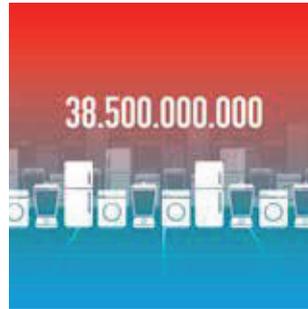


# ONE

ORACLE MAGAZINE FOR MIDSIZE COMPANIES



## M2M – L'Internet des Objets va-t-il distancer l'humanité ?

L'Internet des Objets pourrait compter jusqu'à 38,5 milliards d'entités connectées en réseau d'ici 2020, soit une augmentation de 285% par rapport au chiffre actuel de 13,4 milliards.

### Business Analytics

Accès direct aux données pour booster les ventes Page 2

### Big Data

Analyse en temps réel des données opérationnelles Page 3

### Bases de données

Oracle Database 12c passe au cloud Page 4

### Expérience client

Les clients ont besoin de la vision d'ensemble Page 5

### Reprise après sinistre

Réparer le stockage des données n'est pas si facile Page 5

## Big Data: Hadoop, la Business Intelligence de l'avenir

*Les Big Data restent un sujet essentiel pour les décideurs informatiques. Dans une étude récente publiée par Barc Research, plus des trois quarts des entreprises interrogées affirment préparer ou déployer actuellement des projets Big Data.*



**C**es projets s'appuient notamment sur la technologie Apache Hadoop. Ce framework Java permet de gérer et d'évaluer de façon économique d'incroyables volumes de textes, d'images et de vidéos, que ces données soient structurées ou non. Les entreprises l'utilisent

typiquement pour la surveillance des systèmes, le service client, l'analyse de textes ou encore les prévisions.

Les entreprises préparent déjà activement leur infrastructure informatique à accueillir leurs futurs projets Hadoop. D'après l'enquête de Barc, ces projets s'appuient souvent sur les outils informatiques existants, notamment ceux de

suite page 2



suite de la page 1

Business Intelligence. En plus du matériel, les entreprises prévoient d'investir dans la formation des informaticiens (61%) et la définition de nouveaux postes spécialisés (34%). Elles renforcent par ailleurs leurs budgets pour financer de futures ressources.

L'étude de Barc cite de nombreuses applications des technologies de Big Data, notamment l'analyse des données (24%) ainsi que l'agrégation et le traitement de jeux de données hétérogènes (20%). Hadoop semble également bien adapté à l'extension des datawarehouses existants. Les entreprises concernées sont bien conscientes des défis qu'elles vont devoir relever, en particulier le manque de connaissances techniques et de scénarios applicatifs suffisamment probants.

Plus des deux tiers des répondants affirment que l'investissement dans les projets Hadoop sera conditionné par l'existence d'une application très concrète avec un retour sur investissement clair. Plus de 43% des entreprises évoquent les doutes que suscite toute nouvelle approche technique. Cette étude montre également que beaucoup d'entreprises n'ont pas encore clairement explicité les défis et les opportunités pour lesquels les solutions Big Data s'avèreront utiles.

## Business Analytics : Accès direct aux données pour booster les ventes

*L'analyse permanente des données collectées en temps réel constitue une solution idéale pour surveiller les performances commerciales. Les deux ingrédients essentiels de cette approche sont la qualité des données et l'intégration des applications de l'entreprise.*

L'accès direct aux données, l'utilisation quotidienne des outils analytiques et l'évaluation des données par le conseil d'administration sont des facteurs déterminants pour le développement du chiffre d'affaires. 97% des entreprises ayant atteint ou dépassé leurs objectifs de ventes ont révélé au cabinet britannique Economist Intelligence Unit (EIU) que leurs salariés et leurs managers disposaient d'un accès direct et temps réel aux données clients. Environ 60% d'entre elles étudiaient les rapports de vente au moins une fois par jour.

Pour l'évaluation des outils utilisés pour analyser les ventes, les critères essentiels cités par les entreprises sont la précision des données et la facilité d'intégration avec les autres systèmes. Mais plus de 30% d'entre elles citent justement ces deux points comme étant les principales faiblesses des outils qu'elles utilisent actuellement.

