

DSI

Comment accompagner la transformation numérique de votre entreprise

VOLET II : L'OFFRE DE SERVICE DU GROUPE CXP

AVRIL 2016



PACK NUMÉRIQUE : RECHERCHE + CONSULTING

CONTEXTE

Deux tiers des entreprises françaises ressentent l'impact de l'ère numérique comme significatif voire même créant une véritable rupture sur leur secteur d'activité. Pour autant, seulement un tiers (34%) des entreprises a déjà mis en place une stratégie numérique aboutie.

Challenges de la transformation numérique et niveau de préparation - Le challenge majeur de la transformation numérique pour $\frac{3}{4}$ des entreprises françaises consiste à être orientées vers leurs clients. Le deuxième challenge consiste pour les entreprises à se montrer davantage innovantes. Cependant, près d'un tiers des entreprises françaises interrogées ne se sentent pas bien préparées - voire pas préparées du tout - à relever les challenges majeurs de l'ère numérique.

Le nouveau rôle de l'IT - Tous les processus métiers de l'entreprise sont impactés par la transformation numérique – mais les effets sur l'IT sont les plus forts. Le département IT joue un rôle clé dans les décisions d'investissements technologiques qui sous-tendent la transformation numérique. La transformation numérique fait significativement évoluer le rôle de l'IT : l'IT doit moins se concentrer sur les infrastructures et davantage sur comment porter l'innovation dans le modèle d'affaires de l'entreprise, sur comment améliorer les processus opérationnels de l'entreprise et gérer l'information et les données.

Pour réussir la transformation numérique, l'entreprise doit organiser ses efforts autour de deux visions parallèles et complémentaires : la vue ciblée et la vue large. La vision ciblée (**entreprise orientée clients**) se concentre sur la refonte fondamentale et l'optimisation des interactions avec les clients via des canaux numériques. La vision large (**numérisation de l'entreprise**) s'intéresse à l'évolution de toute l'organisation et tous les métiers de l'entreprise.

PACK NUMÉRIQUE

Nous accompagnons les entreprises face au challenge de la transformation numérique grâce à un produit unique combinant RECHERCHE et CONSULTING :

- ① **Un abonnement à notre recherche sur le numérique** : à travers des études, des enquêtes de marché, des cas utilisateurs ou des notes de recherche, nous apportons tout au long de l'année une réponse aux principales problématiques qui mobilisent les DSI au sujet la numérisation ainsi que de la transformation numérique de l'entreprise.
- ② **Un atelier (workshop) du numérique** d'une demi-journée, réalisé auprès de vos équipes et présentant la vision du Groupe CXP de la transformation numérique, son périmètre, ses enjeux, les tendances de ce marché, les impacts sur votre secteur d'activité et la formulation des bonnes pratiques pour votre entreprise.

① LA RECHERCHE SUR LE NUMÉRIQUE : POUR RESTER L'EXPERT

Chacun de nos documents de recherche est une réponse à l'une des préoccupations du DSI. Ils traitent des questions posées au DSI par la transformation numérique. Soit pour des sujets le concernant, soit pour des sujets concernant ses métiers et pour lesquels il doit apporter une réponse. Notre recherche porte sur les deux volets complémentaires et indispensables que sont l'**entreprise orientée clients** et la **numérisation de l'entreprise** (cf. DSI, comment accompagner la transformation numérique de votre entreprise. volet I).

