

# Le guide du changement du DSI

4 étapes pour mener votre  
transformation numérique



# Introduction

La technologie sur le cloud a propulsé le rôle du secteur informatique au niveau supérieur : là où il devait traditionnellement éviter les problèmes, il est désormais devenu un précieux moteur d'activité. Cela signifie que le responsable informatique d'aujourd'hui doit jouer un rôle plus central. Il doit servir de conseiller métier, fixer les objectifs de l'entreprise, définir les besoins stratégiques et façonner la vision de l'avenir.

Pour atteindre ces objectifs, le responsable informatique doit mener la transformation numérique à travers les différents départements de l'entreprise. Mais ce n'est pas si simple : Les entreprises se situent souvent à différentes étapes de leur transformation. Pour cause, des budgets contrôlés, l'aversion au risque ou simplement la difficulté face à la maîtrise des technologies émergentes. Il est difficile de mener un changement lorsque vous êtes constamment en train de gérer un portefeuille d'applications croissant et complexe.

L'ère du numérique n'en est qu'à ses prémices, vous devez donc évoluer avec elle ou rapidement vous voir dépassés par des concurrents plus agiles et plus intelligents.

Dans cet e-book, vous découvrirez comment mener la transformation numérique de votre entreprise et comment faire de votre système d'information un levier de réussite.

- 3 **CHAPITRE 1 :**  
Accélérer votre activité : Une plateforme complète
  
- 7 **CHAPITRE 2 :**  
Façonner votre propre parcours : Innover avec la technologie
  
- 11 **CHAPITRE 3 :**  
Fidéliser vos clients : Personnaliser les expériences client
  
- 14 **CHAPITRE 4 :**  
Améliorer les expériences de vos collaborateurs : Valoriser votre main d'œuvre



## Développez vos compétences avec Trailhead.

Astro et ses amis vous guideront à travers l'environnement Salesforce. Grâce à des parcours ludiques, vous serez opérationnels en un rien de temps.

**Trouvez le parcours qui vous convient**

## CHAPITRE 1 :

# Accélérer votre activité : Une plateforme complète

Le CRM a évolué depuis ses débuts. Son utilité dépasse désormais la simple gestion des données et informations des clients et prospects d'une entreprise. Sa véritable valeur ajoutée se trouve au sein de la plateforme sur laquelle le CRM est hébergé. En effet, lorsque le CRM est alimenté par une plateforme performante, il devient le centre, non seulement des données client, mais aussi des données internes : commerciales, d'automatisation des tâches et de personnalisation, toutes connectées sur l'ensemble des plateformes et systèmes.





## Les systèmes d'information facilitent les ventes

Au final, le commerce est une équation très simple : la relation du vendeur à l'acheteur. Au début, il peut être acceptable de tenir des feuilles de calcul pour prendre des notes concernant les clients et les commandes à venir, mais ça ne fonctionnera pas longtemps à l'échelle de l'entreprise. C'est là que les systèmes d'information peuvent entrer en jeu et montrer aux responsables commerciaux que le département n'est pas un centre de coûts, mais un véritable moteur de chiffre d'affaires qui aide l'équipe de vente à être plus efficace. Les systèmes d'information offrent la possibilité aux équipes de vente d'être plus agiles que leurs concurrents et réagir rapidement aux demandes du marché. Pour cela elles doivent leur donner la possibilité de se débarrasser des feuilles de calcul en connectant tous les membres de l'entreprise autour du client, grâce au CRM. Avec l'aide des systèmes d'information pour accélérer l'entreprise, les ventes peuvent mieux :



**Gérer le pipeline.** Le CRM connecté aide les équipes de vente à avoir une meilleure visibilité sur leur pipeline et établit un processus structuré d'acheminement des leads vers le bon représentant commercial.



**Collaborer.** La communication peut être un défi important pour les équipes de vente, mais une plateforme complète encourage une collaboration rapide entre les ventes, le service client, le marketing et les partenaires afin d'augmenter la probabilité de conclure des affaires en éliminant les interminables boucles d'e-mails et appels téléphoniques.



**Augmenter le temps passé à vendre.** Automatiser les tâches répétitives donne aux agents de vente le temps de se concentrer sur la vente elle-même.



