

CONNECTED CIO

Passer de l'itération à l'innovation

1RE PARTIE D'UNE SÉRIE DE 3



Le monde est numérique

6 heures du matin. : L'alarme de votre téléphone sonne. Vous demandez à Alexa de vous donner la météo du jour et vous utilisez Google Maps pour vérifier les conditions de circulation. Résultat : des bouchons partout. Vous décidez d'appeler un Uber. Les voies réservées seront plus rapides. Sur le trajet, vous faites une demande de congés via l'application de votre société. Et comme vous êtes en retard pour votre réunion, vous y participez en vous connectant à un système de conférence numérique.

Nous vivons dans un monde numérique. Les nouvelles technologies et celles qui sont en train d'émerger changent nos façons de vivre et de travailler. Les sociétés ont dû se transformer pour s'adapter aux évolutions technologiques et aux demandes liées à la productivité, aux modes de travail et aux données. Quoi qu'il en soit, le numérique est devenu une norme et l'utilisation des technologies pour optimiser la productivité est chose courante. Mais si tout le monde investit massivement dans la transformation numérique, comment les leaders peuvent-ils se démarquer ?

Alors que nous entrons dans la phase suivante de la transformation numérique, les organisations numériquement matures, qui fonctionnaient autrefois de manière réactive, adoptent un comportement prédictif. Les sociétés ont numérisé leurs activités, leurs systèmes back-end et leurs canaux en ligne, et peuvent désormais se concentrer sur des solutions interconnectées ainsi que sur les nouvelles données qui y sont associées. Pour réussir leur transformation, les entreprises devront anticiper les besoins des clients en utilisant l'analytique, le Cloud, les technologies mobiles et sociales qu'elles ont adoptées, ainsi que des technologies émergentes telles que l'Internet of Things (IoT), la blockchain et l'intelligence artificielle (IA).

L'objectif est de proposer une expérience client intelligente et innovante. Notre monde numérique de la satisfaction immédiate, de l'interaction sociale et des données interconnectées permet d'utiliser les technologies à tout moment pour interagir avec les clients, où qu'ils se trouvent.

Chez Dell Technologies, nous pensons que la phase suivante de la transformation numérique consiste à passer de l'itération à l'innovation, en utilisant les technologies existantes et émergentes pour en apprendre davantage sur les clients et développer de nouveaux modèles économiques en conséquence.

Selon les conclusions de l'étude Dell ESG sur les technologies émergentes, 9 entreprises sur 10 indiquent que les technologies permettent de transformer l'activité et 50 % déclarent que ce sont des moteurs indispensables.



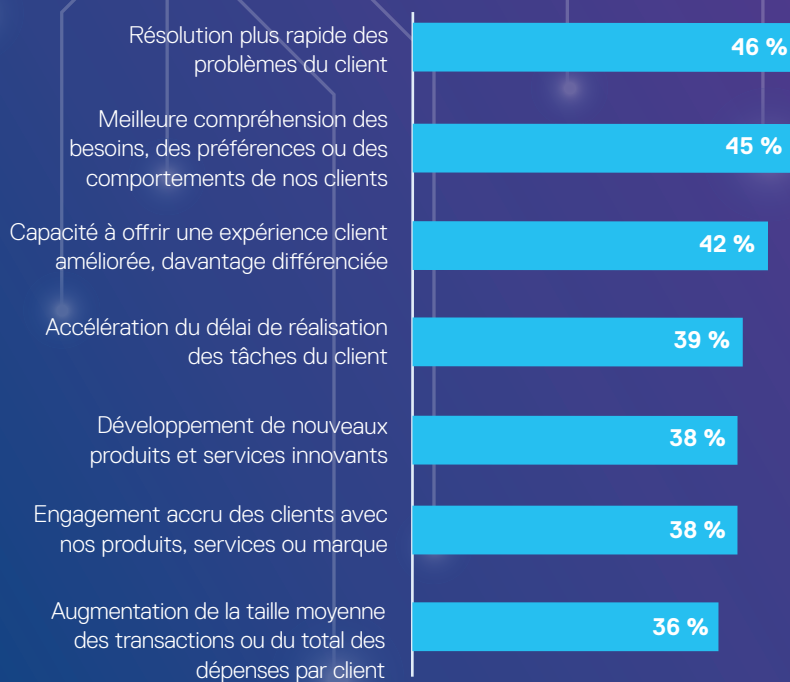
« Les technologies sont une force motrice de la transformation de l'entreprise depuis des années, mais la fréquence à laquelle les nouvelles technologies apparaissent n'a jamais été aussi élevée. Maintenant, il faut gagner en efficacité et se démarquer par l'expérience client. »

— Brian Glynn, Chief Revenue Officer, IDG Communications²

Utiliser des stratégies numériques pour exploiter les données de manières inédites.

