



FORUM
EXCELLENCE+PERFORMANCE

La digitalisation comme opportunité de croissance

Construisons ensemble votre succès

- Introduction sur la digitalisation
- Les modèles économiques et les nouvelles manières de vendre
- L'optimisation des processus administratifs
- L'industrie 4.0
- Les technologies d'aujourd'hui
- Les méthodes pour innover afin de se digitaliser ou digitaliser un service
- Des exemples de solutions mises en œuvre
- La formation pour y arriver
- Conclusion
- Questions



Introduction sur la digitalisation

- Une définition : « **La digitalisation est le procédé qui vise à transformer un objet, un outil, un process ou un métier en un code informatique afin de le rendre plus performant** »
- Depuis l'arrivée d'Internet (début des années 1990), mais surtout après l'an 2000, le monde a changé
- Les technologies sont devenues accessibles au plus grand nombre
- Depuis 2010, le challenge est d'intégrer les nouvelles technologies dans tous ses processus (administratifs, industriels, commerciaux)
 - Augmenter l'efficacité et la performance en améliorant la communication entre les salariés
 - Augmenter l'efficacité et la performance en améliorant la communication avec les clients
 - Introduire de la technologie dans la chaîne de production

=> Augmenter l'efficacité de toute la chaîne de valeur

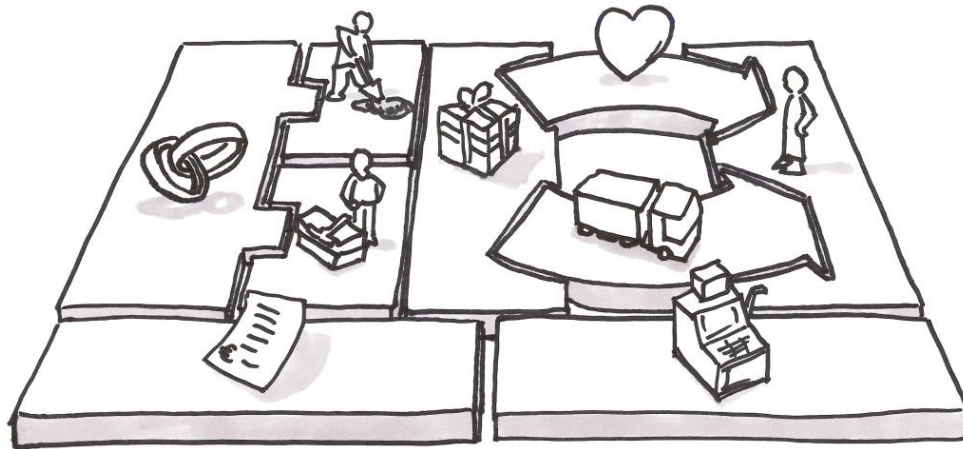
Introduction sur la digitalisation

- La digitalisation n'est plus un choix, mais une obligation pour continuer d'exister
- La digitalisation s'accompagne généralement d'une refonte du modèle commercial
- La suisse est bien armée pour relever ce défi => Nous devons innover de plus en plus rapidement
- Charles Darwin (1809-1882) le disait déjà : « **Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux aux changements** »
- Exemples de digitalisation et de création de valeur :
 - Amazon de la bibliothèque à « grand-papa » au leader global de la logistique et de l'internet
 - Airbnb de l'hôtel traditionnel à une expérience du chez soi, chez quelqu'un d'autre
 - Uber, le chauffeur disponible à porter de doigt
 - Le tailleur facile à portée de tous



Les modèles économique

- Les personnes possèdent de moins en moins
 - Exemple: Michelin pour les pneus des camions
 - Exemple: Location de voiture
 - Exemple : Location d'outils pour le chantier et les jardins
- Ceci permet une meilleure utilisation du matériel, axe de durabilité
- Les modèles deviennent louer un service, payer à l'utilisation, ...