D'après l'enquête d'EIU, l'implication des dirigeants de l'entreprise dans le suivi des analyses constitue un autre critère essentiel de réussite. C'était le cas pour un tiers des entreprises interrogées, qui avaient parfaitement réussi à atteindre les objectifs qu'elles s'étaient fixés. Lorsque les responsables des ventes sont les seuls à surveiller les chiffres, ce taux de réussite tombe à 19%.

## Applis mobiles : les développeurs ne suivent pas la demande



Ressources limitées, procédures insuffisantes, technologies et pratiques en constante évolution... toutes ces contraintes retardent le développement des applis mobiles, bien qu'elles suscitent un intérêt croissant des utilisateurs et des entreprises. Ce constat résulte d'une étude mondiale de la mobilité réalisée auprès des développeurs par Telerik, une entité du Progress Group.

Les entreprises interrogées indiquent que l'amélioration de l'efficacité opérationnelle est la principale raison pour laquelle elles souhaitent développer des applis mobiles. Elles citent également la création de nouvelles opportunités commerciales (39%), l'amélioration de la productivité (38%) ou du service client (35%) et une plus forte implication des clients (34%).

Pour 57% des développeurs interrogés, le développement mobile représente toujours un territoire inexploré ou ne s'est pas encore concrétisé par la création d'une appli mobile. De plus, 47% d'entre eux disent ne développer en moyenne qu'une seule appli mobile par an.

## Oracle Identity Management : Plus de sécurité pour les appareils mobiles

Oracle intègre désormais un système de gestion de la mobilité dans sa solution de gestion des identités. Avec cette nouvelle version dénommée Oracle Identity Management 11gR2 Patchset 3, les entreprises peuvent aussi protéger les utilisateurs à l'extérieur de leur réseau via une interface utilisateur standardisée.

Le logiciel intègre des modules de gestion des appareils, des applis, des contenus et des identités mobiles, pour constituer une plateforme utilisant la signature unique (SSO - Single Sign-On) et l'authentification contextuelle des utilisateurs. Ses nouvelles fonctions de gouvernance des identités facilitent la mise en œuvre des meilleures pratiques de référence telles que la séparation fonctionnelle des activités et la gestion du cycle de vie des fonctions (Role Lifecycle Management). Les développeurs ont aussi amélioré l'interface utilisateur pour la rendre encore plus intuitive.

## E-Commerce : Les entreprises passent au digital

D'après la dernière étude publiée par IDC ('Digitally Transforming Retail Businesses'), on constate une énorme vague d'investissement dans les infrastructures digitales au sein des entreprises d'Europe Occidentale. Près des deux tiers des entreprises interrogées ont déjà entrepris une expansion massive de leurs modèles économiques basés sur les données ou s'apprêtent à le faire.

Les investissements prévus pour 2015 et les années qui viennent se concentrent sur la centralisation de toutes les bases de données pour constituer une représentation intégrée de l'ensemble des produits et des clients. L'extension de l'accès mobile constitue un autre domaine d'investissement important.

Il peut s'avérer particulièrement difficile de maîtriser la multitude des points d'accès que les clients peuvent choisir. Les plateformes d'e-commerce existantes seront prochainement dotées de nouvelles fonctions capables de relever ces défis, qui à leur tour contribueront à l'augmentation du commerce mobile.

## Big Data : Analyse en temps réel des données opérationnelles

*L'analyse des Big Data ouvre d'immenses perspectives. Pour concrétiser ces avantages concurrentiels potentiels, il faut pouvoir compiler immédiatement les données provenant de nombreuses sources. Oracle propose différents outils répondant à ce besoin.*

L'un des principaux avantages des Big Data est qu'elles permettent de stocker d'énormes volumes de données hétérogènes dans leur format original. Et ces données vont pouvoir être utilisables immédiatement sans devoir passer par un processus de conversion.

Mais l'utilisation de ces mêmes données pour constituer des rapports ou des tableaux de bord peut s'avérer beaucoup plus difficile. Oracle possède une solide expérience de la mise en œuvre et du développement de l'analyse des Big Data, et vient encore d'annoncer de nouvelles solutions : Oracle GoldenGate for Big Data et Oracle Big Data Discovery.

