Mettre le client au centre de la Transformation Numérique

Trisotech réunit Stratégies, Design et Technologie pour offrir direction et perspicacité dans l'ère des entreprises numériques.

Digital Enterprise Suite

Visualisez, Innovez, Transformez, Améliorez votre façon de faire des affaires

Où les stratégies prennent vie!

La 4e Révolution Industrielle

À ce point ci, chaque entreprise devrait être à l'affut de la perturbation numérique qui menace(ra) leur existence.

Votre industrie a déjà été perturbée, est en train d'être perturbée ou sera perturbée dans un futur rapproché.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

Tout change rapidement. Le voyez vous?

Les entreprises traditionnelles ne prennent pas en considération à quelle vitesse et à quel point leur marché peut complètement changer.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

Pour prospérer dans un tel marché, les organisations doivent changer leur manière d'attirer et de garder leurs clients, ce qui peut vouloir dire changer la base même de leur modèle d'affaires.

Digital Enterprise Suite

« Évoluer ou mourir »

Cette révolution numérique affecte chaque organisation et chaque industrie.

Certaines industries ont déjà réussi la transition

Transformation numérique

Dx

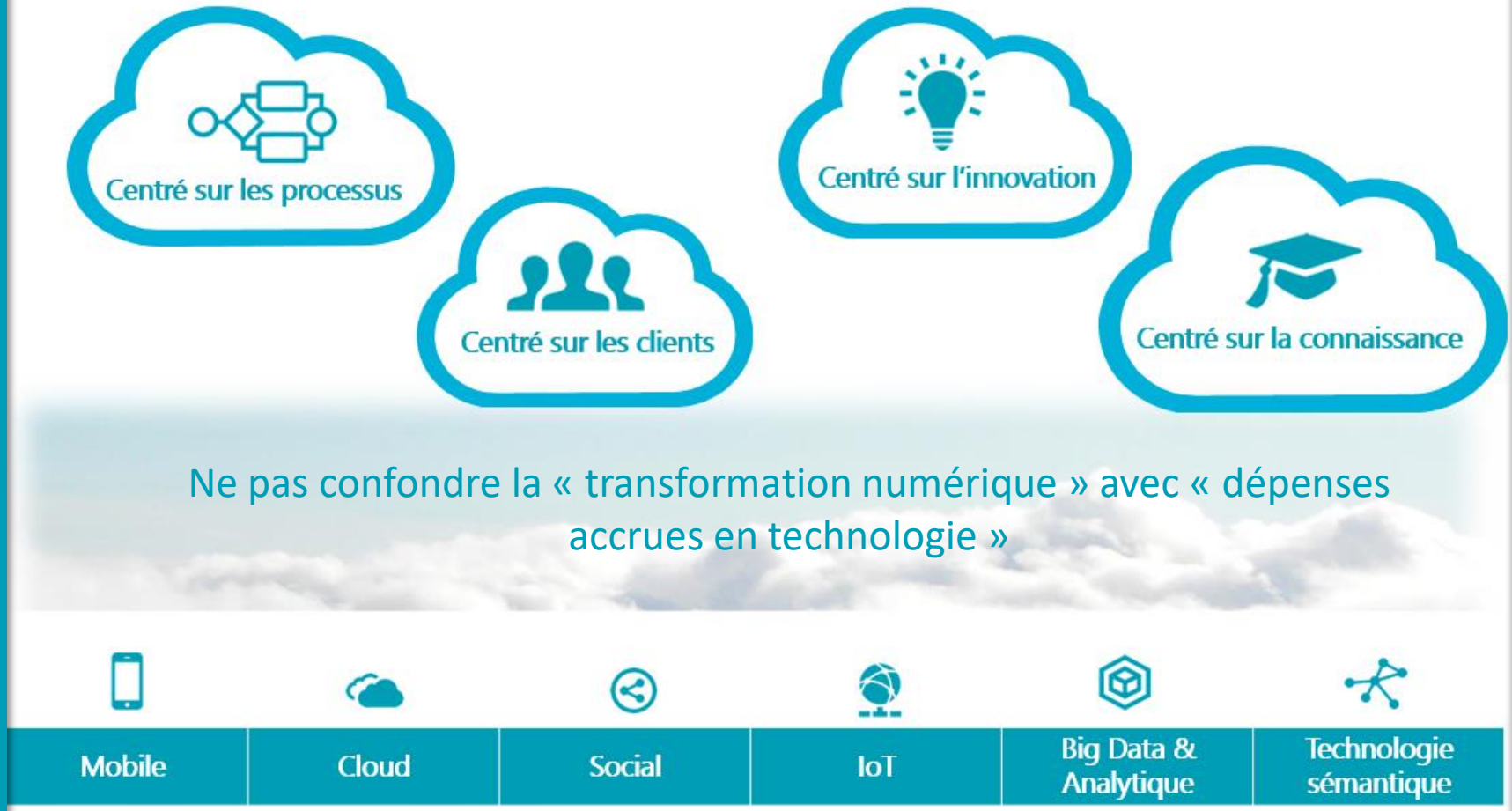
Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

Technologies émergentes

L'intersection de la demande client et de l'avancement rapide des technologies favorise une période d'opportunités et de risques sans précédent pour les organisations.

Digital Enterprise Suite



Digital Enterprise Suite

« Devenir numérique »

Visualiser, Innover, Transformer et Améliorer votre entreprise

Digital Enterprise Suite

Digital Enterprise Suite

Les entreprises font face à de sérieux défis :

- Maîtriser la transformation digitale
- Planification stratégique
- Planification de progiciel de gestion intégrée (ERP)
- Migration d'application
- Rationalisation des opérations
- Découverte et documentation des opérations
- Amélioration continue collaborative
- Gestion de décisions
- Gouvernance, risque et conformité
- Combler le fossé entre les affaires et les TI
- Gestion des changements opérationnels

Les entreprises doivent se transformer, non seulement pour être plus efficaces et efficientes, mais aussi plus agiles dans l'amélioration de l'expérience client.

Comment percevez-vous la transformation digitale?

La plupart des organisations ne pensent qu'en termes d'appareils.

Une entreprise numérique se caractérise par le fait que la technologie de l'information et les logiciels touchent tous les aspects du modèle d'affaires

Digital Enterprise Suite

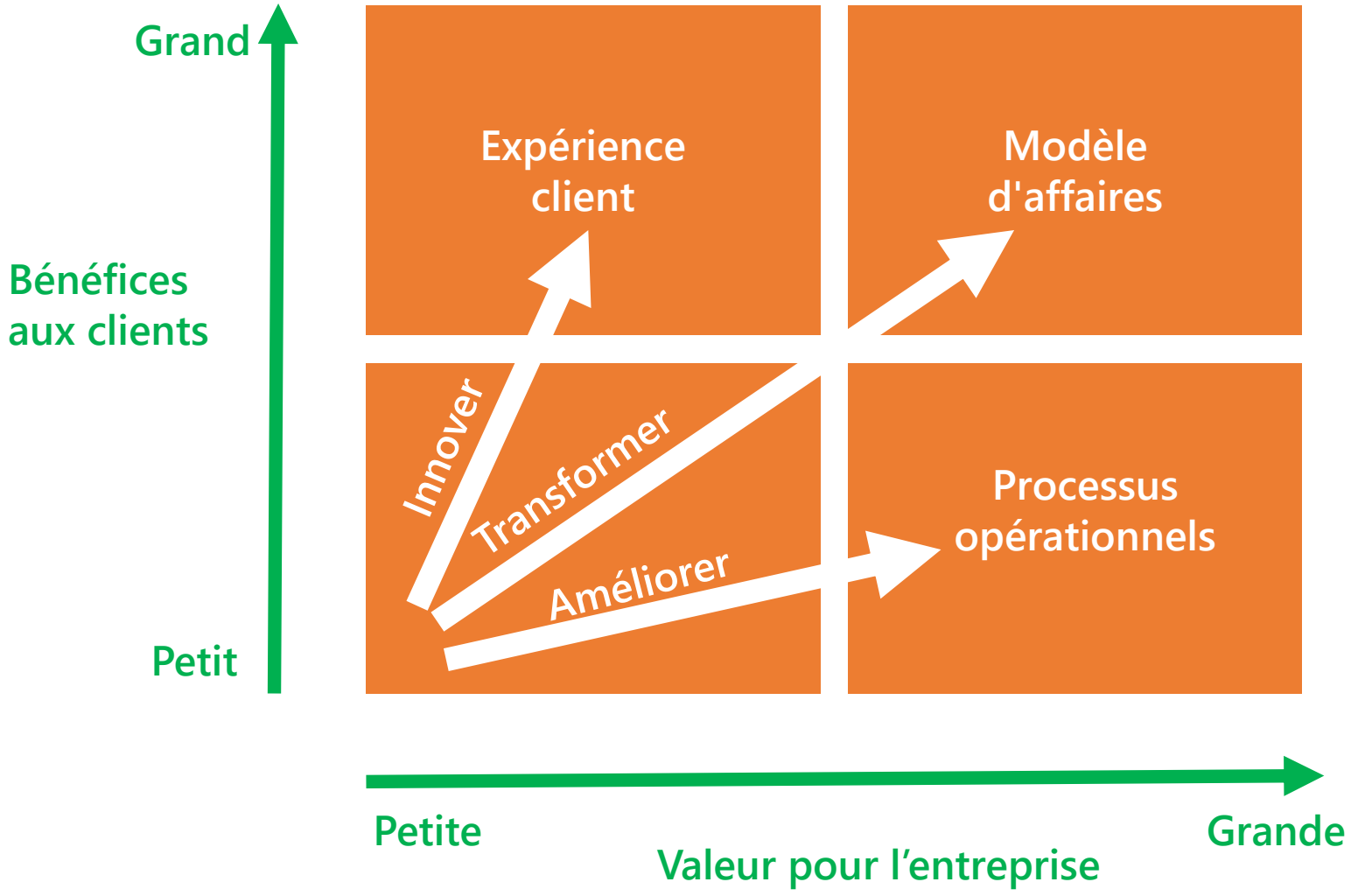
Où les stratégies prennent vie!