Les nouvelles manières de vendre

- Les plateformes
 - Le système en ligne
- Comment faire connaître son service
 - Réseaux sociaux, les vidéos en ligne
- Mais aussi L'omni-channel
 - La boutique couplée au commerce en ligne et à de la publicité sur les réseaux sociaux, il faut être présent sur différents médias en fonction de ce que nous avons à vendre -> Expérience utilisateur

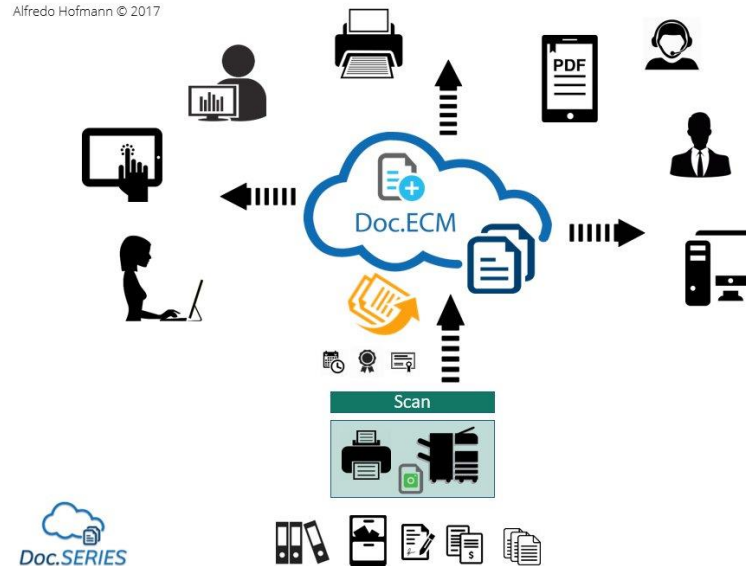


La digitalisation de base - interne

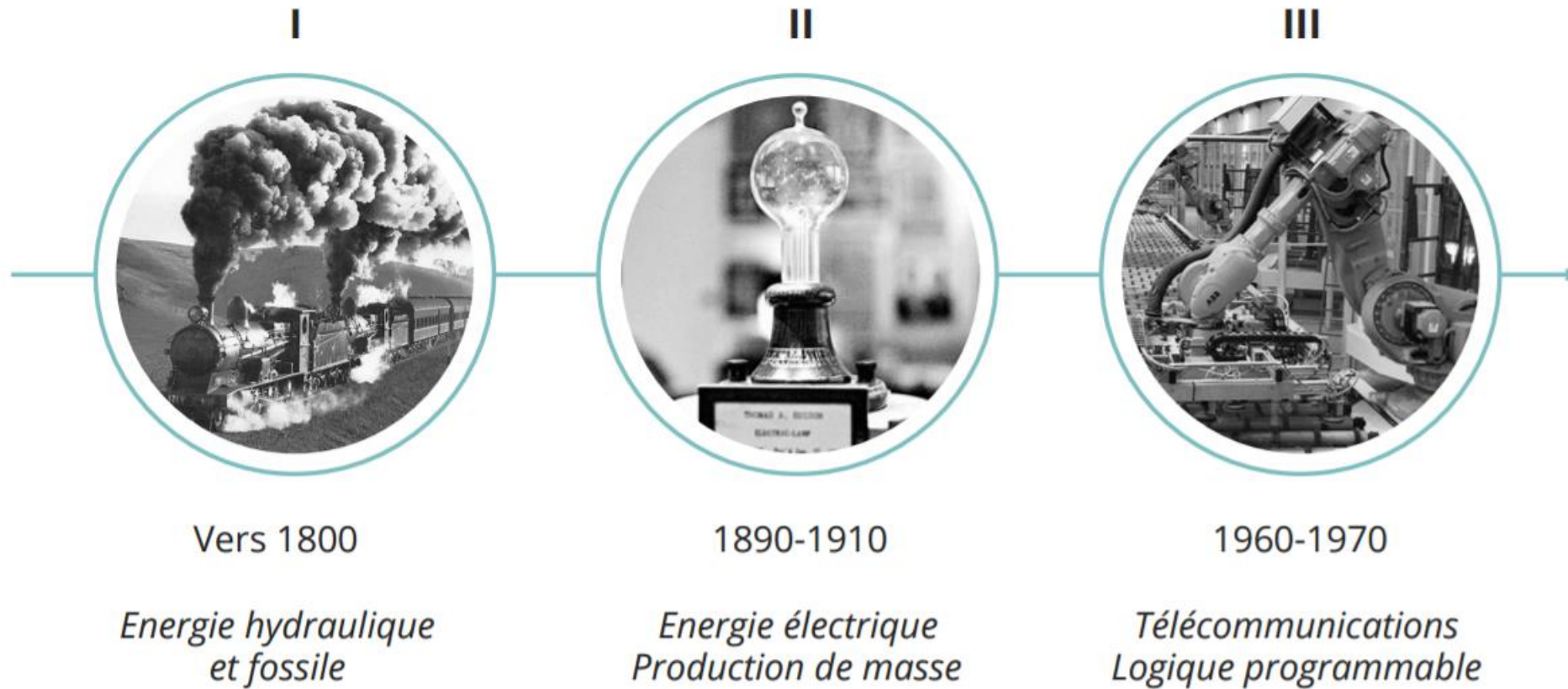
- Beaucoup d'entreprise n'ont pas débuté la digitalisation
- Les flux administratifs
- La gestion des commandes, la facturation, la comptabilité
- La gestion du courrier et des documents dans l'entreprise
- La gestion des dépenses, des notes de frais, des déplacements
- La gestion des collaborateurs internes, nomades



