

eBook

# Comment Holiday Inn Club Vacations, KPMG et d'autres ont amélioré leurs résultats commerciaux grâce à la modernisation du MDM

# Sommaire

<b>Le paysage actuel de la modernisation du MDM</b>	<b>3</b>
<b>Pourquoi une modernisation vers le Cloud ?</b>	<b>4</b>
Témoignages clients	
<b>Holiday Inn Club Vacations découvre le paradis des données clients</b>	<b>5</b>
<b>Consulter le Cloud : La transformation de données compatibles avec l'IA de KPMG</b>	<b>6</b>
<b>Emeria unifie les données immobilières pour sa croissance européenne</b>	<b>7</b>
<b>La modernisation du MDM dans le Cloud de Citizens Bank porte ses fruits</b>	<b>8</b>
<b>Le groupe RS crée la vue client parfaite</b>	<b>9</b>
<b>UnionBank choisit la solution MDM intelligente basée sur l'IA d'Informatica pour améliorer l'expérience client dans le Cloud</b>	<b>10</b>
<b>Étapes suivantes</b>	<b>11</b>
<b>À propos d'Informatica</b>	<b>12</b>

# Le paysage actuel de la modernisation du MDM

Pour tirer parti des bénéfices et éviter les pièges de l'intelligence artificielle générative (GenAI), vous devez alimenter vos modèles de langage étendus (LLM) avec des données fiables. La gestion des données de référence (MDM) joue un rôle crucial dans ce processus en veillant à ce que les données utilisées pour soutenir vos LLM soient exactes et exploitables.

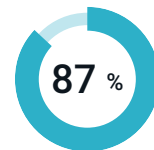
En éliminant les silos de données, un système MDM moderne unifie divers types de données stratégiques de l'entreprise, y compris les informations sur les clients, les produits et les fournisseurs. Cette intégration élimine les silos pour rendre vos données complètes, ce qui est essentiel pour exécuter les modèles de GenAI. Vous avez donc besoin d'un système MDM robuste pour déployer la GenAI et générer des informations fiables.

En fait, une enquête Informatica menée auprès de 300 cadres supérieurs a identifié l'automatisation alimentée par l'IA comme l'une des trois fonctionnalités les plus souhaitées pour utiliser le MDM dans le Cloud<sup>1</sup>.

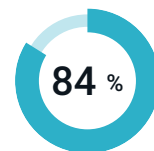
Ce que révèlent les principales statistiques de l'enquête sur la modernisation du MDM :



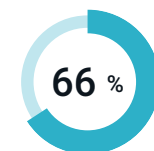
des leaders de données ont adopté ou adopteront une stratégie dans le Cloud pour leur entreprise.



des leaders de données ont déclaré en 2024 qu'ils avaient modernisé ou qu'ils envisageraient de moderniser leur MDM on-premise vers le Cloud au cours des 12 prochains mois.



des leaders de données considèrent l'amélioration de l'efficacité, l'implémentation du data fabric et l'innovation comme les principaux moteurs technologiques de modernisation des anciennes applications vers le Cloud.



des leaders de données considèrent la flexibilité ou la rentabilité comme les principales raisons de migrer le MDM vers le Cloud.

<sup>1</sup> Informatica, État des lieux de la gestion des données de référence au niveau mondial en 2024.

# Pourquoi une modernisation vers le Cloud ?

En tant que leader de données, vous essayez de faire face à l'augmentation des volumes de données et aux besoins métiers croissants en matière de données. La modernisation du MDM vous permet de vous assurer que vous disposez de données complètes et de haute qualité afin de réduire les risques et les coûts et d'améliorer l'efficacité.

De plus, pour tirer pleinement parti de l'IA, vous devez fournir des données complètes, précises, protégées et accessibles permettant de dégager des informations fiables. Comment pouvez-vous donc unifier les données à l'échelle de votre entreprise pour obtenir une vue partagée à 360 degrés de votre entreprise afin d'établir une source unique de données fiables ? Une solution MDM Cloud native intelligente, telle que **MDM SaaS d'Informatica**, qui fait partie d' **Intelligent Data Management Cloud™ d'Informatica** (IDMC), connecte plusieurs domaines de données de référence. Vous bénéficiez ainsi de la cohérence et de la qualité des données dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs commerciaux stratégiques en toute confiance.

Poursuivez votre lecture pour découvrir comment vous pouvez obtenir de meilleurs résultats commerciaux en agissant rapidement pour unifier les données dans toute votre entreprise grâce à un MDM moderne, afin d'obtenir une vue à 360 degrés de votre activité.





