

Qualité et transformation digitale des entreprises : état des lieux, stratégies et compétences

Vision de GREEN Conseil...

***...Une approche, à partager avec
Vous***



- ▣▣▣ Le Digital : état des lieux, définitions
- ▣▣▣ Les Métiers du Digital
- ▣▣▣ Stratégie et transformation digitale



UNIVERSITÉ DE
VERSAILLES
ST-QUENTIN-EN-YVELINES



ISM
INSTITUT SUPÉRIEUR
DE MANAGEMENT
Graduate School of Management

université PARIS-SACLAY



GREEN Conseil

Le Digital....

Etat des Lieux

-

Quelques Définitions ?!

Intro' : D'une culture à l'autre...



Ancien et Nouveau mondes cohabitent

Le Digital c'est quoi ?



- Quelle définition peut-on donner à ce mot qu'on entend partout ? Une seule définition est-elle possible ?
- Que veut dire "communication digitale",
- Que signifie le « digital marketing »,
- Quel est le rôle d'un « digital manager », etc... => une ou x définition
- Nous allons traiter toutes ces questions et essayer de donner des réponses simples et concises

Fil conducteur...



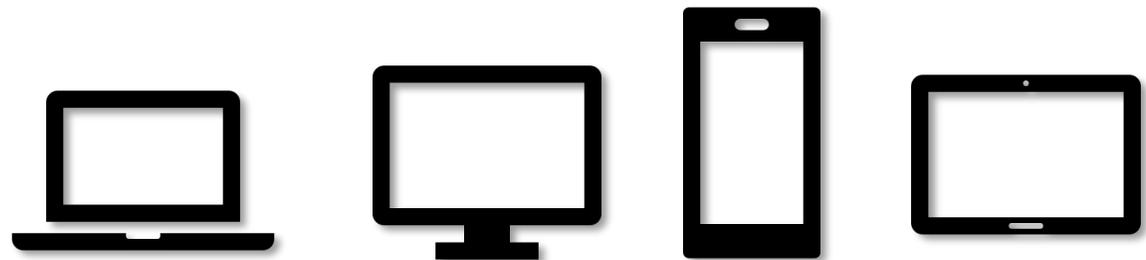
GREEN Conseil

Le Digital...

- Une nouvelle ère, une Culture à part entière, une nouvelle génération/un choc des générations, des nouveaux modes de communication, d'échanges, de commerce et relation client...
- **Un nouveau paradigme ! Grâce à de nouveaux outils...**
- De nouvelles manières de travailler, de collaborer....
- **Donc des nouveaux business et des business models qui évoluent**

Digital, digit, numérique et Cie...

- Le mot digital < "digit" qui veut dire chiffre et signifie "numérique"
- Le « numérique » est un traitement de l'information
- Les « outils » du numérique qui permettent de traiter cette information sont notamment :
 - *les ordinateurs,*
 - *les téléphones smartphones,*
 - *les tablettes*
 - *les smart TV*
 - *les objets connectés*
- Notion de « terminaux » / « devices »



La « Communication Digitale » :

- Communication digitale = traitement de l'information numérique, utilisant les technologies de l'information et de communication : **TIC**
- Il faut obligatoirement passer par les services d'internet (Web, Mail, Application Mobile etc...) pour qu'il y ait une communication numérique.
- Elle est de plus en plus utilisée par les entreprises afin de pouvoir interagir avec les prospects, les clients, les partenaires et les salariés présents en masse sur le web.

Le Digital Marketing ?



Le « Digital Marketing » :

- Le **digital marketing** ou **e-marketing** ou **marketing numérique** est l'ensemble **des techniques et procédures du marketing qui sont appliquées sur les différents supports digitaux** évoqués.
- Résolument lié au Web, le marketing digital est composé des éléments suivants :
 - e-mailing
 - e-crm
 - content marketing
 - SEM, le Search Engine Marketing
 - Advertising Display
 - Social Media Campagne
 - Analyse et stratégie web
 - Conversion
 - ...

UNIVERSITÉ DE
VERSAILLES
ST-QUENTIN-EN-YVELINES



ISM
INSTITUT SUPÉRIEUR
DE MANAGEMENT
Graduate School of Management

université PARIS-SACLAY



GREEN Conseil

Le Digital....

**Zoom sur
les métiers associés**

En préambule...



LES METIERS D'HIER ET D'AUJOURD'HUI

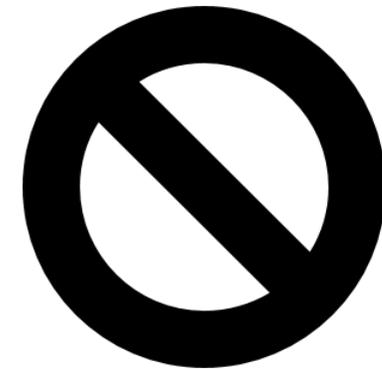
Des métiers qui émergent, d'autres qui existaient déjà mais se « digitalisent » => évoluent
Conclusion : **Ce n'est pas QUE des nouveaux métiers**



Le Digital Manager ?

