



Pour en savoir plus sur les composants du logiciel IBM Business Analytics et la valeur que l'analytique des affaires peut apporter à votre organisation, nous vous invitons à lire ces documents complémentaires :

Better Business Outcomes with Business Analytics : Why analytics-driven organizations outperform their peers (De meilleurs résultats grâce à l'analytique : pourquoi les entreprises qui utilisent l'analytique surpassent la concurrence)

The Power of Analytics Maturity : Achieve better business outcomes by raising your Analytics Quotient (La puissance de la maturité analytique : atteindre de meilleurs résultats commerciaux en augmentant votre quotient analytique)

Du novice au maître : Comprendre le modèle de maturité du quotient analytique

Introduction

Des études récentes confirment ce que des milliers d'organisations savent depuis des années : l'analytique des affaires suscite de meilleurs résultats commerciaux. Par exemple :

- Une étude réalisée en 2010 conjointement par le MIT Sloan Management et l'IBM Institute for Business Value montre que les organisations matures en termes d'analytique sont trois fois plus susceptibles de surpasser leurs concurrents moins matures; celles qui obtiennent les meilleures performances sont 5,4 fois plus susceptibles d'utiliser une approche analytique au sein de leurs processus d'affaires que de s'appuyer sur l'intuition.¹
- L'étude mondiale IBM 2010 auprès des chefs des services financiers révèle que les investissements visant à améliorer à la fois l'efficacité et la perspicacité commerciales présentent un taux de croissance des résultats avant intérêts, impôts et amortissements deux fois plus élevé, des revenus supérieurs de 36 pour cent et 15 pour cent (ou davantage) de retour sur le capital investi.²

Il n'est donc pas surprenant que, quand IBM a interrogé plus de 2 500 chefs des services financiers de 78 pays pour son étude mondiale 2010, 83 % des personnes interrogées aient désigné « l'intelligence d'entreprise et l'analytique » comme leur priorité absolue.³

Le fait que vous lisiez cet article nous indique la chose suivante :

- Soit (A) : Vous - ou votre organisation - utilisez déjà l'analytique des affaires et vous voulez aller plus loin dans ce domaine.
- Soit (B) : Vous n'utilisez pas l'analytique des affaires - du moins pas à votre connaissance - et vous voulez commencer.



Si vous avez répondu « A », vous ou votre organisation connaissez déjà quelques-uns des meilleurs avantages commerciaux de l'analytique des affaires, qu'il s'agisse de coûts inférieurs, de profits plus élevés, de risques réduits, de clients plus satisfaits, d'une agilité plus grande, d'une visibilité accrue, d'une harmonisation supérieure, de perspectives de prévision et ainsi de suite.

Si vous avez répondu « B », bienvenue parmi nous. Vous avez pris la bonne décision. Susciter de meilleurs résultats commerciaux n'a jamais été plus important - ou plus difficile. La « nouvelle normalité » d'aujourd'hui est de mettre une pression sans précédent sur les chefs d'entreprise pour qu'ils prennent plus rapidement des décisions qui s'appuient davantage sur les faits et qui maximisent les résultats et minimisent les risques.

Définition du QA

Cet article vous aidera à comprendre un nouveau concept d'analytique des affaires IBM intitulé « Quotient analytique », ou QA. Tout comme pour le QI et le QE, il y a maintenant une méthode qui aide les gens et les organisations pour lesquelles ils travaillent à mesurer la façon dont ils appliquent l'analytique à leurs plans stratégiques, processus opérationnels et prises de décision globales.

Le QA est une mesure de la volonté, de l'habileté et de la capacité à repérer et à appliquer les points de vue et à réorienter vos activités afin de prendre de meilleures décisions et d'obtenir de meilleurs résultats. Il évalue votre aptitude à agir en fonction de l'histoire et du contexte passés, et votre capacité à faire des prévisions perspicaces et à anticiper des résultats probables afin d'optimiser les recommandations et d'automatiser les décisions de façon judicieuse. Nous considérons les organisations et les personnes qui utilisent l'analytique pour diriger leur entreprise comme ayant un « QA élevé ».

Plus vous utilisez l'analytique dans le cadre de vos activités, plus votre QA est élevé. Plus votre QA est élevé, meilleures seront vos performances et celles de votre organisation.