Transformation numérique

Il ne s'agit pas de technologie, d'appareils ou d'applications mais bien de comportements (processus et expérience client omnicanal).

Même sur les canaux qui n'existent pas encore.

Digital Enterprise Suite



Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

Focus sur la création de valeur

La création de valeur et de bénéfices pour vos clients doivent guider votre transformation digitale.

Non seulement la valeur ajoutée pour votre organisation.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

De l'extérieur
(Outside-In)

Valeur ajoutée pour le client

Valeur ajoutée pour l'organisation

De l'intérieur
(Inside-Out)

Pour demeurer à l'avant-plan, les organisations doivent revoir les fondations de leur modèle d'affaires; de la stratégie corporative à la gestion opérationnelle.

Digital Enterprise Suite

Alignez vos stratégies à vos opérations

Des normes matures peuvent aider à rendre vos opérations plus efficaces et efficientes.

Mais vous devez également activer l'idéation et la pensée créative.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

Canevas

Analyses

Stratégique → **Pensée Créative**

Pensée Critique ← Opérationnel

Remue-Méninge

Modèles

Tenant compte de la perspective de vos clients et de votre propre organisation.

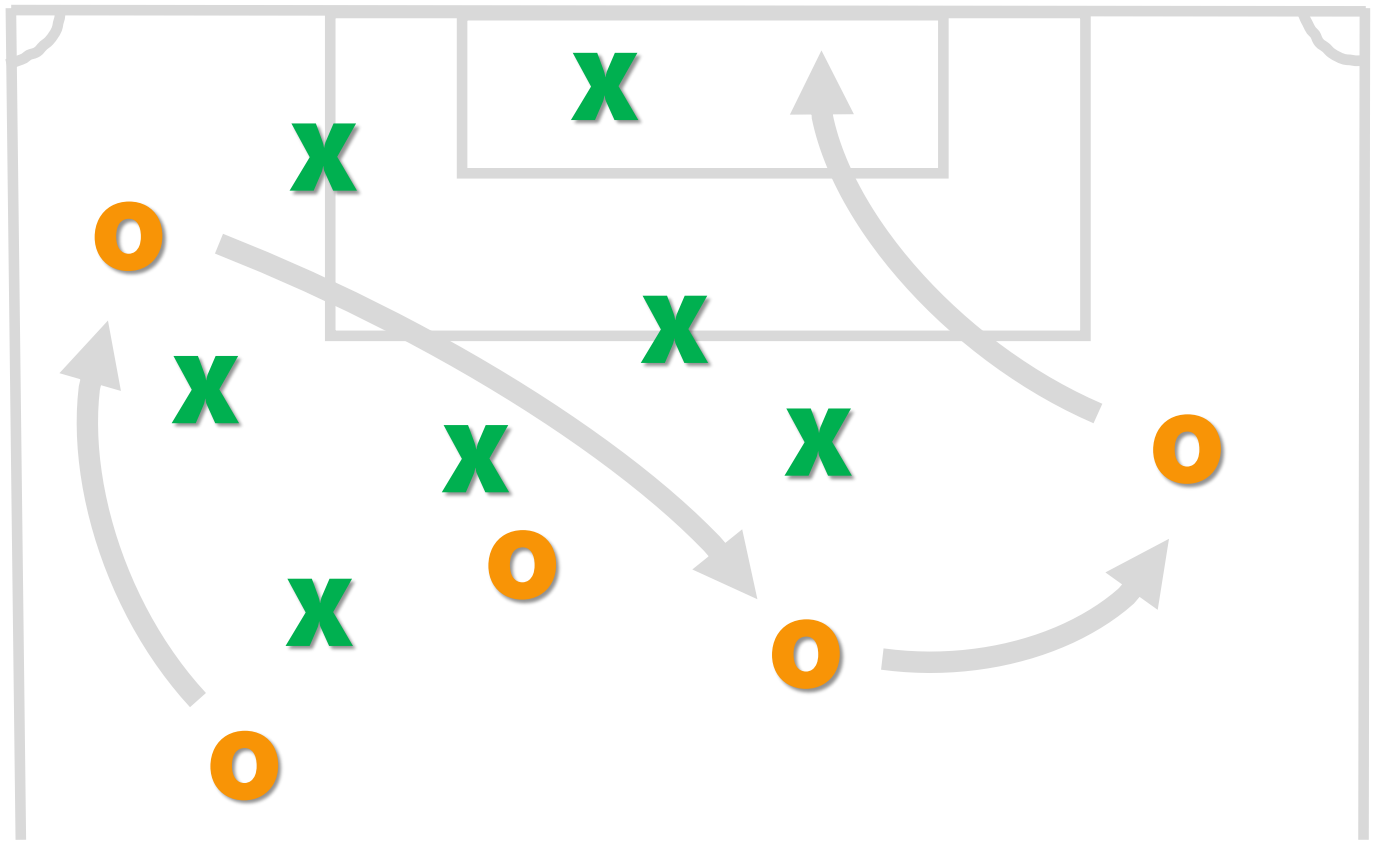
Digital Enterprise Suite

Stratégie numérique

Chaque entreprise doit trouver son propre chemin vers la transformation numérique.

Le succès peut venir de la réinvention d'une industrie, ou simplement, d'un modèle d'affaire traditionnel.

Digital Enterprise Suite



Sans stratégie numérique, une entreprise peut s'éloigner de ses clients et ne plus être compétitive dans son propre domaine.

Canevas de proposition de valeur

Trisotech réunit Stratégies, Design et Technologie pour offrir direction et perspicacité dans l'ère des entreprises numériques.

Digital Enterprise Suite

Visualisez, Innovez, Transformez, Améliorez votre façon de faire des affaires

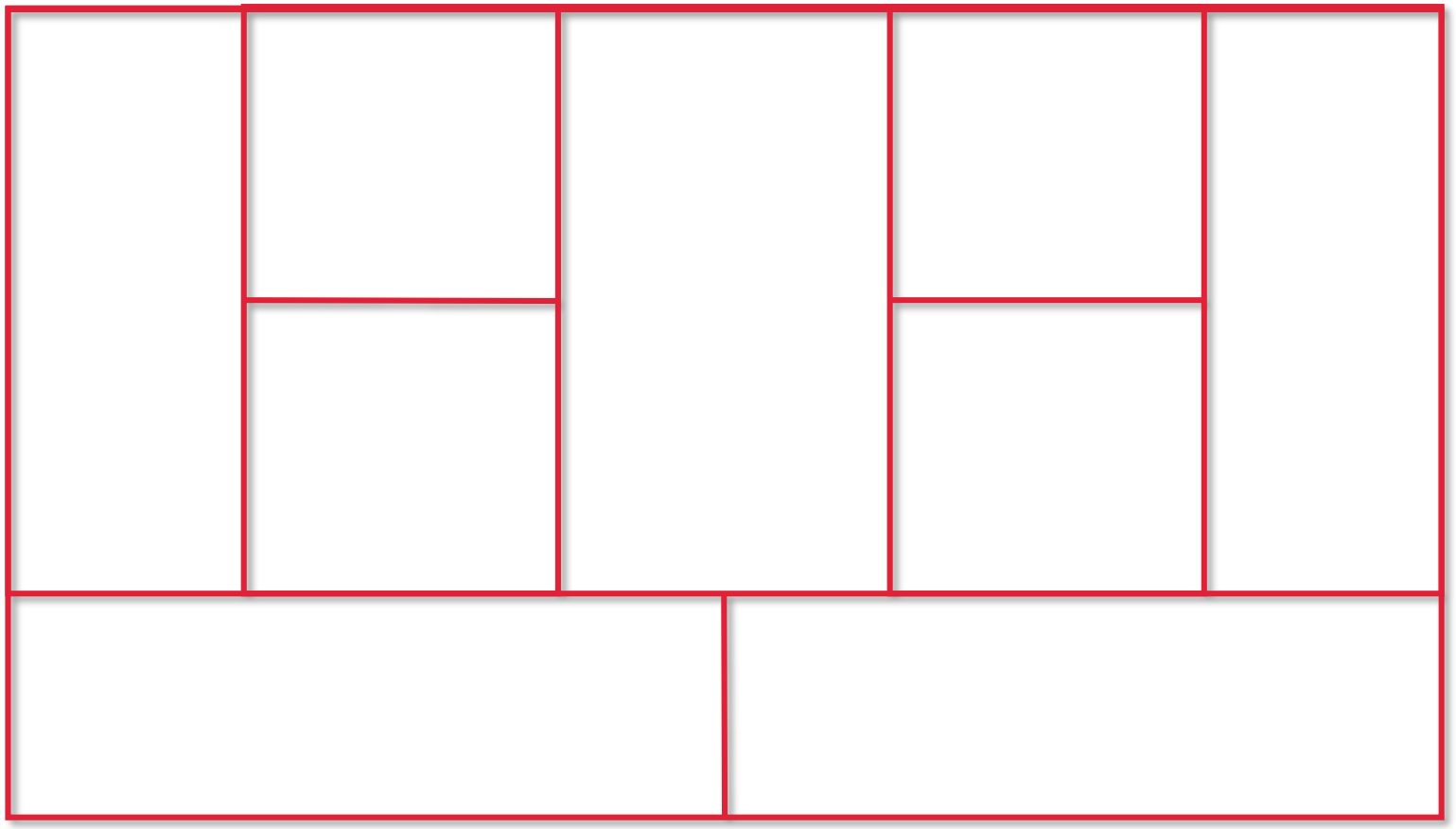
Où les stratégies prennent vie!