## Témoignage client

# Holiday Inn Club Vacations découvre le paradis des données clients

Chez **Holiday Inn Club Vacations** (HICV), chaque jour offre des expériences inoubliables pour les familles. Avec plus de 30 complexes touristiques aux États-Unis et au Mexique, la société a pour objectif de devenir la marque la plus prisée pour les voyages en famille, avec une incroyable combinaison de plages, de lacs, de montagnes et de sites historiques.

### Défi

Les clients du secteur des voyages et de l'hôtellerie recherchent des expériences hautement personnalisées, des recommandations personnalisées aux idées de vacances adaptées, en passant par une expérience fluide sur les canaux en ligne et hors ligne. Dans le même temps, la direction de la société s'est concentrée davantage sur les tactiques de marketing post-séjour pour entretenir et fidéliser sa clientèle à vie. La mission était claire : rassembler les données clients au même endroit, veiller à ce qu'elles soient aussi précises que possible et les utiliser pour favoriser le développement d'un nouvel engouement de la part des clients et d'informations basées sur l'IA.

### Solution

L'ancienne solution MDM de HICV présentait des limites techniques importantes. Après avoir évalué plusieurs options, HICV a choisi **Customer 360 d'Informatica**. Ils ont consolidé les données clients de 7 systèmes principaux en une seule plateforme MDM. La solution Cloud permet à HICV de faire évoluer le rythme d'ingestion des données en utilisant les **services MDM d'Informatica** pour appliquer des règles de qualité des données et fusionner les entités dupliquées dans des profils fiables.

### Résultats

Grâce à la solution MDM Cloud native d'Informatica, l'équipe dispose rapidement d'une vue à 360 degrés de ses quelque 350 000 membres-proprétaires et peut commencer à générer de la valeur en l'espace de quelques mois. La majeure partie de ce temps d'implémentation a été consacrée à des tests rigoureux et à l'examen des parties prenantes, les capacités d'intégration no code et à faible coût de l'IDMC éliminant pratiquement tout le travail de développement et de codage. Le projet a valu à l'équipe de hautes distinctions internes, beaucoup affirmant qu'il s'agit du projet informatique le plus réussi en 40 ans d'histoire d'HICV.

*« Informatica était la solution qui répondait le mieux à nos besoins. Nous avons surtout été séduits par la facilité avec laquelle tout a été mis en œuvre. Customer 360 était compatible avec le Cloud dès le départ et les solutions Cloud Data Governance and Catalog et Cloud Data Quality d'IDMC, que nous avons implémentées simultanément, étaient quasiment prêtes à l'emploi. »*

**Michael Nolder**

Senior Director of Enterprise Data Management, Holiday Inn Club Vacations

**EN SAVOIR PLUS**





## Témoignage client

# Consulter le Cloud : La transformation de données compatibles avec l'IA de KPMG

**KPMG LLP** est l'entreprise américaine de l'entreprise internationale KPMG, un réseau d'entreprises de services professionnels indépendantes fournissant des services d'audit, fiscaux et de conseil. L'entreprise internationale KPMG est présente dans 142 pays et territoires et compte plus de 275 000 partenaires et salariés travaillant dans des entreprises membres du monde entier. Chaque entreprise KPMG est une entité distincte et séparée sur le plan juridique et se décrit comme telle.

### Défi

Pour exploiter de nouvelles opportunités de croissance, KPMG devait s'occuper de son ancien parc de données. Comme beaucoup d'entreprises de longue date, les sources de données accumulées au fil des ans se trouvaient dans des datacenters on-premise, avec plusieurs limitations – des coûts opérationnels élevés, une évolutivité limitée et des silos de données avec une gouvernance disparate et une qualité incohérente.

### Solution

Le processus a commencé par la migration de la **gestion des données de référence** de KPMG, qui couvrait le cycle de vie complet de domaines clés tels que l'alignement du secteur et les types de services. **Reference 360 d'Informatica** automatise le profiling, le nettoyage et la validation des données d'entité provenant de différents formats et sources dans un catalogue de données centralisé et cohérent, avec des fiches d'évaluation de qualité et une visibilité améliorées. Suite à ce succès précoce, l'équipe a utilisé la solution MDM SaaS d'Informatica pour maîtriser d'autres domaines d'activité stratégiques, notamment les enregistrements clients B2B avec **Customer 360**.