## Placer le client au coeur de l'intérêt de vos collaborateurs

Plus que jamais, la quantité de données client est démultipliée. Elles proviennent de différents endroits : des entreprises qui les recueillent, des clients qui les émettent ainsi que des technologies qui les prédisent. L'ensemble de ces données est connecté par les systèmes d'information. Lorsque toutes ces données sont conservées dans des solutions en silos, vos équipes de vente et de service client ne sont plus en capacité de fournir l'expérience personnalisée attendue par vos clients. Lorsque, au contraire, les données sont connectées sur une unique plateforme dans le cloud, chacun de vos collaborateurs dispose du même niveau d'information. Toutes les données, des coordonnées d'un client aux commandes, en passant par chaque interaction, sont saisies dans un seul endroit, ce qui donne aux collaborateurs une vue du client à 360°, en un clin d'oeil. Grâce à ces informations, vos collaborateurs peuvent délivrer le type d'expériences connectées qui répondent aux attentes de vos clients.

« Lorsque j'assiste à des conseils de directeurs des systèmes d'information, tout ce dont nous parlons est comment nous allons rester pertinent et conduire nos entreprises sur le chemin de la technologie. La réponse est de trouver une plateforme telle que Salesforce, avec une architecture ouverte et un support d'écosystème performant. »

**Mike Anderson, Directeur des systèmes d'information et Vice-président senior, Crossmark**

Découvrez comment les responsables informatiques tirent parti des données et de la technologie pour se connecter aux clients.

JETEZ-Y UN ŒIL





## Tout le monde a droit à des applications

Le marché est demandeur d'applications. Ce sont ces mêmes applications qui aident vos collaborateurs à faire leur travail, à mieux se connecter avec leurs clients. Un des critères de succès des systèmes d'informations est leur capacité à supporter cette demande croissante de systèmes d'information. Les entreprises qui utilisent des solutions disponibles sur des plateformes sont capables de répondre à cette demande et ont une longueur d'avance sur la manière dont elles connectent leurs données client.

### Posez-vous ces questions lorsque vous évaluez un partenaire technologique :

- Quelle est leur réputation dans le secteur ?
- Qui est responsable de l'entretien de l'infrastructure et de la technologie ?
- Quels outils et options existent pour personnaliser et construire sur cette plateforme ?
- Quels outils de productivité aident le plus de collaborateurs à en faire plus avec moins ?
- Quels écosystème et partenariats existent pour accroître la valeur du partenaire ?
- Comment davantage de collaborateurs, appartenant ou non au secteur informatique, peuvent-ils découvrir et interagir avec la plateforme ?

Une étude IDC indépendante a révélé que 12 clients Salesforce obtenaient un ROI sur 5 ans de 478 %. [Télécharger l'étude complète ici](#) pour voir davantage de résultats.

### Ce qu'il faut retenir

- Facilitez les ventes en délivrant des outils et une plateforme qui offrent des possibilités plutôt que d'empêcher des avancées.
- Connectez vos données client et les plateformes de systèmes qui permettent à tous d'accéder aux données dont ils ont besoin.
- Répondez aux besoins en termes d'applications en vous associant à des plateformes déjà connectées aux données client.



## CHAPITRE 2 :

# Façonner votre propre parcours : Innover avec la technologie

Pendant longtemps, l'objectif des systèmes d'information était d'entretenir l'infrastructure de l'entreprise. À mesure que davantage de responsables informatiques et commerciaux découvrent les avantages financiers et de gestion des informations sur le cloud, plus les bienfaits en matière d'innovation se dessinent. Lorsque vous développez votre activité grâce à une plateforme sur le cloud, performante et flexible, vous permettez à l'ensemble de vos collaborateurs, des développeurs aux administrateurs, en passant par les commerciaux, d'accélérer la réussite de l'entreprise.

« La façon dont vous obtenez une place à n'importe quelle table montre votre valeur dans l'avancement de l'entreprise »

**Toby Lester**, VP de la technologie, de l'architecture et de l'innovation, Brown-Forman

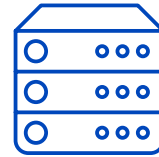
Découvrez comment le secteur informatique aide Brown-Forman à atteindre ses objectifs.

