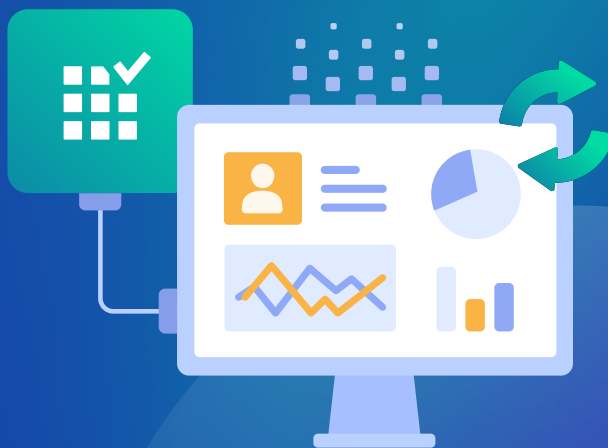


DATA QUALITY ET INTÉGRATION

Intégrer la Data Quality dans vos projets data : 5 astuces d'expert infaillibles

Métiers, dirigeants, DSI, Data Stewards, intégrateurs :
intégrer la Data Quality est plus simple que vous ne le pensez !





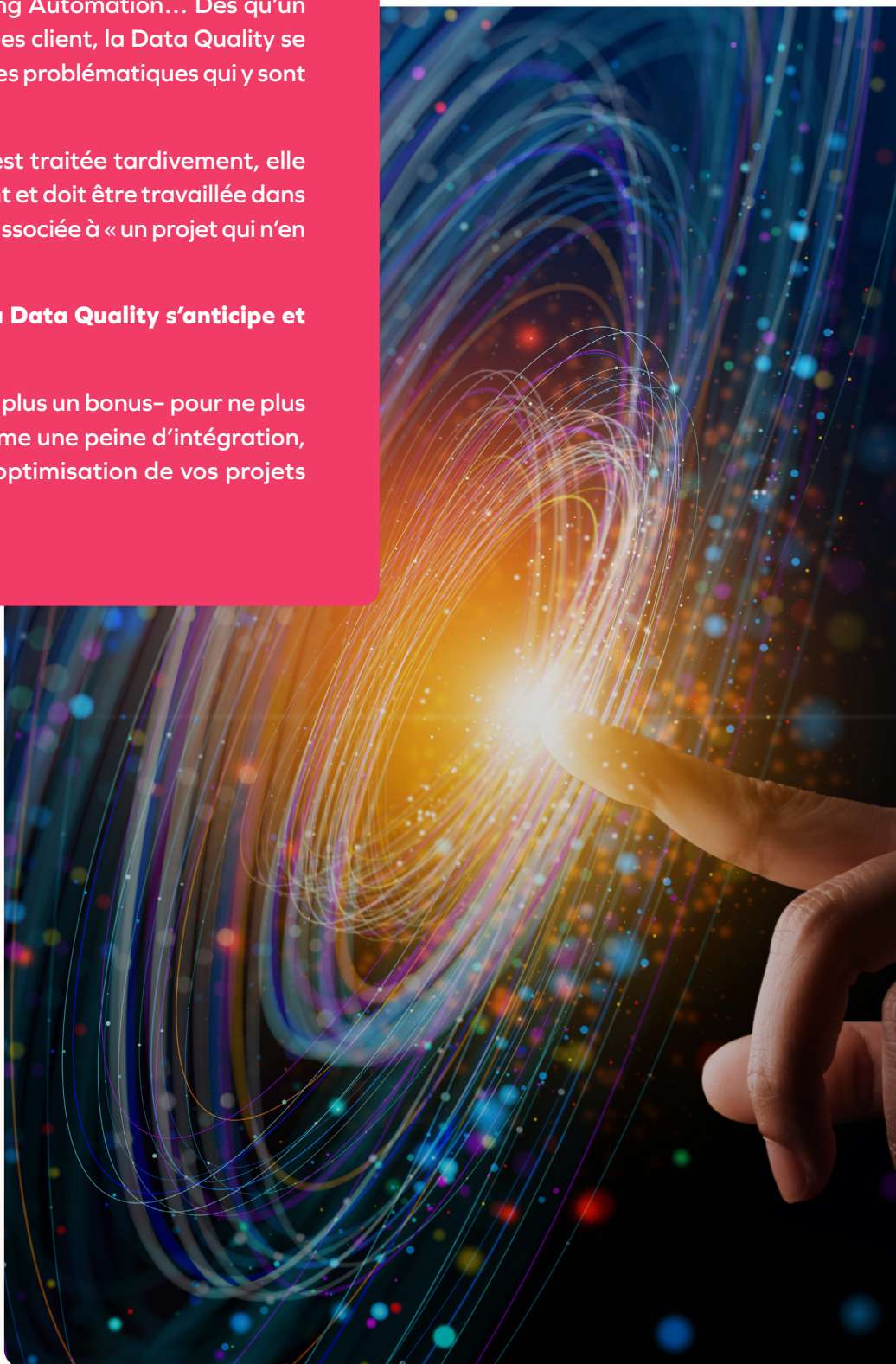
INTRODUCTION

CDP, CRM, RCU, Marketing Automation... Dès qu'un projet concerne les données client, la Data Quality se rappelle à vous, ainsi que les problématiques qui y sont associées.

Lorsque la Data Quality est traitée tardivement, elle apparaît douloureusement et doit être travaillée dans l'urgence, sans ressource associée à « un projet qui n'en est pas un ».

Il n'y a pas de fatalité : la Data Quality s'anticipe et s'intègre sans peine.

Ce livre blanc livre 5 tips – plus un bonus – pour ne plus subir la Data Quality comme une peine d'intégration, mais en faire un levier d'optimisation de vos projets Data.





Direction, IT et utilisateurs : 3 tips qui aplanissent la Data Quality

Intégrer la Data Quality dans un projet d'alimentation de données sollicite 3 profils en priorité dans l'entreprise : **la direction, le service informatique et les utilisateurs opérationnels de la donnée**. Ces trois acteurs ne sont pas toujours en mesure d'aborder de front les enjeux de la Data Quality car ils ne les cernent pas forcément, ou les ont contournés à défaut de solution de qualification des données.

Aussi, les premiers tips pour dégager le terrain de la Data Quality consistent à corriger certaines approches du sujet.



DIRECTION, IT ET UTILISATEURS

La direction ne voit pas le problème