### Résultats

Une approche complète et intégrée de la gestion de données permet aux équipes de gouverner et de fournir les données plus rapidement, avec moins de travail, le tout sur la même plateforme. En se modernisant pour adopter un parc de données basé sur le cloud, KPMG continue à être à la tête de son programme d'IA. Les équipes disposent désormais d'une source unique et consolidée de données fiables sur l'ensemble de la supply chain de données. Un catalogue de données de référence centralisé permet de réduire le temps de mise en œuvre des nouveaux rapports et des initiatives nouvelles, tout en diminuant les risques liés aux projets.

*« L'IA et la transformation digitale sont indispensables à la croissance de l'entreprise, mais ces initiatives reposent avant tout sur la qualité des données qui les alimentent. Qu'il s'agisse de créer un rapport ou d'utiliser le modèle d'IA générative le plus avancé, l'accès à des données fiables est essentiel pour garantir des résultats précis et fiables. »*

**Kelle Fontenot**

Chief Digital Officer, KPMG

**EN SAVOIR PLUS**



## Témoignage client

# Emeria unifie les données immobilières pour sa croissance européenne

**Emeria** se positionne comme un géant sur le marché européen des services immobiliers, avec une présence marquante dans huit pays, dont la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, le Benelux et la Suisse. Avec plus de 17 000 salariés répartis dans plus de 700 agences, la société répond aux besoins immobiliers résidentiels et commerciaux, allant de la gestion locative et l'administration de biens au courtage et aux services annexes.

### Défi

Emeria doit gérer les données de référence à travers des centaines de sociétés et des milliers d'agences ou magasins. De nombreux départements et filiales avaient leurs propres données ou fichiers Excel, qui n'étaient ni centralisés ni fiables pour les équipes. La synchronisation entre divers systèmes était souvent manuelle et sujette à des erreurs, exacerbant les problèmes de qualité des données et devenant de plus en plus difficile à maintenir. Alors que la société disposait d'une ancienne solution MDM, des problèmes occasionnels de qualité des données subsistaient, ce qui ralentissait la prise de décision et l'efficacité opérationnelle.

### Solution

Emeria avait un projet ambitieux : créer un nouveau centre d'excellence des données. L'objectif était de gérer et de maîtriser les données de manière centralisée dans une structure « hub-and-spoke », permettant aux équipes d'accéder aux données pertinentes en toute sécurité tout en alimentant les applications en aval pour des milliers d'utilisateurs potentiels au sein des équipes informatiques, d'assistance et métiers. La nouvelle plateforme de données IDMC comprenait **MDM SaaS d'Informatica**, une solution Cloud native basée sur l'IA pour unifier les données d'entreprise dans plusieurs domaines de données.

### Résultats

L'équipe a déjà automatisé plus de 40 synchronisations pour les utilisateurs de MDM. La nouvelle vérité unique restaure la confiance, ce qui génère un cercle vertueux – de nouveaux cas d'usage et besoins métiers entraînent davantage d'utilisateurs et d'automatisations, et donc une meilleure qualité des données. Avec sa nouvelle approche, Emeria a non seulement surmonté les difficultés liées à la croissance des données, mais a également créé une base de croissance avec une culture des données internes plus forte et une infrastructure flexible pour gérer tout cas d'usage de streaming en temps réel, de Cloud ou d'IA.

*« Nous avons déjà observé une meilleure adoption (de MDM) avec Informatica. Grâce à la confiance, l'application compte plus d'utilisateurs, et ils l'utilisent mieux ».*

**Mathieu Plobner**

Enterprise Architect, Emeria

**EN SAVOIR PLUS**

## Témoignage client

# La modernisation du MDM dans le Cloud de Citizens Bank porte ses fruits

Fondée en 1828, **Citizens Bank**, basée dans le Rhode Island, n'est pas étrangère à la transformation. Après d'innombrables changements de propriétaires et expansions d'activités, la société est devenue un géant régional avec plus de 1 000 succursales dans 14 États américains, gérant aujourd'hui plus de 220 milliards de dollars d'actifs.

### Défi

Citizens Bank n'avait pas de source unique de données fiables en raison de la gestion décentralisée des données de référence et de la hiérarchie. La latence des données issues du traitement par lots pouvait durer entre quatre et quinze heures, ce qui était suffisant pour les rapports de nuit ou les besoins de conformité, mais ne permettait pas de prendre en charge les interactions avec les clients en temps réel. Les configurations d'intégration manuelles et le pré-remplissage limité des informations clients existantes ont également entraîné des incohérences dans la qualité des données et l'expérience de service.

