

RAPPORT

# La vision des données des Chief Data Officers

Le point de vue des CDO sur la valeur stratégique  
de la qualité, de la gouvernance et de la gestion  
des données

**StiboSystems**



## Synthèse

Dans ce document, La vision des données des Chief Data Officers, nous nous penchons sur la valeur stratégique de la qualité, de la gouvernance et de la gestion des données. A partir d'informations obtenues auprès de 88 CDO, lors d'une récente manifestation « CDO Exchange Event », nous examinons l'évolution des problématiques et des responsabilités des CDO, les investissements réalisés pour y faire face et leurs idées pour assurer le succès futur.

Nous mettons en évidence l'importance des CDO pour l'organisation, dans le contexte de la valeur croissante des données en tant qu'actif stratégique. Nous suggérons également une voie d'évolution simple vers la « maîtrise digitale » utilisant les données de référence pour améliorer la gestion des données. Enfin, nous expliquons comment les CDO peuvent utiliser la gestion des données de référence (MDM) selon des méthodes permettant d'accroître les résultats de l'entreprise.

## La valeur croissante des données en tant qu'actif stratégique

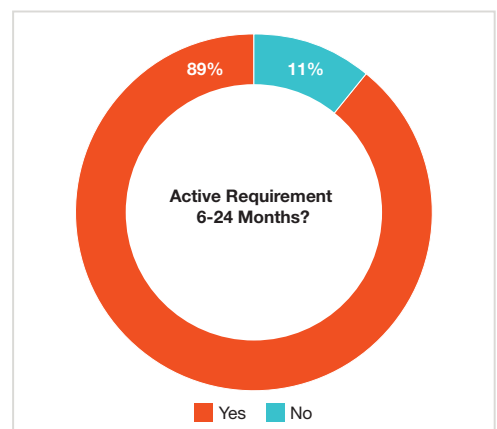
Les spécialistes des données, les analystes des données et les CDO ont désormais une énorme importance. Il y a quelques années, la Harvard Business Review déclarait que le rôle de « spécialiste des données » était la carrière la plus intéressante du 21<sup>e</sup> siècle. Les tendances des recherches d'emploi, publiées par Indeed.com, suggèrent que le rôle de spécialiste des données dépasse les carrières qui étaient encore populaires il y a seulement six mois.

Les entreprises se tournent vers ces rôles pour libérer toute la puissance de leurs données et mieux comprendre leurs clients. Il en résulte davantage d'innovation dans la création et la fourniture de produits et de services et des améliorations de l'expérience client et de l'expérience digitale.

L'importance de cette approche peut être résumée par les conclusions d'une étude réalisée par Econsultancy et Adobe. Cette étude a en effet constaté que seulement 19 % des répondants disposaient de la technologie et des processus nécessaires pour prévoir les besoins et les comportements de leurs prospects et clients.

Le rôle et la responsabilité du CDO, le niveau le plus élevé dans la hiérarchie des rôles de données, consistent à adopter une approche stratégique par rapport aux modes de gestion et d'utilisation des données de toute l'entreprise. L'objectif est de traiter ces données comme la ressource la plus précieuse de l'entreprise, utilisable pour orienter la croissance et obtenir un avantage concurrentiel.

Lorsque les entreprises utilisent leurs données pour mieux comprendre les prospects, leur offrir des expériences personnalisées et leur apporter une plus grande valeur, elles ont davantage de chances de les transformer en clients et, au final, en supporters de la marque. C'est peut-être la raison pour laquelle la priorité N 1 citée par 46 % des CDO interrogés est la création de valeur/génération de revenu.



