

RÉSUMÉ DU LIVRE BLANC

La transformation digitale au sein des organisations de taille intermédiaire : fonctionnement et mise en œuvre

Par Brian McKenna, directeur des services d'analyse région EMEA et rédacteur en chef de la section applications d'entreprise à Computer Weekly Enterprise Strategy Group

Juin 2023

Abstract

Ce résumé du livre blanc porte sur le caractère inéluctable de la transformation digitale en Amérique du Nord et en Europe de l'Ouest pour les organisations de taille intermédiaire (c'est-à-dire les entreprises comptant entre 100 et 1 000 employés). Il s'intéresse aux moyens par lesquels les prestataires de services et de produits informatiques permettent aux entreprises de taille intermédiaire de mettre en œuvre et de sécuriser cette transformation digitale, de manière graduelle et évolutive, en collaboration avec leurs clients.

Introduction

Si un concours était organisé pour désigner l'expression technologique la plus ambiguë de la dernière décennie, celle de « transformation digitale » aurait de bonnes chances de l'emporter.

Pour bien saisir la valeur réelle de cette expression, il suffit de penser à la forme physique du document imprimé, que celui-ci soit composé uniquement de mots ou bien de mots et de graphiques. Transformer ce document physique en une entité numérique pouvant être partagée extrêmement facilement et reliée par des hyperliens à une multitude d'autres documents est l'essence même du web.

Xerox, ainsi que d'autres fournisseurs similaires, se situent au cœur de cette digitalisation : pas seulement du document, mais aussi de tous les processus d'entreprise qui l'entourent.

La transformation digitale : définition

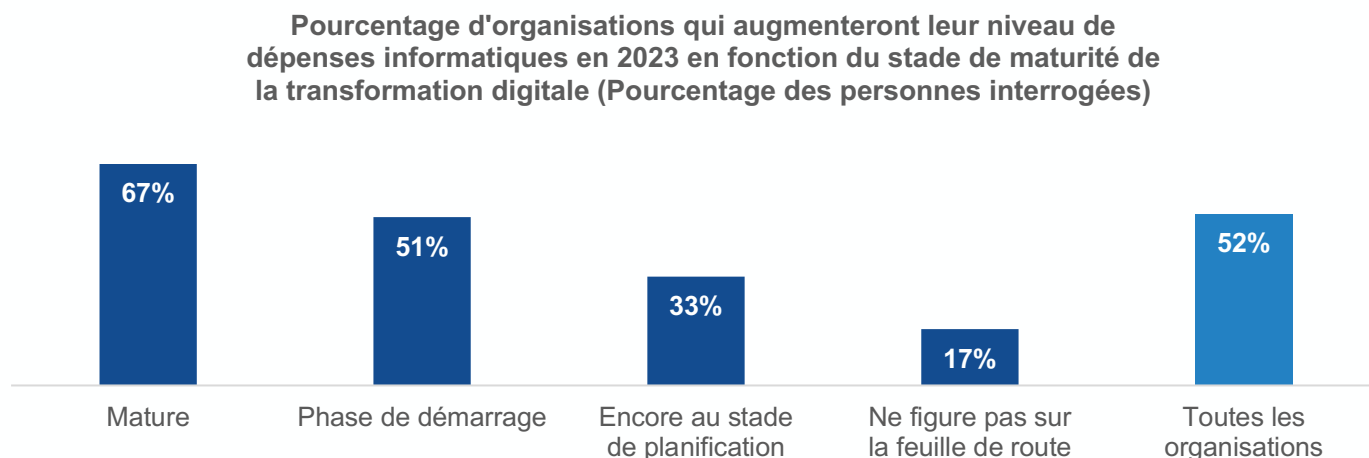
Ce guide TechTarget sur la transformation digitale, définie au sens large comme « l'incorporation de technologies informatiques dans les produits, les processus et les stratégies d'une organisation », propose une présentation complète et approfondie du concept. Comme l'explique son auteur : « **Considérée comme un simple mot à la mode pendant de nombreuses années, la transformation digitale est aujourd'hui palpable et urgente.** » En définitive, la valeur de la transformation digitale réside dans sa capacité à donner aux organisations l'agilité nécessaire pour rester pertinentes sur leurs marchés ou dans leurs environnements.

