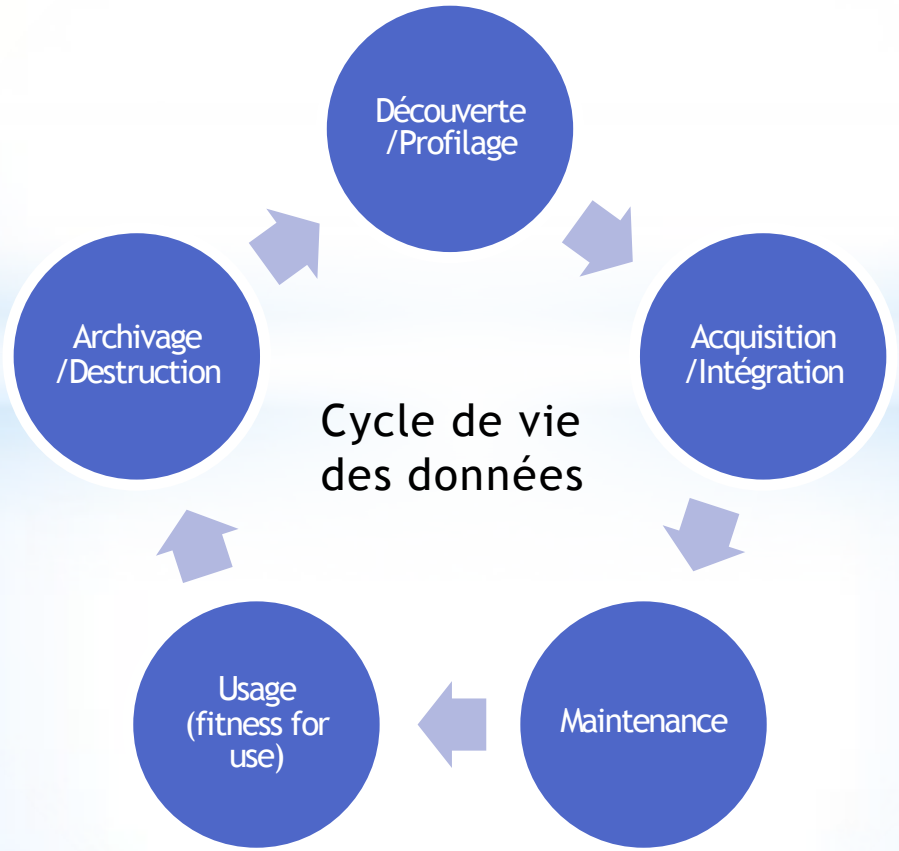
Quatre actions pour gouverner:

prévoir

négocier

soulever et résoudre des problèmes

Qualité des données de référence



Qualité des données de référence

L'outil MDM doit gérer les accès concurrents.

Il doit permettre le contrôle de la qualité des données.

=> Les données étant centralisées, synchronisées et de qualité, les processus transactionnels se feront de manière optimale.

=> Le système décisionnel pourra générer des indicateurs de pilotage/reporting de qualité

=> Tout ceci aura un impact significatif sur la performance de l'entreprise.

Questions/Réponses