Dans son rôle de pilotage, la direction n'est pas au fait des détails et tracas opérationnels. Tant que les opérations tournent et que les indicateurs de reporting ne révèlent pas de chiffres ou de variations suspects, difficile de mettre le doigt sur les problèmes de Data Quality. Pourtant, ceux-ci faussent les chiffres de reporting.

En témoigne un cas de figure rencontré chez un client qui avait pour objectif d'augmenter sa base clients. Après un an d'utilisation du CRM et de création de nouveaux clients, nos outils ont permis de déceler que les commerciaux créaient des doublons pour bénéficier de l'incentive. Et ce, malgré les pare-feux déployés par l'informatique (email unique par exemple). Le reporting destiné au comité directeur laissait entrevoir une augmentation de 25 % par an de la base. Or, la direction se retrouvait en fait face à des reporting faussés, dans un contexte de données lui-même faussé par les doublons, mais sans aucun signe d'alerte puisque le CA n'était pas impacté.

TIP N°1

Mener un audit de qualité de la base de données

Ce type d'audit est un révélateur efficace des problèmes de Data Quality. Informations de contact erronées et injoignables, présence de doublons. Scanner ne serait-ce qu'un échantillon de la base permet d'obtenir un rapport d'audit de qualité qui identifie les problèmes de qualité de données dans les systèmes. La direction gagne alors une visibilité en cernant précisément :

- la part de doublons en base ;
- la part d'emails délivrables ;
- le nombre de numéros de téléphone invalides ou non joignables ;
- la part d'adresses postales non délivrables.

**27%**

des dirigeants ne savent pas quelle part de leurs données est valide.

SalesIntel, 2022



Prendre soin de ses données est le meilleur moyen d'éviter des problèmes stratégiques à court et moyen terme, et de décupler la valeur d'une data saine et interrogeable pour les besoins à venir.