Déterminez votre propre QA dès maintenant avec notre auto-évaluation du QA en ligne.

ibm.com/analytics/aq

Composants du QA

La notion de QA est constituée de deux éléments clés. Le premier est une note que nous calculons en fonction de vos réponses à 15 questions à choix multiples. Celles-ci comprennent :

- Quelle est la qualité de l'information que vous utilisez pour prendre des décisions?
- Quelle est votre stratégie pour tirer parti de l'analytique?
- Les initiatives d'analytique de votre organisation ont-elles obtenu des résultats positifs?
- Quel pourcentage de vos décideurs utilise l'analytique pour éclairer leurs décisions?
- Comment anticipez-vous les événements et les résultats futurs?

La deuxième composante est un modèle de maturité du QA qui met ces notes en correspondance avec l'une des quatre étapes de maturité analytique. Encore une fois, comme le QI ou QE, plus vous êtes haut sur l'échelle, plus vous êtes susceptible d'atteindre de bonnes performances.

Les quatre étapes de la maturité analytiques et les notes de QA correspondantes sont les suivantes :

Étape	Note de QA
Novice	Inférieure à 80
Constructeur	80-119
Meneur	120-140
Maître	Supérieure à 140

Le modèle de maturité du QA transmet les leçons issues de 30 ans de résultats et de milliers de clients satisfaits.

Il s'appuie largement sur un grand éventail de données qualitatives et quantitatives externes, y compris des études de marché, des recherches d'analystes et des bancs d'essai de l'industrie. Enfin, il intègre les connaissances et les expériences fructueuses de longue date des clients de l'analytique des affaires IBM.

Les étapes

Novice ou constructeur? Meneur ou maître? Il est important de noter que d'apprendre votre QA et l'étape à laquelle vous vous situez sur le modèle de maturité du QA ne sont que les premières étapes de l'adoption de l'analytique. En outre, il n'est pas rare que les personnes et les groupes évoluent à différentes étapes au sein d'une seule et même organisation. Chaque organisation, chaque équipe et chaque personne exploite l'analytique des affaires à son propre niveau.

Ce n'est pas un problème. Parce que quelle que soit votre note, votre prochaine étape est l'établissement d'un plan pour atteindre la prochaine étape de maturité analytique. Dans les pages qui suivent, nous allons vous montrer des exemples de clients IBM qui ont précisément suivi cette démarche. Tous évoluent maintenant au niveau de la *maîtrise*, en ayant acquis des connaissances uniques et précieuses à chaque étape de leur adoption de l'analytique. Nous allons décrire les étapes que vous pouvez prendre avec IBM dès maintenant pour aller vers un QA plus élevé pour vous, votre équipe et votre organisation dans son ensemble.

Regardons chaque étape du modèle de maturité du QA et les chemins de progression respectifs plus en détail.

Découvrez-en davantage sur
Mueller, Cellular South et les
autres organisations qui utilisent
l'analytique au

ibm.com/analytics/aq

Novice

À ce premier niveau, les personnes ou les équipes analysent leurs propres données, généralement en utilisant des feuilles de calcul ou des outils de requête de base. Ici, les travailleurs du savoir ont seulement un point de vue historique limité au rendement passé et doivent compter en grande partie sur leur « intuition » pour prendre des décisions sur la performance actuelle ou future. C'est à ce stade précoce que les effets négatifs de l'analytique rudimentaire ou incomplète sont les plus durement ressentis, car les résultats sont souvent entravés par les carences, les retards, les erreurs de communication et le malaise des occasions manquées. N'importe lequel de ces obstacles peut servir la nécessaire « plateforme de combustion » qui pousse les organisations à aller vers l'étape suivante du QA.

Ce fut certainement le cas pour Mueller, un fabricant privé de bâtiments en acier préfabriqués, toitures et produits de construction. En 2004, l'entreprise avait du mal à satisfaire les besoins d'information de ses différents responsables. Aussi efficace que son nouveau système ERP ait été pour la collecte et le stockage de l'information, il était simplement inefficace pour produire des informations exploitables. Comme se souvient Marck Lack, le directeur de la planification et de l'analyse financière : « Les services financiers et les directeurs voulaient passer davantage de temps sur la stratégie et l'amélioration de l'entreprise. Les opérations, les ventes et le service à la clientèle voulaient partager l'information rapidement et régulièrement dans l'ensemble de l'organisation afin d'améliorer les résultats. Tout le monde voulait sortir du carcan des feuilles de calcul et produire des rapports rapidement quand ils en avaient besoin ». La première avancée de Mueller vers l'état de *constructeur* était d'adopter une méthodologie de cartes de pointage équilibrées basées sur IBM Cognos Business Intelligence, IBM Cognos Planning et IBM Cognos Analytic Applications. Le mouvement a payé : Mueller a connu un tel succès avec sa mise en œuvre qu'en 2007, la société a été intronisée au Temple de la renommée des cartes de pointage équilibrées.

