

# Master Data

## Gestion des données de base – Un facteur crucial de succès

La Solution:

**MASTER  
DATA  
MANAGEMENT**



pour des processus  
efficaces !

Vous trouverez dans cet article des conseils sur les points à considérer pour le «Collaborative Master Data Management» (gestion collaborative des données de base) des données sur les clients, prospects et fournisseurs. Pour mettre en place un tel projet, l'une des possibilités consiste à établir un système de ce type sur la base de composants issues du domaine des intégrations d'applications (EAI). Mettre en place un système standard avec des interfaces ouvertes est une autre possibilité.

Tous les noms d'entreprises, de produits et les logos utilisés dans ce document sont des noms commerciaux et/ou des marques déposées des entreprises respectives.



ADDRESS DATA QUALITY

## **Gestion globale et intégrée des données d'adresses et de clients – La condition pour des processus d'affaires efficaces**

De nos jours, la base de données d'une entreprise est généralement rangée dans divers systèmes informatiques et applications. Pour cette raison, la validation et la mise à jour des données sont effectuées presque toujours exclusivement dans le fichier opérationnel concerné et les banques de données gérées parallèlement restent par conséquent inchangées et divergent. La cohésion n'est pas assurée et entraîne redondances et inconsistances, ce qui entrave l'efficacité des processus à bien des égards.

Les responsables s'attachent pour cette raison de plus en plus à l'harmonisation, la validation et la consolidation des données d'entreprise. À l'heure actuelle, la réalisation de ce type de systèmes et plus particulièrement leurs concepts sont progressivement définis par le terme de «*Collaborative Master Data Management*», ou CMDM. Ces systèmes réunissent et intègrent des données de base (Master Data) issues d'applications et systèmes informatiques divers. Les données ainsi regroupées constituent alors un pré-requis pour la constance des processus.

### **Principales missions**

De tels systèmes doivent notamment veiller à ce que dans un premier temps, les données de base soient apurées, les doublons identifiés, éliminés puis aussi qu'ils soient en grande part évités, même lorsque les numéros de référence utilisés dans les divers systèmes informatiques et applications pour un même objet différent. Toutes les informations existantes sont à cette occasion fusionnées et condensées en un fichier de données. Les objets associés sont alors modifiés de façon cohérente dans le processus de validation des données, qu'il soit centralisé ou non. Les données de base sont ainsi protégées des erreurs s'étant glissées.

À partir de cette base solide, les données peuvent alors être filtrées, réparties entre les différents systèmes informatiques et applications et mises à disposition pour les systèmes cibles respectifs.



## Des systèmes adaptés aux différentes données de base

Il convient avant tout de distinguer les systèmes pour données sur des articles et des produits des systèmes pour données relatives aux clients, prospects ou fournisseurs. Si les tâches principales liées aux deux types de données de base sont identiques, la façon dont ces tâches sont effectuées varie considérablement de l'un à l'autre.

Voici quelques-unes des différences majeures:

- Pour ce qui est des données sur des articles et des produits, la fusion des données de base passe souvent par la réception de plusieurs systèmes clés pour chaque création (exemples: clé du fabricant, clé de l'acheteur, clé standard telles que EAN/UCC).
- La plupart du temps, il est impossible d'insérer manuellement plusieurs numéros de référence dans le cas des données sur les clients, prospects ou fournisseurs. En cas de fichiers de données plus volumineux, les systèmes sont voués à l'échec lorsque le système n'effectue pas automatiquement la fusion à partir des noms et adresses.
- Les mesures visant à préserver la qualité des données sont généralement variables dans la mesure où il s'agit d'objets de données très divers. Ceci vaut aussi bien pour la garantie de champs corrects que pour l'identification des doublons.
- Dans les systèmes où des données privées ou d'entreprise sont regroupées, il faut tenir compte des lois de protection des données s'appliquant lors de la transmission des données, notamment pour les solutions B2C.
- Les informations suivantes mettent en avant les particularités propres aux systèmes pour clients, prospects ou fournisseurs.