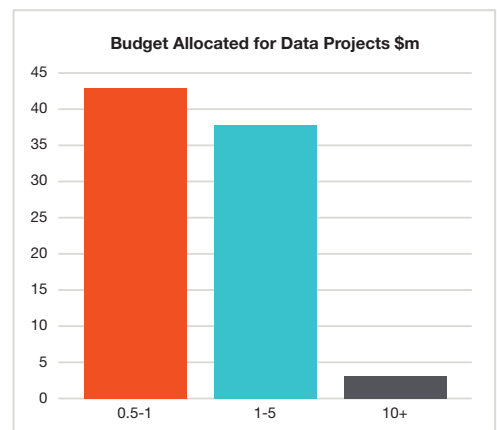
Les projets de gestion de données sont prioritaires pour les CDO.

## Augmentation des projets de données actifs

**89 % des CDO interrogés, appartenant à certaines des plus grandes entreprises mondiales, ont déclaré avoir des projets de données actifs sur les 6 à 24 prochains mois. Les budgets alloués sont de grande ampleur, 42 % des répondants indiquant des budgets situés entre 1 et 5 millions de dollars.**

**Trois des CDO disposaient d'un budget de plus de 10 millions de dollars.**

L'augmentation des projets de données à long terme et des investissements substantiels consentis s'explique par le fait que, lorsqu'elles sont utilisées correctement, les données permettent à l'entreprise d'atteindre ses objectifs les plus élevés.



Les budgets consacrés aux données augmentent.

## La gestion des données sur le devant de la scène

Outre l'accroissement des investissements dans des projets visant à exploiter les données pour favoriser l'innovation et la croissance, certaines études constatent également une évolution dans les enjeux et les types de projets des responsables technologiques et métier. Évolue également la façon dont ces responsables utilisent leurs augmentations de budgets pour gérer ces enjeux.

Si l'utilisation et l'application des données est depuis de nombreuses années une priorité pour les dirigeants, ce rapport révèle néanmoins un léger, mais important, changement dans la nature générale de leur agenda. Il y a quelques années, l'intérêt pour l'informatique décisionnelle, l'analyse en temps réel et l'IA, de concert avec la visualisation des données, faisait figurer ces technologies en tête de liste des domaines d'investissement majeurs. Cette étude montre une image différente.

Si l'on considère les priorités du point de vue des CDO, une tendance se dessine suggérant une sensibilisation rapide quant à l'importance de : la qualité des données (Priorité n 1 à 93 %), la gouvernance des données (Priorité n 2 à 89 %) et la gestion des données (Priorité n 3 à 86 %). Ces priorités influencent directement l'exécution des objectifs stratégiques et la réalisation des avantages liés aux données. Si l'analyse prédictive figure également en tête de liste, avec 83 %, l'intérêt spécifique pour le MDM (qui facilite la réalisation des trois priorités précédemment mentionnées) suit de très près avec 80 %.

Domaines d'investissement	% de réponses
Qualité des données	93
Gouvernance des données	89
Gestion des données	86
Analyse prédictive	83
RGPD	81
Gestion des données de référence	80
Apprentissage automatique	79
Analyse en temps réel	79
Gestion des métadonnées	78
Intelligence artificielle	76
Intégration de données	76
Visualisation des données	75
Informatique décisionnelle	74
Cloud Analytics	71
Traçabilité des données	71

La qualité, la gouvernance et la gestion des données figurent en tête de liste des domaines d'investissement des CDO.

Cette tendance n'est pas surprenante étant donné la complexité technologique actuelle, l'augmentation du volume de données et le regroupement hybride de systèmes et de plateformes gérés par les entreprises. L'un des CDO interrogé a ainsi déclaré :

« Nous stockons une grande quantité de données client. Nous voulons nous assurer que ces données sont exactes et dans le même format pour toute l'organisation. Nous voulons que nos données soient stockées dans un système centralisé, afin d'en faciliter l'accès pour notre équipe en charge des données et pour d'autres départements. »

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) s'est également démarqué comme le domaine d'investissement numéro 1 des CDO pour les services financiers. En revanche, pour les entreprises de tous les secteurs d'activité, le RGPD arrive seulement en 5ème position parmi les priorités les plus critiques.

Lors des discussions sur le RGPD avec les participants du CDO Exchange Event, il est apparu que nombre d'entre eux étaient en bonne voie pour l'installation de mesures de conformité.

