

Faut-il digitaliser son entreprise?



Hélène De Vos Vuadens
Responsable
Communication et
relations investisseurs

Aujourd'hui en Suisse, 7 entreprises sur 10 pensent que les technologies digitales jouent un rôle important dans leur modèle d'affaires, bien que 87% des sondés se considèrent comme des «dinosaures» sur le plan numérique.

Or, qui n'est pas présent en ligne n'est pas visible aux yeux des consommateurs! Alors, quels sont les avantages de la digitalisation pour une entreprise?

Ils sont nombreux: processus et relation accélérés, abaissement des coûts de production, productivité augmentée, souplesse d'utilisation, mobilité, service personnalisé, offre adaptée, client fidélisé.

Cependant, des freins à la digitalisation existent aussi lors du passage aux nouvelles technologies: onéreux et complexe, il fait peur, nécessite des collaborateurs formés, la mise en place de barrières sécuritaires et réglementaires, l'anticipation de risques de piratage, contrefaçons et d'exploitation de données relatives à la sphère privée.

Alors, que faire? Se lancer pour suivre la tendance ou ne rien faire et végéter, voire ne pas survivre face à la concurrence?

Comme dans tout, la mesure et le bon sens sont de mise. Il faut se poser les bonnes questions en amont et respecter les 10 étapes nécessaires à une transition réussie.

1. Poser un diagnostic et faire l'état des lieux de son entreprise (activités, postes-clés, processus, canaux de distribution et de communications clients).
2. Se poser la question de l'utilité d'une transformation et de l'apport potentiel de la numérisation.
3. Fixer les objectifs à atteindre (visibilité clients? Automatisation des processus? Lien facilité avec les fournisseurs? Etc.).
4. Créer une équipe dédiée et formée, en lien avec la hiérarchie et les collaborateurs, les clients et partenaires externes (connaissances interdisciplinaires).
5. Analyser les données et les processus, soit les éléments centraux de la numérisation afin de voir précisément ce qui peut être amélioré.
6. Être attentif au timing d'implémentation (opérer au bon moment, au bon endroit).
7. Ne pas traiter la transformation digitale comme un projet informatique ou technologique. Il s'agit avant tout d'un changement organisationnel, culturel, voire d'état d'esprit et de stratégie dans le traitement, le développement et l'approche commerciale.
8. Avancer de manière prudente et incrémentale, en mesurant l'impact des changements et en commençant par des choses simples: calcul des prix de revient, logiciels d'optimisation des processus, de gestion des relations clients/fournisseurs.
9. Accorder suffisamment de ressources financières, technologiques et humaines pour obtenir une solution tangible et viable.
10. Une fois la transformation effectuée, maintenir et faire évoluer les systèmes tout en formant les équipes en continu.

Au final, il ne faut pas avoir peur du progrès technologique qui a toujours existé à travers les siècles. S'informer, comprendre et se former permet d'intégrer les innovations pour s'adapter à un monde qui évolue et à terme, perdurer sur le marché.