### **Avantages et intérêts d'une solution 'Insight'.**

Le CMDM est synonyme de changement d'une entreprise en organisation 'Insight'. Toutes les unités de l'entreprise peuvent ainsi effectuer des analyses et prendre des décisions en se reposant sur des données de base d'adresses intégrées, concordantes, exemptes de redondances et à jour. Cela permet en bout de ligne de renforcer la performance, de pouvoir réagir rapidement aux changements de situation du marché, d'améliorer la profitabilité client, de développer une politique de communication efficace, donc en un mot, de faire croître le résultat global de l'entreprise. De plus, les coûts de maintenance sont réduits de façon significative.

La gestion globale des adresses et de la clientèle au sens du CMDM a un impact positif qui se manifeste notamment

- par une vision unitaire et transparente du client (vision d'ensemble du client) comme base pour des prises de décision claires en politique de communication, dans la vente croisée ou lors de risques de fuite de la clientèle;
- par une baisse drastique des coûts externes liés au contrôle de solvabilité, dans la mesure où des informations sur un client existent souvent déjà (particulièrement dans le B2C) dans d'autres départements de l'entreprise. Des coûts sont ainsi épargnés, la durée de traitement des commandes limitée et le risque de pertes réduit;
- par davantage de transparence dans les changements d'adresse (lors de déménagement par ex.) ou de nom (lors de mariage ou de changement de raison sociale) dans tous les départements de l'entreprise impliqués. Les informations ainsi actualisées sont disponibles pour toutes les applications impliquées grâce au processus commun de maintenance;
- par une plus grande clarté des profils de fournisseurs qui rendent compte du volume total des achats et permettent de négocier de meilleures conditions;
- aussi au sein d'applications où la mise en place de mesures visant la qualité des données est financièrement impossible, grâce aux mesures centralisées de garantie de la qualité.



## Composantes et fonctions

### Application locale

Même après implémentation d'un système CMDM, la création, la modification et la suppression des objets d'adresses sont généralement encore effectuées par le biais de l'application locale correspondante. Naturellement, il est aussi possible de renoncer complètement à la banque de données d'adresses locale utilisée jusqu'alors dans la mesure où celle-ci est remplacée par des accès au Master-Adresse-Serveur central avec les applications existantes. Il s'est cependant souvent avéré plus approprié de ne pas modifier la banque de données d'adresses locale, ceci comportant notamment l'avantage de ne pas avoir à modifier l'application et de pouvoir exploiter les systèmes locaux le plus souvent indépendamment de la disponibilité du Master-Adresse-Serveur central.

Toute création, modification ou suppression de données d'adresses ainsi que les changements de caractéristiques pertinents pour l'échange de données (changement de la solvabilité par ex.) sont transmis au Master-Adresse-Serveur central par un connecteur. Le connecteur assume tant la conversion de formats de données locaux dans le format d'échange établi que la transmission effective des données. Cette dernière peut être effectuée de façon synchronisée ou non dans le cadre de chacune des transactions d'application. L'implémentation d'une transmission asynchrone est le plus souvent la meilleure solution.

Le Master-Adresse-Serveur central envoie de son côté aux applications respectives de nouvelles adresses ou des mises à jour selon des règles établies. Ces applications reçoivent les données dans un format «standardisé» muni du numéro de référence local. Le connecteur convertit les données dans le format compatible avec l'application locale et veille à ce que les données soient insérées de façon autonome dans la banque de données locale.



### **Master-Adresse-Serveur**

Il assure la qualité de chacune des adresses à enregistrer. Outre les vérifications formelles habituelles, cela englobe en particulier la validation postale. Celle-ci garantit que seules des adresses correctes sont échangées dans le système. Les informations non exactes sur les adresses sont signalées niveau local et ne sont plus partagées. Le système expert *post* d'Uniserv peut se charger d'assurer l'intégrité postale. Grâce à ce système, il est à l'heure actuelle possible de contrôler et corriger plus d'un demi-milliard d'adresses de consommateurs, et ce jusqu'aux noms des rues et numéros des maisons.

