

# Les données massives et le nuage font vivre aux clients de nouvelles expériences

«Business moves to digital».

C'est le défi que doivent relever  
aujourd'hui les entreprises.

Elles sont appelées à façonner  
leur avenir numérique. Comment  
suivre le rythme de la numérisation  
sans perdre le contrôle de la situation?  
Seules les sociétés qui savent anticiper  
les désirs de leurs clients se  
maintiennent à long terme sur  
le marché. Le tandem formé par  
l'informatique en nuage et les  
données massives peut leur  
rendre de grands services et  
leur offrir des possibilités entièrement  
nouvelles.

Les données massives sont un sous-secteur du renseignement commercial. Issues de l'activité de l'entreprise, on ne peut guère les exploiter avec les systèmes de gestion informatique traditionnels. Les entreprises en accumulent de toutes sortes, mais elles ne peuvent plus s'en servir par la suite. La gestion des données massives change la situation. En gros, il s'agit de densifier les informations existantes afin qu'elles produisent un savoir: sur le marché, les clients, les concurrents, etc. «Si les entreprises savaient ce qu'elles savent...», cette plainte des années quatre-vingt reste d'actualité.

## Des montagnes de données: une valeur ajoutée plutôt qu'un poids mort

Idéalement, ce nouveau secteur considère le présent en temps réel, afin de pouvoir répondre rapidement et correctement aux exigences du marché. Prenons l'exemple d'une connexion entre des services d'informatique en nuage et des téléphones intelligents («smartphones»). Une évaluation anonymisée des données sur les déplacements des appareils portables peut montrer où se trouvent leurs utilisateurs. En exploitant ces informations, des entreprises spécialisées seraient même en mesure de fournir des renseignements en temps réel sur les bouchons dans les villes.

Les données massives apportent ainsi une valeur ajoutée. Elles le font grâce à de nouveaux outils qui permettent d'agir vite et de préparer des services avant même que les clients n'en ressentent le besoin. Ces nouvelles techniques incluent des principes relatifs aux banques de données ainsi que la possibilité d'adapter l'infrastructure TI au but de chaque application en se servant de l'informatique en nuage.

## Comprendre ce qui motive les clients

Les entreprises se posent essentiellement deux questions: comment raccourcir le temps nécessaire pour mettre sur le marché des produits innovants et comment mieux comprendre de quoi nos clients ont besoin? Dans les deux cas, l'analyse des données massives apporte des réponses.

L'anticipation du service à la clientèle est un exemple. En l'occurrence, la technologie

s'avère utile: si, par exemple, les imprimantes transmettent régulièrement des informations sur leur état de fonctionnement, le service à la clientèle prend les devants et remplace la cartouche d'encre avant que le client ne s'aperçoive du problème.

## Le nuage, un catalyseur à l'analyse de données

Exploiter une quantité croissante de données nécessite une infrastructure de réseau performante. C'est là qu'intervient le nuage. Grâce à lui, les entreprises peuvent accéder à une masse d'informations sans investir dans leurs propres applications. L'informatique en nuage permet de construire rapidement les grandes infrastructures nécessaires à l'analyse des données. Les entreprises utilisent – et paient – ces infrastructures pendant une durée limitée à leurs besoins.

Un jour ou l'autre, les sociétés commerciales déposeront aussi des applications stratégiques dans le nuage ou les exploiteront depuis l'extérieur. Cela nécessite une plateforme sûre à tous les points de vue: disponibilité, protection et sécurité des données. L'anonymat de nombreux fournisseurs internationaux et les ambiguïtés concernant le lieu de stockage des données suscitent un certain malaise chez les responsables de la branche informatique. Si un utilisateur place ses photos sur le nuage, par exemple, il n'a aucun moyen de savoir où elles se trouvent et quelles sont les bases juridiques en vigueur. Il ne sait même pas si ses photos lui appartiennent encore.

## L'exploitation des données, une discipline reine

Hormis les outils et le nuage, les entreprises ont besoin de spécialistes pour analyser les données. Or, il n'existe pas encore de formation à ce niveau. Le travail est généralement fait par le responsable du secteur ou par le scientifique dont c'est la spécialité. En règle générale, ce dernier est un mathématicien ou un statisticien disposant d'un savoir spécifique dans le traitement et l'analyse de grandes quantités de données. Tous deux détiennent les clés de l'avenir numérique de l'entreprise. ■



**Gunther Thiel**  
Responsable du secteur  
Cloud Products and  
Technology, Swisscom,  
Berne/Zurich