

La course à la numérisation

Les données sont le nouveau pétrole. La course à la numérisation est bien engagée et les entreprises qui ont compris comment gagner seront plus rentables et plus à même de prendre des décisions stratégiques rapidement.

« Toute entreprise deviendra une entreprise informatique », a affirmé Satya Nadella, P-DG de Microsoft, lors de Convergence, la conférence annuelle de son entreprise.

C'était en 2015 et il s'est passé beaucoup de choses depuis. Amazon a livré un colis par drone et SpaceX a réussi l'exploit de faire atterrir une fusée à la verticale dans l'océan. L'intelligence artificielle, le stockage numérique et les transports de masse à grande vitesse ont fait un bond en avant.

Des recherches récentes menées par Harvard Business Review Analytic Services en partenariat avec Microsoft montrent que 84 % des personnes interrogées ont déjà connu une transformation numérique dans leur industrie ou en connaîtront une d'ici 2020. En moins de trois ans, près de la moitié croient que leur modèle commercial traditionnel sera obsolète.

Les dirigeants accélèrent la transformation numérique de leurs entreprises et ceux qui veulent rester dans la course repensent le rôle de l'informatique.

Pourtant, la plupart des entreprises élaborent encore des stratégies numériques. Selon The Case for Digital Reinvention, un rapport de McKinsey, moins de 40 % des industries sont numérisées. La course vient juste de commencer.

« Les entreprises les plus performantes auront non seulement accès aux données – marché, client, opérationnelles – mais en tireront des informations uniques et utiles pour les aider à mieux servir leurs clients, améliorer les opérations commerciales et transcender les modèles économiques actuels », explique Rimes Mortimer, directeur général de l'innovation appliquée chez Microsoft.

Les dirigeants accélèrent la transformation numérique de leurs entreprises et ceux qui veulent rester dans la course repensent le rôle de leur équipe informatique et encouragent le développement de nouvelles compétences et de comportements. Les entreprises cherchent désormais à créer un degré de flexibilité, de créativité et de réactivité.

TRANSFORMER L'INFORMATIQUE

« Les technologies de l'information que nous connaissions sont mortes », a déclaré Luis Palacios, directeur de la technologie chez Cisco en Espagne. « Il faut aujourd'hui aider les individus à transformer, à utiliser et à consommer les technologies de manière naturelle et transparente. »

Oubliez les « élevages industriels » des professionnels de l'informatique la tête baissée sur une ligne de code ou relégués au sous-sol à côté des serveurs qu'ils doivent protéger. Aujourd'hui, les informaticiens stimulent la croissance de l'entreprise. Ils analysent les modèles au sein des données, extraient des informations, communiquent, lancent et planifient les futurs projets. Ils s'adaptent très facilement et sont flexibles.

« La transformation numérique prend forme et les chefs d'entreprise doivent repenser leur manière de donner plus de moyens d'agir à leurs employés. »

RIMES MORTIMER | Directeur général, Applied Innovation, Microsoft

« Nous n'intervenons plus au moment où le problème a été identifié et que le plan a déjà été élaboré, nous sommes désormais impliqués dès le début du design thinking. Quel problème essayons-nous de résoudre ? Quel client essayons-nous d'aider ? Cela modifie vraiment les compétences dont vous avez besoin pour réussir », explique Terry Lenhardt, DESI chez Steelcase.

Les compétences technologiques traditionnelles ne suffisent plus. Les équipes informatiques ont besoin de communicants, de collaborateurs et de créateurs. Les individus doivent faire preuve d'intelligence émotionnelle pour avoir de l'empathie envers un client et lui répondre. Attirer et fidéliser ce genre de talent est devenu primordial dans un monde où la concurrence dans le domaine numérique augmente de façon exponentielle.

« La transformation numérique correspond à la transformation des entreprises par l'informatique », explique Mortimer. « Trouver le point de contact entre business et technologie transformera le professionnel de l'informatique moderne en un " collaborateur en chef " actif dans de nombreux groupes. »

LA MÉTHODE AGILE

Ces nouvelles équipes devront également travailler différemment. De nombreux groupes de développement technologique ont déjà adopté la méthode Agile (Agile Software Development) – qui change radicalement les méthodes existantes. C'est en 2001 que des développeurs de logiciels ont appliqué le terme « Agile » pour la première fois à une série de méthodologies. Le manifeste Agile recense 12 principes conçus pour aider les équipes à créer et à réagir aux changements dans un environnement en constante évolution. Agile est un ensemble de méthodes où les solutions évoluent grâce à la collaboration entre des équipes autonomes et interfonctionnelles.

Plutôt que de dédier une équipe à un projet sur lequel elle travaillera pendant des mois voire des années pour fournir une solution parfaite au client, Agile est directement centrée sur le client. Cela implique la mise en place d'une équipe riche et capable d'apprendre avec le client pour être plus efficace, d'intégrer les feedbacks de celui-ci et de fournir un travail itératif rapidement.

Les clients attendent aujourd'hui un développement rapide et des mises à jour fréquentes. Prenez votre smartphone, ses mises à jour logicielles sont régulières. Palacios nous donne ici un exemple de méthode Agile :

« Avant, il fallait attendre d'avoir créé 20 fonctionnalités avant de livrer un produit. Désormais, nous commençons par ce dont nous avons besoin demain. Par exemple, nous décidons que nous avons besoin de passer des appels téléphoniques sur Internet. Nous pouvons commencer par créer un bouton d'appel et le lancer en 15 jours. Il arrive sur le marché, nous recueillons les commentaires des clients et commençons à travailler sur l'étape suivante simultanément. Le chiffre d'affaires commence à grimper tout de suite et nous concevons la prochaine fonctionnalité sur la base du feedback des clients. ».

Les équipes informatiques ont besoin de communicateurs, de collaborateurs et de créatifs.

Lorsque vous avez l'habitude de passer des années à peaufiner les détails, Agile apparaît comme une révolution. Les comportements se transforment. L'équipe se doit d'être interactive. L'idéal, dans la méthode Agile, est que les membres d'une équipe travaillent dans le même espace, de sorte que la vitesse n'est pas compromise et que les apprentissages se partagent facilement. On ne peut pas ajourner un projet dans l'attente de la réponse à un e-mail, à un coup de téléphone ou au retour de congé de quelqu'un. La méthode Agile est un voyage organique, collectif où le travail est visible et transparent.

« C'est l'union de la culture, des ressources humaines, des espaces et de la technologie », explique Palacios. « Si vous achetez notre technologie et c'est tout, les clients ne l'utiliseront peut-être pas. Vous devez leur offrir la culture, les potentialités et les espaces adéquats pour l'utiliser. »

La technologie fait désormais partie de notre garde-robe. Vous ne pouvez pas sortir de chez vous sans une chemise ou un smartphone. La technologie est si intégrée qu'elle modifie les attentes et la façon dont l'informatique y répond.

Palacios affirme que les individus ont besoin d'espaces différents en fonction des tâches qu'ils accomplissent. Ils peuvent avoir besoin d'un endroit pour une réunion d'équipe, ou d'un espace pour deux où ils pourront utiliser la technologie. Ils peuvent avoir besoin de passer du temps seul pour se concentrer, ou en petit groupe.

Rimes Mortimer est aussi de cet avis. « La transformation numérique prend forme et les chefs d'entreprise doivent repenser leur manière de donner plus de moyens d'agir à leurs employés pour soutenir les changements culturels et des effectifs que la transformation numérique implique. Le processus commence par la conception d'un lieu de travail où chaque manière de travailler peut se déployer – l'un exploitant l'intelligence numérique pour améliorer les expériences et permettant la mobilité tout en maintenant la sécurité de l'organisation, des individus et des informations.

C'est aussi ce que pense Lenhardt. Dans l'environnement de travail mondial actuel, la recherche de compétences élevées bat son plein, de même que celle pour des espaces performants – des lieux qui aident à travailler au maximum de ses possibilités. Ces espaces de travail devraient être invitants et inspirants car chaque entreprise rivalise maintenant avec le penchant de la Silicon Valley pour les plus grands talents.

« Comment réunir une équipe et lui donner le contrôle de son espace pour que celui-ci l'accompagne et la soutienne en fonction des problèmes qu'elle essaie de résoudre ? », se demande Lenhardt.

Il y a beaucoup de choses à repenser. Et les enjeux n'ont jamais été aussi élevés pour ceux qui l'ont compris.

COMMENT LES DONNÉES CONDUISSENT-ELLES AUX DOLLARS ?

Voici quelques exemples d'entreprises qui réussissent.

1. La Liga

La meilleure ligue professionnelle de football d'Espagne a une audience hebdomadaire de 2,1 milliards de personnes. L'intelligence artificielle et les services de cloud computing permettent aux fans de La Liga de spécifier leurs équipes et joueurs préférés, puis d'accéder au contenu, aux vidéos et aux statistiques qui les intéressent.

2. Tetra Pak

Les ingénieurs de service du géant de l'emballage utilisent les écouteurs HoloLens pour diagnostiquer et corriger plus rapidement les problèmes de leurs machines, même à distance. Les outils numériques et les machines connectées au cloud prévoient les besoins d'entretien des équipements et évitent les pannes coûteuses.

3. Delta Air Lines

La compagnie aérienne utilise une stratégie mobile en commençant à équiper ses 19 000 agents de bord avec des appareils mobiles, augmentant ainsi les revenus provenant des achats en vol.

4. Boeing

Le suivi de ses actifs consiste à placer des balises sur des milliards de petites pièces. Les balises sur chaque pièce étiquetée « valuable » permettent de localiser la position exacte d'un objet. Boeing économise ainsi de l'argent et du temps dans la recherche de pièces perdues.

5. General Motors

La surveillance à distance permet de prévenir les ouvriers avant qu'un problème ne se produise. La surveillance, le diagnostic et la maintenance proactive réduisent les temps d'arrêt qui peuvent coûter entre 15 000 et 50 000 dollars par minute aux constructeurs automobiles, selon Nielsen.

6. NBA

Les capteurs dans le ballon et sur chaque joueur permettent aux entraîneurs et aux joueurs de la NBA d'analyser les jeux les plus efficaces.

7. Ville de Chicago

Plus de 600 groupes de données peuvent aider la ville à prévoir, préparer et résoudre des problèmes en temps réel dans les situations d'urgence ou pour un grand événement.

8. Copenhague

La capitale a réduit les embouteillages grâce à une gestion des feux et des places de stationnement en temps réel et également les émissions de CO2 grâce à une infrastructure urbaine connectée.

9. Université de la Colombie-Britannique

Elle a relié les analyses Wi-Fi aux systèmes de contrôle des bâtiments pour réduire les émissions de gaz de 33 % et faire 5 % d'économie d'énergie ; l'équivalent de 200 000 à 400 000 dollars par an.

10. K-Opticom

La société japonaise a recours à des solutions de gestion des abonnés et à une politique de nouvelle génération pour proposer des abonnements à des services de données à un tiers du coût de ceux proposés par ses concurrents.

[+Notre entreprise](#)

[+Service Clients](#)

[+Legal Notices](#)

[+Suivez-nous!](#)

[+Contactez-nous](#)

Steelcase

© 1996 - 2022 Steelcase Inc. is a global leader in office furniture, interior architecture and space solutions for offices, hospitals and classrooms. Our furniture is inspired by innovative research in workspace design.