Oracle GoldenGate for Big Data transmet un flux de données transactionnelles aux outils analytiques tels qu'Apache Flume, Hive et HBase ainsi qu'Apache Hadoop. Ce logiciel s'assure que les systèmes reçoivent en permanence ce flux de données pour qu'ils soient constamment à jour. De son côté, Oracle Big Data Discovery permet aux utilisateurs de trouver, d'examiner, de transformer et d'analyser les données dans Hadoop.

Oracle propose aussi une solution complémentaire, Oracle Big Data Integrator, pour déplacer et convertir de gros volumes de données hétérogènes. L'application s'appuie sur un processus d'ETL (Extract, Transform and Load) et évite le plus souvent le déploiement de coûteux systèmes middleware. Couplé à Oracle GoldenGate for Big Data, Oracle Big Data Integrator accélère les processus de transmission, de transformation et de synchronisation, même pour les plus gros volumes de données non triées, qui peuvent ainsi être analysées en temps réel.

Pour nous contacter :  
0800 73280 (Belgique)  
80/02 32 66 (Luxembourg)  
infobe\_be@oracle.com  
[www.oracle.com/be/smb/french](http://www.oracle.com/be/smb/french)



## Cloud computing : Les PME belges à la pointe des services cloud

La Belgique est un grand consommateur de logiciels professionnels dans le cloud. Parmi les entreprises belges interrogées, 53% indiquent utiliser une ou plusieurs solutions cloud. Les Etats-Unis sont deuxièmes avec 51%, suivis de près par le Royaume-Uni avec 47%. Mais en Allemagne ce taux n'est que de 31%, ce qui place ce pays en dernière position. Ces résultats proviennent du Baromètre

Cloud des PME 2015 réalisé par l'institut néerlandais d'étude de marché Pb7 pour l'éditeur de logiciels allemand Exact.

3 000 PME de moins de 50 salariés ont ainsi été interrogées dans les pays suivants : Belgique, Allemagne, France, Royaume-Uni, Pays-Bas et Etats-Unis. Cette étude s'appuie sur les informations fournies par les fabricants et les distributeurs en gros ainsi que par les comptables des entreprises, elle est téléchargeable gratuitement.

## Bases de données : Oracle Database 12c passe au cloud

*Oracle Database 11g intégrait déjà un service cloud, mais Oracle Database 12c transforme la base de données Oracle en une véritable solution cloud complète.*

L'un des piliers de la stratégie cloud d'Oracle est de s'assurer que tous les services cloud proposés soient identiques à ceux utilisés par les clients on-premises. Cette approche simplifie les processus d'échange de données et facilite la mise en œuvre de clouds hybrides combinant des clouds publics et privés.

Oracle Database 12c propose aussi une option Multitenant disponible avec la version Enterprise Edition. Oracle Multitenant permet de placer plusieurs bases de données enfichables (PDB - Pluggable Databases) au sein d'un même conteneur de bases de données (CDB - Container Database). Le partage des processus, de la RAM et du dictionnaire de données permet de rationaliser encore plus le fonctionnement des bases de données. Un simple bouton permet d'activer ou de désactiver les PDB au sein de la CDB, ce qui représente un autre avantage du déploiement cloud.

La consolidation des bases de données est ainsi beaucoup plus facile – et largement plus pratique à gérer. Par exemple, dans un modèle de cloud hybride, l'administrateur peut transférer une PDB de la CDB locale vers la CDB du cloud public, en fonction des ressources actuellement disponibles et des besoins du service. Les équipes informatiques peuvent aussi l'utiliser pour accélérer la mise à disposition des bases de données.

## Services Cloud : le marché demande toujours plus de services externalisés

L'externalisation des services informatiques fait toujours partie des priorités pour beaucoup d'entreprises. Cette tendance est révélée par une étude récente d'IDC publiée par Cisco. Les entreprises qui externalisent leur informatique visent à améliorer leur efficacité et à réduire leurs coûts, mais elles s'appuient aussi sur leurs prestataires pour accélérer l'innovation, la croissance et la transformation digitale.

Pour l'externalisation, les responsables informatiques privilégient les clouds privés ou hybrides, car ils sont convaincus d'obtenir ainsi plus de sécurité, de performance, de contrôle et de protection des données personnelles. Au niveau mondial, les entreprises abordent différemment la question du stockage et du traitement de leurs données. Les Etats-Unis sont en pointe avec 34% des entreprises mettant en œuvre une stratégie cloud de haut niveau, suivis par l'Amérique Latine avec 29% et le Royaume-Uni à 27%.

