

*Entreprises suisses*

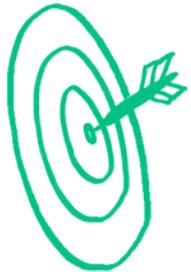
# Les quatre clés du succès de votre numérique transformation

---

 *En savoir plus sur [swisscom.ch/transformation-numerique](https://www.swisscom.ch/transformation-numerique)*

---

# *Comment vous pouvez préparer votre entreprise à affronter l'avenir*



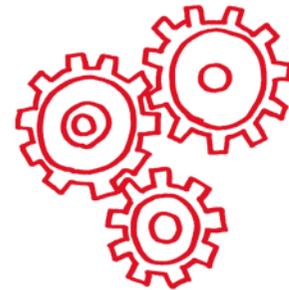
Analysez votre activité  
et concevez une stratégie  
numérique.



Impliquez tout le  
monde.



Développez votre  
expertise dans le  
domaine du numérique.



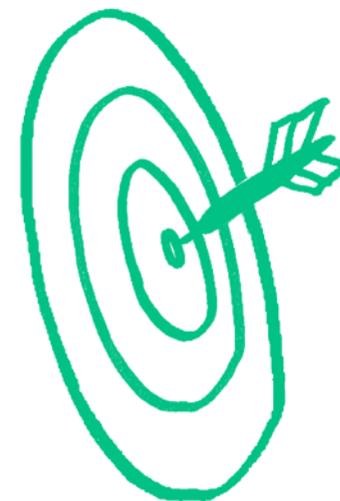
Mettez en place  
l'infrastructure informa-  
tique appropriée.

*Clé du succès n° 1*

# Analysez votre activité et concevez une stratégie numérique

Vous êtes-vous déjà posé la question de savoir ce que représentent les technologies numériques pour votre entreprise et sur la manière dont votre secteur va se transformer au cours des prochaines années? Pouvez-vous numériser vos produits et votre expérience client? Voyez-vous des possibilités d'automatiser vos processus métier?

La numérisation influe sur différentes parties de l'entreprise, qui vont du développement des produits à la redéfinition des modèles commerciaux, en passant par le service client, le marketing, la vente et l'expérience client sur le point de vente. Une stratégie numérique globale pour l'entreprise, qui comporte les aspects de l'expérience client numérique, des processus métier numériques et des modèles commerciaux numériques, représente le point de départ de votre transformation numérique.



# Remettez en question vos produits et vos services

Connaissez-vous l'acteur qui a révolutionné le marché de la musique?  
Connaissez-vous le fournisseur qui mène la vie dure aux taxis ou à l'hôtellerie à l'heure actuelle?

Apple, Spotify, Uber et Airbnb vous montrent l'exemple: à l'ère du numérique, de nouveaux concurrents, bien souvent issus d'autres secteurs, font leur apparition et une start-up peut défier les marchés mondiaux du jour au lendemain.

Demandez-vous donc dès aujourd'hui comment un concurrent pourrait concurrencer vos produits et vous évincer du marché. Coupez-lui ensuite l'herbe sous le pied en lançant vos propres produits novateurs! Vous pourriez sinon connaître le sort de Kodak, l'entreprise qui a inventé la photographie numérique: elle a voulu protéger son cœur de métier et a ensuite assisté, impuissante, à la domination du marché par d'autres acteurs.

N'oubliez pas d'impliquer vos clients, vos fournisseurs dans le processus de conception. Inspirez-vous d'autres secteurs. Posez-vous la question: que ferait Steve Jobs à votre place? Comment révolutionnerait-il votre entreprise? Devancez-le!



## L'expérience acquise par Swisscom

En 2002, Swisscom réalisait 10 milliards de francs suisses de chiffre d'affaires avec la téléphonie. Dix ans plus tard, ce chiffre n'était plus que de 2 milliards. Grâce à une stratégie numérique à long terme, Swisscom a pu générer un chiffre d'affaires supplémentaire, dans de nouveaux domaines d'activité parfois, comme Swisscom TV ou l'abonnement NATEL infinity, par exemple.