Les feuilles de calcul étaient aussi le problème du fournisseur de télécommunications sans fil Cellular South, la plus grande société de télécommunications privée aux États-Unis. Justin Croft, directeur de l'analyse financière et de la planification de l'entreprise, a voulu échapper aux limites d'un système de budgétisation obsolète et inefficace basé sur des feuilles de calcul et des rapports généraux du grand livre. En 2006, l'entreprise a adopté IBM Cognos TM1 - un mouvement qui a libéré Croft de « l'enfer des feuilles de calcul fastidieuses », en réduisant le temps de production des rapports de 80 %. L'ensemble de l'entreprise a pu bénéficier d'une plateforme technologique plus collaborative, efficace et axée sur la clientèle.

Vos prochaines étapes

Aussi difficile que soit l'exploitation à l'étape de *novice*, la bonne nouvelle est qu'il est facile de sortir de cette étape. Chaque client commence son adoption de l'analytique des affaires ici et le chemin menant à l'étape de *constructeur* est à la fois éculé et bien marqué.

Apprenez-en davantage sur l'analytique des affaires IBM et la façon dont vous pouvez tirer parti de nos logiciels pour susciter de meilleurs résultats :

- Voyez comment prendre des décisions meilleures, plus rapides et plus intelligentes grâce à notre démonstration [Web sur l'analytique des affaires](#).
- Apprenez à tirer parti des « centres de percussion » des informations dans vos fonctions opérationnelles de base avec notre livre blanc, [The Performance Manager](#) (Le gestionnaire de performance).
- Voyez comment accroître la confiance en vos informations avec notre [livre blanc sur la qualité des données](#).
- Découvrez la gamme de solutions analytiques d'entreprise d'IBM dans le rapport exécutif, [Breaking Away with Business Analytics](#) (Se démarquer avec l'analytique des affaires).

Constructeur

La deuxième étape du modèle de maturité du QA est définie par une plus grande collaboration entre les équipes - généralement dans un seul service - qui utilisent les perspectives historiques et actuelles sur les données, ainsi que les tendances pour le passé et le futur. À ce niveau, les décideurs peuvent utiliser des tableaux de bord pour examiner les données plus en détail ou résumer rapidement l'information très complexe. Les groupes fonctionnant à ce niveau ont enchaîné quelques victoires rapides nécessaires pour convaincre les sceptiques et commencent maintenant à se déplacer plus rapidement, à prendre des décisions plus efficaces et à préparer des plans à plus long terme.

Becker Underwood, une entreprise de 150 millions de dollars de gestion des gazons, et de produits d'agriculture et de sylviculture basée en Iowa, a pu constater ces avantages après être passée à l'étape de *constructeur*. Ce mouvement comprenait le déploiement d'un entrepôt de données IBM et du logiciel IBM Cognos Planning juste avant la saison des budgets. En se concentrant d'abord sur les domaines fortement influençables tels que les ventes et le processus de commande / d'actualisation, l'entreprise a obtenu des gains immédiats : une augmentation de 50 pour cent dans la rotation des stocks, une augmentation de 15 pour cent dans la précision des prévisions et la fin des feuilles de calcul. Les services financiers peuvent désormais intégrer les données au niveau du client et du produit au sein des 12 mois de prévision continue pour fournir une plus grande visibilité dans les perspectives d'avenir.

Lisez l'histoire complète de
Becker Underwood et SETMA au
ibm.com/analytics/aq

Des informations plus rapides et plus précises étaient également parmi les avantages apportés à Southeast Texas Medical Associates (SETMA), dont les multiples spécialités comprennent un laboratoire clinique, des radios mobiles et la thérapie physique. « L'analyse des données d'une rencontre avec un patient peut sembler simple jusqu'à ce que vous vous rendiez compte que votre base de données de patients est énorme, et qu'il faut normalement 36 heures pour exécuter les rapports dont vous avez besoin en permanence pour améliorer les soins prodigués aux patients », observe James L. Holly, MD et partenaire gestionnaire de SETMA. Grâce à une infrastructure d'intelligence d'entreprise IBM Cognos, les spécialistes de SETMA disposent maintenant de rapports à jour sur chaque patient, tous les jours. Au moyen de ces informations récentes, les spécialistes peuvent assurer que tous les patients de SETMA bénéficient des normes de soin élevées de l'organisation.