Données sur la transformation digitale en 2023

Comme l'indique une enquête réalisée par Enterprise Strategy Group sur les intentions de dépenses technologiques pour 2023, bien que celles-ci ralentissent en raison de la conjoncture macroéconomique mondiale, nous nous attendons à ce que les organisations les plus avancées sur le plan digitale, toutes tailles confondues, maintiennent et augmentent leurs investissements (voir figure 1) : ainsi, c'est plus de la moitié des organisations qui devraient augmenter leurs dépenses en produits et services informatiques en 2023.¹ Parmi les 742 personnes qui ont répondu à l'enquête, 37 % appartenaient à des organisations employant de 100 à 999 personnes, et la majorité (57 %) à des organisations comptant moins de 2 500 employés.

¹ Source : Rapport d'étude Enterprise Strategy Group, [2023 Technology Spending Intentions Survey](#), novembre 2022.

Figure 1. La plupart des organisations prévoient d'augmenter leurs investissements dans la transformation digitale



Source : Enterprise Strategy Group, une division de TechTarget, Inc.

D'après ce rapport d'étude, « le renforcement de la cybersécurité est la raison la plus souvent citée par les entreprises pour motiver leurs dépenses technologiques en 2023. S'ensuivent trois démarches liées à la transformation digitale et d'entreprise : l'amélioration de l'expérience client, la mise en place d'une veille stratégique et d'une connaissance du client en temps réel et l'accroissement de l'automatisation des flux de travail. »

Les organisations continuent d'investir régulièrement dans des programmes de transformation digitale.² Soucieuses d'en « faire plus avec moins », elles voient majoritairement la transformation digitale comme une façon de gagner en efficacité opérationnelle.

Plateformes d'expérience numérique

Les plateformes d'expérience numérique (DXP) constituent un domaine d'intérêt pour les programmes de transformation digitale plus ambitieux, et donnent une idée des voies d'évolution futures. Comme le révèle l'étude récemment réalisée par Enterprise Strategy Group dans ce domaine, la plupart des personnes interrogées (53 %) ont indiqué que leur organisation en était encore aux étapes de planification, de démarrage et de mise en place de leur transformation digitale.³ C'est un domaine qui promet une forte croissance et qui montre bien la direction prise par les entreprises avant-gardistes.

Toujours d'après Enterprise Strategy Group, 30 % des entreprises de taille intermédiaire ont déclaré que l'amélioration de l'expérience digitale fournie par leur organisation était leur première priorité, contre 43 % pour l'ensemble des entreprises sondées. Toutefois, 58 % des entreprises de taille intermédiaire ont affirmé que ce facteur figurait parmi leurs cinq principales priorités, une proportion nettement plus élevée que chez l'ensemble des entreprises interrogées (45 %). De plus, 28 % des entreprises de taille intermédiaire ont lancé entre sept et dix initiatives de transformation digitale au cours des deux dernières années.⁴

Conclusion

Bien que la transformation digitale puisse sembler réservée aux grandes entreprises complexes, les entreprises et organisations de taille intermédiaire ont tout à gagner de projets numériques concrets spécifiquement adaptés à leurs besoins.

² Ibid.

³ Source : Rapport d'étude Enterprise Strategy Group, [Digital Experience Platform Trends](#), avril 2023.

⁴ Ibid.

À en croire les recherches menées par Enterprise Strategy Group, les organisations ne reculent pas devant les programmes de transformation digitale, en dépit d'une conjoncture et d'un environnement économique incertains. L'automatisation est un enjeu majeur, tant au niveau de l'automatisation des processus robotisés que de l'accélération des processus analogiques par la digitalisation.

Si cette constatation s'applique davantage aux grandes entreprises, elle s'avère également pertinente pour les organisations de taille intermédiaire. Comme nous l'avons observé, le service et l'expérience client, ainsi que les DXP, ont une réelle importance pour elles. Les DXP sont un bon indicateur de la transformation digitale dans son ensemble, puisqu'ils se situent à l'extrémité la plus mature de cette activité. Par définition proches du client, ils sont commercialement vitaux. Ils sont également déployés en interne, pour l'expérience des salariés. En tant que tels, ils font partie de la digitalisation de l'expérience des salariés, à qui ils permettent de travailler de n'importe où et à n'importe quel moment. Ce sujet est abordé dans le livre blanc d'Enterprise Strategy Group intitulé *How Partners Can Help Build a Distributed Workforce Strategy* (« Distribution géographique des effectifs : comment les partenaires peuvent-ils contribuer à l'élaboration d'une stratégie ? »).

