

Livre blanc

Se préparer pour un avenir piloté par les données : l'émergence de la plateforme Data-to-Everything

Sponsorisé par : Splunk

Stephen Elliot Tim Grieser
septembre 2019

LE POINT DE VUE D'IDC

Alors que de plus en plus d'entreprises font de leur architecture technologique leur architecture métier, la nécessité pour les responsables métiers, IT et sécurité de mettre en œuvre ce principe impacte significativement leur capacité à générer des revenus, à augmenter les profits et à réussir leur transformation numérique. Dans le même temps, les technologies Cloud et de l'internet des objets (IoT), les nouveaux modèles organisationnels tels que DevOps et les centres d'excellence Cloud (COE), l'utilisation des méthodes agiles et les traitements en temps réel de jeux de données toujours plus volumineux sont en plein essor et revêtent un caractère stratégique toujours plus important. La plupart des modèles classiques de business intelligence (BI) nécessitent une gestion des données de référence (MDM), une intégration poussée des ressources et des coûts, et ne facilitent pas l'automatisation. Par ailleurs, ils sont déconnectés des processus fondamentaux permettant d'offrir une expérience client de qualité (par exemple en matière de gestion des problèmes, des changements, des incidents et de la sécurité).

Les outils traditionnels de BI se heurtent naturellement à des limites en matière de proposition de valeur et de retour commercial. La gestion de ces complexités technologiques et organisationnelles nécessite de faire appel à une nouvelle approche appelée « Data-to-Everything ». Les dirigeants de l'entreprise devraient mettre en place des plateformes permettant aux équipes métiers, IT et sécurité d'être plus performantes grâce à la collecte de données en temps réel provenant de n'importe quelle source, aux traitements analytiques, et à la possibilité de déclencher des actions automatisées réduisant les risques métiers, renforçant la sécurité, et fluidifiant la collaboration pour accélérer la prise de décisions et améliorer l'expérience client. Désormais, les capacités dites « temps réel » sont un prérequis pour les fonctions métiers et IT, qui doivent se différencier grâce à des prises de décisions plus rapides et de l'automatisation.

CE QUE VOUS TROUVEREZ DANS CE LIVRE BLANC

Ce livre blanc présente un avenir piloté par les données et ce que cela implique pour les directions métiers et technologiques. Il leur explique, à travers des exemples concrets, comment certaines entreprises parviennent à créer un avantage concurrentiel en collectant, analysant et exploitant des données pour surmonter en temps réel des défis critiques, sans avoir recours à de la gestion des données de référence ou avoir des coûts d'intégration excessifs. Il s'agit de faciliter la collecte et l'intégration en temps réel de vastes sources de données, et d'y appliquer des traitements analytiques novateurs qui orientent les décisions de l'entreprise et conditionnent ses résultats, tout en permettant

aux équipes des fonctions métier, de l'IT et de la sécurité d'accéder aux données et à des tableaux de bord contextuels pour développer l'automatisation et réduire la durée des cycles.

Les dirigeants réalisent de plus en plus l'importance de fournir des renseignements provenant de vastes sources de données de l'entreprise afin de bénéficier d'avantages concurrentiels durables. Ils reconnaissent également la nécessité d'appliquer les bonnes analyses aux bonnes données. Extraire de la valeur ajoutée de diverses sources de données en temps réel est devenu indispensable pour l'IT et les métiers. La capacité de présenter et de visualiser le bon contenu (par exemple les données) dans le contexte le plus pertinent (par exemple en fonction des rôles) est révélatrice des entreprises les plus performantes. En fournir l'accès aux équipes métier et informatique collaborant ensemble conditionne fondamentalement le succès de l'entreprise. Dynamiser ces équipes grâce à de l'automatisation peut accélérer les processus et rendre leur exécution plus efficace et efficiente. Plus le niveau de compréhension et d'analyse entre les équipes est profond, plus une entreprise peut améliorer l'expérience de ses clients, le développement de ses produits et réduire les délais de commercialisation.

VUE D'ENSEMBLE DE LA SITUATION

Les dirigeants favorisent l'adoption de plateformes de données pour accélérer les initiatives de transformation numérique procurant un avantage concurrentiel, et répondant aux exigences croissantes de rapidité, de qualité et d'expérience client. Le rythme du changement s'est considérablement accéléré en raison de la numérisation, des nouvelles fonctionnalités technologiques, des récents modèles analytiques (intelligence artificielle, machine learning, traitement du langage naturel, etc.), et des nouveaux schémas organisationnels (DevOps, IoT, infrastructure programmables, méthodes agiles, conformité, etc.). Si les données incarnent le nouvel or noir, les traitements analytiques en sont quant à eux les nouveaux puits.