- Digital manager ne se résume pas à faire des posts sur les réseaux sociaux...
- ... Ca c'est le job du **Community Manager**.

Et on y revient un peu plus tard ;-)



Le « Digital Manager »



- Accompagne l'entreprise dans la mise en place de toute sa stratégie numérique. Par « toute » entendez par là qu'il s'agit du champ global du digital que l'entreprise adresse en termes de marketing bien sûr mais aussi de communication, de relation client, de commercial, ...
- Doit donner de la visibilité à sa structure d'appartenance
- Notamment en amenant du trafic sur le site de l'entreprise et en augmentant les actions/ventes en ligne
- Il implémente la stratégie numérique de l'entreprise
- Souvent au département marketing et communication
- ...



Le « Community Manager »



- Ambassadeur de la "marque" auprès des internautes, **le community manager communique** le message de l'entreprise vers l'extérieur et fait part des réactions de la communauté. **Objectif** : fidéliser les internautes et acquérir de nouveaux "habitués".
- Exemples d'actions : susciter les conversations et intervenir directement, créer des contenus (blogs, fiches produit...), accorder des promos aux abonnés/affiliés/à la communauté (Link/Twitter/autre), faire recommander par les « Amis », le prochain produit qu'ils souhaitent voir sur le marché, proposer des concours ou des rencontres avec les créatifs de la société, etc.
- Fait appliquer les règles de bonne conduite et de protection des données personnelles au sein de la Communauté
- Analyse des résultats, la production de contenu rédactionnel, d'images et de photos (content manager), la veille sur sa marque, la définition de stratégies et formalisation de procédures =>

Community Architect, Community Advocate ou encore Community Specialist



Cette observation traduit une dynamique bien réelle : celle de l'élargissement continu du champ d'action du CM.



Quelques métiers du Digital...

Le rédacteur Web

c'est la personne qui est en charge d'écrire le contenu du site (ex: description des produits, article pour blog). Il joue un rôle important dans la promotion du content marketing

Le Designer UX

design de l'**expérience utilisateur**) a pour objectif d'insérer du storytelling (mise en récit) dans une expérience d'utilisation pour faire naître de l'émotion chez l'internaute ; son rôle est donc stratégique. Il prend en compte les attentes et les besoins de l'utilisateur. Il doit rendre le site facile à trouver, accessible, créer la confiance, facile à prendre en main, crédible et productif

Le Designer UI

s'occupe du lien entre la machine et l'homme. Il est en charge de la **conception générale de l'interface, de la clarté de la navigation**, de l'optimisation des parcours et aussi de la qualité des contenus. Son objectivité est guidée par l'efficacité. Il organise des éléments graphiques et textuels sur la base de normes techniques

Le « Lead Design »



Les Métiers du Digital... pour continuer !

Chief Digital Officer OU...
...Directeur de la Transformation Digitale

est à la fois pilote et moteur, à haut niveau de responsabilité

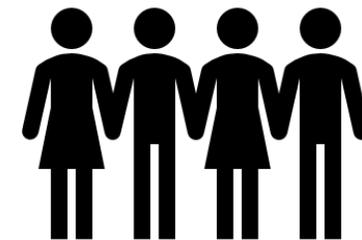
Chef de projet Web
C'est pas pareil ?!

une différence existe... mais c'est des termes équivalents chez certains.

CdP Web = : il pilote une équipe composée de développeurs et de designers. Il a pour mission de travailler avec son équipe sur la conception et la mise en ligne d'un site web.

CdP Digital = à la fois fort en technique web et passionné de marketing, le Chef de projet digital est avant tout un coordinateur. Que ce soit en agence de communication, en SSII ou en entreprise, il est responsable de la création, de la mise en oeuvre et de la gestion de projets internet ou mobiles. Pour ce faire, il est l'interface d'équipes techniques, de marketing et de production.