[JETEZ-Y UN ŒIL](#)



## Évoluez et intégrez facilement grâce à un cloud sécurisé

Les systèmes traditionnels ont été développés pour une autre époque. Cependant, ils occupent une grande partie du temps et des ressources des systèmes d'information. Par nature, les systèmes d'information basés sur le cloud sont évolutifs. Ils sont agiles et conçus pour un développement et une mise en œuvre correspondant à la vitesse de l'innovation numérique. Aujourd'hui, les alternatives de produits basés sur le cloud qui aident votre entreprise à se développer et devenir plus intelligente, plus rapidement ne manquent pas. Lorsque vous avez un seul écosystème sur le cloud, avec une structure commune, les développeurs et les organisations peuvent construire, évoluer et itérer rapidement en utilisant leurs outils préférés. Dites adieu à aux projets chronophages grâce à la nouvelle génération d'architecture de plateforme en tant que service (PaaS).



SYSTÈMES SUR SITE



CLOUD

### DONNÉES CLIENT :

Cloisonnées dans chaque système

**Vue du client connectée, à 360 degrés**

### MOBILITÉ :

Peu ou pas de fonctionnalités mobiles

**Fonctionnalités mobiles et sociales complètes**

### SON RÔLE :

L'équipe sur site entretient et met à jour

**Mises à jour automatisées déployées par le fournisseur**

### COÛTS :

Frais de licences et coûts d'entretien

**Abonnement flexible**

### INTÉGRATION :

Manuelle et source d'erreurs, ce qui cause des tests et des temps d'arrêt prolongés.

**Mise en œuvre plus courte, API personnalisables disponibles.**

### INNOVATION :

Déploiement et boucle de commentaires plus lents. Non prête pour l'avenir.

**Développement agile. Releases, commentaires clients et itérations plus rapides.**



## Tous les outils dont vous avez besoin, prêts à l'emploi

Il est essentiel que les responsables informatique choisissent une plateforme sur le cloud qui serve aussi bien les intérêts commerciaux qu'informatiques pour garantir la satisfaction client. Mais par où commencer ? Plutôt que de bricoler des produits et outils qui correspondent à votre vision et à votre stratégie, vous avez la possibilité de chercher des solutions prêtes à l'emploi. Votre équipe peut ainsi être opérationnelle immédiatement et alléger la charge de travail de votre équipe informatique.

Les éléments clés à respecter pour booster l'innovation :

- **Un fournisseur principal.** Cherchez une plateforme reconnue sur le marché et qui innove souvent.
- **La confiance.** Assurez-vous que la solution sur le cloud soit construite autour d'une architecture sécurisée, performante et flexible.
- **La réussite client.** Trouvez une solution qui priorise la réussite client grâce à des ressources de formation et de communauté.
- **Le multi-comptes.** Une technologie essentielle que les véritables plateformes sur le cloud utilisent pour partager des ressources informatiques de façon rentable et sécurisée.
- **La capacité à évoluer rapidement.** La plateforme doit vous donner la possibilité de personnaliser, croître et évoluer selon les besoins de votre entreprise.
- **Un développement d'applications rapide.** Préparez votre département informatique à créer de la valeur grâce à la rapidité d'innovation.
- **Un écosystème ouvert.** Choisissez un fournisseur qui vous connecte à une communauté d'experts et de partenaires afin d'accroître la puissance de la plateforme.

« 57 % des consommateurs sondés s'accordent à dire qu'il est très important que les entreprises auxquelles ils achètent des produits soient innovantes. »

State of the Connected Customer, Salesforce Research



## L'entreprise plus intelligente et plus rapide

Avec l'émergence des nouvelles technologies l'environnement professionnel évolue vers un contexte toujours plus intelligent et agile. Les directeurs des systèmes d'information doivent jouer le rôle de conseiller de confiance pour leurs homologues commerciaux. Cela passe notamment par la direction vers de meilleures prises de décision, davantage orientées données, en utilisant de puissants outils d'analytique déjà intégrés dans les systèmes avec lesquels ils travaillent tous les jours. Par exemple, lorsque des représentants commerciaux sont sur les routes, ils peuvent non seulement accéder à leur CRM et le mettre à jour, mais également voir leur pipeline, découvrir de nouvelles opportunités et suivre les performances de leur équipe depuis leurs téléphone ou smartwatch en utilisant des applications d'analytique. Les équipes informatiques peuvent même aller plus loin en tirant parti des données de leur entreprise pour exploiter la puissance de l'Internet des objets (IoT), de l'analytique prédictive et de l'IA pour aider tout le monde à travailler de façon plus intelligente. Lorsque vous augmentez l'accès interne aux systèmes et informations, vous augmentez également la productivité et la faisabilité puisque toutes les données deviennent connectées et prédictives.