Olivier Thierry,
cofondateur et CTO de
mobile.club



DIRECTION, IT ET UTILISATEURS

Le service informatique n'engage pas sa responsabilité

À défaut d'équipe dédiée à la qualité des données, les utilisateurs de la data tendent à se tourner vers l'informatique face aux problèmes de Data Quality dans les projets d'alimentation de données client. Or, les services informatiques considèrent que ce n'est pas à eux de se saisir du sujet. En effet, la mission de l'informatique reste avant tout d'assurer l'infrastructure technique capable de faire circuler les flux de données. En revanche, intervenir sur le contenu de ces flux n'entre pas dans le périmètre de sa mission. En d'autres termes, une fois la réponse technique apportée, si les flux de données qui y entrent sont de mauvaise qualité, c'est avant tout du ressort des métiers et des responsables de la donnée. Et quand arrive le projet de déployer une solution de Data Quality, la principale préoccupation de l'IT reste d'éviter une intégration lourde, une complexification du SI ou des redéveloppements. Et ce, sans sacrifier les capacités et les paramétrages de pointe pour personnaliser finement la Data Quality aux usages de l'entreprise.

TIP N°2

Opter pour une solution de Data Quality à l'intégration technique rapide

Parmi les facilités d'intégration technique à rechercher dans une solution :

- connecteurs avec les principaux outils métier du marché ;
- API prêts à l'emploi ;
- besoin minimal de recoder et le cas échéant, code simple à prendre en main ;
- procédures de déploiement rapides et éprouvées.

Une solution de Data Quality qui rassemble ces facilités d'intégration technique remporte l'adhésion de l'IT, et lui permet d'apporter une réelle valeur ajoutée sur son périmètre.

**70%**

des entreprises n'ont pas d'équipe dédiée à la Data Quality.

Étude par O'Reilly, 2020



Dans un projet de Data Quality, il importe de mettre en phase les capacités et de ne pas sous-estimer la charge pour les outils internes comme l'ERP. Autre conseil : bien se coordonner avec les différents intervenants dans une approche d'ensemble du projet.

Gaï Marom,
DSI externe d'IZAC



DIRECTION, IT ET UTILISATEURS

Les métiers s'adaptent au manque de qualité des données

Les opérationnels sont en première ligne pour constater au quotidien des lacunes dans la qualité des données client en base. Exemple, en présence de doublons : un service client prend l'habitude de jongler entre plusieurs fiches lors de l'appel d'un même client. Ce symptôme de doublons en base freine considérablement les opérations, d'où la mise en œuvre d'un système D pour contourner l'obstacle.

Il n'est pas rare de voir des services écrire des micro-procédures, parfois au cas par cas, pour expliquer où trouver les bonnes informations d'un client parmi ses diverses fiches. Les opérationnels s'adaptent à ce genre de pratiques, aussi chronophages et peu productives soient-elles.

Loin de régler le problème et rapidement perdues au départ d'un collaborateur, ces micro-procédures servent de palliatif en l'absence d'une réelle solution de Data Quality et peuvent cacher des problèmes plus graves dans la durée.

TIP N°3

Donner la main aux métiers et les affranchir de l'IT qui appréciera !

Les opérationnels savent mieux que quiconque quels sont les problèmes de Data Quality à éradiquer. L'enjeu est de taille, puisqu'installer la Data Quality booste leur performance opérationnelle et leur évite des stratégies de contournement.

Le must : une solution de Data Quality qui permet un paramétrage fin en toute autonomie par les opérationnels, et disponible directement depuis l'interface de leurs outils quotidiens tels que le CRM. Pour cette raison, les solutions qui fonctionnent en « boîte noire » sont à proscrire !

**+ 80%**

des utilisateurs de la donnée rencontrent des problèmes de Data Quality.

Datafold, The State of Data Quality in 2021



Un projet de Data Quality nécessite de bien partager les informations avec les métiers concernés par la donnée client. Quand on sait ce que l'on veut, on avance plus vite !

Michael Bouyer,
chef de projet en charge de la sécurité du site internet et de la protection des données chez Bip&Go

A man with a beard and glasses is looking at a computer screen. The screen displays a bar chart with the x-axis labeled with months from Jan to Dec. The y-axis has numerical values: 0, 20000, 40000, 60000, 80000, and 100000. The bars show a general upward trend from January to December.

Data Stewards et intégrateurs : 2 tips d'anticipation

Parties prenantes stratégiques dans un projet d'alimentation de Data, les Data Stewards et les intégrateurs ont un rôle d'anticipation et de sensibilisation essentiel à jouer.