Une organisation a déclaré avoir une équipe d'une centaine de personnes sur son projet RGPD.

Une autre, de renommée mondiale, utilise le RGPD pour encourager les investissements dans d'autres projets de données, notamment l'intégration des données client et produit à partir de deux de ses secteurs d'activité.

### Évolution des responsabilités

Dans les conversations avec les CDO, en dehors des différentes responsabilités signalées, deux tâches communes apparaissent : la définition et la mise en œuvre d'une stratégie de données à l'échelle de l'entreprise et l'exécution d'objectifs et de projets tactiques.

Et un thème récurrent a émergé des responsabilités à la fois stratégiques et tactiques : l'importance d'obtenir la plus grande valeur financière à partir des données.

Une stratégie de données performante doit adopter un état d'esprit « business-first » mettant en avant la mission de l'entreprise et bien sûr ses clients. Pourtant, sur les 88 CDO interrogés, trois seulement ont fait directement allusion aux clients au sein de leur zone de responsabilité, déclarant ainsi :

« J'ai entièrement le contrôle de la stratégie pour les informations et les données client. »

« Je dois m'assurer que nos données sont exactes, appropriées et accessibles tout en étant comprises. J'ai également la responsabilité de m'assurer que nous disposons des données correctes pour permettre à l'entreprise de prendre les meilleures décisions. »

« Je suis responsable de la création de la stratégie de données de l'organisation et je dois veiller à ce qu'elle s'aligne avec les objectifs métier fixés. »

Neuf CDO ont identifié le RGPD comme une priorité, associée à la création d'un environnement de données capable d'évoluer pour répondre aux futures exigences réglementaires. Comme l'écrit l'un des CDO :

« Je suis responsable des systèmes d'entreprise, de la gouvernance des données et du développement, au niveau de l'entreprise. Je suis également en charge du parcours de l'information et des données, ce qui inclut le RGPD. »

S'il est vrai que les organisations utilisent les données depuis des décennies, l'émergence de spécialistes des données, d'analystes des données et de CDO indique une intention définie quant à l'orientation sur les données à l'échelle de l'entreprise.

## Les plus grands enjeux

Pour illustrer le déplacement de l'attention de l'analyse des données vers la gestion des données, Stibo Systems a demandé à certains de ses clients, impliqués dans la gestion des données, dont des CDO, quels étaient leurs plus grands enjeux avant la mise en œuvre du MDM. Leurs réponses sont révélatrices :

« Nous avons besoin d'une version unique de la vérité. »

« Nous voulions un système unique pour disposer des informations disponibles grâce aux données de référence. »

« Nous souhaitions passer de systèmes multiples à un seul système. »

« Nous cherchions à faire plus avec le même effectif. »

Un autre client, une société de location de véhicules internationale, était dans l'incapacité de gérer ses données avec un niveau quelconque de cohérence et de prévisibilité. Ils se plaignaient notamment de ce qui suit :

« Une mauvaise gestion de la croissance des systèmes d'entreprise. »

« La fragmentation des données sans sources de référence. »

« La difficulté à changer et à améliorer les données. »

« L'absence de qualité des données. »

« Peu de documentation ou de modélisation. »

avec le commentaire suivant :

« Des problèmes et des points névralgiques continuels avec les données ralentissaient tout. »

Ces commentaires correspondent aux feedbacks obtenus des CDO lors de l'Exchange Event où le principal enjeu cité a été la gestion des données (22 % des réponses).

« Comment pouvons-nous utiliser les données pour obtenir davantage d'informations sur les ruptures de stocks et les demandes de produits ? Comment pouvons-nous déterminer la quantité de produits à fabriquer afin de les vendre de la façon la plus efficace et la plus efficiente possible ? »

La leçon à tirer de tous ces témoignages est la suivante : même si les entreprises développent leur activité et comptent assurer leur succès futur grâce à l'utilisation stratégique des données, elles ne gèrent pas nécessairement les données correctement. Et si les CDO sont chargés de rendre les données gérables en tant qu'actif de l'entreprise, il s'avère difficile d'obtenir des données fiables pour servir une stratégie ou un objectif métier.