### Ce qu'il faut retenir

- Tirez parti des produits sur le cloud pour faire évoluer et accélérer les cycles de projet.
- Cherchez des produits faciles à configurer et à intégrer, et qui contiennent tout ce dont vous avez besoin, prêt à l'emploi.
- Guidez l'entreprise vers des prises de décisions orientées données en utilisant des outils qui incluent déjà une technologie telle que l'analytique prédictive et l'intelligence artificielle.



## CHAPITRE 3 :

# Fidéliser vos clients : Personnaliser les expériences client

Chaque partie du parcours client implique de la technologie. De la sensibilisation à l'étape de la promotion, le client d'aujourd'hui s'attend à des expériences personnalisées de la part des entreprises. Au-delà de connaître leur nom, les clients veulent que vous vous connectiez à eux via leurs canaux préférés, que vous connaissiez leur historique et que vous les cibliez de manière personnalisée. Les responsables informatiques peuvent fortement impacter la réussite de leur entreprise en comprenant ce parcours et en optimisant l'expérience client.

« Le service informatique ne devrait jamais être celui qui ralentit l'entreprise lorsqu'il s'agit de délivrer quelque chose à nos clients. Jamais. »

**Antoine de Kerviler**, Directeur des systèmes d'information, Eurostar

Découvrez comment les applications guident la transformation commerciale dans l'Ère du client.

[JETEZ-Y UN ŒIL](#)





## Des expériences personnalisées, mais connectées

Les clients ne se voient certainement pas comme étant tous les mêmes, les entreprises doivent donc s'adapter à leur demande de personnalisation. C'est là que la technologie peut faire le plus gros du travail. Le secteur informatique peut aider les spécialistes marketing à atteindre leurs clients via le bon canal, au bon moment. Imaginez si les équipes marketing pouvaient créer des messages et des engagements à travers tous vos canaux commerciaux, des réseaux sociaux, e-mails et notifications d'applications aux campagnes en ligne payantes toutes adaptées aux intérêts du client, au moment même où il en a besoin. Ces interactions ciblées et ultra-pertinentes comptent toutes dans la construction d'une relation avec des clients et contribuent à la qualité globale des expériences client.

## Des expériences cohérentes à travers l'ensemble du cycle de vie du client

Bruce Springsteen a dit un jour « Conserver un public est difficile. Ça demande une cohérence de pensée, d'objectif et d'action sur une longue période de temps. » Il faisait référence à sa carrière musicale, mais ces mots s'appliquent également à l'expérience client. Bien que les équipes de service client soient en première ligne en termes d'interaction avec les clients, les entreprises véritablement axées sur le client savent que le service client s'étend à tous les départements et points de contact de l'entreprises. Il n'existe désormais plus de transfert de client : tous les collaborateurs, du marketing aux ventes, en passant par le service client, doivent fournir des expériences de qualité qui reflètent l'image de la marque. À leur tour, des expériences positives cohérentes mènent à de plus hauts niveaux de satisfaction et diminuent le risque d'attrition.

« 66 % des consommateurs déclarent être susceptibles de changer de marque s'ils sont traités comme un numéro plutôt que comme un individu. »

[State of the Connected Customer, Salesforce Research](#)

## Un état d'esprit résolument mobile via des communautés et des applications destinées aux clients

D'ici 2020, il y aura 6,1 milliards de smartphones en circulation, générant 80 % du trafic de données mobiles. Les consommateurs de la génération Y, qui ont grandi avec l'augmentation du nombre de smartphones, sont 2,3 fois plus susceptibles que les consommateurs baby-boomers de ne pas effectuer d'achat lorsque la marque n'offre pas d'application mobile. Ce n'est pas une mode : le mobile représente l'avenir. Les responsables des systèmes d'information peuvent favoriser le mobile en créant des communautés et applications destinées aux clients, plus immersive que des applications de bureau. Voici quelques méthodes que vous pouvez utiliser pour transformer les parcours client :



**Communautés :** Facilitez la tâche aux clients et aux partenaires lorsqu'ils cherchent des réponses, des experts et des informations.