Canevas de proposition de valeur

Le canevas de proposition de valeur vous aide à concevoir des produits et des services que les clients souhaitent vraiment en vous aidant à vous concentrer sur ce qui compte le plus pour eux.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!



Canevas de model d'affaires
(Business Model Canvas)

Digital Enterprise Suite

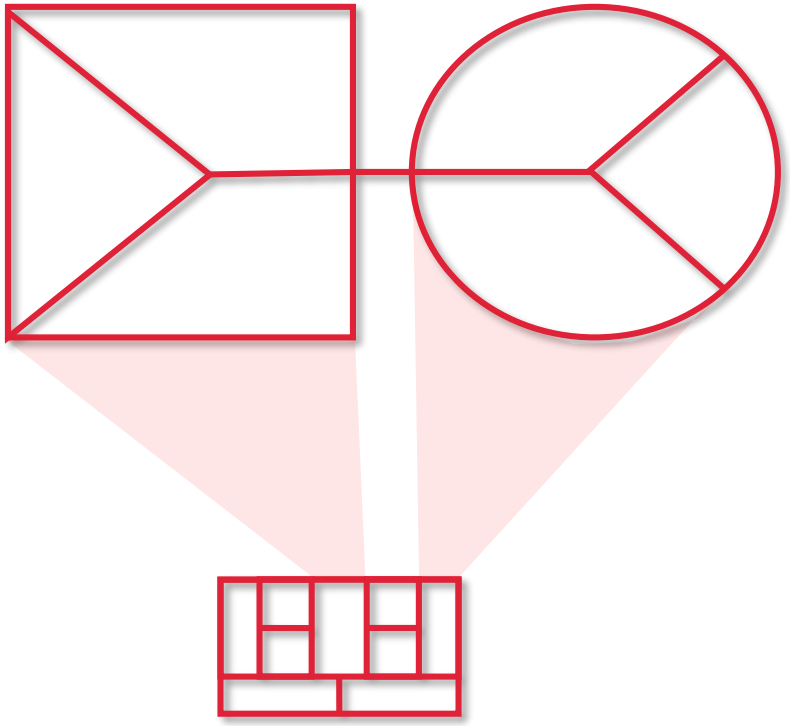
Canevas de proposition de valeur

Le canevas de proposition de valeur vous aide à concevoir des produits et des services que les clients souhaitent vraiment en vous aidant à vous concentrer sur ce qui compte le plus pour eux.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

Canevas de proposition de valeur
(Value Proposition Canvas)



Canevas de model d'affaires
(Business Model Canvas)

Digital Enterprise Suite

Canevas de proposition de valeur

Trisotech
Trisotech.com

Créateurs de gains

- DÉCRIVEZ COMMENT VOS PRODUITS ET SERVICES CRÉENT DES GAINS POUR VOS CLIENTS.
- COMMENT CRÉENT-ILS LES BÉNÉFICES AUXQUELS VOS CLIENT S'ATTENDENT, DÉSIRENT OU QUI LES SURPRENDRAIENT. CELA INCLUT LES UTILITAIRES FONCTIONNELS, LES GAINS SOCIAUX, LES ÉMOTIONS POSITIVES ET LES ÉCONOMIES DE COÛTS.

Produits et services

- LISTE DE TOUS LES PRODUITS ET SERVICES SUR LESQUELS VOTRE PROPOSITION DE VALEUR EST CONSTRUITE.
- QUELS PRODUITS ET SERVICES OFFREZ-VOUS POUR AIDER VOS CLIENTS À SATISFAIRE LEURS BESOINS DE BASE OU À COMBLER UN SENTIMENT DE DEVOIR ACCOMPLI AU NIVEAU FONCTIONNEL, SOCIAL OU ÉMOTIONNEL.

Antidouleurs

- DÉCRIVEZ COMMENT VOS PRODUITS ET SERVICES SOULAGENT LA DOULEUR DE VOS CLIENTS.
- COMMENT ÉLIMINENT-ILS OU RÉDUISENT-ILS LES ÉMOTIONS NÉGATIVES, LES COÛTS ET LES SITUATIONS INDÉSIRABLES, AINSI QUE LES RISQUES QUE VOS CLIENTS POURRAIENT SUBIR AVANT, PENDANT ET APRÈS L'EXÉCUTION DE LEUR TRAVAIL.

Gains

- DÉCRIVEZ LES BÉNÉFICES QUE VOS CLIENTS ESPÈRENT, DÉSIRENT OU QUI LES SURPRENDRAIENT. CELA INCLUT LES UTILITAIRES FONCTIONNELS, LES GAINS SOCIAUX, LES ÉMOTIONS POSITIVES ET LES RÉDUCTIONS DE COÛTS.

Douleurs

- DÉCRIVEZ LES ÉMOTIONS NÉGATIVES, LES COÛTS ET LES SITUATIONS INDÉSIRABLES, AINSI QUE LES RISQUES QUE VOS CLIENTS POURRAIENT SUBIR AVANT, PENDANT ET APRÈS L'EXÉCUTION DE LEUR TRAVAIL.

Rôles/Tâches des clients

- DÉCRIVEZ CE QU'UN SEGMENT CLIENT SPÉCIFIQUE ESSAIE DE FAIRE.
- CELA PEUT ÊTRE LES TÂCHES QU'ILS ESSAYENT D'EFFECTUER ET DE COMPLÉTER, LES PROBLÈMES QU'ILS ESSAYENT DE RÉSOUDRE OU LES BESOINS QU'ILS ESSAYENT DE SATISFAIRE.

Canevas de proposition de valeur

Cinq erreurs à éviter

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

1. Ne pas considérer le canevas de proposition de valeur comme deux blocs de construction distincts
2. Mélanger plusieurs segments clients en un seul canevas
3. Créer votre profil client à travers la lentille de votre proposition de valeur (5Ws)
4. Se concentrer uniquement sur les tâches fonctionnelles (fonctionnelles, sociales ou émotives)
5. Essayer de répondre à tous les douleurs et gains du client du premier coup.

Digital Enterprise Suite

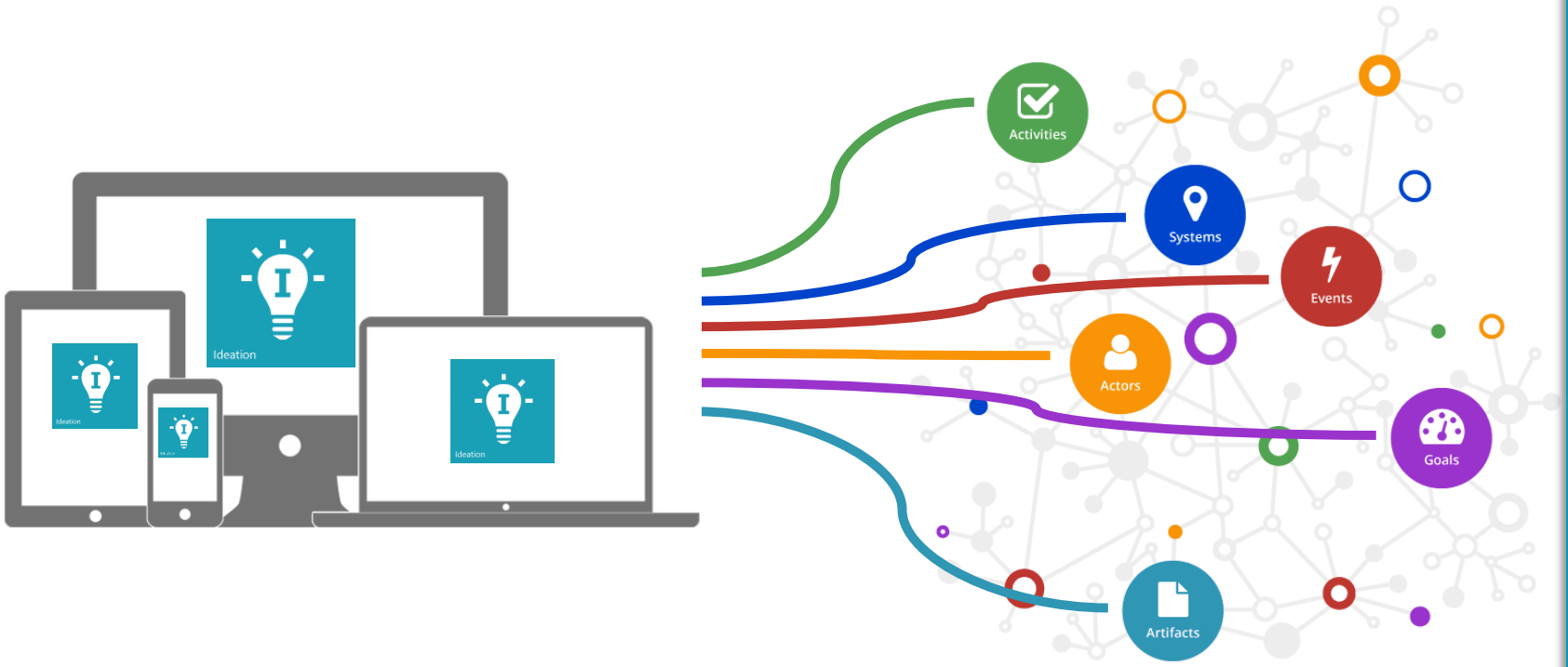
http://blog.strategyzer.com/posts/2015/2/19/5-common-mistakes-to-avoid-when-using-the-value-proposition-canvas

Idéation

Trop souvent, les stratégies existent seulement dans l'esprit des gestionnaires qui dirigent l'organisation.

Vous pouvez grandement augmenter la quantité et la qualité des idées innovatrices pour votre transformation numérique en utilisant les connaissance et idées de tous vos employés.