Le Master-Adresse-Serveur a pour tâche d'harmoniser l'ensemble des adresses issues de toutes les applications. Par ailleurs, les données provenant des différentes sources doivent être regroupées sans effort manuel, autrement dit contrôlées, doublons compris, et non seulement les ensembles de données identiques doivent être associés mais aussi ceux qui sont similaires, même si des numéros de références différents sont utilisés dans les différentes applications. De plus, il est souvent nécessaire de ne pas seulement identifier les doublons mais de former aussi (par exemple pour les applications B2C) automatiquement des grappes au niveau des ménages ou des bâtiments. Ceci requiert des techniques de déduplication intelligentes et tolérantes aux erreurs, comme la solution Uniserv *mailRetrieval*. Le Master-Adresse-Serveur doit par ailleurs enregistrer quelles applications «utilisent» les différents clients, prospects ou fournisseurs et avec quel numéro de référence.

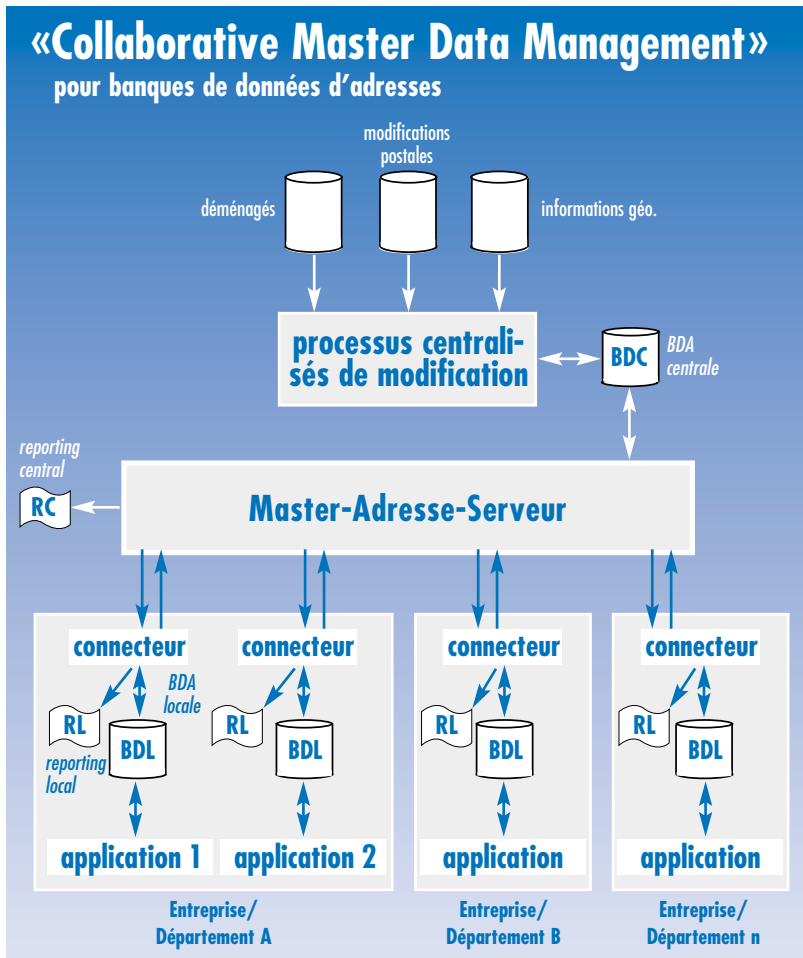
Si le Master-Adresse-Serveur central constate des modifications dans les données, il les fournit alors automatiquement à toutes les applications contenant cet objet d'adresse, conformément aux règles d'échange de données convenues auparavant. Chaque application reçoit par ailleurs les données correspondantes avec le numéro de référence local respectif.

Si des accès de l'application locale sont prévus dans le Master-Adresse-Serveur central, celui-ci doit alors assurer que seules adresses pour laquelle l'application est enregistrée comme «propriétaire» sont accessibles et que l'accès aux différents segments de données n'est possible que dans le cadre des règles d'échanges de données.