**Applications :** Développez des applications d'e-commerce, de fidélisation et de service client attrayantes pour aider le client où qu'il se trouve.



**Marketing :** Guidez les spécialistes marketing en développant des campagnes hautement ciblées avec des interactions multicanales et une segmentation d'audience précise.



**Internet des Objets :** Aidez les secteurs d'activité à communiquer en temps réel avec les utilisateurs en utilisant l'IoT pour transformer les données générées par chaque client, partenaire, appareil et capteur en action significative.

### Ce qu'il faut retenir

- Construisez des relations plus fortes avec les clients en utilisant leurs données pour personnaliser vos expériences.
- Offrez de la cohérence à vos interactions client en connectant les données à travers tous les départements.
- Développez rapidement des applications à forte valeur ajoutée, qui s'intègrent facilement au style de vie mobile des clients.

## CHAPITRE 4 :

# Améliorer les expériences de vos collaborateurs : Valoriser votre main d'œuvre

En plus de suivre le rythme des demandes changeantes des clients, les entreprises doivent se concentrer sur le fait d'embaucher et de garder des collaborateurs talentueux pour tout faire avancer. Pour aider dans cette partie importante de l'activité, les responsables informatiques peuvent créer une expérience unique qui valorise tout le monde. D'une embauche et d'une intégration plus rapides à une meilleure efficacité des collaborateurs, en passant par la valorisation de tous et une meilleure prise de décision, les systèmes d'information bénéficient d'une position importante pour améliorer la vie des collaborateurs.

« [Notre intranet social] donne aux utilisateurs en ligne une personnalité, ce que les e-mails ne peuvent pas faire, et encourage les interactions provenant de toutes les zones géographiques et de tous les domaines de l'entreprise. Nous libérons véritablement les données et l'information. »

**David Baker**, Vice-président de l'informatique, St. Joseph Health

Découvrez comment les outils mobiles et sociaux améliorent les soins médicaux.

JETEZ-Y UN ŒIL





## Une expérience mobile unique pour les collaborateurs

Tout comme les clients, les collaborateurs s'attendent à une expérience de travail fluide et cohérente avec une expérience utilisateur intuitive, afin de booster leur efficacité. Lorsque tous vos collaborateurs ont une expérience intégrée pour chacune de leurs applications, données et plateforme, leur productivité passe à la vitesse supérieure. Les systèmes d'information permettent aux employés de tous les départements de collaborer rapidement pour résoudre des problèmes de service client, bénéficier de nouvelles opportunités et réagir à des événements, où qu'ils soient et à n'importe quel moment. Jetons un œil à plusieurs façons dont le mobile accélère la productivité des ventes :



**Augmentation des ventes.** Le CRM mobile garantit que les équipes de vente ne perdent pas de temps précieux à chercher des contacts ou des notes de conversations passées, et puissent se focaliser sur la conclusion de nouveaux contrats.



**Ultra réactif.** Les smartphones donnent aux représentants commerciaux un avantage concurrentiel en raison de la vitesse à laquelle ils peuvent répondre aux besoins du client.



**Accès à des informations cruciales.** Une main-d'œuvre mobile peut accéder à toutes les informations pertinentes importantes dont elle peut avoir besoin pour une réunion, tout de suite.



**De meilleures informations.** Les applications d'analytique vous donnent des données en temps réel qui aident les membres de votre équipe à décortiquer les données, où qu'ils soient.



**Opérations rationalisées.** Plutôt que de travailler sur plusieurs systèmes, une plateforme CRM mobile fournit les bons outils pour accomplir toutes les tâches d'un représentant commercial en un seul en droit, ce qui leur facilite un peu la vie.



**Permettre la collaboration.** Les équipes de vente modernes, qui comptent de nombreux membres, peuvent collaborer pour obtenir des conseils, des informations et une expertise sur le vif.

Et nous grattons à peine la surface. Imaginez maintenant cela pour tous les collaborateurs de chaque département.