Swisscom s'est inspiré d'autres secteurs, comme le voyage dans l'espace ou la gastronomie, pour concevoir ce dernier. Résultat: un modèle commercial complètement révolutionnaire et la suppression des frais téléphoniques et de données en fonction de l'utilisation. Le projet a été réalisé en un temps record de cent jours!



## Voilà ce que nous pouvons faire pour vous

Nos experts vous aident à concevoir votre stratégie numérique et vous montrent non seulement les conséquences, mais également les opportunités pour votre entreprise. Procurez-vous de plus amples informations sur notre workshop de co-création sur:

[swisscom.ch/co-creation-workshop](https://www.swisscom.ch/co-creation-workshop)

# Remettez vos processus métier en question

Des capteurs de plus en plus performants numérisent le monde physique analogique. Ils créent d'énormes volumes de données que l'on appelle big data. Utilisez-vous déjà des capteurs dans votre entreprise? Vous devez impérativement analyser ces données afin d'exploiter les nombreuses possibilités de mesurer vos processus, de les rendre plus efficaces, voire même de les automatiser complètement.

Ne vous concentrez pas seulement sur vos processus internes, mais analysez également les interfaces avec vos clients, vos partenaires et vos fournisseurs, en particulier. Il existe souvent des opportunités de personnaliser vos services ou de les automatiser au moyen de portail en libre-service (e-services).

Saviez-vous que les clients des entreprises qui proposent principalement des fonctions de libre-service sont beaucoup plus satisfaits que les autres? En effet, ces services sont disponibles 24 heures sur 24, finies les files d'attente au téléphone! Ces e-services font partie des attentes d'un public jeune, en particulier, que ce soit pour réserver une table au restaurant, déclarer ses impôts, établir une police d'assurance ou réaliser des opérations bancaires en ligne (e-banking classique). C'est la même chose pour vos partenaires et vos fournisseurs.

La numérisation n'envahit pas uniquement les processus automatisables, mais également le monde du travail classique. Les solutions comme UCC (Unified Communications & Collaboration) permettent aux collaborateurs de collaborer dans le monde entier, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Le bureau à domicile, les réunions virtuelles et les plates-formes de collaboration, qui permettent aux collaborateurs de travailler simultanément sur un même document, sont devenus réalité et présentent d'immenses possibilités afin de réduire les frais de déplacement.



## L'expérience acquise par Swisscom

La Communauté d'aide Swisscom résout tous les types de problèmes 24 heures sur 24 et sans qu'un collaborateur de Swisscom soit impliqué dans 99% des cas. Elle résout presque tous les problèmes elle-même, à la grande satisfaction de tous les clients.

Depuis 2012, les 20 000 collaborateurs de Swisscom utilisent UCC. Les réunions en ligne, le bureau à domicile et les visioconférences sont désormais devenus un élément important de la culture de l'entreprise. Le succès et au rendez-vous: les collaborateurs sont très satisfaits et 14 millions de kilomètres ont été ainsi évités.



## Voilà ce que nous pouvons faire pour vous

Travaillez et communiquez efficacement où que vous soyez. Grâce à l'aide de nos experts, trouvez la *solution de communication* qui vous convient entre vos collaborateurs, avec vos clients, vos fournisseurs ou vos partenaires.

# Remettez votre expérience client en question

Utilisez-vous déjà les technologies numériques afin de concevoir votre expérience client de manière optimale? Veillez-vous déjà à ce que votre entreprise propose une expérience client convergente et homogène sur tous les canaux et à tous les points de contact?

Grâce aux big data vous pouvez non seulement faire tout ça, mais également personnaliser votre expérience client pour chaque client. Des entreprises numériques, comme Zalando, mais aussi des entreprises très classiques à la longue tradition, comme Burberry, exploitent ces possibilités et utilisent les big data dans la pratique avec un grand succès. [Vidéo sur YouTube](#)

Il faut une bonne dose de courage afin de mettre en œuvre la stratégie numérique dans sa propre entreprise. De nombreux exemples montrent également que la plupart des entreprises débutent par de petites mesures, expérimentent, puis en tirent les leçons. Interrogez-vous donc tout d'abord sur la manière dont vos clients perçoivent votre entreprise, votre service client ou vos points de vente sur les différents canaux (sur place, en ligne, avec les applications, au téléphone, etc.).