Il est recommandé de mettre en place des mesures précises actives d'assurance qualité dans le Master-Adresse-Serveur par le biais de processus centralisés de modification. Les changements de noms de localités, les rues débaptisées au sein d'une commune ou les modifications survenant à la suite de rattachements administratifs en font partie, de même que les changements de code postal par suite de réorganisation postale. Grâce à des systèmes experts intelligents tels que la solution Uniserv *post*, de telles modifications peuvent être effectuées automatiquement dans le fichier sans intervention de l'utilisateur. L'actualisation des informations géographiques utilisées dans plusieurs applications locales peut également être effectuée avec une efficacité optimale dans le Master-Adresse-Serveur central. Cela vaut également pour l'intégration de données de déménagement mises à disposition par les différents fournisseurs dans chaque pays (en Allemagne, la Deutsche Post Adress par exemple). Les produits Uniserv *mailBatch* ou *relocation* permettent le classement des données de déménagement.



L'exécution de ces mesures dans le cadre d'un système CDMM présente l'avantage de n'avoir à effectuer ces actions qu'une seule fois. De plus, toutes les applications rattachées profitent automatiquement de la qualité accrue des données par le processus de distribution des données défini.



## Critères-types implacables

La réussite d'un système CMDM est liée à un ensemble de caractéristiques et particularités importantes. Les critères suivants comptent parmi les principales considérations:

- Les restrictions découlant de la (ou des) loi(s) de protection des données doivent être incluses dans les considérations dès la phase de conception. Il faut par ailleurs savoir quelles données peuvent être enregistrées ou transmises, quand et de quelle façon. Il faut également tenir compte du fait que des modifications légales peuvent aussi être maîtrisées à court terme par le customizing.
- Si les applications concernées utilisent des systèmes de codes clients différents, il faut abandonner l'idée de les harmoniser dans les diverses applications, particulièrement dans le domaine du B2C. Une telle procédure aboutirait en effet à un échec dans la plupart des cas et n'est en outre même pas souhaitée par les départements de l'entreprise qui sont concernés. Les données devraient plutôt être fusionnées de façon entièrement automatique au moyen de systèmes de déduplication intelligents.
- Dans de nombreux cas, il est judicieux de ne pas faire figurer toutes les adresses dans les applications impliquées mais de seulement intégrer les adresses de chaque système dans le processus d'échange de données des modifications/ajouts.
- La qualité des données doit automatiquement être vérifiée et durablement garantie.
- Un historique des versions des objets de données doit impérativement être tenu dans le Master-Adresse-Serveur. D'autre part, on doit à tout moment pouvoir savoir qui a effectué une modification, quand et pourquoi, et ce même lorsque cela n'est pas soutenu par les applications concernées.
- En cas de doute, la relation de l'application locale avec le Master-Adresse-Serveur doit de préférence être asynchrone plutôt que synchrone.
- Les systèmes destinés au B2C remplissent d'autres exigences que ceux que B2B, ce qui doit être pris en compte dès la conception.



## En résumé

Les systèmes de Collaborative Master Data Management avec composantes de gestion d'adresses intégrées et intelligentes vont devenir un facteur de concurrence décisif à l'avenir, notamment pour les groupes. Les projets CRM globaux n'en tenant pas compte échoueront ou n'obtiendront qu'une partie du ROI envisageable. Des bases décisionnelles claires visant des processus d'affaires financièrement efficaces n'existent que si une vision de la clientèle unitaire, transparente et à échelle d'entreprise (vision d'ensemble du client) est acquise, et ce en dépit de données sur les clients, prospects et fournisseurs gérées de façon décentralisée, en dépit de plateformes TI dissemblables et de systèmes d'application opérationnels des plus variables.

Roland Pfeiffer, associé gérant d'Uniserv GmbH :

«Le Collaborative Address Master Data Management permet aux entreprises de fusionner des fichiers de données d'adresses décentralisés en une grande banque de données décentralisée sur les clients/prospects, ce qui compte parmi les conditions essentielles à réunir pour la vision d'ensemble du client. Les données pertinentes issues de sources distinctes doivent pouvoir être regroupées à un moindre effort manuel voire sans aucun effort. En d'autres termes, les ensembles de données identiques mais aussi similaires doivent pouvoir être retracés même si différents codes clients ont été utilisés. Cette consolidation ne constitue pas un processus unique et doit au contraire se dérouler continuellement en arrière-plan dans le cadre du suivi du stock. Des méthodes intelligentes s'imposent particulièrement en cas de maintenance décentralisée afin de garantir automatiquement la qualité des données et d'éviter que se glissent des erreurs dans les banques de données d'adresses.»