« 84 % de la génération Y et 76 % de la génération X s'accordent pour dire que leur appareil mobile est essentiel au travail qu'ils font. »

[State of the Connected Customer 2016](#)

## Favorisez l'accès aux informations

En plus d'offrir à vos collaborateurs une vue à 360° du client, les systèmes d'information peuvent leur permettre de trouver des réponses à leurs questions via le libre-service, d'accéder à des fichiers à la demande et de prendre de meilleures décisions commerciales. Par exemple, avoir des outils d'analytique en libre-service intégrés nativement dans le CRM donne aux services vente et marketing des informations sur les points bloquants et les baisses d'activité du pipeline. Avoir accès aux fichiers, aux personnes et aux données signifie que les collaborateurs passent moins de temps à chercher les informations dans des e-mails mais davantage de temps à effectuer du travail à plus forte valeur ajoutée. Lorsque toutes les données, tous les fichiers et toutes les personnes se trouvent à quelques clics, les collaborateurs peuvent travailler plus efficacement, ce qui, au final, booste la rétention.

## Ouvrir l'innovation à l'ensemble de l'entreprise

Vous souvenez-vous de l'époque où chaque département devait se rapprocher du service informatique pour de nouvelles applications, des correctifs de systèmes existants et l'obtention de rapports ? Et si les utilisateurs commerciaux pouvaient gérer seuls certaines de ces tâches ? Lorsque vous investissez dans une plateforme sécurisée et fiable qui couvre l'intégralité de votre entreprise, les opportunités d'innover sont infinies. Une technologie avec peu ou pas de code permet à chaque utilisateur, des administrateurs et utilisateurs commerciaux en passant par les développeurs expérimentés, de développer des applications rapidement. La charge du service informatique est allégée grâce à l'extension et la connexion de l'entreprise via les API. Lorsque vous permettez le développement à chaque niveau de l'entreprise, vous réduisez les coûts d'entretien de l'infrastructure et augmentez la rapidité du développement des applications. Et encore mieux, lorsque vous développez sur une plateforme de confiance, vous pouvez ajouter davantage de sécurité si besoin est, ce qui réduit le risque.

## Ce qu'il faut retenir

- Offrez à vos collaborateurs une expérience mobile qui booste la productivité et la collaboration
- Permettez aux collaborateurs de prendre des décisions commerciales plus intelligentes en leur donnant un accès aux fichiers et options en libre-service à la demande.
- Accélérez le développement des applications en permettant aussi bien aux développeurs qu'aux administrateurs et aux utilisateurs commerciaux de participer à la construction en utilisant des clics ou du code.



# Il est temps d'avoir une longueur d'avance

La vitesse et l'envergure du changement dans lequel évoluent les systèmes d'information est en ligne avec la vitesse et l'envergure de la technologie disponible et dont vous devez tirer parti pour suivre le rythme de vos concurrents et dépasser les attentes de vos clients.

En tant que véritable précurseur, vous avez l'opportunité de conduire la transformation numérique qui permettra à chacun de vos collaborateurs d'innover, de se connecter avec vos clients comme jamais. Comment vous adapterez-vous et transformerez-vous ce nouveau paysage numérique ?

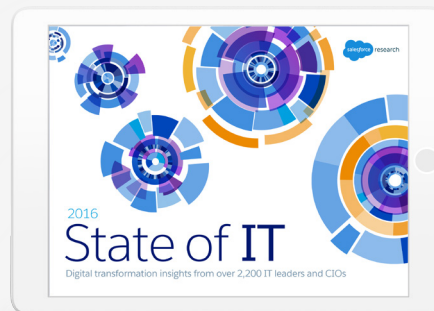
## Des ressources que vous aimerez sûrement :



SALESFORCE POUR LE SECTEUR INFORMATIQUE >



CONSULTEZ L'E-BOOK



CONSULTEZ L'E-BOOK





CONNECTEZ-VOUS À VOS CLIENTS  
COMME JAMAIS



Les informations communiquées dans le présent e-book sont réservées à nos clients et fournies à titre purement informatif. Leur publication par salesforce.com ne reflète pas nécessairement son point de vue. Salesforce.com ne garantit pas l'exactitude ou l'exhaustivité de toute information, texte, élément graphique, lien ou autre élément contenu dans le présent e-book. Salesforce.com ne garantit pas l'obtention de résultats spécifiques en suivant les conseils fournis dans cet e-book. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis, adaptés à votre situation.

© 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés.