

La digitalisation : une opportunité d'innovation pour les organisations
Internet

Posté par : JulieM

Publié le : 20/3/2013 11:30:00

Tout d'abord, **la digitalisation n'est pas qu'une affaire de document et de flux** d'information entrant ou sortant : les processus métier (ou d'entreprise) sont de formidables vecteurs de digitalisation dès lors que l'on souhaite les automatiser (quand ils sont pertinents).

Alors, les bénéfices de la digitalisation sur plusieurs axes sont évidents, et pas seulement économiques : c'est l'opportunité d'offrir à ses clients de nouveaux services et de créer des différenciateurs business.

Aujourd'hui la technologie répond : de la simple lecture automatique des courriers aux processus sophistiqués de digitalisation, tout est fait pour satisfaire les besoins. D'ailleurs les initiatives de digitalisation abondent dans les entreprises, où chaque métier, service, division ou établissement met en œuvre ses solutions, qui peuvent se révéler malheureusement hétéroclites, divergentes et évidemment incompatibles entre elles.

Mais la situation est loin d'être désespérée : ces informations, bien que sous-exploitées, représentent une véritable opportunité pour les entreprises qui veulent aller de l'avant : sans parler de « Big Data », il est possible de tirer profit de cette manne en imaginant des applications transverses qui vont faire le lien, et finalement « matérialiser » des processus métier innovants et améliorant la qualité du service rendu, que ce soit vers ses clients ou les usagers d'une administration, en direction des fournisseurs et des différents partenaires et in fine, des personnels qui soutiennent au jour le jour la valeur ajoutée à leur organisation.

D'une manière pragmatique, il n'est pas envisageable de tout remettre à plat pour repenser la solution universelle : même si, dans un premier temps, elle pourrait répondre à tous les besoins, il y a fort à parier qu'elle devienne fermée ou obsolète trop rapidement. Il vaut mieux veiller à l'ouverture et à l'évolutivité des solutions déjà en place.

En effet, la question n'est plus de savoir s'il faut acheter des packages ou faire du développement spécifique : il faut les deux. Pourquoi ? Parce qu'il faut garder une capacité d'innovation en exploitant les informations disponibles dans l'entreprise, en ouvrant par exemple de nouveaux services accessibles aux terminaux mobiles maintenant fortement déployés chez les individus et les professionnels, en surfant sur la vague du BYOD.

Finalement, la digitalisation doit être repensée comme un complément de l'existant pour améliorer le cycle de vie des systèmes logiciels : là où un ERP a besoin de longs trimestres pour être déployé, les métiers attendent aussi de pouvoir créer des applications et des processus métier en quelques mois pour répondre aux impératifs business.

Dans cette perspective, la digitalisation sera source de rentabilité et de performance pour les entreprises, confirme **François Bonnet** à Responsable Marketing Produit chez W4