Vos prochaines étapes

L'étape du *constructeur* est le début de l'analytique des affaires amusante. Jusqu'à présent, vous avez vu ce qu'elle peut faire pour vous, et votre équipe a également investi dans les avantages offerts. Vous n'êtes pas le seul à être plus performant, l'ensemble de votre équipe se sent habilité à faire davantage et aller plus loin. Progresser pour passer à l'étape de meneur rime avec la construction de structures, de processus et de stratégies visant à soutenir un déploiement plus large. Par exemple :

Collaborer avec les principaux acteurs informatiques et commerciaux pour déterminer les priorités et planifier votre feuille de route :

- Construire votre dossier commercial, votre stratégie analytique et le centre d'excellence avec des ressources provenant de notre [Trousse de champion de l'analytique des affaires](#).
- Découvrez comment optimiser votre déploiement actuel et réduire vos coûts de propriété avec notre livre blanc [How to reduce TCO and increase ROI of business intelligence](#) (Comment réduire le coût de possession et augmenter le rendement des investissements de l'intelligence d'entreprise).
- Augmentez vos capacités prédictives en utilisant les perspectives du livre blanc, [Seven reasons you need predictive analytics today](#) (Sept raisons pour lesquelles vous avez besoin de l'analyse prédictive aujourd'hui).
- Voyez comment rationaliser et simplifier vos capacités de planification, de budgétisation et de prévision avec notre [démonstration Web sur IBM Cognos TM1](#).
- Découvrez de nouvelles innovations pour mieux réussir votre adoption de l'analytique des affaires, y compris [la mobilité](#) et [la collaboration](#).

Meneur

Ces organisations sont caractérisées par une responsabilité au niveau des vice-présidents, avec des mesures opérationnelles et financières définies pour plus d'un service. Ces organisations peuvent combiner des données provenant de différents systèmes pour parvenir à une vision cohérente des conditions. La planification intégrée, axée sur des moteurs, aligne les ressources, et des modèles prédictifs sont utilisés pour évaluer les scénarios de simulation de la performance et des risques. Ces entreprises commencent aussi à déployer de manière sélective des décisions automatisées au sein des processus commerciaux. Elles ont formalisé un centre d'excellence avec des rôles et des responsabilités, un environnement de services partagés, des technologies normalisées et des processus et une forte communauté d'acteurs qui évaluent et révisent régulièrement les stratégies et les priorités.

Les équipes fonctionnant à ce niveau plongent profondément dans leurs données pour en tirer des résultats de grande envergure. Quand elles fonctionnent à ce niveau, il est très improbable pour les personnes, les équipes ou les organisations de promouvoir une stratégie ou de poursuivre une tactique qui n'est pas prise en charge par un degré élevé de points de vue axés sur l'analytique.

Lisez l'histoire complète de
Cellular South et Infinity
Property & Casualty au
ibm.com/analytics/aq

Chez le fournisseur sans fil Cellular South, par exemple, la direction de l'analytique des affaires comprenait un examen détaillé et une analyse de la rentabilité des clients au sein de cinq dimensions : forfait, appareil, zone géographique, segment de clientèle et temps. Les avantages d'un tel examen? Les perspectives de l'équipe d'analystes de Justin Croft ont permis à l'entreprise de mieux comprendre l'effet de ses combinaisons de produits afin de repérer et de promouvoir en permanence ses plans de services les plus rentables. « Au sein du modèle au niveau de la clientèle que nous nourrirons à l'aide des données sur les recettes de notre système de facturation et des données sur les coûts issues de notre grand livre général, nous pouvons calculer combien de bénéfice nous faisons sur chaque client chaque mois », explique Croft. Avec l'analytique des affaires maintenant solidement ancrée et largement déployée dans l'ensemble de ses opérations, Cellular South continue de peaufiner sa plateforme avec la modélisation de scénarios, les prévisions axées sur des moteurs et des stratégies de rechange qui peuvent projeter jusqu'à cinq ans d'avance.

