



Programme de Recherche Collaborative 2018

P2018.4 – Big Data pour Big Impact dans le Domaine du Service

Objectifs du projet

Ce projet vise à fournir aux entreprises les éléments qui leur permettront d'évaluer l'intérêt d'investir dans le traitement analytique de leurs données (Big Data). Il leur permettra également de comparer les différentes technologies et approches proposées à cet effet, et d'identifier celles qui correspondent le mieux à leur cas.

Motivation

Les entreprises de services disposent d'une quantité importante de données liées à leurs activités, par exemple au travers des études de satisfaction menées auprès de leurs clients, de la connaissance des habitudes de ces derniers, des visites de leur site Internet, de l'analyse de leurs processus internes, etc. Ces données constituent des actifs qui peuvent être exploités pour améliorer l'efficacité des modèles d'affaire, et notamment pour mieux prévoir les attentes des clients. A cette fin, les entreprises ont besoin d'outils et d'approches pour utiliser au mieux leurs données actuelles, ainsi que de stratégies pour accéder à d'autres types de données.

L'appellation « Big Data » couvre l'ensemble des techniques, technologies, systèmes, pratiques, méthodologies et applications qui permettent d'acquérir, de stocker et d'analyser de grandes quantités de données. Le Big Data est considéré comme l'une des approches disruptives majeures de ce début de 21^{ème} siècle pour le développement des entreprises, et fait l'objet d'une intense communication. A brève échéance, toutes les entreprises devront décider de s'engager ou pas sur la voie du Big Data, en interne ou de façon externalisée.

Identifier les opportunités liées au Big Data dans une entreprise de services ainsi que les technologies et approches afférentes les mieux adaptées requiert des ressources humaines ou financières relativement importantes, notamment pour étudier les forces et faiblesses des offres commerciales. Les entreprises ont intérêt à mutualiser leurs moyens pour supporter collectivement un tel effort. Le projet proposé fournit à un cadre à cet effet.

Valeur Ajoutée

Les connaissances et informations fournies sont en amont dans la chaîne de valeur, et ne devraient donc pas poser de problèmes de concurrence pour leur partage. Elles permettront aux partenaires i) de se forger une vision précise du potentiel du Big Data pour leur modèle d'affaire, ii) d'identifier les approches et technologies les mieux adaptées à leur cas, et iii) de connaître les principales solutions commerciales actuellement disponibles. Ils seront en mesure d'effectuer l'analyse coûts/bénéfices nécessaire pour décider de s'engager ou non sur la voie du Big Data.

Programme de travail

Le projet débutera par un travail bibliographique visant à fournir un large panorama des technologies/approches utilisées pour le Big Data dans le domaine du service. Des éléments de compréhension des technologies seront également fournis. De nombreux exemples d'utilisation du Big Data dans le domaine du service seront décrits, avec les analyses coûts/bénéfices disponibles. Les principales solutions commerciales actuelles seront présentées.

A partir de ce travail, les partenaires sélectionneront quelques cas tests sur lesquels ces solutions seront testées.

L'information et les données recueillies seront remises aux partenaires au travers d'une réunion et d'un rapport trimestriels.

Durée

Une année.

Estimation du coût total

Le coût total du projet est évalué à environ 30 000 €, pour une dizaine de partenaires.

Personne à contacter



Michel Chapot
Responsable commercial
Ile de France

Michel.chapot@Globalvision-innov.fr

Tel. fixe : +33 (0)1 4957 61 92,

Tel. portable + 33 (0)6 65 14 46 56.

Global Vision SAS

121 rue de Chanzy,

59260 Lille-Hellemmes, France

<https://www.globalvision-innov.fr/fr/>



Global Vision