Les entreprises font face aux défis liés à la collecte, l'intégration et la gestion en temps réel de données provenant de sources multiples telles que les équipements connectés, les partenaires et les clients. Dès lors, il devient primordial d'être en mesure de savoir ce qui doit être collecté, et quelles parties des données doivent être corrélées et analysées pour en extraire de la valeur. Une plateforme unifiée capable de normaliser en temps réel des données issues de n'importe quelle source permet de se passer d'une gestion des données de référence ou de réduire leurs coûts d'intégration. Au-delà de la collecte et des analyses à grande échelle, les dirigeants doivent également envisager l'intégration des traitements analytiques avec les processus opérationnels, tels que l'identification / la résolution des problèmes et la sécurité, pour initier des actions et accélérer la prise de décisions.

Dans l'économie numérique d'aujourd'hui, tout est source de données. Le succès futur de beaucoup d'entreprises est entre les mains de dirigeants disposés à accepter cet état de fait, et à identifier les plateformes permettant de collecter les données et d'y appliquer les bonnes analyses, au bon moment, pour cibler le bon utilisateur. Ce besoin est à l'origine de la nouvelle plateforme « Data-to-Everything » conçue pour consolider des données diverses et variées, afin de répondre à chaque question, prendre chaque décision et initier chaque action, tout en s'affranchissant des silos techniques et organisationnels. La Figure 1 donne un aperçu de la plateforme Data-to-Everything.

FIGURE 1

Aperçu de la plateforme Data-to-Everything pour les décideurs



Source : IDC, 2019

La plateforme Data-to-Everything

Le concept de Data-to-Everything ne se limite pas aux données et aux analyses. Il se base sur une approche globale incluant l'automatisation et l'intégration des processus, tout en associant les données et les analyses aux bons processus humains (par exemple la résolution d'un problème lié à une application avant toute interruption, le traitement préventif d'une faille de sécurité ou la fourniture à un responsable métier d'un tableau de bord actualisé sur les activités de e-commerce et les pertes de clients). Il existe une nouvelle réalité où les dirigeants doivent considérer une conjonction de multiples facteurs : le fait que tout est désormais une source de données en temps réel, le besoin d'analyses sur mesure, la capacité à fournir du contenu contextuel dans toute l'entreprise, et l'intégration de traitements analytiques avec de l'automatisation et des processus collaboratifs. Ces quatre aspects devraient alors produire des avantages concurrentiels.

Tout est source de données en temps réel

Qu'il s'agisse de sécurité, d'applications, de systèmes ou de fichiers de journalisation, de capteurs IoT, de téléphones mobiles, de voitures, d'avions, de navires ou de bâtiments, pratiquement tout génère

des données en temps réel. Ces sources de données offrent aux dirigeants la possibilité de répondre à des problèmes épineux de disponibilité, et de mieux comprendre les clients, leurs métiers et les processus critiques qui génèrent du chiffre d'affaires et des profits. Si l'architecture technologique devient l'architecture métier, alors les dirigeants doivent être capables d'identifier en temps réel les données qui ont de l'importance à leurs yeux d'une part, et le meilleur moyen d'en extraire de la valeur, d'autre part. La capacité à associer ces données à un cas d'usage explicite et aux questions clés qui en découlent est d'une importance capitale pour le succès de l'entreprise. Une plateforme Data-to-Everything lui permet d'extraire les bonnes informations au bon moment.

Le besoin d'analyses sur mesure

Tout le monde parle de traitements analytiques, mais qu'est-ce que cela signifie vraiment ? Il existe de nombreux modèles analytiques différents (par exemple les analyses statistiques, de corrélation, ou basées sur l'IA, le machine learning, le traitement du langage naturel et les robots) répondant à différentes situations et ensembles de données. Pour obtenir rapidement des résultats de qualité ayant un fort impact, la plateforme Data-to-Everything doit être en mesure de combiner le bon modèle analytique et les bons jeux de données. Cela conditionne fortement la qualité des résultats et leur fiabilité. Le modèle analytique personnalisé qui en découle est unique et spécifique, et permet de réduire considérablement les risques métiers qui pèsent sur l'entreprise. Une plateforme Data-to-Everything est suffisamment intelligente pour choisir les données et le modèle analytique à chaque situation en temps réel adapté. Par exemple, identifier un problème de performance d'une application nécessite une multitude de données et de mesures impliquant généralement plusieurs Clouds, ainsi que des modèles analytiques de mise en corrélation et de concordance des modèles. La plateforme est capable de reconnaître les données ayant de l'importance et les modèles analytiques à utiliser pour identifier et résoudre le problème de performance de l'application. Les résultats qui en découlent sont plus précis et plus fiables.