Notre étude réalisée auprès de 4 600 dirigeants d'entreprise a révélé que, pour réussir dans un avenir numérique, il faudra que chaque membre d'une organisation adhère au changement. De plus, pour devenir un leader numérique, il ne suffira pas d'utiliser les dernières technologies ; il faudra définir des priorités et s'y tenir. Les organisations leaders de leur secteur ont réalisé un changement d'état d'esprit, d'environnement et de compétences afin de créer une culture solide autour des données et de l'automatisation. Elles ont ensuite adopté des technologies émergentes pour s'adapter à leurs clients.

Dans le cadre d'une récente étude d'ESG³ sponsorisée par Dell Technologies, lorsque les leaders numériques ont été interrogés sur les principaux avantages de l'implémentation d'initiatives IoT, ils ont cité, à 45 %, « de meilleurs renseignements sur les besoins, les préférences ou les comportements des clients » ; à 46 %, « l'accélération de la résolution des problèmes client » ; et à 38 %, « un engagement plus fort des clients envers nos produits, nos services et notre marque ». Ces organisations ont également implémenté l'IA ou l'apprentissage automatique pour améliorer l'expérience client.



Les technologies les plus en vogue en matière d'expérience client sont basées sur le Cloud et ont représenté environ 49 % du total des investissements technologiques mondiaux cette année.⁴ Le Cloud permet aux organisations de fusionner les silos de données et donc d'améliorer l'expérience client du fait des nouveaux renseignements dont elles disposent. Dans le rapport Technology Vision 2019,⁵ Accenture indique que le succès d'une organisation dépendra de sa capacité à « proposer des réalités et des expériences personnalisées aux clients, aux collaborateurs et aux partenaires commerciaux. »



« Les différences de performances sont énormes entre les entreprises qui adoptent une approche plus globale et plus axée sur le client concernant leur transformation numérique et celles qui ne s'intéressent qu'à la réduction des coûts. »

— YANG SHIM, RESPONSABLE ANALYTIQUE, DONNÉES ET CONSEILS POUR LES SERVICES FINANCIERS – AMÉRIQUES, ERNST & YOUNG⁶

Pour les DSI qui cherchent à devenir des leaders numériques, c'est le meilleur moyen de réaliser des chiffres d'affaires supérieurs sur le long terme. Investir dans les technologies permettra aux organisations d'innover en matière d'expérience client, en faisant progresser pratiquement tous les aspects de leur activité, depuis la gestion de la chaîne d'approvisionnement jusqu'à une expérience client omnicanal différenciée :

Plus de 40 %

des projets d'analytique des données seront liés à l'expérience client d'ici 2020.

- FORBES⁷

84 %

des leaders de la transformation nomment des responsables et allouent un budget distinct à l'innovation (y compris dans le domaine de l'expérience client).

- ZDNET⁸

Les deux tiers

des initiatives liées à l'expérience client feront appel à l'IT d'ici 2022 (contre la moitié en 2017).

- FORBES⁹

Une mission pour le Connected CIO

C'est le moment idéal pour positionner le département IT comme le catalyseur de l'entreprise en matière d'innovation stratégique. Les DSI doivent devenir les guides numériques qui créent la synergie entre l'activité et les technologies. Ceux qui peuvent atteindre cet objectif sont les Connected CIO, capables d'utiliser leurs idées novatrices pour booster et connecter toute l'organisation, pas simplement le département IT.

75 %

des DSI qui ne donnent pas de moyens à leurs équipes produits IT en termes d'innovation numérique, de bouleversement et d'évolutivité vont échouer dans leur fonction.