Chez Infinity Property & Casualty, l'accent est au contraire mis sur le moment présent. La vitesse est essentielle pour cette société d'assurance automobile et personnelle basée en Alabama, car elle fournit un service en tout temps et traite entre 25 000 et 30 000 demandes chaque mois. En tant que VP des réclamations, Bill Dibble le dit, « Plus la preuve est fraîche dans une enquête pour fraude, meilleurs sont les résultats ». Parmi ses initiatives de niveau *meneur* figurait l'utilisation des perspectives issues de IBM SPSS Modeler pour développer un vaste ensemble de règles afin de noter les demandes relatives à un premier avis de sinistre, et pour repenser ses processus et former les agents des centres d'appels afin de poser des questions sur la base de modèles de prévision sophistiqués. Maintenant, au lieu de l'habituel délai d'un mois, les demandes douteuses sont acheminées à l'unité d'enquête spéciale en à peine trois jours.

Vos prochaines étapes

Les chefs de file de l'analytique des affaires sont des organisations extrêmement concurrentielles. Non seulement leur personnel est hautement qualifié en matière de modèles et de méthodes analytiques sophistiquées, mais la probabilité élevée que ces organisations disposent d'un centre d'excellence de l'analytique des affaires ou d'un centre de compétences en matière d'intelligence d'entreprise (BICC) signifie que leurs moyens d'analyse ont tracé leur chemin dans leurs processus commerciaux. Enfin, le degré élevé de collaboration et de communication entre leurs différents services permet une plus grande efficacité et une flexibilité accrue dont ces organisations ont besoin pour se préparer aux occasions émergentes et en profiter avant leurs concurrents moins habiles. Le passage à l'état de *maître* comprend sept étapes clés.

Perfectionnez vos tableaux de bord et votre stratégie avec des solutions et l'expertise particulières à votre industrie :

- Apprenez comment l'expertise particulière à votre industrie d'IBM peut augmenter la valeur de vos solutions d'analytique des affaires dans notre livre blanc, [Business Analytics for your industry](#) (Analytique des affaires pour votre industrie) ou faites appel à nos [Services d'analytique et optimisation des affaires](#).
- Voyez comment améliorer la gestion des décisions et approfondir votre vision des clients vous aide à aligner les opérations avec [la démonstration d'analytique prédictive](#).
- Découvrez comment réduire les risques, minimiser la volatilité des revenus, augmenter votre efficacité financière et alléger le fardeau réglementaire avec [nos solutions pour la gouvernance, les risques et la conformité](#).
- Voyez nos solutions en direct et en personne, découvrez la façon d'enraciner davantage l'analytique des affaires dans votre organisation et partagez votre enthousiasme avec vos collègues à l'un de nos [ateliers d'analytique des affaires en direct](#).

Maître

Ces organisations sont en mesure de fixer des objectifs descendants et d'allouer les ressources en fonction des priorités stratégiques et des perspectives en temps réel sur la dynamique des changements. On s'attend à obtenir une vision analytique dans tous les horizons de temps et les décisions fondées sur les données deviennent la norme. Tout le monde - peu importe son rôle - connaît les objectifs et la façon dont il peut collaborer avec l'organisation pour les atteindre. Les décideurs ont l'information dont ils ont besoin à portée de main, qu'ils soient dans la salle du conseil en train d'évaluer les mouvements stratégiques en fonction des recommandations basées sur l'analytique ou chez le client face à des rôles effectuant des offres de vente sur la base de systèmes de rétroaction automatisés. À ce niveau, les décisions fondées sur l'analytique ne sont plus l'exception, mais la règle.

Vous pouvez lire l'histoire complète des maîtres de l'analytique des affaires Infinity Property & Casualty et Becker Underwood au ibm.com/analytics/aq

« Il y a toujours quelque chose à apprendre », dit Bill Dibble, Infinity Property & Casualty. Après avoir maîtrisé les subtilités et extrait la valeur de ses données structurées, l'entreprise se concentre sur l'analytique textuelle IBM afin de déterminer plus clairement la légitimité et la gravité d'un sinistre. C'est pour susciter l'excellence du service à la clientèle que l'entreprise a adopté l'analytique des affaires; en repérant la fraude plus rapidement, Infinity peut rembourser les demandes légitimes plus tôt et conserver un taux de satisfaction élevé. En outre, l'utilisation de l'analytique des affaires par Infinity a augmenté la satisfaction de ses employés : les agents des centres d'appels se sentent habilités à traiter les demandes par eux-mêmes et les experts en sinistres externes passent davantage de temps à régler les sinistres en mettant leurs compétences à profit.