DATA STEWARDS ET INTÉGRATEURS

Les Data Stewards canalisent la mêlée autour de la Data Quality

Entre logique fonctionnelle des métiers et approche technique de l'informatique, les responsables de la donnée ont les compétences pour réconcilier les deux mondes. Ils sont en mesure d'identifier les problèmes de Data Quality, mais doivent aussi accorder les différents acteurs qui fonctionnent encore en silos dans la plupart des entreprises.

Accorder les stratégies des uns et des autres en termes de Data Quality peut alors relever de l'équation insolvable, sans réelle solution spécialisée et dédiée à la qualité des données client.

TIP N°4

Promouvoir la Data Quality par une solution de spécialiste

Le déploiement d'une solution de Data Quality aide à éliminer les mauvaises pratiques, par exemple en bloquant la validation de formulaires à la saisie de données inexactes, invalides ou déjà en base.

De plus, la Data Quality aide à acculturer les équipes à la donnée client avec un argument probant : les résultats qu'elle apporte en termes d'efficacité opérationnelle. À condition, toutefois, de déployer une solution conçue par un spécialiste.

En effet, les solutions généralistes ou pire, faites maison, sont à écarter, car elles donnent des résultats très incertains, voire faux et laissent entendre que le problème est résolu.

À noter, le tip n°3 concerne aussi les Data Stewards : une solution qui leur donne la main leur donne aussi les moyens d'agir !

**45%**

des utilisateurs de la donnée veulent améliorer la fiabilité et la qualité des données.

Datafold, The State of Data Quality in 2021



Grâce à l'intégration de DQE, les résultats obtenus en emailing démontrent l'intérêt de travailler la qualité de la base, plus que son volume. Ces résultats aident à renouveler la culture marketing dans l'entreprise grâce à un travail qualitatif sur la donnée.

Marion Camurat, Head of Marketing, Zaion



DATA STEWARDS ET INTÉGRATEURS

Les intégrateurs souhaitent effectuer une recette de leurs outils sans problème de Data Quality

Nombre d'intégrateurs ont fait la pénible expérience de problèmes de Data Quality qui viennent gâcher le recettage d'un grand projet de données client, au moment où les opérationnels prennent la main sur leur nouvelle solution. Quand la Data Quality n'a pas été traitée en amont, elle perturbe les opérations à cette étape. Impossibilité de joindre un client à cause d'un numéro de téléphone invalide, base de données qui présente un nombre soudainement accru de contacts (du fait des doublons qui émergent) : face à ces anomalies, les métiers se plaignent que le projet n'apporte pas les bénéfices escomptés. La livraison peut être remise en cause et coûter des heures de travail supplémentaires pour trouver comment redresser la qualité des données, litiges de facturation à venir entre les intervenants...

TIP N°5

Anticiper la Data Quality avec un éditeur de confiance

Il n'y a pas de fatalité. Les intégrateurs doivent avoir le réflexe d'inclure la data Quality dans tous les projets qui touchent aux données client et de proposer une solution éprouvée et facile à intégrer dans un projet plus vaste. En plus d'un périmètre fonctionnel complet et de capacités de pointe, le cahier des charges pour identifier le bon éditeur doit inclure :

- expérience et légitimité avec une réelle force de conseil ;
- programme de certification, garant d'un partenariat solide ;
- accompagnement des clients dans le déploiement et la prise en main de la solution.



En moyenne,

45%

des leads manquent de données qualifiées,

33%

sont des doublons.

Integrate, report « It's not you, it's your data »



Nous avons voulu travailler à la qualité de nos données client avant tout, conscients que sans Data Quality, un outil de marketing ne donnera pas le ROI attendu.

Ludivine Jallet,
DSI de Pacific Pêche



☆ **BONUS** LE TIP SPÉCIAL DÉDUPLICATION

Savoir où s'arrêter !

La Data Quality reste un sujet complexe, notamment en termes de déduplication des doublons de données. Aussi, quand une solution de Data Quality donne de bons résultats, les entreprises ont tendance à vouloir « la pousser » au résultat maximum. Pourtant, la Data Quality est toujours la recherche du meilleur compromis :

Il est impossible d'identifier 100% des doublons dans une base de données.

Ainsi, nos algorithmes permettent de calculer un pourcentage de proximité entre les doublons.