L'importance de fournir du contenu contextuel

Le langage des affaires est celui de la finance. Les directeurs des systèmes d'information embrassent désormais les métriques métiers pertinentes (par exemple le chiffre d'affaires, les profits, le taux de rentabilité interne (TRI), le retour sur investissement (ROI) ou la satisfaction client) associées aux investissements informatiques. Cependant, les grandes entreprises qui s'appuient sur une plateforme Data-to-Everything doivent pouvoir profiter de tableaux de bord et de données qui ont du sens dans leur contexte. Au sein des départements informatiques, les développeurs, les équipes d'exploitation et les architectes du Cloud ainsi que les ingénieurs spécialisés dans les plateformes d'infrastructure ont des objectifs communs mais utilisent des métriques différentes pour les atteindre. Dans la mesure où ces groupes de personnes collaborent davantage et exigent des résultats similaires, les données doivent donc être visibles selon leurs conditions et dans leur propre langage. On retrouve le même cas de figure au sein des différentes fonctions métiers de l'entreprise, puisque leurs responsables utilisent généralement différentes mesures des résultats basés sur la situation courante de leur activité.

Intégration des analyses avec l'automatisation et les processus collaboratifs

Une plateforme Data-to-Everything intègre les traitements analytiques avec des processus collaboratifs permettant aux équipes de produire des résultats pertinents. Pour améliorer l'expérience client ou accélérer la commercialisation des produits, il est important de fournir au bon moment les bonnes données aux bonnes personnes afin de prendre les meilleures décisions et d'automatiser certaines tâches. Dans le contexte actuel du multicloud, l'orchestration et l'automatisation des processus deviennent des éléments essentiels pour résoudre les problèmes IT et métier d'aujourd'hui.

Au sein des fonctions IT et métier, les processus humains sont à la base de toute action et de chaque décision. La prise de décisions pilotée par les données consiste à placer ces dernières dans un contexte et à s'assurer qu'il existe des mécanismes de rétroaction. Pour y parvenir, il est essentiel de rassembler les bonnes personnes, de se concentrer sur les bons sujets et les bonnes mesures, d'obtenir un feedback, de faciliter l'automatisation des processus et de définir le résultat attendu. L'intégration et l'orchestration des processus de communication associées à l'automatisation et aux analyses de données de haute qualité peuvent accélérer et améliorer la prise de décisions, tout en maintenant les bonnes personnes informées des actions réalisées. À l'avenir, ces processus pourraient même déclencher un ensemble d'actions automatisées, basées sur des politiques ou modalités métiers.

Prise de décision orientée donnée

Les responsables métiers et IT sont confrontés à des défis de plus en plus complexes et interconnectés qui conduiront soit à une augmentation du chiffre d'affaires et des profits, soit au contraire constitueront un obstacle à la croissance et à la transformation de l'entreprise. Ces défis consistent notamment à bien appréhender la valeur et l'impact qu'ont les différents prestataires Cloud, l'intégration des frais et l'utilisation de capacités analytiques sur un ensemble de données grandissant. Les dirigeants ont l'habitude de consulter différents jeux de données et sont également confrontés à des difficultés pour collecter, intégrer et analyser des jeux de données métiers et technologiques.

Les données provenant de nombreuses sources peuvent être utilisées pour gagner en efficacité, optimiser les processus et augmenter le chiffre d'affaires. Les entreprises se sont donc engagées dans un processus de transformation afin de fournir des expériences client améliorées, d'éviter et de prévenir les failles de sécurité, de réduire le nombre d'interruptions de service, et d'augmenter le chiffre d'affaires et les profits.