Digital Enterprise Suite



Mettez à contribution en temps réel des idées innovatrices.

Digital Enterprise Suite

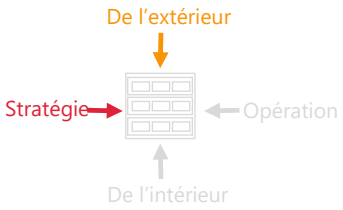
Où les stratégies prennent vie!

Pensée Créative

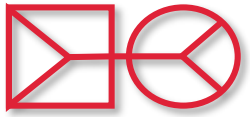
Une meilleure compréhension de vos clients (intimité) va sans aucun doute vous permettre de former et développer des idées qui seront les fondements de votre transformation numérique.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

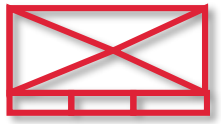


Canevas



Value Proposition Canvas (VPC)

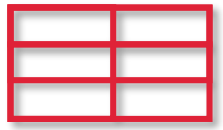
Customer Journey Map (CJM)



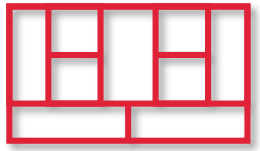
Empathy Map (EM)

Stratégique

Golden Circle (GC)

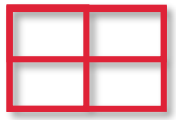


Business Motivation Model (BMM)



Business Model Canvas (BMC)

Remue-méninge



Strengths Weaknesses Opportunities Treats (SWOT)

Des méthodes reconnues et des canevas visuels peuvent vous aider à mieux comprendre vos clients et leurs démarches.

Digital Enterprise Suite

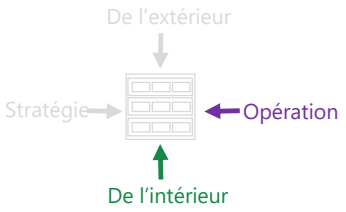
Structure et Amélioration

Mais vous n'allez pas gérer votre entreprise uniquement avec un Customer Journey Map.

Vos opérations doivent être malléables pour devenir tout ce que vous voulez ou, plus important encore, tout ce que vos clients souhaitent.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!



Supplier, Input, Process, Output, Customer (SIPOC)

Case Management Model and Notation (CMMN)

Analyses

Why, Who, What, When, Where, How (HW5)

Value Map (VM)

Business Process Model and Notation (BPMN)

Opérationnel

Balance Score Card (BSC)

Responsible, Accountable, Consulted, Informed (RACI)

Decision Model and Notation (DMN)

Modèles

Il existe des normes reconnues telles que BPMN, CMMN et DMN qui peuvent vous aider à rendre vos opérations plus efficaces et efficientes.

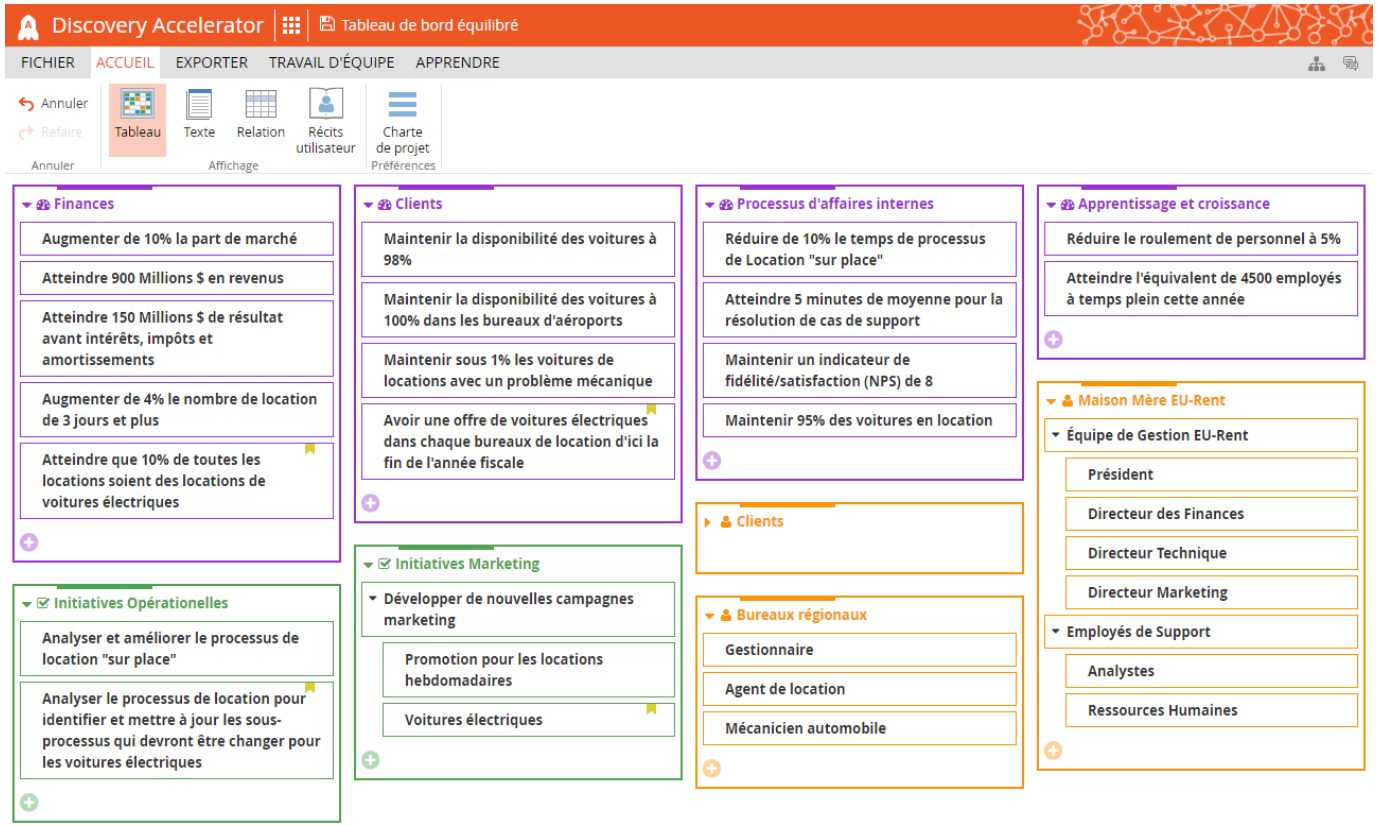
Digital Enterprise Suite

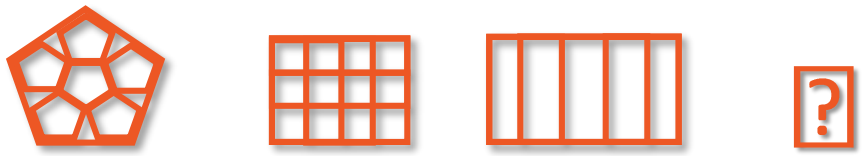
Découverte et analyse

Avant de plonger dans un effort de réingénierie, vous devez comprendre et analyser la situation actuelle.

Plus particulièrement, vous devez spécifier clairement vos objectifs d'affaires, analyser comment ceux-ci sont soutenus par des initiatives et assigner les responsabilités.

Digital Enterprise Suite





HW5 RACI SIPOC BSC

Où les stratégies prennent vie!

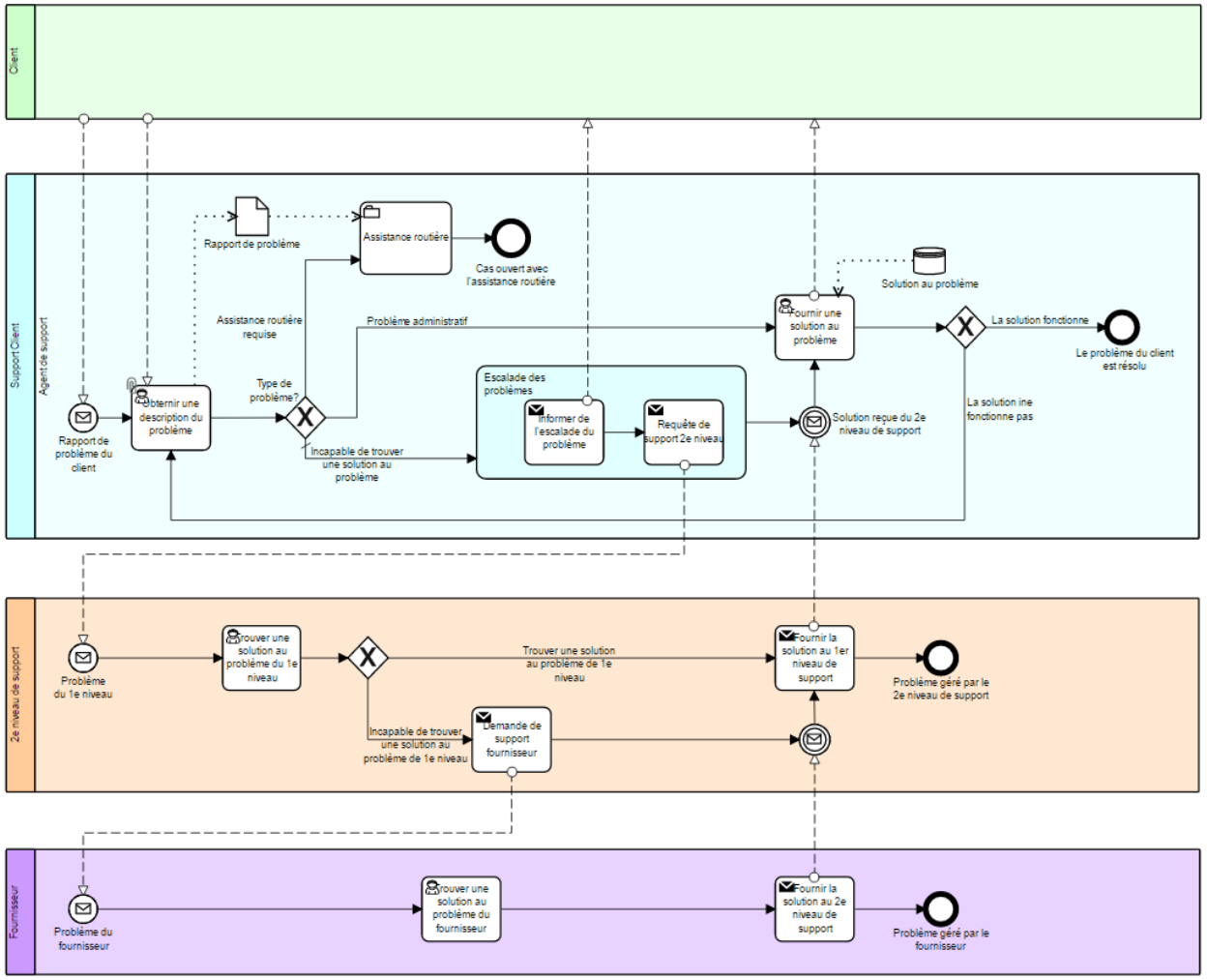
Gestion de processus

Vous pouvez alors commencer à utiliser une norme telle que BPMN pour documenter comment les choses devraient être faites.