## L'expérience acquise par Swisscom

Des études ont montré que les clients ont toujours des exigences plus élevées en ce qui concerne l'expérience et le conseil en magasin. Ils s'informent en ligne sur un produit, par exemple, et veulent le tester ou l'acheter tout de suite sur place.

Grâce à son concept de Campus Shop, Swisscom en entièrement repensé l'expérience client et a notamment remplacé la file d'attente classique par le responsable du magasin équipé de son iPad. Depuis 2015, Swisscom propose la livraison le même jour afin d'améliorer encore l'expérience numérique. Les Swisscom Shops utilisent des coursiers à vélo afin de livrer les commandes le même jour.



## Voilà ce que nous pouvons faire pour vous

Nos experts vous aident à concevoir votre expérience client numérique, du premier workshop jusqu'à la réalisation de cette dernière. Procurez-vous de plus amples informations sur notre workshop de co-création sur: [swisscom.ch/co-creation-workshop](https://swisscom.ch/co-creation-workshop)

*Clé du succès n° 2*

# Impliquez tout le monde



Votre direction et votre conseil d'administration doivent soutenir votre transformation numérique, voire même jouer un rôle moteur. Vous allez créer une nouvelle expérience client, cannibaliser les activités actuelles et faire évoluer la culture de votre entreprise. Tout ceci n'est possible que si le haut management est impliqué.

Ce dernier ne doit toutefois pas réaliser la transformation numérique de manière isolée. Il est vital d'impliquer très tôt les cadres moyens et les différents collaborateurs. Il n'est souvent pas possible de gérer la transformation numérique de manière centralisée, elle se déroule surtout de manière décentralisée dans les grandes entreprises. Votre culture doit l'autoriser et encourager les collaborateurs à essayer de nouvelles choses. Une culture constructive face aux erreurs est donc incontournable. De nombreuses organisations utilisent également des promoteurs, voire même un CDO (Chief Digital Officer) qui gèrent, ou tout au moins coordonnent, la transformation numérique de manière centralisée.

N'oubliez pas que cette dernière peut provoquer des angoisses ou une réaction de rejet au sein de votre entreprise. Comment gérez-vous les collaborateurs qui pensent que la transformation numérique menace leur emploi?



## L'expérience acquise par Swisscom

A Swisscom, ce sont toutes les divisions de l'entreprise, et non pas uniquement la direction du groupe, qui se chargent de la numérisation. Des apprentis ont considérablement contribué à introduire UCC (Unified Communications & Collaboration) à Swisscom. Ils ont supprimé les téléphones fixes classiques et accompagné leurs collègues dans le nouvel univers UCC avec un succès total.

## Clé du succès n° 3

# Développez votre expertise

De nombreuses études le montrent: beaucoup d'entreprises manquent actuellement d'experts dans le domaine du numérique. Des conseillers externes peuvent suffire au début de votre transformation numérique et il est même judicieux de faire appel à eux. Des connaissances en interne sont toutefois requises par la suite, dès lors que vous voulez migrer vos produits, votre expérience client ou vos modèles commerciaux dans le monde numérique.

Quelles expériences numériques avez-vous vécu vous-même en tant que client d'autres entreprises? Comment vos amis, vos connaissances et vos collègues gèrent-ils la transformation numérique? Inspirez-vous d'autres secteurs et exploitez votre réseau personnel afin de trouver de nouvelles idées. Réfléchissez toujours aux possibilités qui en pourraient en découler pour votre entreprise.



### Trois conseils sur la manière dont vous pouvez mettre en place et développer l'expertise interne:

#### Conseil 1: prestations de conseil sur le numérique

La manière idéale d'entamer votre transformation numérique. Les premiers workshops et la réflexion au sein du haut management posent les jalons du futur numérique.