Une grande partie de la valeur dégagée dépend de la capacité des équipes dirigeantes à investir de la même manière dans la collecte des bonnes données, dans la mise en œuvre des bons traitements analytiques et dans l'exploitation en temps réel de réponses ayant un impact sur les résultats. Le besoin d'une structure organisationnelle « parfaitement adaptée » est une autre question clé, puisque les directions de l'entreprise doivent pouvoir accéder sans restriction à des plateformes analytiques et les utiliser.

Pourquoi les responsables métiers et informatiques devraient-ils envisager une plateforme Data-to-Everything ?

Les entreprises évoluent dans un monde où une multitude de nouvelles sources de données émergent quotidiennement : des milliards d'appareils interconnectés sur le réseau Internet, l'utilisation de multiples architectures Cloud, des capteurs IoT, des architectures technologiques sophistiquées prenant en charge leurs environnements historiques comme les plus récents, ainsi que d'innombrables piles applicatives. Les formats et sources de données sont nombreux et incluent les fichiers journaux des applications, des réseaux et des serveurs ; les réseaux GPS ; les outils de sécurité ; les matériels en périphérie ; les infrastructures programmables ; les technologies soutenant les nouveaux services Mesh ; les enregistrements des appels ; et le trafic Internet issu de multiples sources.

Quasiment chaque transaction client crée de nouvelles données précieuses à toutes les étapes de son cycle de vie. Chaque processus métier numérique génère des données qui peuvent être suivies, collectées et corrélées. La plupart de ces données ne sont ni structurées, ni pistées, ni exploitées,

elles restent retenues dans leur propre répertoire et sont déconnectées de tout système. Prises isolément, ces données et mesures ne servent à rien. Mises en corrélation avec des données connexes, à l'aide d'outils d'analyse, il en résulte des informations pertinentes conduisant à des actions propices à la croissance de l'activité de l'entreprise.

Les PDG et les directeurs IT reconnaissent que leur capacité à exploiter des informations approfondies tirées de leurs données constitue un avantage concurrentiel certain et sera essentielle à la survie de l'entreprise. Les possibilités offertes par les plateformes Data-to-Everything sont susceptibles de transformer les modèles économiques et de rapprocher les entreprises de leurs clients comme jamais auparavant. Le champ des possibles offert par le machine learning, l'intelligence artificielle et autres modèles analytiques repose sur la capacité des équipes métiers et informatiques de mettre en commun leurs expertises pour identifier des cas d'usage clairs et des prises de décisions orientées données. Cette stratégie « data driven » s'appuie sur des plateformes capables de générer de la connaissance en temps réel pour développer la clientèle, augmenter la rentabilité et apporter davantage d'efficacité aux métiers et à la direction informatique.

Qu'est-ce qui rend une plateforme Data-to-Everything unique ?

Les analyses de données sont exploitables uniquement si les données collectées le sont elles-mêmes, si l'entreprise est capable de corréler divers jeux de données afin d'obtenir des réponses pertinentes, et si le moteur analytique produit des résultats précis et fiables. Être à la fois capable d'assimiler et de normaliser des volumes de données diverses et variées importants, et présentées dans de très nombreux formats est également une tâche complexe. Appliquer le bon modèle analytique, dynamique, capable de s'adapter pour apporter les réponses requises permet de répondre à ces défis.

Une plateforme Data-to-Everything permet aux responsables métiers et informatiques de relever ces challenges, à condition :

- de réduire ou supprimer la gestion des données de référence ; l'extraction, la transformation et le chargement des données (ETL) ; et les tableaux de bord informatiques et métiers dédiés à un contexte donné ;
- d'être capable d'ingérer des données issues de diverses sources et plateformes, ainsi que différentes capacités de collecte (il est important de comprendre comment certaines données et mesures sont liées à un cas d'usage précis ; la pertinence des données joue un rôle clé dans la résolution en temps réel de problèmes liés à la sécurité, aux opérations et à toutes autres fonctions métiers de l'entreprise) ;
- d'appliquer dynamiquement les bons modèles analytiques (par exemple les algorithmes, l'IA, le machine learning, le deep learning et les réseaux de neurones) à des jeux de données pertinents qui répondront à des questions soulevées par des cas d'usage identifiés ;
- de proposer des applications à forte valeur ajoutée à des différents types d'utilisateurs (analystes commerciaux, directeurs marketing, conseillers en stratégie, responsables de la sécurité, ingénieurs en fiabilité des sites, équipes chargées de la gestion des infrastructures et des opérations, et les gestionnaires de l'automatisation), capables de se connecter au même moteur de collecte de données et d'analyse, pour améliorer la prise de décisions et identifier les problèmes plus rapidement ;
- de faire appel à des traitements analytiques permettant de mettre en place rapidement une surveillance proactive, de déclencher des alertes et d'automatiser des processus (par exemple le processus d'auto-réparation) avant que l'expérience client ne soit affectée.