### Solution

MDM SaaS d'Informatica fournit une disponibilité de 99,95 % et une évolutivité flexible, libérant ainsi ses ressources pour les consacrer à la stimulation de l'innovation plutôt qu'à la gestion de l'infrastructure. Citizens Bank a adopté une approche mesurée pour optimiser la vitesse de livraison tout en minimisant les risques. L'équipe a extrait les capacités MDM d'Informatica en une couche d'API d'entreprise, ce qui permet aux équipes et aux systèmes internes de maintenir une interface utilisateur final cohérente, même lorsque les solutions sous-jacentes sont mises à niveau ou remplacées.

### Résultats

La banque peut désormais approvisionner de nouveaux ensembles de données de référence en quelques jours au lieu de plusieurs semaines, ce qui permet d'accélérer l'intégration des données de 85 % et d'accroître la rapidité et l'efficacité de l'entreprise. Les utilisateurs métiers bénéficient désormais d'une expérience améliorée grâce à des données rationalisées. **Informatica CLAIRE®**, en tant qu'assistant IA, aide Citizens Bank à ouvrir son magasin de métadonnées à l'entreprise afin de démocratiser l'accès aux données. Désormais, les utilisateurs authentifiés peuvent trouver plus facilement des données pertinentes et évaluer différentes sources à l'aide d'un contexte automatisé et de scores de qualité multidimensionnels.

*« Avant, si un client mettait à jour son numéro de téléphone ou son adresse e-mail, cela pouvait prendre jusqu'à 3 jours pour être répercuté dans les systèmes. Grâce à MDM SaaS d'Informatica, nous pouvons mettre à jour les profils instantanément. Non seulement notre expérience mobile est plus fluide, mais le volume d'appels de notre centre de contenu a diminué, créant ainsi une opportunité d'optimisation des coûts. »*

**Anand Vijai M R**

Unit CIO - Risk, Finance & Compliance and Head of Enterprise Data Platforms Engineering, Citizens Bank

EN SAVOIR PLUS



## Témoignage client

# Le groupe RS crée la vue client parfaite

Fondé en 1937, **le groupe RS** est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de produits et de services basés à Londres pour les concepteurs, les constructeurs et les gestionnaires d'équipements et d'opérations industriels. Avec un large portefeuille de plus de 800 000 produits en stock dans les domaines de l'électronique, de l'informatique, de l'automatisation, de l'ingénierie et bien plus encore, la société permet à 1,1 million de clients dans plus de 30 pays de fonctionner de manière efficace et durable.

### Défi

Les systèmes disparates rendent difficile l'unification des données entre les sociétés et les produits acquis pour créer une vue unique des clients. Une vaste empreinte de données a également menacé de freiner les efforts autour de l'IA et de l'analyse. Les clients étant engagés par le biais de plateformes digitales, de revendeurs agréés et de représentants commerciaux directs, il est essentiel de disposer de données clients cohérentes et de haute qualité sur tous les canaux.

### Solution

La solution MDM Cloud native d'Informatica, un service d>IDMC, inclut des capacités tout-en-un relatives à l'intégration des données et des applications, à la qualité et à la gouvernance des données, permettant ainsi aux équipes d'améliorer rapidement leurs ressources de données. Les connecteurs de données low et no code rationalisent les connexions dans l'écosystème technologique complexe du groupe RS : environnements Cloud AWS et Azure, bases de données Oracle et SAP et diverses instances de gestion de la relation client (CRM) Salesforce, de plateforme de données client (CDP) Treasure Data et de plateforme de données d'entreprise (EDP) Snowflake.

### Résultats

La solution d'Informatica représente un changement fondamental dans la façon dont le groupe RS gère et exploite les données clients. IDMC offre une vue unifiée de tous les systèmes et points de contact, ce qui permet aux équipes d'établir plus facilement des correspondances entre les parcours de données et les parcours clients. Grâce à cette infrastructure moderne, les spécialistes marketing peuvent élaborer des offres et des recommandations plus efficaces pour chaque canal, et les équipes de gestion des risques peuvent mieux atténuer toute fraude potentielle.

*« Nous avons consolidé plus d'un million d'enregistrements pour nos clients et contacts dans des systèmes disparates et prévoyons que notre travail permettra de réduire la fraude de 33 %. »*

**Amanda Fitzsimmons**

Sr. Director of the Customer Data and Insights Group, groupe RS

**EN SAVOIR PLUS**

Comment Holiday Inn Club Vacations, KPMG et d'autres ont amélioré leurs résultats commerciaux grâce à la modernisation du MDM



## Témoignage client

# UnionBank choisit la solution MDM intelligente basée sur l'IA d'Informatica pour améliorer l'expérience client dans le Cloud

**UnionBank of the Philippines** est l'une des principales banques universelles des Philippines. UnionBank a toujours été la première à adopter les innovations technologiques, notamment, mais sans s'y limiter, le Cloud et l'IA pour offrir davantage de possibilités à ses clients.