Cette approche est parfaite quand l'efficacité et le contrôle est la clé du succès de votre Transformation numérique.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!



BPMN

Le BPMN est un facteur essentiel de la réussite d'une pratique BPM.

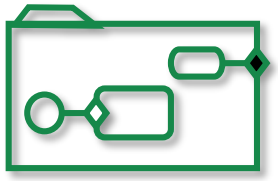
Digital Enterprise Suite

La gestion de cas

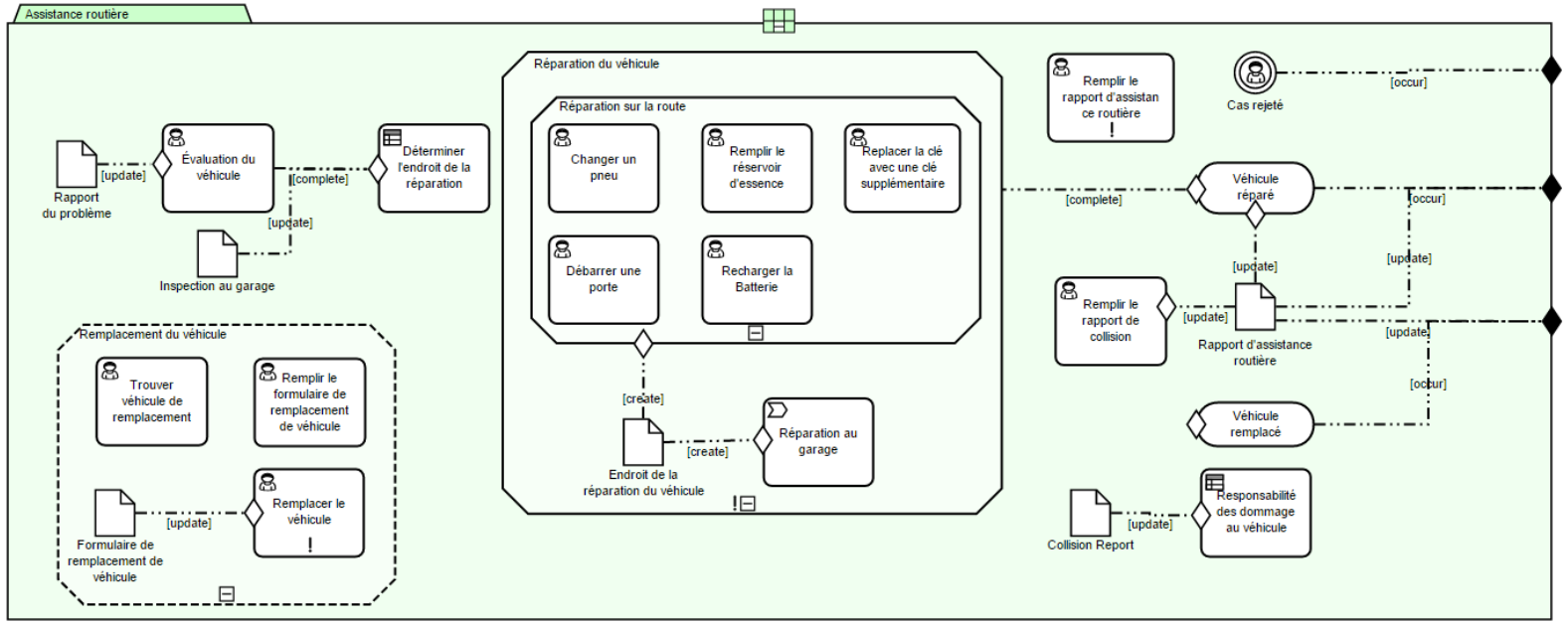
A l'autre extrême, la gestion de cas offre un changement de paradigme pour soutenir le travail à base de connaissances et les processus centrés sur les données.

Le CMMN étant déclaratif par nature il permet des comportements plus dynamiques et émergents

Digital Enterprise Suite



CMMN



CMMN est un facilitateur de la gestion de cas flexible et adaptative.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

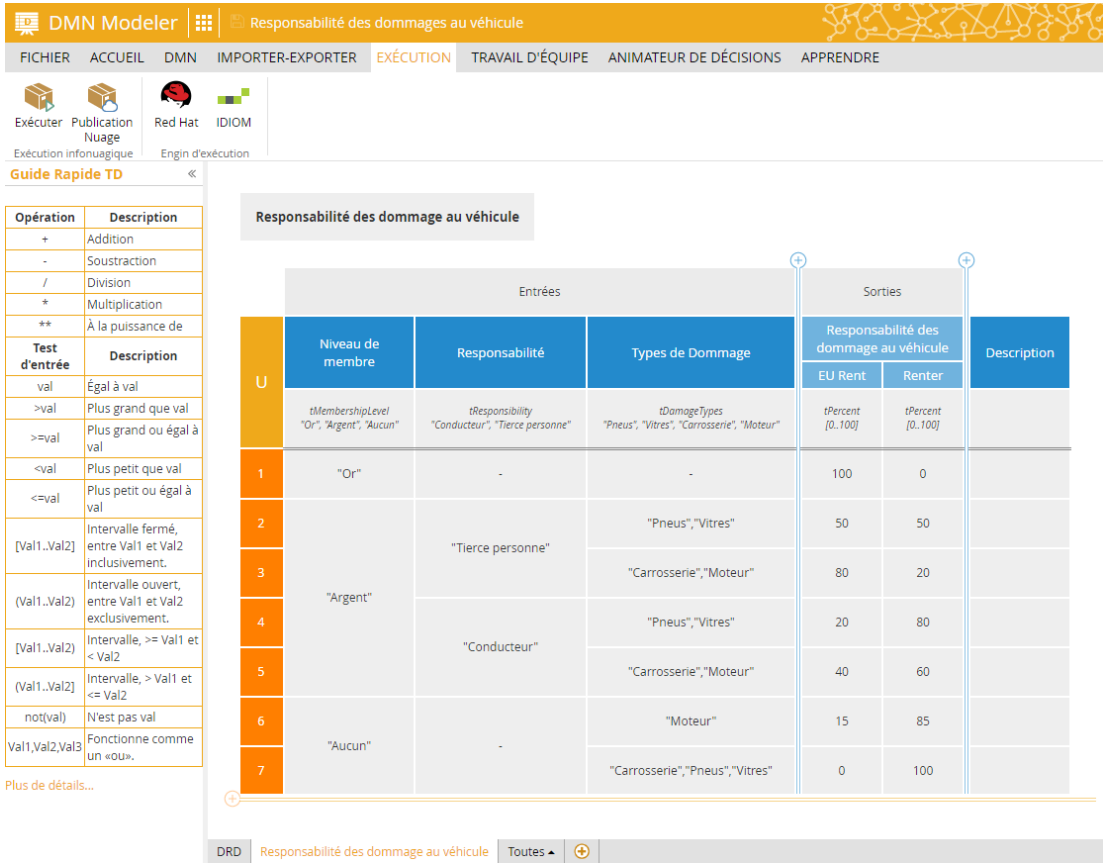
Gestion des décisions d'affaires

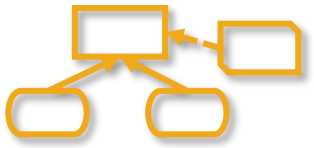
Procédurale ou déclarative, essentielle à vos opérations, est la prise de décision efficace.

DMN augmente l'agilité et l'adaptabilité des organisations en définissant à la fois les exigences d'une décision d'affaires et la logique de celle-ci.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!





DMN

DMN est à la fine pointe de la gestion des décisions d'affaires.