Alfredo Hofmann © 2017

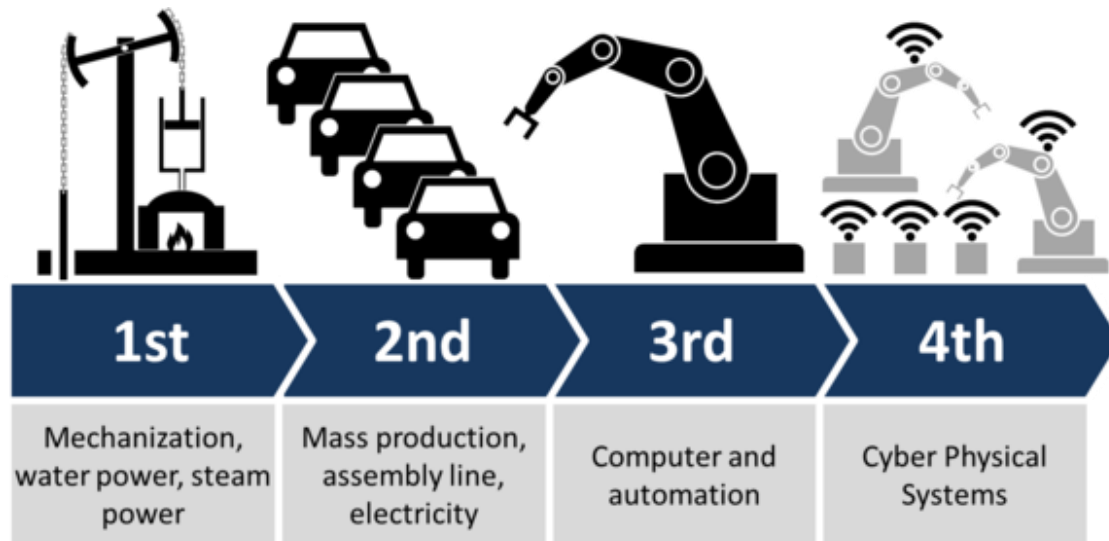


L'industrie 4.0



L'industrie 4.0

- Les objets connectés
- Les imprimantes 3D
- Les robots
- Les indicateurs en temps réel sur les outils de production
- L'analyse des données
- La maintenance préventive