### Défi

Avec plus d'un million de clients acquis auprès de Citibank, UnionBank doit s'assurer que ses systèmes d'engagement peuvent fournir des informations fiables et en temps quasi réel afin d'améliorer les initiatives de connaissance des clients (KYC), d'accélérer l'intégration des clients et d'améliorer l'engagement client multicanal, les analyses avancées et le reporting réglementaire.

### Solution

Grâce aux **applications Intelligent MDM et 360 d'Informatica** optimisées par IDMC, UnionBank est en mesure de créer une vue à 360 degrés des clients dans toute l'entreprise, en distinguant les clients uniques et leurs multiples relations au sein de la banque.

### Résultats

Cela permet à UnionBank de dépasser les attentes des clients et de fournir des services hautement personnalisés basés sur une source unique de données fiables en temps réel. La banque sera également plus à même de lutter contre le blanchiment d'argent et la fraude afin de protéger ses clients tout en respectant les obligations réglementaires.

*« En collaborant avec Informatica, nous permettons à nos utilisateurs d'accéder plus facilement à des données clients fiables, maîtrisées sur une seule plateforme basée sur l'IA et exploitons le Cloud pour une évolutivité adaptée à la croissance de la banque. »*

**Wilfredo Montino Jr**

Chief Data Officer, UnionBank of the Philippines

**EN SAVOIR PLUS**

Comment Holiday Inn Club Vacations, KPMG et d'autres ont amélioré leurs résultats commerciaux grâce à la modernisation du MDM

## Étapes suivantes

Les témoignages de cet eBook illustrent l'impact de la modernisation du MDM vers une solution Cloud native. Qu'il s'agisse d'activer l'IA, d'unifier la gestion des données ou d'accélérer les processus métiers, ces clients mettent en évidence les bénéfices significatifs que vous pouvez attendre de cette modernisation.

Le passage à IDMC rationalise les opérations, permet de réaliser d'importantes économies et génère une plus grande valeur ajoutée dans tous les secteurs. **Commencez votre modernisation du MDM dès aujourd'hui.**



Comment Holiday Inn Club Vacations, KPMG et d'autres ont amélioré leurs résultats commerciaux grâce à la modernisation du MDM

## Qui sommes-nous ?

Informatica (NYSE : INFA), leader de la gestion de données Cloud d'entreprise basée sur l'IA, donne vie aux données et à l'IA en permettant aux entreprises de concrétiser la puissance de transformation de leurs ressources les plus critiques. Nous avons créé une nouvelle catégorie de logiciels, Intelligent Data Management Cloud™ (IDMC) d'Informatica, optimisé par l'IA, et une plateforme de gestion de données de bout en bout qui connecte, gère et unifie les données sur pratiquement n'importe quel système hybride multi-Cloud, démocratisant les données et permettant ainsi aux entreprises de moderniser leurs stratégies de données. Les clients d'environ 100 pays et plus de 80 entreprises du classement Fortune 100 font confiance à Informatica pour mener leur transformation digitale axée sur les données. **Informatica, où les données et l'IA prennent vie.**™

IN19-5052-0325

© Copyright Informatica LLC 2025. Informatica et le logo Informatica sont des marques commerciales ou déposées d'Informatica LLC aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques commerciales d'Informatica est disponible sur le Web, à l'adresse <https://www.informatica.com/fr/trademarks.html>. Plus de 7 000 entreprises du monde entier font appel aux solutions de données d'Informatica. Pour en savoir plus, appelez le +33 01 42 04 89 00 ou visitez notre site [www.informatica.com/fr](http://www.informatica.com/fr).

[informatica.com](http://informatica.com)

**Where data & AI come to**



Informatica France  
Tour CB 21, 16 Place de l'Iris,  
92040 Paris La Défense Cedex  
Tél : +33 01 42 04 89 00  
Fax : +33 01 42 04 89 01  
Numéro gratuit aux États-Unis :  
1 800 653 3871

[informatica.com/fr](http://informatica.com/fr)  
[linkedin.com/company/informatica](https://linkedin.com/company/informatica)  
[x.com/InformaticaFR](https://x.com/InformaticaFR)

**NOUS CONTACTER**