Les entreprises espèrent aussi améliorer de cette façon leur chiffre d'affaires (47%) ainsi que le respect des contrats de niveau de service (SLA) (26%).

*Vous préférez lire la version en ligne du magazine ONE ou recherchez un ancien numéro ?*

Suivez notre QR-Code puis choisissez la langue pour accéder dès maintenant aux versions en ligne du magazine ONE.  
<http://bit.ly/1Evt9e>



## Expérience client : Les clients ont besoin de la vision d'ensemble

*Lorsqu'elles développent de nouveaux produits ou structurent leurs services, beaucoup d'entreprises tendent à voir les choses de leur point de vue interne. Mais bien sûr le point de vue du client est déterminant pour leur réussite, et cette perspective est souvent très différente de celle de l'entreprise.*

En utilisant une méthode dite de "cartographie du parcours client", les entreprises peuvent désormais analyser les écarts entre ces différentes perceptions pour parvenir à des conclusions précises et agir en conséquence. Dans la plupart des cas, un même client va contacter successivement plusieurs services et interlocuteurs au sein de l'entreprise : le service commercial, la comptabilité ou encore le service client. Rendre ce "parcours" à travers l'entreprise aussi confortable que possible pour le client est une bonne façon de le fidéliser et d'améliorer les relations entre l'entreprise et ses clients.

Dans la cartographie du parcours client, le passage d'un interlocuteur à un autre est documenté et analysé conjointement par les équipes de tous les services concernés. On utilise souvent un diagramme pour

représenter graphiquement chaque étape du parcours dans l'entreprise, en enregistrant à chaque fois le niveau de satisfaction du client. On cherche ensuite à réduire l'écart entre la perspective du client et celle de l'entreprise à chaque étape et à chaque point de contact. Le but final reste que le client perçoive de façon positive l'ensemble de ces interactions.

Oracle organise régulièrement des ateliers d'analyse de l'expérience client en s'appuyant sur cette méthode de cartographie du parcours client. Ces ateliers commencent par une introduction du sujet et une présentation de ses principes. Oracle analyse ensuite avec l'entreprise l'ensemble de ses contacts clients. Pour en savoir plus, consultez nos blogs sur [blogs.oracle.com](http://blogs.oracle.com).



## Reprise après sinistre : Réparer le stockage des données n'est pas si facile

*Quel que soit le travail réalisé en amont, la sécurité des données peut souvent poser des problèmes sur le terrain.*

Auparavant, les équipes informatiques apprenaient souvent dans la douleur que même les systèmes RAID6 les plus fiables pouvaient tomber en panne. Lorsque l'on déploie plusieurs disques durs, la reconstitution du système échoue fréquemment. Bien qu'il soit possible d'échanger les disques, chaque contrôleur RAID utilise des algorithmes uniques pour constituer un RAID6. La cartographie complexe utilisée pour distribuer les données sur plusieurs disques durs nécessite un coûteux processus de rétro-ingénierie pour répliquer la structure de données propriétaire du système.

Le processus de chiffrement peut aussi constituer un obstacle quasiment insurmontable, car il existe actuellement plus d'une vingtaine de méthodes de chiffrement. Kroll Ontrack conseille de choisir le chiffrement logiciel car cette approche pose beaucoup moins de problèmes que le chiffrement matériel lorsque l'on reconstitue un système.

Il est par ailleurs impératif de s'assurer que les clés correspondant aux données sont stockées en sécurité en cas de perte de données.

## SaaS, PaaS, IaaS : le marché du cloud toujours en forte croissance

D'après l'institut d'étude de marché IDC, le marché du cloud pourrait connaître une croissance annuelle moyenne de 19% au cours des prochaines années, avec un chiffre d'affaires qui atteindrait 200 milliards de dollars en 2018. IDC regroupe SaaS, PaaS, IaaS, matériels, logiciels et autres services au sein du même terme générique "cloud".