Identification des facteurs de succès critiques et des métriques importantes

Une plateforme Data-to-Everything peut avoir des répercussions sur les personnes, les processus et les technologies dont dépendent la croissance et la transformation de l'entreprise. Il est essentiel que les responsables métiers et informatiques travaillent main dans la main pour converger vers une vision cohérente des cas d'usage critiques, lesquels conduiront à un très bon retour sur investissement. La plupart des responsables considèrent qu'une plateforme unique ne devrait pas seulement produire des résultats isolément. Une fois intégrée à d'autres plateformes, elle devrait améliorer les résultats produits par ces plateformes également. La Figure 2 ci-dessous fait ressortir les trois domaines contribuant au succès d'une plateforme Data-to-Everything.

FIGURE 2

Facteurs clés du succès

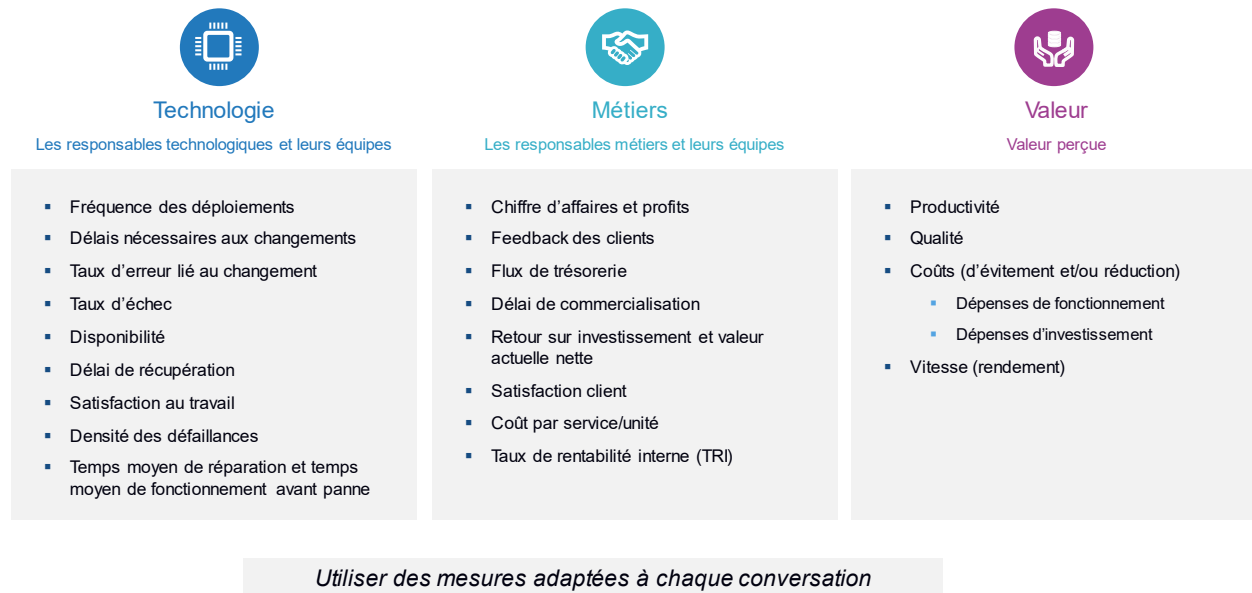
Facteurs clés du succès	Priorités business
Personnes	Les responsables informatiques et métiers doivent réunir leurs expertises et promouvoir une culture de la haute performance s'appuyant sur des décisions basées sur les données. Ils s'agit de développer des cas d'usage qui stimulent l'utilisation de la plateforme Data-to-Everything.
Processus	La collecte et l'analyse des données doivent être automatisées ; à certains niveaux décisionnels, l'intervention humaine pourra être réduite à mesure que de nouveaux processus automatisés seront mis en place. La prise de décisions basée sur les données devient une pratique standard pour optimiser le fonctionnement des métiers et de l'IT.
Technologie	Différents modèles analytiques doivent être appliqués pour corrélérer les données en fonction des résultats attendus du cas d'usage. L'utilisation des bonnes données avec le bon modèle analytique fournira des informations uniques et permettra d'obtenir plus rapidement des résultats.