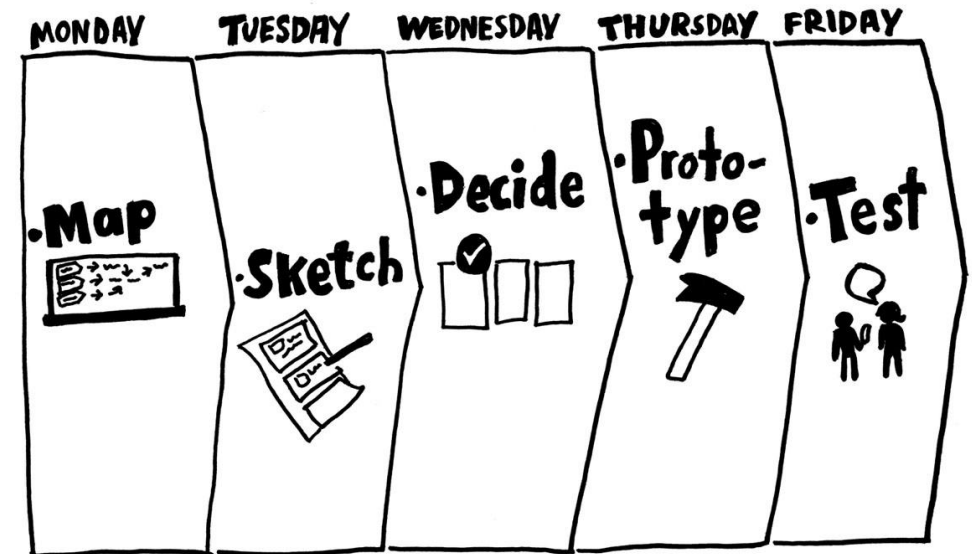
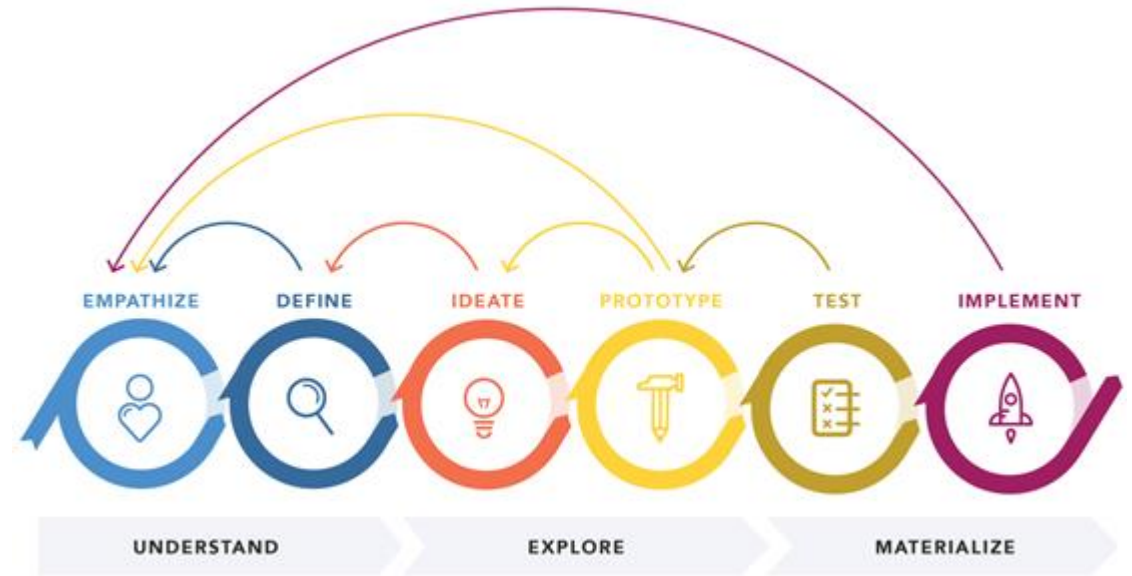
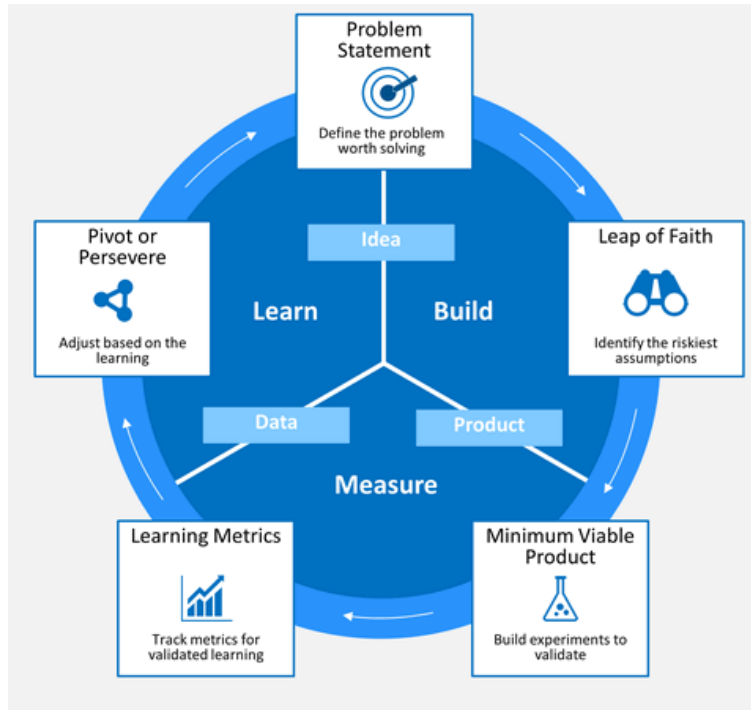
Les technologies d'aujourd'hui à disposition de la digitalisation