Les dépenses informatiques mondiales devraient atteindre 3 800 milliards de dollars en 2015. Les analystes estiment que ce niveau d'investissement ne devrait pas changer significativement au cours des prochaines années. Ils ne prévoient qu'une croissance de 13% en moyenne pour la "troisième plateforme" qui regroupe le cloud, le mobile, les Big Data et le social. D'après IDC, les partenaires commerciaux des éditeurs et des constructeurs joueront un rôle primordial dans la transformation digitale des entreprises car ils ont la confiance des clients.

Cette étude réalisée pour Microsoft est téléchargeable gratuitement au format PDF.

## Notoriété des employeurs : Les évaluations des salariés influencent les candidats

Une enquête réalisée récemment par Bitkom Research auprès de 803 professionnels montre que l'évaluation d'une entreprise sur le Web peut constituer un critère déterminant pour les candidats qui envisagent de postuler aux postes qu'elle propose. Près de trois candidats sur dix (29%) cherchent à savoir en ligne comment les salariés actuels ou passés d'une entreprise l'évaluent. Plus des trois quart (76%) de ceux qui changent de travail affirment que l'évaluation des salariés a un impact sur leur décision personnelle.

Un peu plus de la moitié des personnes interrogées (53%) a choisi une entreprise après avoir été encouragée par les rapports et les commentaires trouvés en ligne.

## Cloud Computing : l'IaaS (Infrastructure as a Service) connaît un succès grandissant

Le marché européen des services cloud pour les PME devrait augmenter de 17% environ par an au cours des trois prochaines années : il représente actuellement 18,9 milliards d'euros et devrait atteindre 30,1 milliards d'euros. D'après l'étude "2015 Europe SMB Cloud Insights Report", c'est le segment de l'IaaS (Infrastructure as a Service) qui devrait connaître la croissance la plus forte en passant de 7,6 à 11,6 milliards d'euros. Ce rapport prévoit ainsi que parmi ces PME :

- 38% implémenteront une solution IaaS d'ici 2018.
- 25% implémenteront une option SaaS.
- 21% accéderont à des communications unifiées et hébergées.
- 16% s'appuieront sur des services d'hébergement Web.

---

## Nouvelles formes de travail : La vidéo modifie l'environnement de travail

Les technologies modernes telles que la vidéoconférence (qu'elle soit sur mobile, sur ordinateur ou dans une salle de réunion équipée) favorisent clairement une coopération plus efficace, d'après une étude réalisée par Sir Cary Cooper, Professeur de Psychologie et de Santé Organisationnelles à l'École de Commerce de Manchester.

Cette étude montre que pour 92% des salariés les plus jeunes ayant grandi avec les applications informatiques, les horaires sont bien sûr importants mais l'endroit et l'esprit dans lequel ils travaillent le sont tout autant. Les contacts vidéos permettent de collaborer entre collègues partout et à tout moment. Il est ainsi plus facile d'équilibrer les vies professionnelles et

personnelles, en particulier lorsque les salariés ont des enfants ou des personnes à charge. D'après une autre étude de Virgin Media Business, 60% du personnel de bureau du Royaume-Uni travaillera régulièrement depuis son domicile en 2022.

Ces salariés souhaitent avoir la liberté de choisir comment, avec quel équipement et avec quelles technologies ils travailleront. Ils privilégient bien sûr l'utilisation de leurs propres appareils qu'ils maîtrisent bien. Beaucoup d'employeurs répondent déjà à ce plus grand besoin d'autonomie puisque 54% des entreprises du monde entier permettent désormais aux salariés de travailler avec leur propre matériel.

---

Copyright © 2015, Oracle. Tous droits réservés. Images : © Benjamin Haas - fotolia, foto\_don - fotolia, MittelstandsWiki Ce document est uniquement fourni à titre d'information et son contenu peut être modifié à tout moment sans notification préalable. Ce document n'est pas garanti sans erreur, il ne fait l'objet d'une garantie d'aucune sorte, pas même exprimée oralement ou induite légalement ni même implicite. Sont également exclues toutes garanties de commercialisation ou d'adaptation à un usage particulier. Nous rejetons explicitement toute responsabilité quant au respect du contenu de ce document, et aucune obligation contractuelle ne saurait être formée directement ou indirectement par ce document. Ce document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme que ce soit ni par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, quel qu'en soit l'usage, sans notre accord écrit préalable. Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales. Oracle décline toute responsabilité quant aux offres, produits et services de ses partenaires.