	IT & DSI	Gouvernance & Stratégie	Métiers en contact clients	Opérations	Métiers supports	Numérisation de l'entreprise	Entreprise orientée clients	Etudes	Analyses de pratiques	Dossiers de recherche
THE BI SURVEY 15: BEST PRACTICES - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE			●		●		●	●	●	
BI TREND MONITOR 2016 - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE		●	●				●	●		
DATA SCIENTIST IN IOT - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●	●					●	●		
IT VENDORS' NEED FOR CHANGE: DIGITIZATION REQUIRES TRANSFORMATION - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●	●					●	●		
METTRE EN PLACE SA STRATEGIE DE TRANSFORMATION NUMERIQUE - MARKET INSIGHT - FRANCE	●				●		●	●		
DOSSIER DE RECHERCHE - RELATION CLIENT - MOBILE, SOCIAL, IOT, BIG DATA, ANALYTICS, CLOUD ET CRM SYNCHRONISE : LES OUTILS DU SUCCES POUR L'ENGAGEMENT CLIENT	●				●		●			●
DOSSIER DE RECHERCHE - BUSINESS INTELLIGENCE - TENDANCES 2016	●				●		●			●
CYBER SECURITY & BIG DATA - MARKET INSIGHT - FRANCE	●			●	●		●	●		
INFRASTRUCTURE AS A SERVICE (IAAS) - MARKET INSIGHT - FRANCE	●			●	●		●	●		
DIGITAL TRANSFORMATION: HOW SHOULD SOFTWARE PROVIDERS MOVE FORWARD? - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●			●	●		●	●		
DOSSIER DE RECHERCHE - BUSINESS INTELLIGENCE - TIRER PARTI DES OUTILS DE DATA VISUALISATION DANS UN CONTEXTE DE TRANSFORMATION DIGITALE	●				●		●			●
DOSSIER DE RECHERCHE - RELATION CLIENT - TIRER PARTI DE LA DIMENSION SOCIALE DU CRM DANS UN CONTEXTE DE TRANSFORMATION DIGITALE	●				●		●			●
SAP AND DIGITAL TRANSFORMATION - MARKET INSIGHT - FRANCE	●			●	●		●	●		
DIGITAL WORKPLACE AS A HOLISTIC DESIGN AND SERVICE CONCEPT - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●	●		●	●		●	●		
L'APPORT DE L'INTERNET DES OBJETS A LA SANTE CONNECTEE - MARKET INSIGHT - FRANCE			●				●	●		
BUSINESS INTELLIGENCE IN FRENCH ENTERPRISES: BENEFITS, DEPLOYMENTS, CURRENT TRENDS AND CHALLENGES - MARKET INSIGHT - FRANCE	●	●	●				●	●		
HOW MOBILITY, CLOUD AND ANALYTICS WILL IMPACT BUSINESS APPLICATIONS-RELATED C&SI SERVICES - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●	●		●	●		●	●		
DIGITAL TRANSFORMATION REQUIRES A NEW BREED OF PARTNER - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●			●				●		
INTERNET OF THINGS: POSITIONING STRATEGIES OF TECHNOLOGY, SOFTWARE AND SERVICE VENDORS - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●	●		●				●		
CLOUD SERVICES PROVIDER LANDSCAPE & ECOSYSTEM - MARKET INSIGHT - FRANCE	●			●			●	●		
DOSSIER DE RECHERCHE - RELATION CLIENT - LA BI AU SERVICE DE L'EXPERIENCE CLIENT	●				●		●			●
SAAS ADOPTION BY DIFFERENT INDUSTRY VERTICALS - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE		●		●	●		●	●		
INSURANCE - MARKET INSIGHT - FRANCE	●	●	●					●		
BI SCORE: ENTERPRISE-WIDE BI PLATFORM DEPLOYMENTS - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●		●				●	●		
HOLISTIC CUSTOMER EXPERIENCE IN THE DIGITAL AGE	●		●				●		●	
OMNICHANNEL RETAIL IN EUROPE - INFOGRAPHIC	●		●				●		●	
OMNICHANNEL RETAIL IN EUROPE - STRATEGIES, CHALLENGES & MEASURING SUCCESS	●		●				●		●	
INDUSTRY 4.0 AND COLLABORATION - MARKET INBRIEF - WORLDWIDE	●	●	●	●	●		●			●
THE SAAS MARKET BY APPLICATION SEGMENT - MARKET INSIGHT - WORLDWIDE	●			●	●		●	●		

② L'ATELIER TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES : POUR ÊTRE VRAIMENT ORIENTÉES CLIENTS

La transformation numérique décrit l'adaptation d'une entreprise qui redéfinit sa proposition de valeur, sa stratégie, son modèle opérationnel et ses technologies, pour être « orientée clients », c'est-à-dire proposer à ses clients une expérience cohérente sur l'ensemble des canaux d'interaction ou de vente avec ceux-ci. **Pour vous préparer et identifier les problèmes et opportunités propres à votre entreprise**, pendant une demi-journée, nos consultants spécialisés abordent avec vous vos perspectives marché, secteur et entreprise.

OBJECTIFS DE L'ATELIER

Perspective marché	Perspective secteur	Perspective entreprise
Vous fournir la vision de la transformation numérique, son périmètre, ses enjeux et les tendances de ce marché.	Vous offrir une bonne compréhension des impacts de la transformation numérique sur votre secteur d'activité en combinant la recherche du Groupe CXP et les interviews d'experts et d'entreprises utilisatrices.	Analyser la numérisation de la chaîne de valeur de votre entreprise. Réfléchir à l'amélioration de la valeur ajoutée de vos offres. Engager une meilleure compréhension des besoins clients. L'objectif final : formuler des bonnes pratiques pour votre entreprise.

METHODOLOGIE

- Réunion de cadrage du sujet et des attendus entre le consultant du Groupe CXP et l'entreprise cliente.
- Préparation du contenu spécifique pour l'entreprise cliente sur la base d'une collaboration entre l'expert de la transformation numérique et l'expert du secteur de l'entreprise.
- Mise à disposition de la présentation en amont du workshop pour échanges et modifications éventuelles.
- Présentation lors de l'événement avec session Q&A possible.
- Mise à disposition du livrable final pour diffusion aux équipes de l'entreprise cliente.