Des doublons à 100% sont certains, alors que des enregistrements avec 50% de proximité ne seront certainement pas des doublons. À l'usage, nous avons constaté que le pourcentage de proximité idéal se situe entre 80% et 90%, ce qui permet d'exécuter les traitements de fusion en automatique.

Généralement, les doublons qui restent en base deviennent alors quantité négligeable et surtout, ils sont redressables au cas par cas au fur et à mesure que les pratiques de l'entreprise s'affinent, sans consommer un temps précieux chez les utilisateurs.

En matière de Data Quality et de déduplication, il faut aussi savoir où s'arrêter !

Cette bonne pratique contribue à une intégration réussie de la Data Quality avec des objectifs réalistes et atteints. Définir ce type de KPI nécessite une expertise en Data Quality, c'est pourquoi un projet dans ce domaine doit impérativement inclure un spécialiste. Son rôle consiste entre autres à donner des points de repère éprouvés pour assurer le succès de votre projet de Data Quality.



Le pourcentage de proximité idéal se situe entre

80% et 90%





EN SYNTHÈSE

5 tips pour intégrer aisément la Data Quality

TIP N°1

Mener un audit de qualité de la base de données

Une forte visibilité pour la direction de la qualité de sa base d'informations grâce au rapport d'audit sur les problèmes de qualité de données dans les systèmes.

TIP N°2

Opter pour une solution de Data Quality à l'intégration technique rapide

Des modalités techniques simples rassurent le service IT et lui permettent d'apporter une réelle valeur ajoutée sur son périmètre.

TIP N°3

Donner la main aux métiers et les affranchir de l'IT qui appréciera !

Les opérationnels savent mieux que quiconque quels sont les problèmes de Data Quality à régler et ils doivent pouvoir se libérer de stratégies de contournement qui dégradent la performance des utilisateurs métier.

TIP N°4

Promouvoir la Data Quality par une solution de spécialiste

Une solution de spécialiste aide les Data Stewards à réconcilier les attentes fonctionnelles des métiers, et les contraintes techniques de l'IT.

TIP N°5

Anticiper la Data Quality avec un éditeur de confiance

Pour les intégrateurs, c'est l'assurance d'éviter les dysfonctionnements liés à la Data Quality de l'étape de recette de leurs grands projets Data.

☆ TIP BONUS

Déduplication : Savoir où s'arrêter !

Comprendre qu'il n'est pas possible d'identifier tous les doublons dans une base de données est une avancée certaine dans la réussite de votre projet de Data Quality !



À propos de DQE

Créée en 2008 en France, DQE Software (DQE) est l'éditeur de DQE One, solution modulaire de Data Quality Management.

Nos solutions sont spécialisées dans la donnée client de contactabilité et d'identité BtoC et BtoB. DQE One contrôle la qualité des données sur les informations de type nom, prénom, e-mail, téléphone, adresse et données légales. DQE One regroupe deux gammes de produits : DataQ, solution de mise en qualité des données contacts, et Unify, solution de dédoublonnage.

Dans tous les secteurs, DQE aide les organisations à garantir que leurs données client sont fiables, accessibles à tous, à chaque instant. DQE One se distingue comme la solution de Data Quality la plus performante du marché, capable de gérer des bases de plusieurs dizaines de millions de contacts. Chaque année, nos traitements représentent plus de 3 milliards de requêtes dont le temps moyen de réponse est de 150 millisecondes.

DQE One s'appuie sur des moteurs et algorithmes puissants qui bénéficient de plus de 10 années de retour d'expérience. La solution s'interface avec plus de 240 bases internationales pour la partie adresses postales. Nativement, DQE One propose des connecteurs avec les solutions telles que Salesforce, Microsoft/Dynamics, Cegid, Magento, etc. Nos algorithmes fonctionnent sur l'ensemble des clouds de nos clients : Heroku, Azure, AWS ou GCP. DQE One est utilisée par de nombreux métiers (équipes CRM, Chief Data Officers, Chief Digital Officers, DSI, responsables de la relation clients), chez plus de 400 clients. Parmi eux figurent plusieurs sociétés du CAC 40 et des marques de renom telles que Groupama, EDF, BUT ou Belambra.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.dqe.tech et suivez-nous sur   