Dans un rapport d'étude, Enterprise Strategy Group explique que « les projets de transformation digitale sont en plein essor dans la plupart des organisations, et l'amélioration de l'expérience digitale en constitue la plupart du temps un élément essentiel. Désormais, celle-ci est en effet une priorité absolue pour les entreprises et entraîne des investissements dans des technologies associées telles que les plateformes d'expérience numérique (DXP) ». ⁵ C'est néanmoins un domaine dynamique, et il reste encore beaucoup à faire. L'étude précise également : « Bien que des initiatives de transformation digitale soient en cours depuis des années dans de nombreuses organisations, moins de la moitié de ces dernières se considèrent matures dans ce domaine, tandis que d'autres sont encore en train de mettre en œuvre et d'exécuter diverses initiatives (ou commencent tout juste à le faire). » Comme nous l'avons souligné, 58 % des entreprises de taille intermédiaire ont déclaré que l'amélioration de l'expérience digitale fournie par leur organisation figurait parmi leurs cinq principales priorités pour 2023. ⁶

En définitive, la transformation digitale consiste à donner aux gens, en coordination avec la technologie et les processus, les outils nécessaires pour effectuer leur travail où qu'ils se trouvent, en éliminant les obstacles tels que les silos de données ou que les barrières linguistiques. Par ailleurs, au niveau de la stratégie de l'entreprise, une transformation digitale continue et permanente permet de rester agile face à l'évolution de l'environnement économique et aux défis qui se posent sur le marché. Ce constat est inéluctable.

Prochaines étapes

Contactez-nous, votre partenaire Xerox, pour discuter de vos besoins et de vos projets en matière de transformation digitale.

Pour lire le livre blanc dans son intégralité (en anglais uniquement), cliquez [ici](#).

©TechTarget, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. TechTarget et le logo TechTarget sont des marques commerciales ou des marques déposées de TechTarget, Inc. et sont enregistrées dans des juridictions du monde entier. Les autres noms et logos de produits et de services, incluant BrightTALK, Xtelligent et Enterprise Strategy Group, peuvent être des marques déposées de TechTarget ou de ses filiales. Toutes les autres marques commerciales ainsi que tous les autres logos et noms de marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.


Les informations contenues dans cette publication ont été obtenues par des sources que TechTarget considère comme fiables, mais TechTarget ne s'en porte pas garant. Cette publication peut contenir des opinions de TechTarget, qui sont susceptibles de changer. Cette publication peut inclure des prévisions, des projections et d'autres déclarations prédictives qui représentent les hypothèses et les attentes de TechTarget à la lumière des informations actuellement disponibles. Ces prévisions sont basées sur les tendances du secteur et comportent des variables et des incertitudes. Par conséquent, TechTarget ne garantit pas l'exactitude des prévisions, projections ou déclarations prédictives spécifiques contenues dans le présent document.

Toute reproduction ou redistribution de cette publication, en tout ou en partie, que ce soit sous forme imprimée, électronique ou autre, à des personnes non autorisées à la recevoir, sans le consentement exprès de TechTarget, constitue une violation de la loi américaine sur les droits de copyright et fera l'objet d'une action civile en dommages-intérêts et, le cas échéant, de poursuites pénales. Pour toute question, veuillez contacter le service clientèle à l'adresse cr@esg-global.com.

À propos d'Enterprise Strategy Group

Enterprise Strategy Group de TechTarget fournit des informations ciblées et exploitables relatives aux marchés, des recherches du point de vue de la demande, des services d'analyse consultatifs, des conseils en matière de stratégie de mise sur le marché, des validations de solutions, et du contenu personnalisé pour faciliter l'achat et la vente de technologies d'entreprise.

 contact@esg-global.com

 www.esg-global.com

⁵ Source : Rapport d'étude Enterprise Strategy Group, [Digital Experience Platform Trends](#), avril 2023.

⁶ Ibid.