Source : IDC, 2019

De plus, les responsables métiers et IT utilisent de plus en plus de mesures pour fixer les objectifs des projets et justifier l'affectation de budgets supplémentaires permettant de les atteindre. La capacité à communiquer efficacement les mesures qui ont de l'importance aux différentes parties prenantes leur permet de stimuler la transformation de l'entreprise, et de mesurer et évaluer la réussite des projets. Dans la mesure où une plateforme Data-to-Everything apporte de la valeur à une multitude d'utilisateurs des fonctions métiers et IT, et qu'elle répond à des cas d'usage variés, il est important d'utiliser des mesures adaptées à chaque réflexion. Les responsables métiers ne comprennent généralement pas les mesures technologiques, mais ils reconnaissent dans le même temps que la technologie peut avoir un impact sur le délai de commercialisation et sur l'amélioration de la satisfaction des clients. Les directions devraient donc traduire ces mesures en fonction des personnes à qui elles s'adressent pour encourager les échanges productifs. La Figure 3 donne un aperçu des mesures importantes.

FIGURE 3

Mesures importantes



Source : IDC, 2019

PERSPECTIVES D'AVENIR

Cas d'usage et scénario d'adoption

De nombreuses entreprises ont déjà commencé à utiliser une plateforme Data-to-Everything. En définissant clairement des cas d'usage et des mesures opérationnelles, ces entreprises ont pu rapidement atteindre leurs objectifs métiers et informatiques. La réalisation d'une étude de cas fouillée est la première étape du processus visant à récolter les bénéfices d'une telle plateforme, et à disséminer la valeur ajoutée qu'elle apporte dans les fonctions métiers et technologiques. La Figure 4 présente un cas d'usage et scénario d'adoption courant.

FIGURE 4

Cas d'usage et scénario d'adoption

Approches pour un scénario d'adoption	Adoption	L'adoption des plateformes technologiques est en plein essor, à mesure que les DSI alignent leurs objectifs professionnels avec leur choix de plateformes et à leur capacité à produire des résultats pour l'entreprise.
	Profil des utilisateurs	Une liste grandissante des utilisateurs inclut responsables métiers et directeurs généraux, directeurs commerciaux, analystes business, chargés des opérations informatiques, directeurs de la sécurité, équipes DevOps et personnel chargé de l'exploitation du Cloud.
Ce que cela implique pour les responsables métiers	Cas d'usage	Amélioration des connaissances concernant tous les processus métiers (marketing, IoT...) et technologiques (sécurité, opérations IT), en collectant une énorme quantité de données diverses et variées et en y appliquant des traitements analytiques sur mesure.
	Mesures	Les mesures les plus courantes comprennent la productivité des métiers et la pertinence des prises de décisions, la réduction des coûts, les délais nécessaires pour créer de la valeur et l'amélioration de la rentabilité de l'entreprise.
	Impact sur les clients	Les investissements réalisés dans une plateforme Data-to-Everything peuvent améliorer l'expérience client et la prise de décisions pilotée par les données pour les cas d'usage identifiés et les fonctions IT.

Source : IDC, 2019

Exemples de cas d'usage de la plateforme Data-to-Everything

Les cas d'usage présentés ci-dessous montrent comment les utilisateurs des solutions de Splunk parviennent à obtenir des informations approfondies sur les métiers et l'IT, et permettent à l'entreprise de gagner en efficacité grâce à l'exploitation de multiples sources de données et aux traitements analytiques. Ces cas d'usage sont des exemples d'applications basées sur des plateformes Data-to-Everything.

La plateforme Data-to-Everything supervise en temps réels les impacts business

Un important fabricant mondial d'avions utilise des solutions de Splunk pour superviser en temps réel les systèmes informatiques, les opérations de sécurité et les applications IoT dans le but de mieux appréhender leur impact sur les services et processus métier. De plus, des tableaux de bord centralisés permettent de détecter, de corriger et d'éviter les problèmes en quelques minutes. Une application de gestion des entrepôts affiche l'emplacement de chacun d'entre eux ainsi que leur inventaire respectif et leur statut en temps réel et remonte si besoin des alertes aux utilisateurs concernés. L'objectif de cette application IoT est de permettre au constructeur de répondre aussi rapidement que possible aux requêtes de ses clients (par exemple pour pouvoir livrer des pièces de remplacement en quelques heures seulement). Les solutions de Splunk permettent de garantir un

suivi rapide des délais nécessaires pour produire de la valeur et obtenir des informations dans le cadre des cas d'usage clés, y compris la sécurité, les opérations informatiques et l'internet des objets.