Digital Enterprise Suite

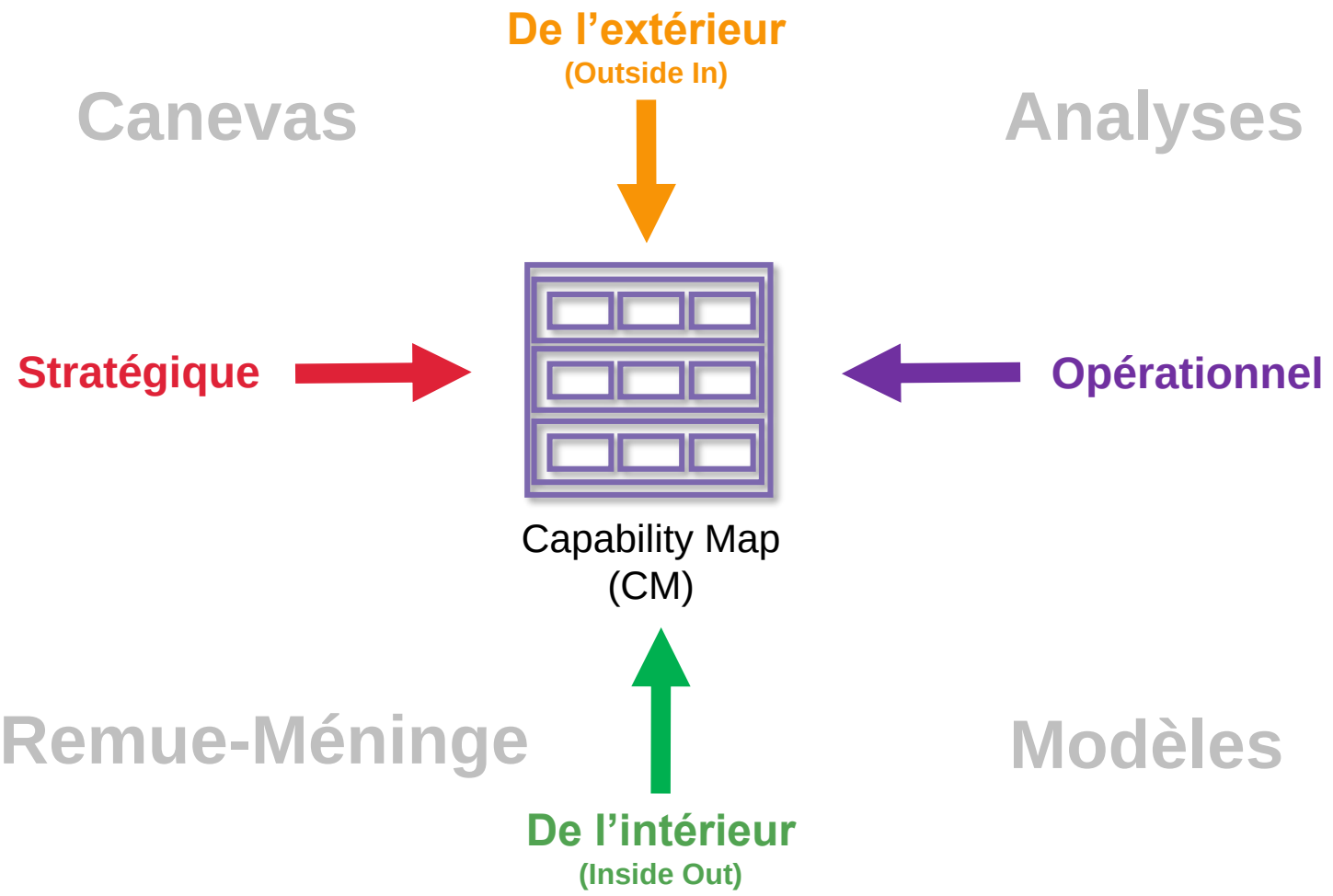
Capacités d'affaires

La jonction entre vos stratégies et vos opérations se nomme capacités d'affaires.

Les capacités d'affaires sont réalisées via les intervenants, les processus, la technologie et l'information.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!



Une fois reconnus, elles peuvent être utilisés dans diverses combinaisons pour atteindre les résultats d'affaires souhaités.

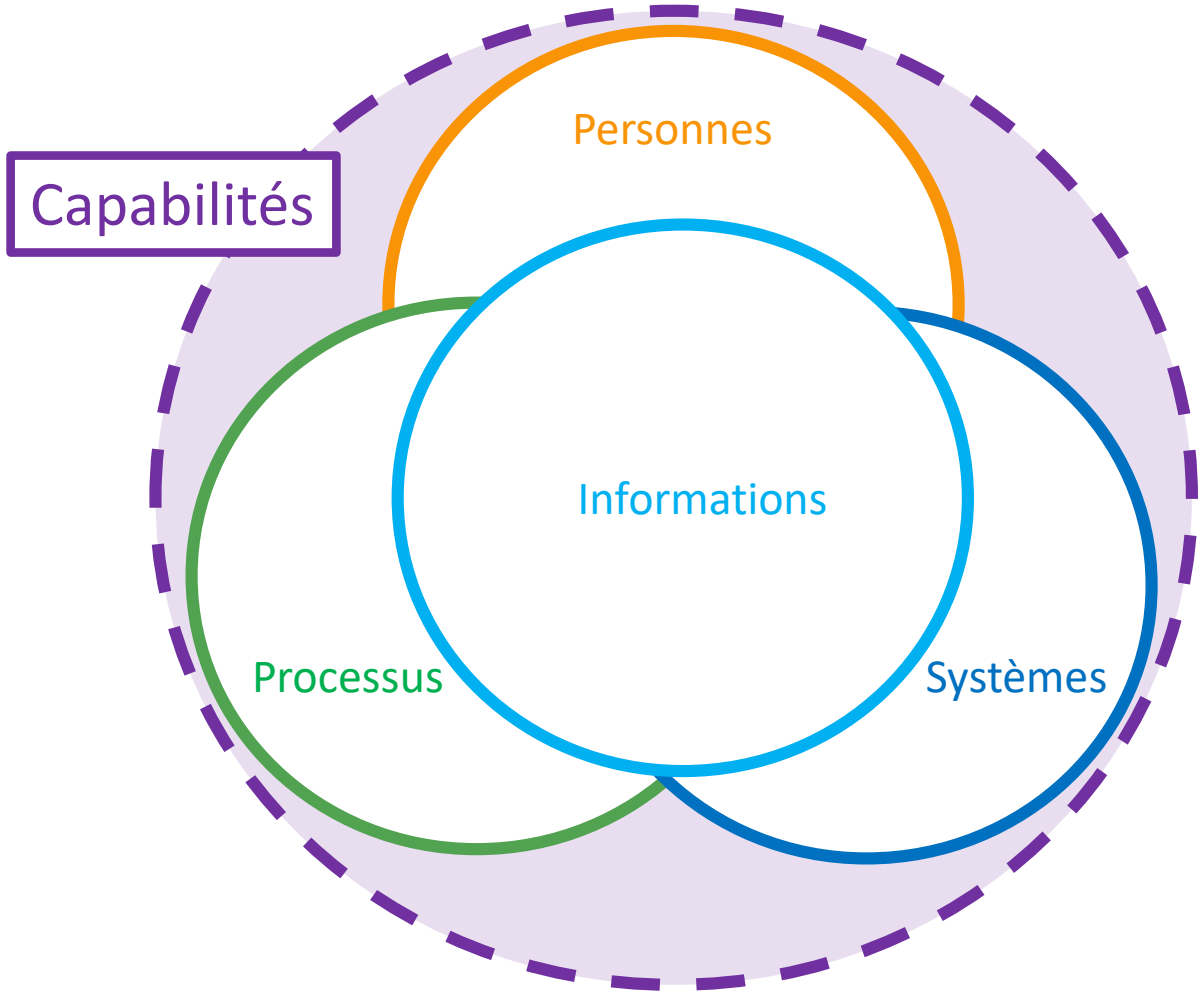
Digital Enterprise Suite

Capabilités d'affaires

Elément de base de l'organisation

Décrit ce que l'entreprise fait.

Résume et encapsule (activé par) les personnes, les processus, les systèmes et les informations.



Digital Enterprise Suite

Capacités d'affaires

Les capacités d'entreprise sont activées par les personnes, les processus, les systèmes (technologie) et l'information.

Digital Enterprise Suite

- Créez des modèles de capacités graphiques compréhensibles par les parties prenantes d'affaires et TI
- Mapper les relations entre les capacités et : les personnes, les processus, les systèmes et l'information
- Catégoriser les capacités stratégiques, de base et de soutien pour aider à gérer les capabilités à réaliser à l'internes et à l'externes
- Évaluer les capacités de l'entreprise via la maturité et les mesures de performance
- Évaluer l'impact des décisions stratégiques et tactiques sur la carte des capacités
- Réaliser la planification des capacités et évaluer les besoins liés aux initiatives futures