– IDC¹⁰

L'implémentation de technologies permettant de suivre, de mesurer et de répondre aux principaux changements de comportement des consommateurs, y compris l'analytique des données, le Cloud Computing et l'IoT, est la clé du succès. En interne, le Connected CIO ouvrira la voie, en soutenant une nouvelle génération d'architectures, d'outils et de techniques d'expérience pour accélérer le retour sur investissement des données. En externe, le Connected CIO jouera un rôle clé dans la connexion avec les clients.

Quatre impératifs pour le Connected CIO

La transformation numérique de vos produits, services et activités peut être un véritable facteur de différenciation concurrentielle pour votre organisation, en vue d'améliorer l'expérience de vos clients. L'utilisation de composants plus performants, l'exploitation du potentiel de l'analytique des données et l'amélioration continue de l'écosystème technologique permettent de devenir une entreprise véritablement numérique.

De nombreux impératifs métier gouverneront vos initiatives IT stratégiques. Les DSI peuvent suivre quatre impératifs pour préparer la prochaine phase de la transformation numérique :



Améliorer l'agilité de l'entreprise
en adoptant une stratégie multi-Cloud



Transformer l'engagement
en modernisant les modes de travail



Créer de la valeur
via l'Edge



Atteindre les objectifs de durabilité
en procédant à la mise au rebut des actifs IT de manière responsable

Innover plus rapidement

Quel que soit son secteur, sa taille ou son expérience, de solides partenariats peuvent faire la différence pour une organisation et considérablement accélérer et intensifier son évolution. Nous avons besoin de solutions compatibles pour améliorer la flexibilité et l'agilité, mais aussi pour créer des interactions transparentes entre les clients, les collaborateurs et les entreprises.

 + 

Chez Dell Technologies, nous avons privilégié le renforcement de nos partenariats avec les meilleures sociétés de divers secteurs. Notre mission est d'accroître la compatibilité des solutions. Depuis l'infrastructure jusqu'à la modernisation des modes de travail, nous fournissons un support de bout en bout. Vous avez besoin d'un partenaire qui comprenne votre activité et vos impératifs de changement. Nous avons fondé Dell Technologies pour fournir les produits et solutions, mais aussi les services et l'expertise nécessaires afin de vous aider à mener à bien la transformation de votre entreprise : un partenaire dévoué à votre avenir numérique.

Dell Technologies peut soutenir votre transformation comme nul autre fournisseur.

Lisez les parties 2 et 3 de ce rapport :



Partie 2

[Quatre impératifs pour se démarquer sur le marché de la rapidité](#)

Partie 3

[Guide éprouvé de l'implémentation d'une stratégie numérique](#)



DELLTechnologies



DellTechnologies.com/ConnectedCIO

Les solutions Dell Technologies sont optimisées par Intel®

© Dell Technologies 2019 - 00/00/2019

Sources : 1. Accenture, « *The Post-digital Era is Upon us: Are you ready for what's next?* », Accenture, « *Tech Trends Report* » : https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-94/accenture-techvision-2019-tech-trends-report.pdf 2. <https://www.dynamiccio.com/enterprises-are-on-the-first-rung-of-their-dx-ladder-research-shows/> 3. « Une étude met en évidence le lien permanent entre transformation de l'IT et agilité, innovation et valeur ajoutée », 2019 : <https://www.dellemc.com/fr-fr/whitepaper/esq-it-transformation-maturity-report-agility-innovation-business-value.htm> 4. « Digital Transformation Market: 2019 Global Industry Trends, Size, Share, Growth Opportunities, Key Players, Changes in Transformation Technology by 2024 » : <https://www.reuters.com/brandfeatures/venture-capital/article?id=1151475> 5. <https://www.accenture.com/en-us/insights/technology/technology-trends-2019> 6. ZDNet, « To succeed at digital transformation, focus on customer and innovation » : <https://www.zdnet.com/article/to-succeed-at-digital-transformation-focus-on-customers-and-innovation/> 7. <https://www.forbes.com/sites/forbesagencycouncil/2018/07/16/use-ai-to-create-a-more-personalized-profitable-customer-experience/#7573604a5f3a> 8. ZDnet, « Gartner Says 25 Percent of Customer Service Operations Will Use Virtual Customer Assistants by 2020 » : <https://www.zdnet.com/article/to-succeed-at-digital-transformation-focus-on-customers-and-innovation/> 9. <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2019/05/13/40-stats-on-digital-transformation-and-customer-experience/#31a1a0b26475> 10. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS45616519>