La plateforme Data-to-Everything optimise les processus métiers axés sur les clients

Un aéroport international utilise Splunk Entreprise pour certains cas d'usage critiques : les opérations informatiques, les analyses métiers, la sécurité et l'internet des objets. L'aéroport utilise des capteurs pour collecter des données sur les processus métiers axés sur les clients. Ces capteurs ont été placés partout : caméras 3D pour mesurer les files d'attente et les procédures de sécurité, détecteurs de métaux, systèmes pour les bagages et machines à rayon X. L'aéroport a mis en place un centre des opérations pour suivre ces données à l'aide de Splunk Enterprise. L'association des données et des analyses métiers sur la plateforme de Splunk permet d'obtenir en temps réel des informations approfondies pour gagner en efficacité. Ainsi, grâce à la connaissance accumulée, cet aéroport a optimisé l'efficacité de processus clés : les voyageurs passent les contrôles de sécurité en cinq minutes, le réseau Wi-Fi est encore plus performant, la gestion des bagages a été rationalisée et la gestion des fournitures sanitaires a pu être prise en charge. En conséquence, les flux des passagers ont été accélérés, l'expérience client a été améliorée et de nouvelles informations permettront d'initier de futurs projets.

La plateforme Data-to-Everything prend en charge les services de commerce électronique en temps réel

Splunk aide une grande chaîne de restaurants à assurer le fonctionnement continu de son service de vente en ligne, même en période de pointe et pendant les grands événements sportifs tels que le Super Bowl. La plateforme de Splunk prend en charge tout l'environnement de e-commerce de l'entreprise ainsi que l'ensemble des données issues des opérations informatiques et métiers. Grâce à Splunk, l'entreprise peut suivre les tendances en matière de ventes et de comportement de ses clients. La plateforme aide le département marketing à analyser en temps réel les données issues des opérations en ligne, telles que le nombre de commandes par minute, les transactions renvoyant vers les magasins, les produits commandés et les coupons utilisés. Les données orientent les décisions marketing telles que l'optimisation en temps réel de la gestion des promotions et des bons de réduction. Splunk aide donc l'entreprise à renforcer son activité grâce aux données pour mieux appréhender le comportement et l'expérience de ses clients.

La plateforme Data-to-Everything permet une supervision complète des soins de santé

Un important prestataire de services de santé de la côte Est des Etats-Unis a demandé à Splunk de concevoir une plateforme de supervision des substances contrôlées tout en renforçant la protection de la vie privée des patients. Le prestataire a choisi de faire appel à Splunk en raison de sa capacité unique à synthétiser les analyses de Big Data basées sur un grand volume de données variées issues de centaines d'applications cliniques, de systèmes et autres sources. L'entreprise utilisait déjà une solution de Splunk pour assurer le suivi des opérations de sécurité informatique. Elle s'est aperçue qu'elle pouvait appliquer les mêmes principes pour construire une plateforme permettant de mieux protéger les substances contrôlées et autres médicaments. Par ailleurs, l'entreprise travaille avec Splunk sur un outil amélioré d'analyse des données pour étendre les mesures de sécurité proactives et investiguer les accès non autorisés (internes et externes) aux dossiers électroniques des patients. Cela est fait dans le but de renforcer la protection de leur vie privée.

Guide de bonnes pratiques « Data-to-Everything »

La Figure 5 présente quelques bonnes pratiques liées à l'utilisation des plateformes Data-to-Everything. Les premières mises en œuvre ont en effet permis d'identifier plusieurs pratiques essentielles permettant de pérenniser et optimiser les résultats obtenus par l'entreprise. Les trois domaines clés concernés sont les données, la stratégie, et les analyses et l'automatisation.