- L'intelligence artificielle
- La blockchain
- Le big data
- Le Cloud
- Les drones
- Les robots humanoïdes



Les méthodes pour innover et digitaliser

- Le design thinking
- Le lean startup
- Le design sprint
- ...

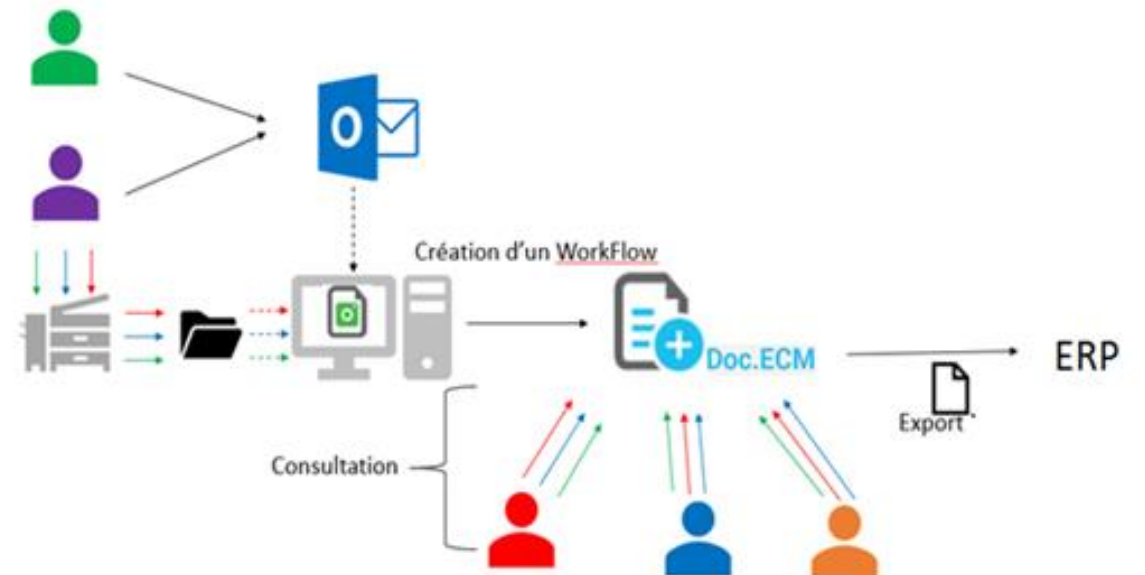


Exemple de solutions pour des services administratifs

- Optimisation du processus courrier
- Optimisation du processus factures fournisseurs
- Lien direct avec les clients et fournisseurs
- Indicateurs des tâches et tableaux de bords des actions
- Traçabilité complète des actions