Becker Underwood bénéficie aussi d'une cohérence et d'un alignement plus grands grâce à son infrastructure d'analytique des affaires à large envergure composée de planification, prévision, tableaux de bord, fiches de résultats, analyses prédictives et capacités de consolidation IBM. Ces capacités intégrées mettent la bonne information dans les mains des décideurs de l'ensemble de l'organisation précisément au bon moment et précisément dans le bon format. La maîtrise de l'analytique des affaires de l'entreprise a permis à ses différents rôles de fonctionner en collaboration et de façon cohérente. Résultat? Des améliorations significatives apportées à ses processus commerciaux, résultats financiers et à la satisfaction de la clientèle.

Vos prochaines étapes

Si vous vous trouvez vous-même à cette étape, félicitations. Vous avez en effet parcouru un long chemin pour adopter l'analytique des affaires et vous avez amélioré vos résultats dans tous les secteurs tout au long du chemin. Vous pouvez néanmoins encore vous améliorer. Les profits peuvent toujours être supérieurs, les coûts moins élevés. Les volumes de données continuent de croître en taille et en complexité. Le risque est aussi présent que le futur est incertain. Mais la force d'une organisation qui utilise l'analytique est telle qu'elle gère chacune de ces pressions de manière efficace grâce à sa capacité à faire évoluer rapidement les priorités, à réaffecter les ressources et à produire un alignement à l'échelle de l'entreprise. Rester au niveau de *maître* signifie vous engager avec vos collègues tout aussi couronnés de succès et nouer des relations d'affaires mutuellement bénéfiques qui transcendent une technologie particulière. Par exemple :

Optimisez votre stratégie et affinez vos processus pour gagner en efficacité et provoquer de nouveaux résultats commerciaux :

- Apprenez à garder de l'avance sur les perturbations et à tirer parti des tendances émergentes en engageant nos [Services d'analytique et optimisation des affaires](#).
- Faites du réseautage avec vos collègues pour tirer parti des pratiques exemplaires émergentes et partager vos histoires de réussite en rejoignant notre [communauté d'excellence en matière d'analytique des affaires](#) et notre [programme des chefs de file en matière de performance](#).
- Voyez comment formaliser vos programmes de gouvernance des données d'entreprise pour améliorer et automatiser continuellement les décisions.
- Apprenez-en plus sur la technologie de pointe qu'est l'analytique et tirez parti des derniers développements.
- Suivez les dernières innovations comme [Watson d'IBM](#) et apprenez comment vous pouvez en tirer parti avec nos services [Deep Insight](#).

À propos de l'analytique des affaires IBM

Les logiciels d'analytique des affaires IBM fournissent les informations utiles dont les décideurs ont besoin pour améliorer la performance de leur entreprise. IBM propose une gamme complète et unifiée d'applications d'aide à la décision, d'analyse prédictive avancée, de gestion de la stratégie et de la performance financière, de gouvernance, de gestion des risques et de la conformité, et d'analytique.

Avec les logiciels IBM, les entreprises peuvent détecter les tendances, les modèles récurrents et les anomalies, comparer des scénarios de simulation, prédire les menaces et les possibilités, identifier et gérer les principaux risques, ainsi que planifier, budgéter et prévoir les ressources. Grâce à ces capacités d'analytique approfondie, nos clients du monde entier sont en mesure de mieux comprendre, prévoir et contrôler les résultats de leur entreprise.

Pour en savoir plus

Pour plus d'informations ou pour contacter un représentant IBM :
ibm.com/analytics

Pour demander à être contacté

Pour demander un rappel ou pour poser une question à un représentant, consultez le site ibm.com/business-analytics/contactus
Un représentant IBM vous répondra dans les deux jours ouvrables.



IBM Canada Ltd.

3600, Steeles Avenue East
Markham, Ontario L3R 9Z7
Tél. : 905 316-5000
Télec. : 905 316-2535

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques de commerce ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et (ou) dans d'autres pays. Les autres produits et services peuvent être des marques déposées d'IBM ou d'autres entreprises. La liste à jour des marques d'IBM est disponible sur le Web sous « Droits d'auteur et marques de commerce » à

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité.

- 1 *Analytique : la nouvelle voie vers la création de valeur. Comment les organisations les plus intelligentes intègrent-elles l'analytique pour transformer la vision en action.* IBM Institute for Business Value & Massachusetts Institute of Technology, 2010.
- 2 *Le nouvel intégrateur de valeur : résultats de l'étude mondiale sur les chefs des services financiers.* Institut IBM de recherche en valeur commerciale, 2010.
- 3 *La nouvelle voix du chef du service de l'information : résultats de l'étude mondiale auprès des chefs du service de l'information.* IBM Institute for Business Value, 2010.

© Copyright IBM Corporation 2012



Veillez recycler.