FIGURE 5

Bonnes pratiques

Données	<ul style="list-style-type: none">▪ Collecter des données en temps réel provenant de départements différents.▪ Identifier des données requises pour chaque cas d'usage.▪ Associer de nouvelles sources de données aux cas d'usage spécifiques.▪ Comprendre les exigences liées à l'acquisition des données (API, intégrations, partenaires, etc.).
Stratégie	<ul style="list-style-type: none">▪ Aligner la stratégie encadrant les données à la stratégie définissant les traitements analytiques.▪ Identifier les données détenues par les métiers et les processus de collecte requis.▪ Prévoir une stratégie de gouvernance des données ou un centre d'excellence pour le traitement des données.▪ Créer une culture IT et métier de la haute performance s'appuyant sur la prise de décisions pilotée par les données.
Analyses et Automatisation	<ul style="list-style-type: none">▪ Corréler automatiquement différents jeux de données.▪ Appliquer le modèle analytique le plus adapté pour répondre au problème métier concerné.▪ Développer des processus de réconciliation automatique des données pour maintenir la qualité.▪ Utiliser des capacités de corrélation automatique des données.

Source : IDC, 2019

DEFIS ET OPPORTUNITES

La plateforme Data-to-Everything offre l'occasion aux responsables informatiques et métiers d'obtenir des résultats plus rapidement grâce à une technologie plus intelligente, et à une collecte et une analyse des données plus efficaces. Pour cela, ils devront toutefois être en mesure de :

- Mettre en place des équipes collaboratives associant les métiers et l'IT, ouvertes à une culture orientée « données ».
- Bien appréhender quelles sont les sources de données dont sont garants les responsables métiers et comment l'informatique peut y accéder.
- Apporter un éclairage sur le type de modèles analytiques requis pour obtenir les résultats attendus et s'assurer que la plateforme Data-to-Everything est capable d'utiliser ces modèles.
- Développer un cas d'usage clair, ainsi que les résultats et les mesures qui conduiront à un excellent retour sur investissement.
- Identifier les processus humains pouvant être intégrés aux résultats fournis par la plateforme Data-to-Everything (par exemple les processus d'identification et de résolution des problèmes de sécurité ou applicatifs).

- Créer un partenariat solide entre les équipes informatiques et métiers, fédérer leurs membres autour d'un objectif commun et définir un ensemble de mesures permettant d'évaluer les progrès et la réussite du projet.

CONCLUSION

L'approche Data-to-Everything permet aux responsables IT et métiers d'extraire plus de valeur des données déjà en leur possession. La plateforme unifiée qui en découle profitera à ces équipes et autres parties prenantes de l'entreprise grâce à une collecte centralisée de sources de données existantes et nouvelles, et à l'application de modèles analytiques permettant de prendre des décisions factuelles et indispensables à la croissance de l'entreprise. Pour y parvenir, il est nécessaire de compter sur des équipes collaboratives issues des métiers et de l'IT, de promouvoir l'automatisation des processus permettant de réduire les risques et de renforcer la sécurité. Cette collaboration générera de la connaissance qui stimulera la croissance de l'entreprise, et lui permettra de fournir des services de haut niveau et d'obtenir des informations approfondies sur ses clients. Les responsables IT et métiers qui ne pensent pas que leur architecture technologique peut être également une architecture métier risquent d'être désavantagés à l'avenir. La plateforme Data-to-Everything peut constituer une technologie fondamentale permettant d'améliorer la prise de décisions.

À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le premier fournisseur mondial d'informations sur les marchés commerciaux, de services de conseil et d'événements sur la technologie de l'information, les télécommunications et les marchés des technologies pour le grand public. IDC aide les professionnels de l'informatique, les dirigeants d'entreprise et la communauté des investisseurs à prendre des décisions qui se fondent sur des faits pour les acquisitions technologiques et la stratégie de l'entreprise. Plus de 1 100 analystes d'IDC apportent une expertise mondiale, régionale et locale sur les questions d'opportunités technologiques et sectorielles, ainsi que sur les tendances qui se dégagent dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis 50 ans, IDC fournit des informations approfondies stratégiques afin d'aider ses clients à atteindre leurs objectifs commerciaux clés. IDC est une filiale d'IDG, la principale société en matière de médias, de recherche et d'événements liés à la technologie.

Siège social mondial :

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
États-Unis
+1.508.872.8200
Twitter : @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Avis de copyright

Publication externe des données et informations d'IDC – toute information d'IDC destinée à être utilisée dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de supports promotionnels doit préalablement faire l'objet du consentement écrit du vice-président ou du directeur national d'IDC concerné. Un projet de document proposé doit accompagner une telle demande. IDC se réserve le droit de refuser l'approbation de toute utilisation externe, quelle qu'en soit la raison.

Copyright 2019 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.