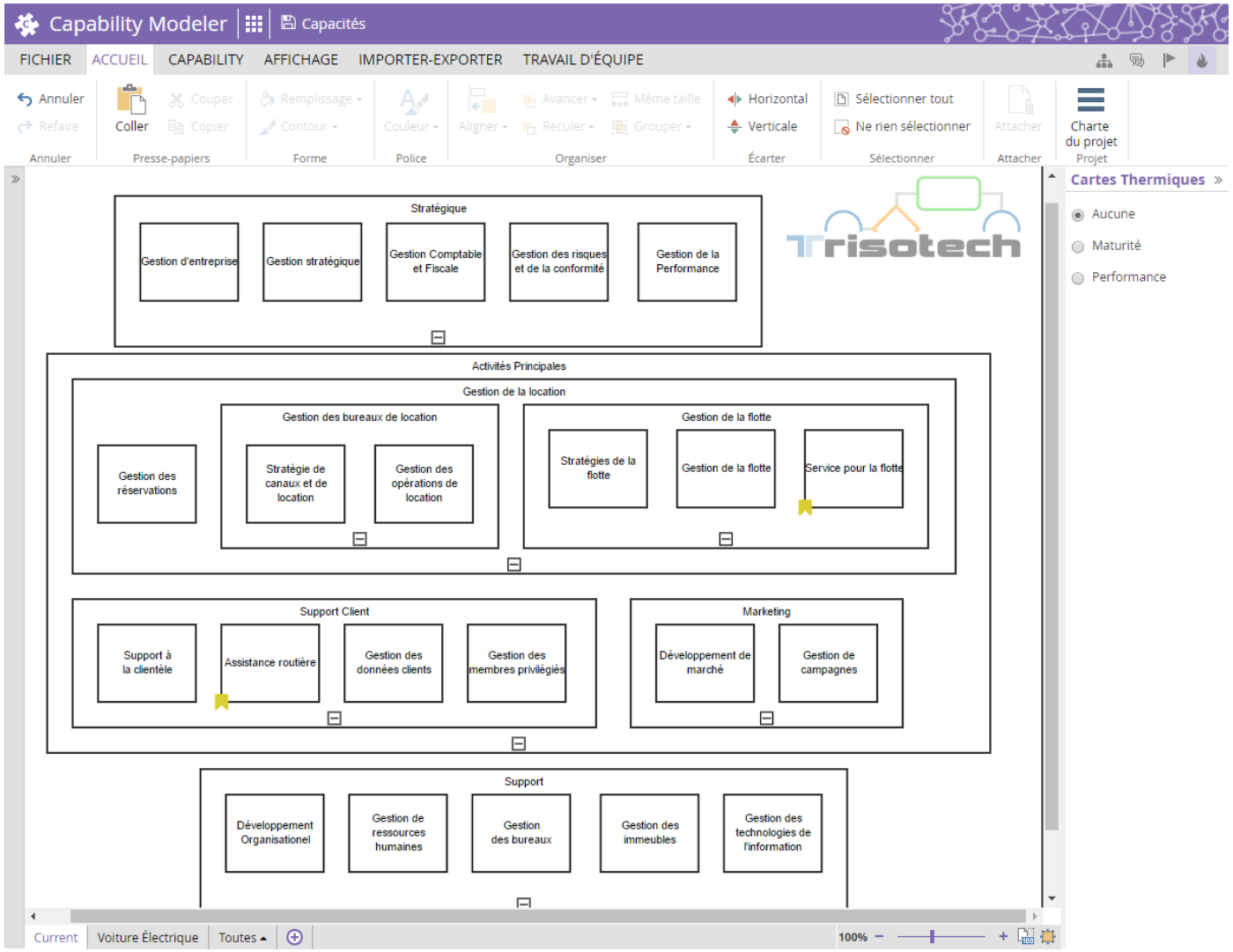
Digital Enterprise Suite

Carte des capacités

Une carte de capacités d'affaires est un artefact clé durant une transformation numérique

Elle informe l'organisation d'un point de vue neutre permettant d'identifier de nouvelles capacités stratégiques nécessaires à votre avenir numérique.

Digital Enterprise Suite

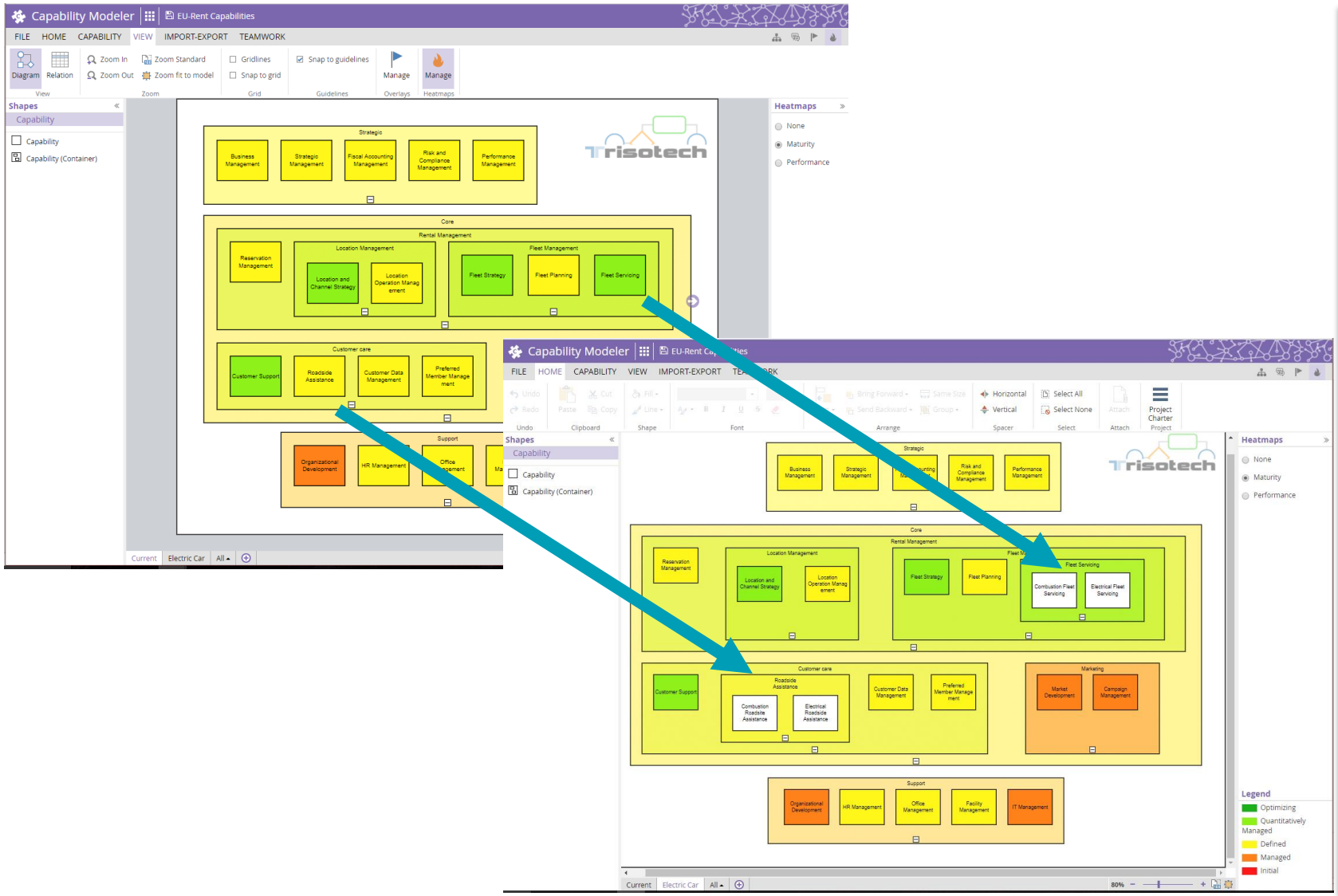


Où les stratégies prennent vie!

Carte des capacités

Identifiez clairement les domaines susceptibles d'être améliorés, transformés ou potentiellement externalisés sur la base de données quantitatives.

Une fois réalisée, la carte offre un plan de transformation en « Stage Gate » simple

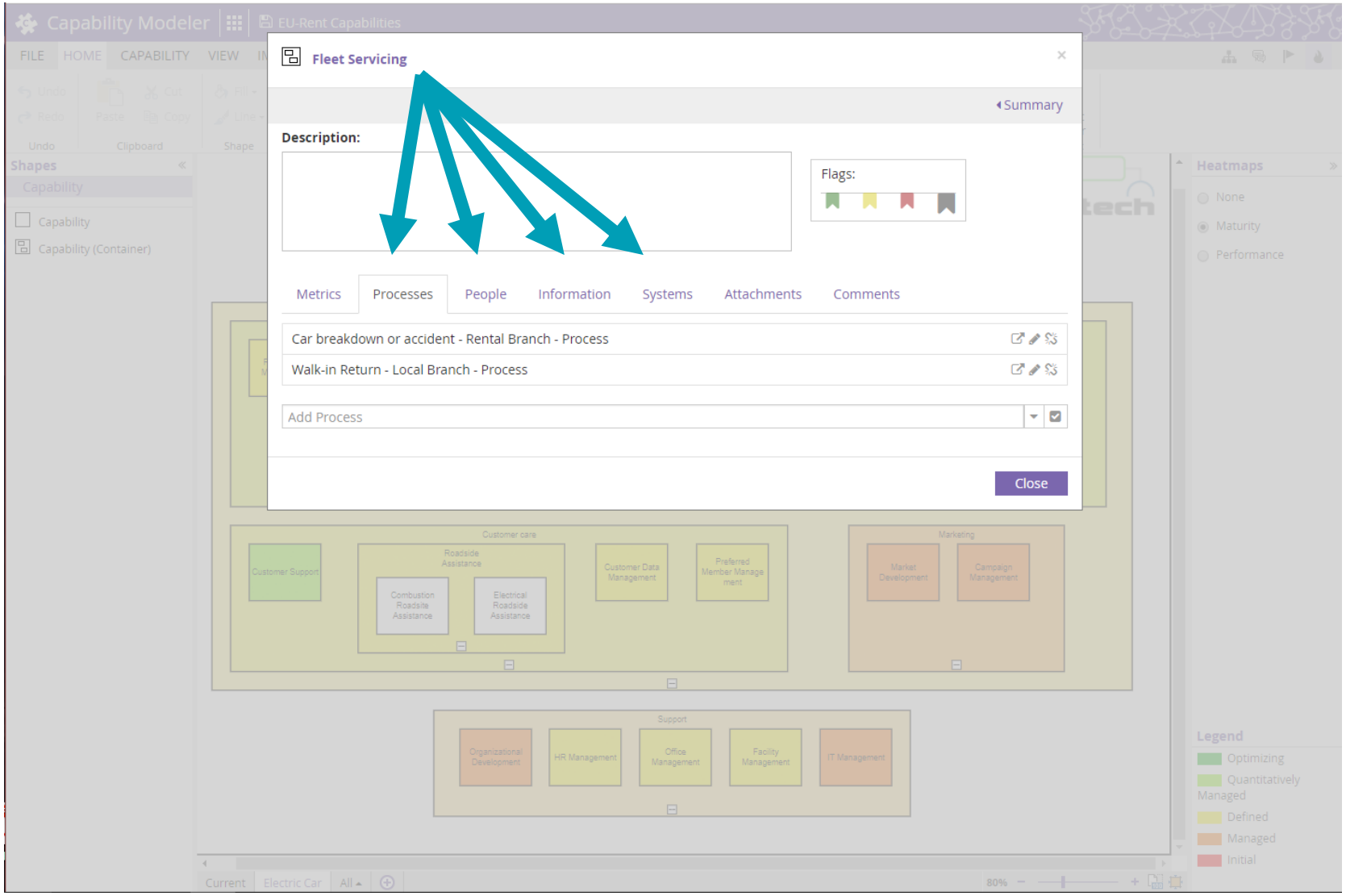


Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!