=> Optimisation des processus administratif et fluidification du transfert d'informations

=> Permettre aux acteurs de remplir eux-mêmes les informations => réduction des tâches administratives



Exemple de solutions pour les assurances

- Relation client via des plateformes digitales pour échanger les informations et les documents
- Signer un contrat en ligne avec vérification d'identité
- Chatbot pour conseiller le client
- Intelligence artificielle pour apprendre et détecter les cas de fraude
- BigData afin d'analyser les comportements et catégoriser les personnes et les risques
- Smart contrat afin d'automatiser les remboursements

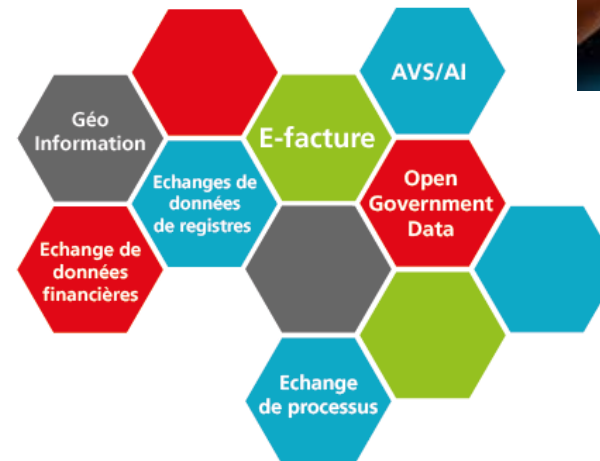
=> Optimiser les processus internes et proposer de nouveaux services aux clients



Exemple de solutions pour les administrations publiques

- Guichet virtuel afin de proposer l'ensemble des prestations
- Chatbot pour se renseigner
- Echange d'information 100% digital avec le citoyen
- Analyse automatiques des informations transmises
- Solution pour piloter les villes de manière intelligente
- Permet d'avoir une administration digitale disponible 24/24 et 7/7 avec des réponses rapides

=> Gestion optimale des ressources et qualité de services auprès des citoyens



Exemple de solutions pour la santé

- Collecte d'informations et analyse des données
- Détecter les maladies et proposer des protocoles pour les soins
- Dossier électronique du patient
- Médecine prédictive
- Médicaments «intelligents»
- Plateforme permettant d'avoir de la télémédecine

=> Permet d'optimiser l'ensemble de la chaîne dans le monde de la santé



La formation pour y arriver

- Les écoles et les programmes de formation ne sont plus adaptés
 - Pas d'initiation à l'algorithmique et à la programmation dès l'école primaire
 - Pas d'initiation à l'économie digitale dans les écoles
- Un rythme lent dans les programmes d'apprentissage
 - Une revue des programmes de formation tous les 5 ans
 - Des enseignants dans les écoles professionnelles qui chaque année donne le même programme
- Heureusement les EPF et des talents sont présents
 - La Suisse via ses EPF innove et génère de la valeur
 - Des talents existent en Suisse et développent des idées géniales

=> La Suisse doit se donner plus de moyen dans la digitalisation et l'innovation afin de rester compétitif et conserver un environnement de vie favorable

Conclusion

- Il ne sert à rien de combattre le changement, il faut en être acteur
- La technologie est au service de l'homme, il faut en garder la maîtrise
- Les sociétés ont encore beaucoup à faire afin d'optimiser leurs processus à l'aide du digital et capter de nouvelles opportunités
- Observer votre environnement et des idées de digitalisation et d'innovation deviendront des évidences
- Reste à se poser les questions suivantes
 - **Comment puis-je aider mon entreprise à optimiser son fonctionnement via la digitalisation**
 - **Comment puis-je aider mon entreprise à créer de nouvelles propositions de valeur**

=> Soyons tous acteur du changement

A grey silhouette of a person's head and shoulders, facing right, positioned on the left side of the image. The person appears to be looking towards the text.

Merci