Chef de projet Digital



Les Métiers du Digital des profs de Sup de Pub...



personne chargée d'élaborer les stratégies de communication d'une marque et d'en orienter l'exécution créative.



un Auteur, mais pas n'importe lequel... Définir la vie des personnage « la bible », les scenarii, le tout avec une réflexion UX



expert Objets Connectés

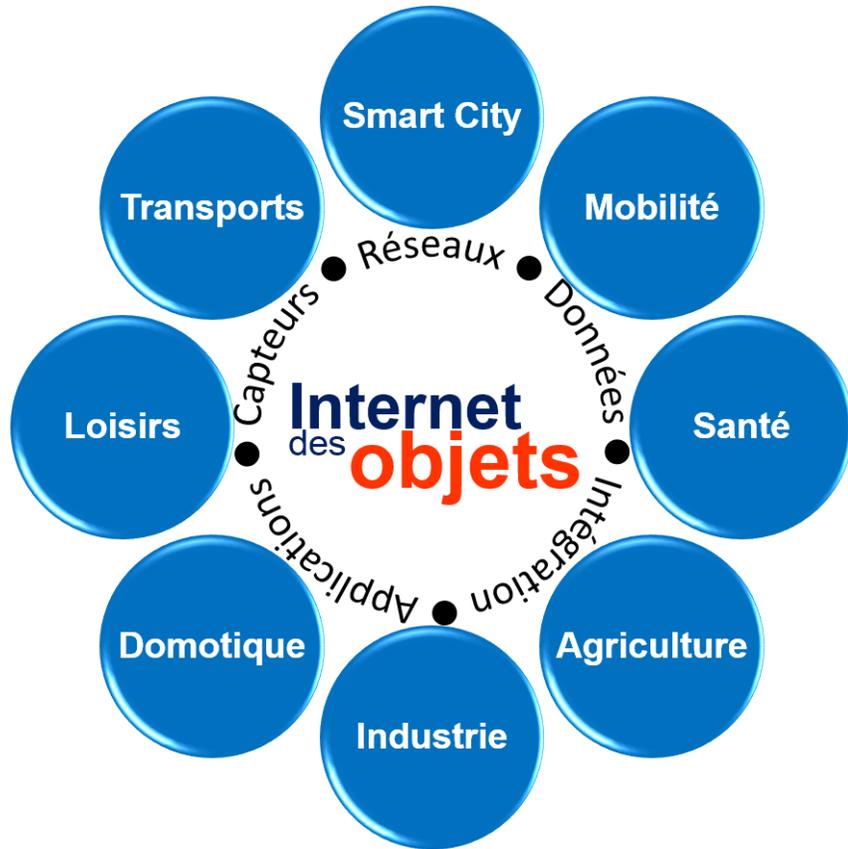


utilisent des plateformes de médias sociaux pour atteindre des clients potentiels et jouent un rôle clé dans les choix des consommateurs



le responsable de l'identité artistique (ton, style, genre, ambiance...) d'une structure





Zoom sur
L'Internet des
Objets ou IoT,
Les Objets
connectés...

Zoom sur L'IoT, les objets connectés...

De quoi s'agit-il ?

C'est le Web 3.0 !

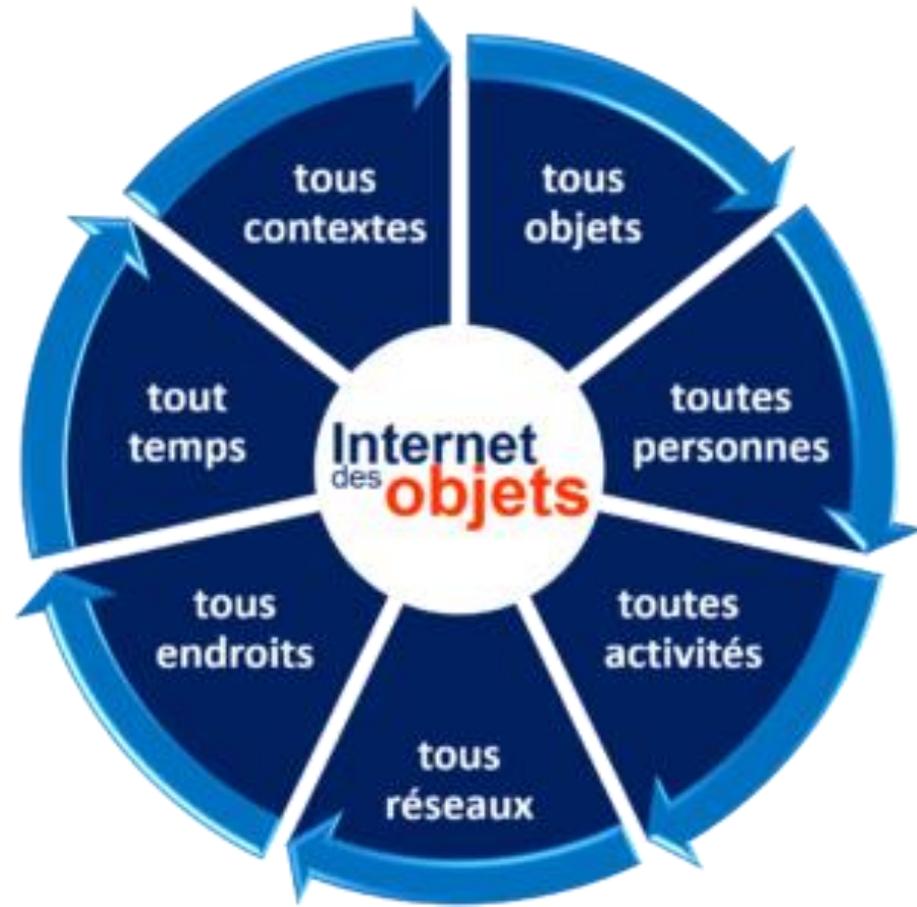
Oui mais encore ?!

L'internet des objets désigne **l'ensemble des objets connectés** capables d'échanger des données et d'interagir mutuellement. Ses nombreuses applications couvrent des domaines aussi variés que la ville intelligente (capteurs intelligents), l'agriculture (surveillance des cultures), la domotique (compteurs électriques), la sécurité (détecteurs d'intrusion), les transports (optimisation des trajets d'une flotte de véhicules), etc.

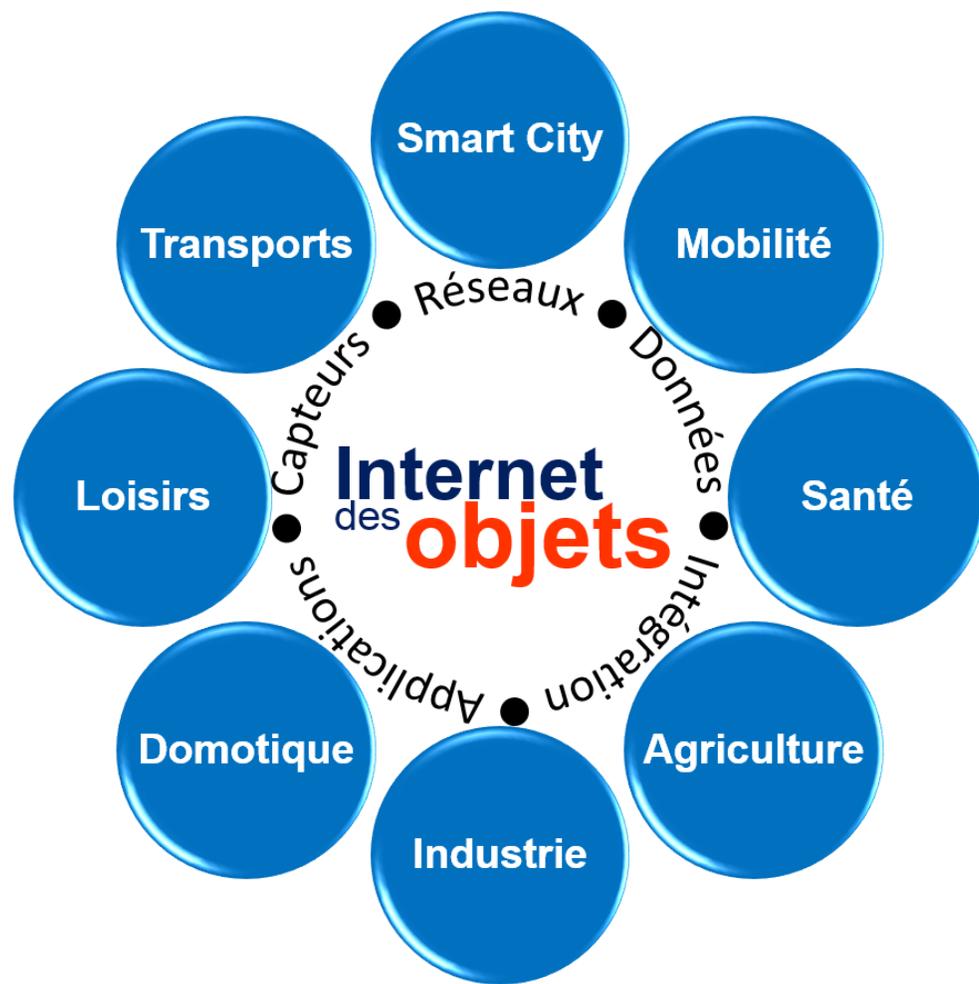
Le Gartner Group estime qu'il représente aujourd'hui plus de **8 milliards d'objets connectés dans le monde** et qu'ils seront plus de 20 milliards à l'horizon 2020.

Source : <https://blog.naxoo.ch>

Zoom sur L'IoT, les objets connectés...



Zoom sur L'IoT, les objets connectés...



UNIVERSITÉ DE
VERSAILLES
ST-QUENTIN-EN-YVELINES



ISM
INSTITUT SUPÉRIEUR
DE MANAGEMENT
Graduate School of Management

université PARIS-SACLAY



GREEN Conseil

Une « Stratégie Digitale »

C'est quoi ?

Ca sert à quoi ?

Une Stratégie Digitale c'est...?

Très à la mode !

Tout le monde en parle...

... mais qu'est ce que c'est ?!



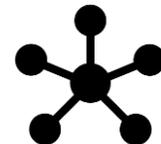
Une Stratégie Digitale c'est :

- **Une stratégie** = un ensemble d'éléments nécessaires à la réalisation d'objectifs fixés dans le temps !
- **Dans le Digital** = concerne toute opportunité d'utiliser les nouvelles technologies web et numériques, dans la stratégie d'entreprise.
- Basée sur 2 piliers du développement d'un business et de sa pérennité : **Le Marketing et la Technologie.**
- Totalement dépendante de la stratégie de l'entreprise



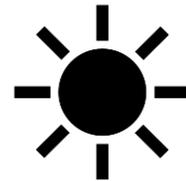
Le Marketing Digital

- **La stratégie marketing** définit les valeurs de la marque, comment se positionner sur les différents segments, le marketing mix
- **Le Marketing Digital** va trouver la bonne combinaison ou digital mix, pour engager la marque sur Internet, la rendre visible et interagir avec les internautes. Généralement en multipliant actions et diffusion de contenus sur **5 types de points de contact : Le web (site internet, blog, articles, etc.), les applications mobiles, les réseaux sociaux, l'emailing et la publicité avec le référencement des contenus sur les moteurs de recherche.**
- **Le Marketing Digital vit et évolue dans le temps : on ajuste la diffusion des contenus aux différents supports ainsi qu'à l'engagement qu'ils suscitent... au ROI constaté !**



La Technologie...

- Est **ESSENTIELLE** à l'entreprise pour...
 - ✓ optimiser ses processus
 - ✓ maîtriser ses coûts pour
 - ✓ supporter au mieux le business et les métiers
- Un enjeu fondamental : inventer sa propre culture digitale et se démarquer de la concurrence... **en innovant**
- Il faut avoir trouver les bonnes solutions informatiques/les bons logiciels aux problématiques du quotidien
- L'architecture IT de l'entreprise doit aussi être pensée avec ses solutions et ses processus ; doit être souple et flexible
- Nourrir le système d'information d'une connaissance approfondie de la clientèle = constitution d'un capital d'une grande valeur



Qu'est-ce que LA TRANSFORMATION digitale ou numérique ?

UNIVERSITÉ DE
VERSAILLES
ST-QUENTIN-EN-YVELINES



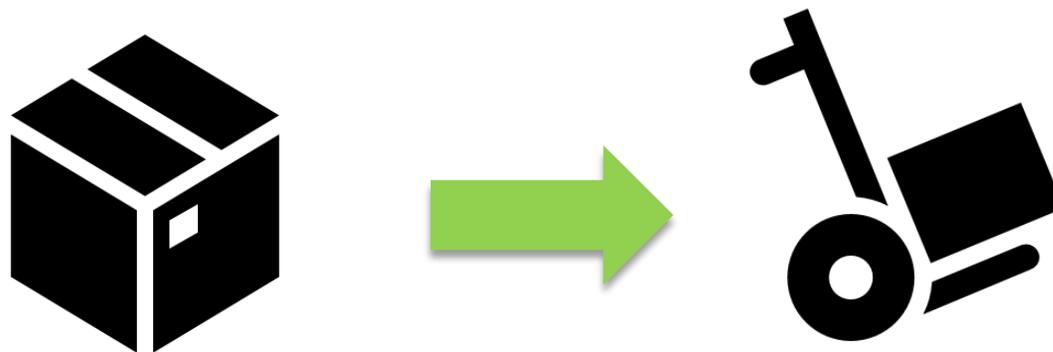
ISM
INSTITUT SUPÉRIEUR
DE MANAGEMENT
Graduate School of Management

université PARIS-SACLAY



GREEN Conseil

Transformation digitale de notre économie



**Grâce aux outils et aux possibilités du numérique,
nous vivons une révolution économique et sociale !**

La transformation digitale

Avant on construisait des produits ou services au travers des processus de l'entreprise (facturation, acquisition, ...)

Aujourd'hui tout se joue autour de l'expérience utilisateurs/clients

On passe d'une économie de produits ou de services à une économie expérientielle



La transformation digitale et la notion d'Expérience Utilisateurs

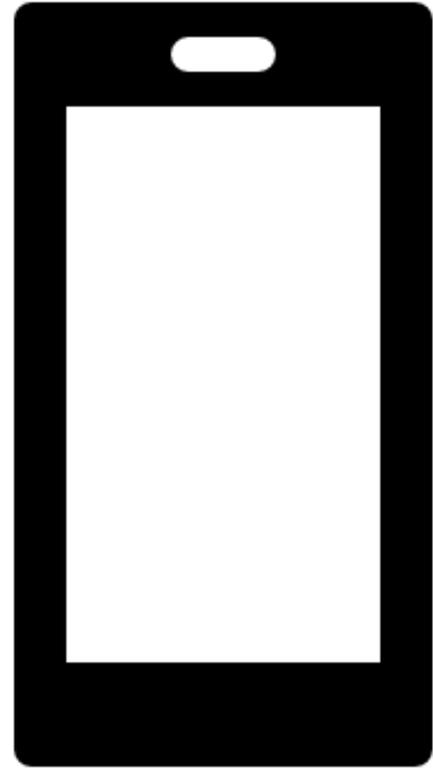
- L'**expérience de l'utilisateur** (UX pour *user experience*), est un concept apparu dans les années 1990, invitant à prendre en compte la dimension subjective et affective de la personne à qui l'on souhaite proposer un produit ou un service => induit la notion de plaisir
- La notion d'**expérience utilisateur** vise à compléter celle **d'utilisabilité**, en mettant l'accent sur l'impact émotionnel qui se cumule à un bénéfice rationnel
- Notions de multicanalité / d'omnicanalité

La transformation digitale : L'humain et la vision commune au centre

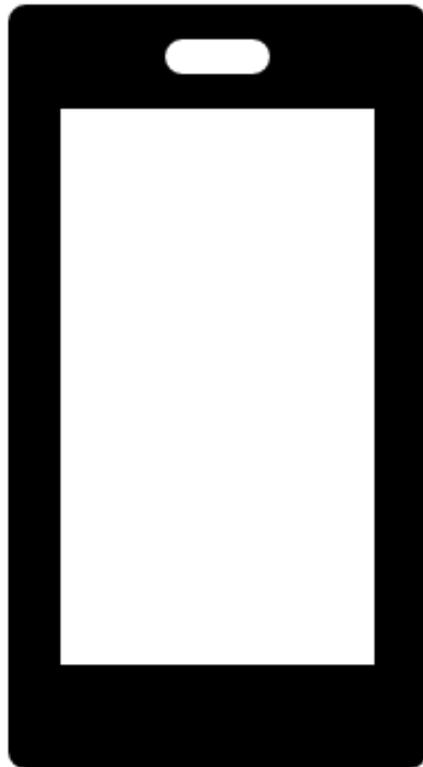
- La transformation est une question d'humains => si client et collaborateurs ne suivent pas, pas d'avancée majeure dans la transition numérique de l'entreprise.
- La première chose à avoir => une vision commune sur le sujet de la transformation numérique
- Il faut être capable d'éduquer et d'évangéliser sur le sujet, avant de former ses équipes sur les axes majeurs de la transformation digitale de l'entreprise.
- Les relations humaines ont un rôle prédominant dans cette transition, et à eux la charge d'accompagner le personnel et de répondre à ses besoins et interrogations. Faire émerger des idées, des compétences... et se recentrer sur l'humain, est primordial dans le cadre d'une transformation digitale.
- La formation viendra ensuite pour permettre à chaque de prendre sa place et sa position dans l'entreprise

« La transformation numérique ne peut se faire sans une évolution profonde de notre mode de pensée »

La transformation digitale, l'UX et le Mobile ?



La transformation digitale, l'UX & le mobile...



La transformation digitale & le mobile



Le smartphone = l'un des principaux moteurs de la transformation numérique. Pourquoi ?!

Les smartphones (téléphones mobiles intelligents), suscitent un véritable engouement car ils...

- Permettent à leurs utilisateurs la maîtrise de la technologie tout en leur offrant la liberté de **la mobilité**,
- **Supprime les distances** entre les personnes,
- Abolit les barrières temporelles grâce au **temps réel**,
- Permet à chacun de **se connecter partout dans le monde**,

=> nombreuses entreprises telles que **Uber** ont bâti leur modèle économique sur le téléphone mobile, en misant sur ses atouts

Travailler différemment grâce à la transformation digitale ?

En vrac : notions à connaître et retenir !

- Mobilité
- Collaboratif, co-crédation, co-développement
- Disparition à court ou moyen terme des frontières physiques de certaines entreprises
- Télétravail, nomadisme...
- Des silos à la transversalité

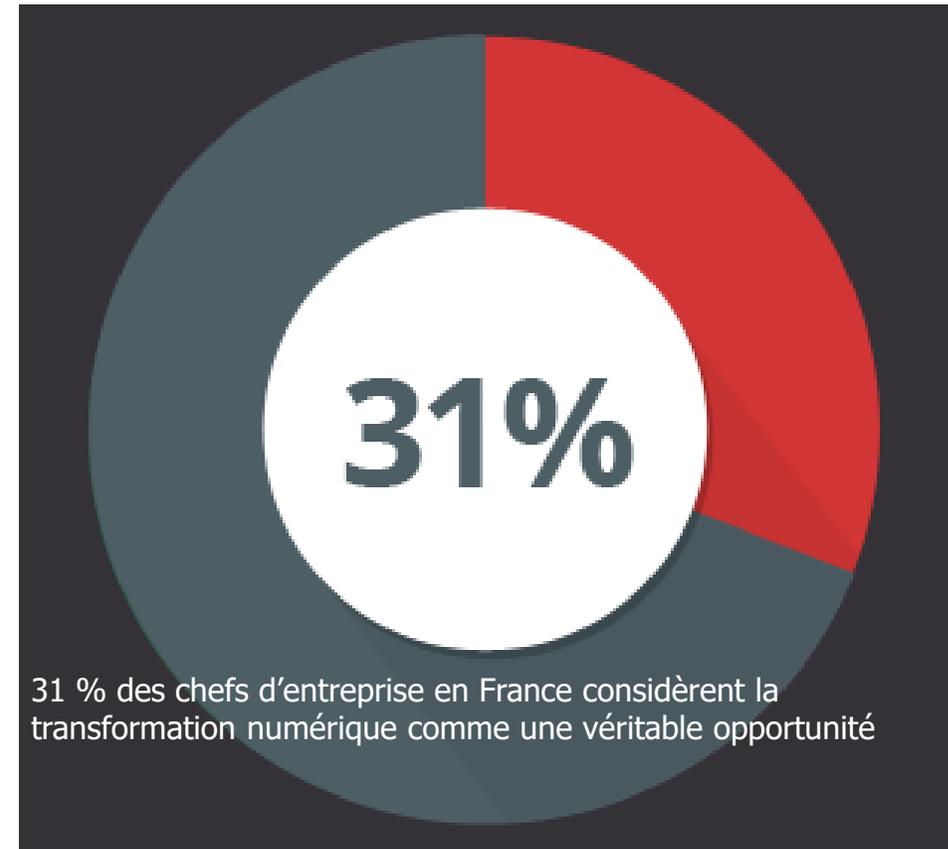
Le big data : une source de données précieuses en transformation digitale

- La transformation numérique permet aux entreprises d'accéder à **une infinité de données sur leurs clients**, à travers les informations que nous fournissons sur le web : messages écrits, vidéos publiées, réseaux sociaux, sites consultés...
- Ces données sont récupérées en interne ou achetées => **véritable mine d'or** pour les entreprises, pour optimiser leur business model.
- Faire parler ces données pour améliorer les profits, mais ce n'est pas simple... **faire parler pour leur faire dire quoi, comment et dans quel but ? => il faut concevoir 1 stratégie et définir les plans d'actions qui en découlent.**



La transformation digitale : **une mutation incontournable ?**

4/3/2019



31 % des chefs d'entreprise en France considèrent la transformation numérique comme une véritable opportunité

Rien n'est moins sûr !

Un autre chiffre : 47 % des entreprises françaises considèrent le numérique comme un phénomène passager

Le Digital et la Formation en entreprise

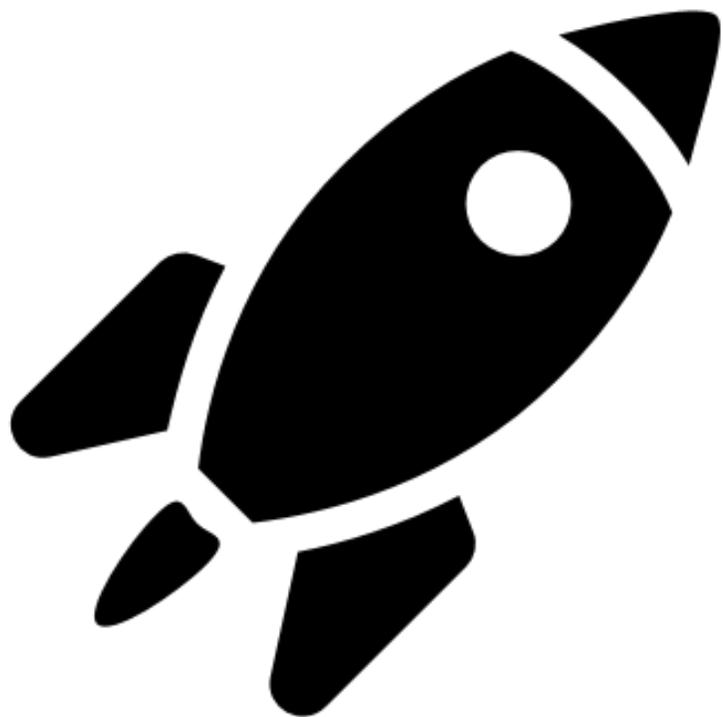
- **La formation = 1 axe clé de la transformation digitale** => mise à niveau nécessaire des collaborateurs
- Les formations sont très nombreuses, et les centres dispensant les cursus également : signe de l'importance du sujet et de la mutation enclenchée mais... comment choisir ? Comment faire le tri ?! => **Manager et RH doivent diriger le personnel en fonction des besoins indispensables, prioritaires**
- L'utilisation des outils digitaux, le big data, le management de projet, le management de l'innovation et la transformation digitale en elle-même sont des sujets induisant **de profonds changements**