Carte des capacités

Vous pourrez analyser et comprendre clairement les changements à apporter aux processus, aux personnes, à l'information et aux systèmes.



Digital Enterprise Suite

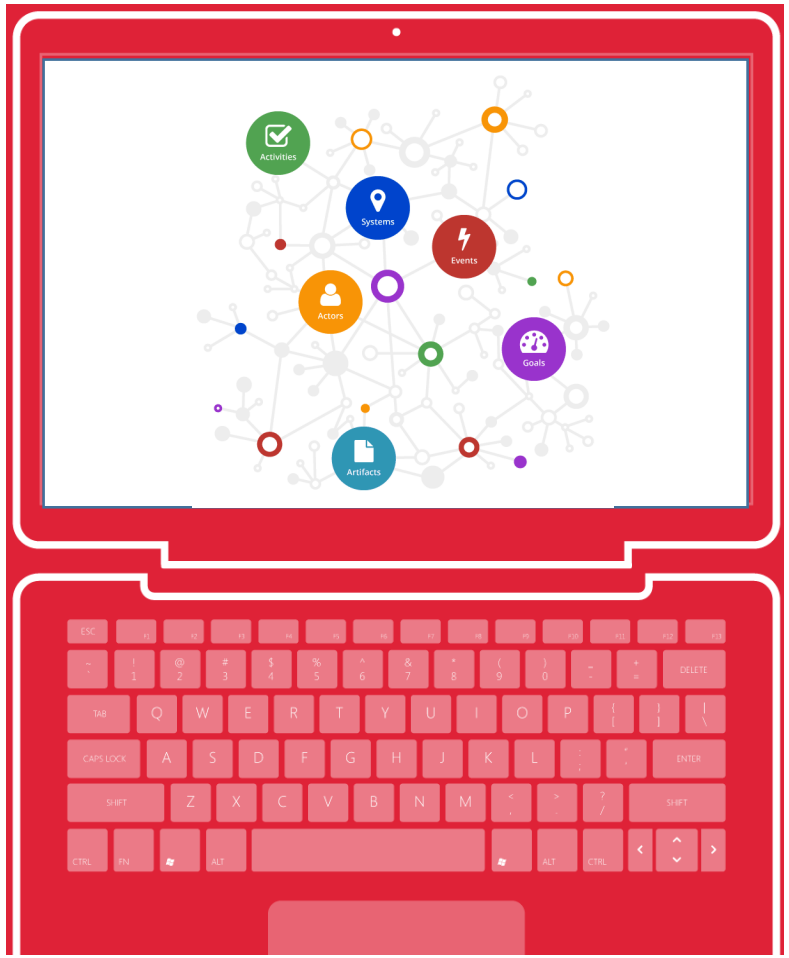
Où les stratégies prennent vie!

La communication est la clé

Vous devez maintenant socialiser comment vous allez réaliser votre transformation numérique.

En socialisant correctement votre stratégie et votre modèle opérationnel vous pouvez réaliser une vision partagée pour le succès de cette transformation numérique.

Digital Enterprise Suite



"You do not change attitudes and mindsets by changing structures, governance, and process; you change attitudes and mindsets through genuine engagement and two-way interaction."

HBR

Closing the Strategy-Execution Gap Means Focusing on What Employees Think, Not What They Do

Un plan de communication est un outil efficace pour atteindre une vision partagée au sein de votre organisation.

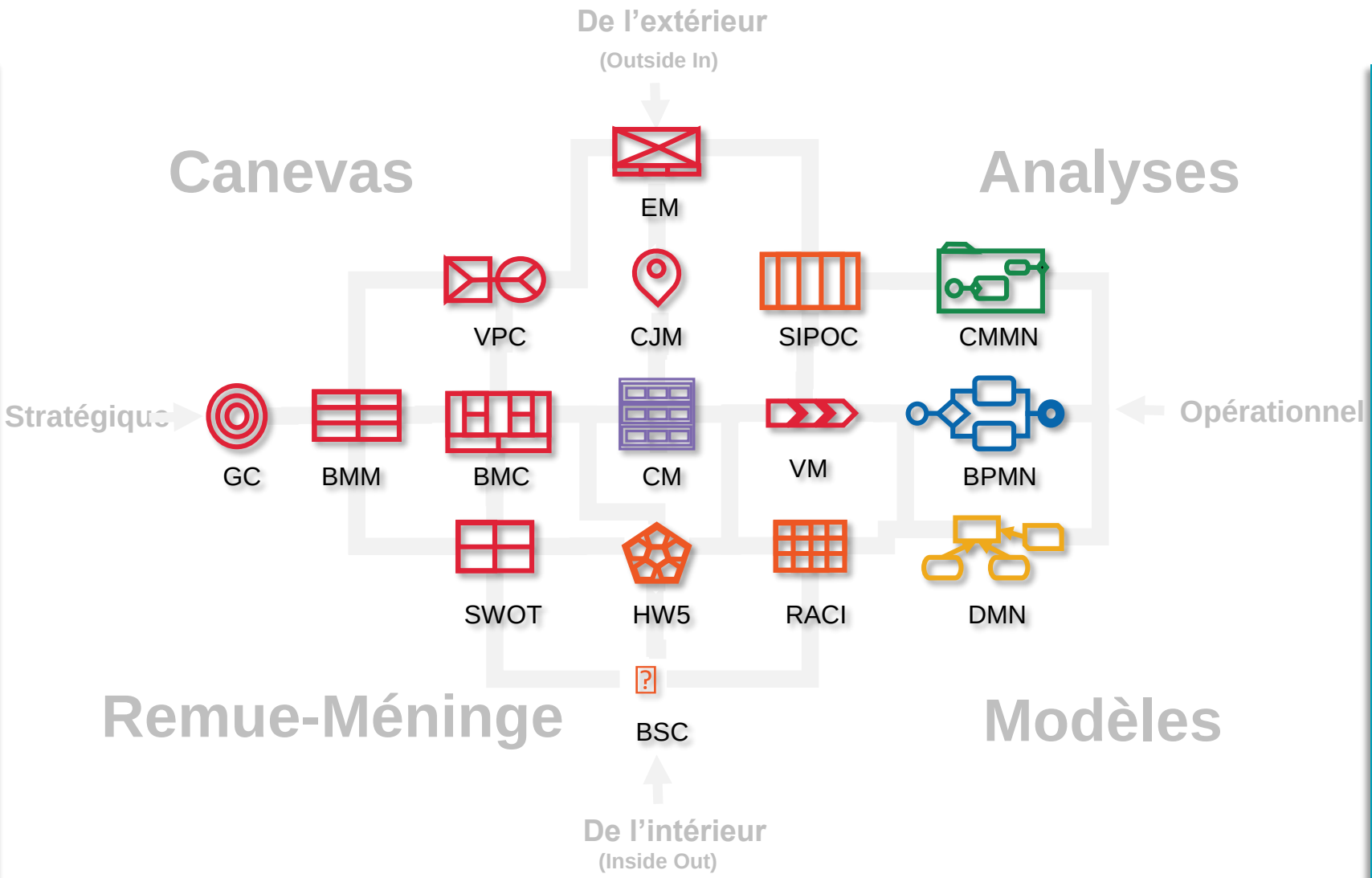
Digital Enterprise Suite

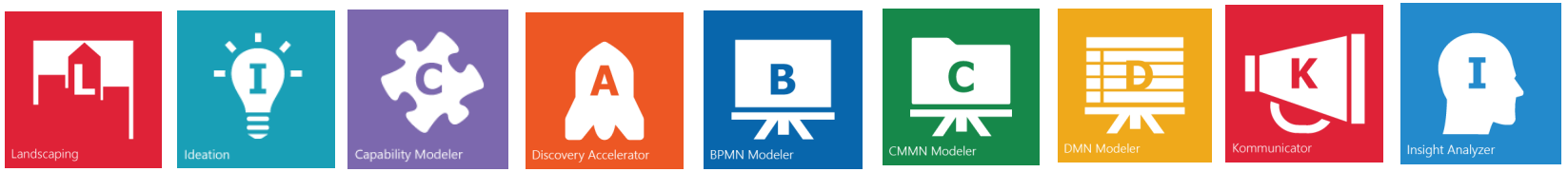
Digital Enterprise Suite de Trisotech

Quelle que soit la voie que vous décidez de suivre pour votre transformation numérique, Trisotech Digital Enterprise Suite offre la collection d'outils logiciels qui assurera votre succès dans cette transformation.

Digital Enterprise Suite

Où les stratégies prennent vie!





Principes de la stratégie numérique

- Assumez qu’une perturbation est éminente (et probablement récurrente)
- Trouvez votre propre voie vers la transformation numérique
- Mettez l'accent sur la création de valeur pour les clients et l'organisation et non la technologie
- Alignez la stratégie et les opérations
- Cherchez la sagesse de votre organisation complète
- Gagnez une compréhension intime du client
- Rendez votre modèle opérationnel malléable
- Utilisez la planification des capabilités d'affaires pour demeurer concentré sur la stratégie de transformation (stage gate)
- Adoptez des normes
- Socialisez votre stratégie numérique et votre nouveau modèle opérationnel pour atteindre une vision partagée au sein de votre organisation

Digital Enterprise Suite