## Relever le défi de la gestion des données, avec le MDM

Le MDM relève les nombreux défis de la gestion des données en créant une base commune pour la construction de nouveaux modèles et processus métier qui exploitent les données au maximum.

Plus les CDO maîtrisent les données, plus ils peuvent réduire les silos, accélérer la commercialisation, prédire le comportement des consommateurs, créer des expériences pertinentes, supporter la stratégie omnicanale, et bien plus.

Les CDO peuvent utiliser le MDM dans cette optique en connectant et en distribuant les données de plusieurs systèmes, dont les systèmes ERP, CRM, de commerce électronique, de marketing automatisé et de chaîne d'approvisionnement.



## Résumé

Le rôle du CDO est aujourd'hui l'un des rôles les plus difficiles et les plus complexes de l'entreprise. Face à l'importance croissante de la gestion des données, les CDO doivent envisager la valeur des données de référence pour réaliser les objectifs métier et la transformation, en utilisant les données comme un actif stratégique. Comme l'un des CDO interrogés l'a expliqué :

« Nous nous sommes rendus compte que face aux défis et aux opportunités de la numérisation, nous devons considérer nos données de référence comme des actifs. Il y a beaucoup de choses que nous ne pouvons pas influencer, mais il nous appartient de mettre de l'ordre dans nos données de référence et de les structurer. »

Selon les CDO, le principal objectif de leur rôle inclut :

- la simplification de la gestion des données,
- l'amélioration des informations apportées par les données,
- la conformité,
- l'utilisation des données pour améliorer l'expérience client.

Chacune de ces activités peut être rattachée à l'amélioration de l'expérience client, l'ajout d'une qualité produit supérieure, l'augmentation du revenu, tous ces objectifs s'appuyant sur des données stratégiques. Les CDO efficaces peuvent utiliser les données de référence d'une façon qui transcende les rôles et les responsabilités traditionnels de l'informatique et se servent de la gestion des données pour améliorer les résultats de l'entreprise.

### La gestion des données de référence (MDM) de Stibo Systems

La gestion des données de référence de Stibo Systems offre une plate-forme sur 360°, point unique de vérité pour les données stratégiques dans de multiples domaines. Cette plate-forme est utilisée pour la collecte, l'agrégation, le couplage, la consolidation et la diffusion des données dans toute l'organisation, autorisant la transformation de l'entreprise grâce à des données complètes et exactes. La plate-forme MDM de Stibo Systems permet en outre aux CDO et aux utilisateurs de l'entreprise d'agir en ayant confiance dans leurs données, de s'adapter rapidement à l'évolution du marché et d'aller plus loin pour anticiper les prochaines étapes.

Pour en savoir plus sur les avantages de la gestion des données de référence, adressez un e-mail à [info@stibosystems.com](mailto:info@stibosystems.com) ou visitez [www.stibosystems.com](http://www.stibosystems.com).

### À propos de Stibo Systems

Stibo Systems estime que l'avenir des entreprises exige un Digital Business Core™ composé de données opérationnelles, continuellement façonnées et distribuées, pour produire des résultats métier supérieurs. Des centaines d'entreprises innovantes, dans le monde entier, s'appuient sur les solutions de Stibo Systems. Ces entreprises ont libéré toute la valeur de leurs informations et permettent à leurs utilisateurs métier d'agir en ayant toute confiance en leurs données, de s'adapter rapidement à l'évolution du marché et d'aller plus loin, pour anticiper les prochaines étapes. Stibo Systems est une filiale privée du groupe Stibo A/S, dont les origines remontent à 1794. Le siège social de la société est situé à Aarhus, au Danemark. Pour plus d'informations, visitez [stibosystems.com](http://stibosystems.com).