#### Conseil 2: formation continue interne

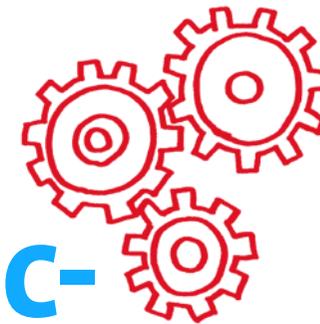
Vos collaborateurs doivent s'intéresser aux possibilités offertes par le numérique. C'est pour eux la seule manière de rester compétitifs sur le marché de l'emploi et de participer à la transformation numérique au sein de votre entreprise. Créez des plates-formes d'échange entre eux, encouragez la culture de l'expérimentation associée à une culture constructive face aux erreurs. L'expérience montre que l'apprentissage sur le tas procure les meilleurs résultats.

#### Conseil 3: recrutez des experts dans le numérique

Nous vous recommandons de recruter délibérément des spécialistes d'autres secteurs. C'est une garantie contre le manque de clairvoyance car les professionnels d'autres secteurs analysent votre entreprise sous une autre perspective.

Clé du succès n° 4

# Mettez en place l'infrastructure informatique appropriée



Dans le cadre de la transformation numérique de votre entreprise, vous allez avoir à faire avec de nouvelles technologies. Elle ne peut être réalisée qu'en se basant sur une infrastructure informatique moderne et souple, comme les big data, les capteurs, l'Internet des objets, les processus métier mobiles ou de nouveaux environnements de travail, comme UCC.

Les systèmes informatiques obsolètes et très complexes peuvent rapidement briser l'élan salutaire et nécessaire. Selon une étude de Deloitte, 48% des entreprises suisses interrogées ne disposent que partiellement de l'infrastructure informatique nécessaire et 20% d'entre elles ne possèdent pas du tout l'infrastructure informatique adaptée à la transformation numérique. La vôtre est-elle prête pour la transformation numérique?

Veillez impérativement à ce que vos experts en informatique collaborent de manière constructive et en toute transparence avec les représentants de votre secteur opérationnel. Ils doivent comprendre les exigences de ces derniers et garantir que l'informatique jouera son rôle avec agilité. Par chance, c'est plus facile que jamais à l'heure actuelle car la bande passante ne représente plus le goulot d'étranglement (même pour le réseau mobile) et les solutions cloud permettent de faire évoluer très rapidement l'infrastructure informatique de l'entreprise.



## Voilà ce que nous pouvons faire pour vous

Nos produits et services vous permettent de mettre en place *l'infrastructure idéale* dans le domaine de l'informatique et des télécommunications. Trouvez la solution qui vous convient avec l'aide de nos experts.

Vous trouverez d'autres possibilités d'optimisation sur:

[swisscom.ch/fr/business/entreprise/offre.html](https://www.swisscom.ch/fr/business/entreprise/offre.html)

# Agissez dès maintenant!

Il est donc grand temps de vous lancer dans la transformation numérique. Vous devez vous demander dans quel domaine et de quelle manière vous allez utiliser les nouvelles technologies. C'est la première étape du processus qui vous permettra d'enthousiasmer vos clients actuels et futurs ainsi que d'avoir une longueur d'avance sur vos concurrents.

---

 ***En savoir plus sur [swisscom.ch/transformation-numerique](http://swisscom.ch/transformation-numerique)***

---

**Sources:**

Deloitte: Industry 4.0, Challenges and solutions for the digital transformation and use of exponential technologies, Deloitte 2014:

<http://www2.deloitte.com/ch/fr/pages/manufacturing/articles/manufacturing-study-industry-4.html>

McKinsey: [http://www.mckinsey.com/insights/organization/the\\_seven\\_traits\\_of\\_effective\\_digital\\_enterprises](http://www.mckinsey.com/insights/organization/the_seven_traits_of_effective_digital_enterprises)