Le Digital dans les formations

Le digital devient protéiforme et s'impose dans toutes les modalités de formation

E-Learning, Vidéo Learning, E-reading, réalité virtuelle
mais aussi webinar ou outils de digitalisation du présentiel tels que E-Quiz, Kahoot, Klaxoon...
le Digital Learning irrigue toutes les formes de formation qu'elles soient distancielles, présentielles ou expérientielles (avec les communautés d'apprentissage notamment)

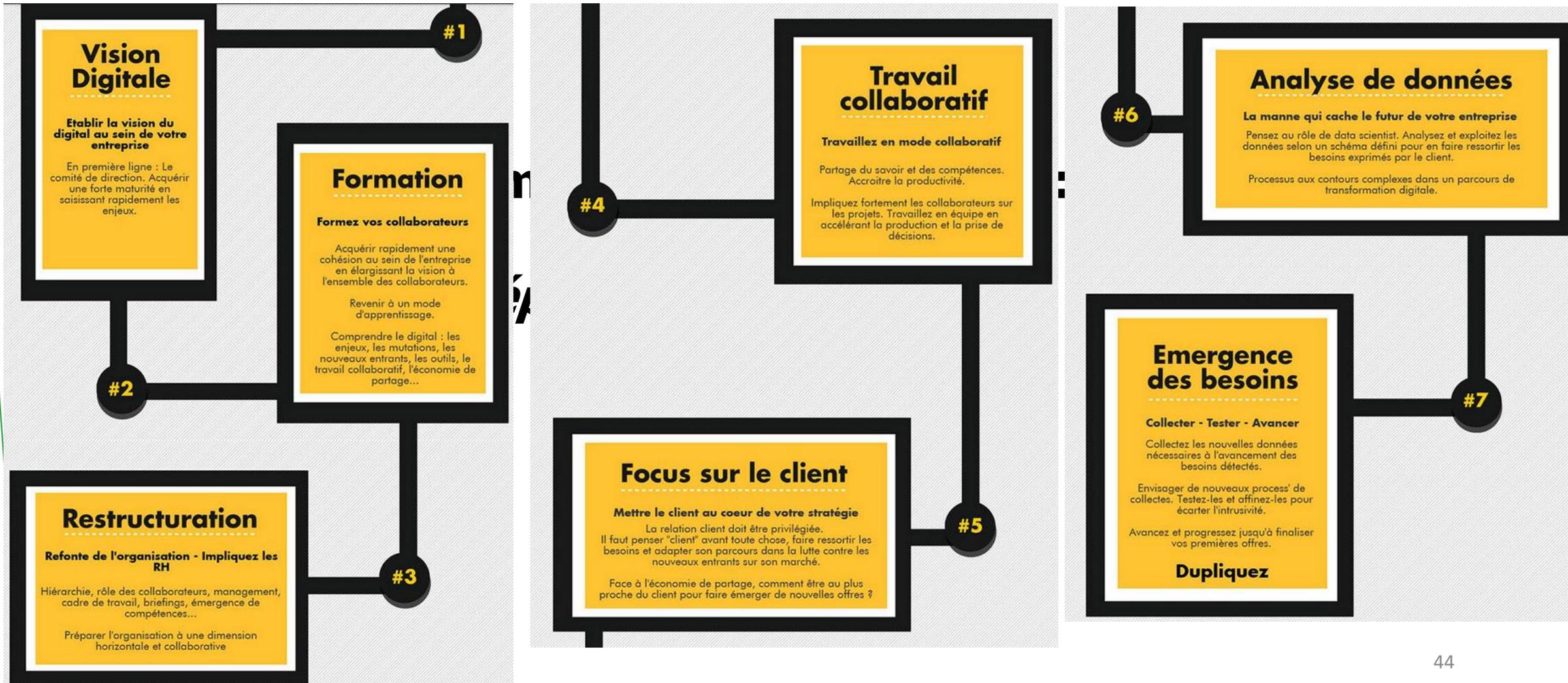




Les 7 axes
d'intervention pour
amorcer sa
transformation
digitale ?!



7 axes pour amorcer sa transformation digitale ?





GREEN Conseil



GREEN Conseil

10, avenue Jean Moulin
75014 PARIS - Tél. : 01 45 58 13 10 / 18

Serge ROCCO
CEO

+336 83 50 79 25
serge.rocco@green-conseil.com

Adeline FEDRIZZI
Associée

+336 71 52 49 30
adeline.fedrizzi@green-conseil.com

www.green-conseil.com

CONTACT

Merci de votre attention !

Avez-vous des questions ?