

### Les TIC au service des entreprises

Les entreprises qui intègrent les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans leurs modes de production le font afin de gagner en flexibilité et en réactivité. De plus, cela leur permet d'adapter leur offre de biens et de services aux attentes des clients. Elles mettent alors en place de nouveaux modèles économiques facilités par le numérique en réfléchissant à l'évolution de leur structure de coûts. Voici trois exemples ci-dessous.

#### *Free-to-play, freemium... Comprendre les modèles économiques du jeu vidéo*

[...] Qu'il est loin, le temps où un jeu coûtait soixante euros et appartenait une bonne fois pour toutes à son acquéreur. Avec l'explosion du jeu sur smartphone, de l'e-sport, du dématérialisé et l'envolée des coûts, les éditeurs tentent de diversifier leurs modèles économiques. [...]

##### *Le free-to-play*

Devenu incontournable sur smartphones, il a porté le succès planétaire de jeux comme Candy Crush Saga. [...] Le jeu *free-to-play* ne restreint pas l'expérience du joueur, qui peut profiter (quasiment) à volonté du jeu téléchargé. C'est sur des revenus indirects que se rémunère l'éditeur. Ceux-ci peuvent provenir d'annonceurs (placement de produit, publicité intégrée). Ils peuvent également venir des joueurs eux-mêmes, soit par l'achat d'objets virtuels cosmétiques, qui permettent de personnaliser son avatar, soit par l'acquisition de crédits, pour rejouer plus vite, ou encore d'objets virtuels donnant un avantage dans un jeu compétitif. [...]

W. Audureau, [lemonde.fr](http://lemonde.fr), 9 janvier 2018.

##### *Le freemium*

##### *(Free + premium = Freemium)*

Il s'agit d'une stratégie commerciale associant une offre « premium » haut de gamme et payante à une offre basique, en libre accès. Ce modèle économique est avant tout destiné à attirer le plus grand nombre d'utilisateurs possible. Il a pour vocation de convertir ces utilisateurs en clients grâce à l'évolution de l'offre gratuite vers l'offre premium, plus complète. Le principe du freemium est majoritairement utilisé sur Internet puisqu'il offre la possibilité de développer un service au départ gratuit à moindre coût, pour ensuite le financer par l'offre premium et par la publicité. Ce modèle est particulièrement utilisé dans l'univers du jeu vidéo.

[www.journaldunet.fr](http://www.journaldunet.fr), 17 septembre 2018.

#### *Le yield management*

[...] Le *yield management* consiste à maximiser le chiffre d'affaires ou, encore mieux, la marge générée, en jouant principalement sur les combinaisons de variables de prix et de taux d'occupation (chambres, sièges d'avion ou de train, places de spectacles, etc.) à l'aide d'une politique de tarification différenciée et dynamique. [...] Dans ce cadre du *yield management*, les prix les plus bas sont souvent proposés pour des réservations effectuées très en avance ou au contraire à la dernière minute mais cette pratique peut varier selon les secteurs d'activité.

[...] Le développement des usages d'Internet et la digitalisation de l'économie ont permis de nouvelles applications et d'étendre les pratiques du *yield management* à de nouveaux domaines. Internet permet notamment la mise en place des procédures de gestion et d'affichages tarifaires menées de manière dynamique, automatisées et en temps réel. Cela permet également de collecter de plus en plus d'informations de sources internes ou externes à l'organisation qui sont utilisées pour l'optimisation. [...]

[www.definitions-marketing.com](http://www.definitions-marketing.com), 20 mars 2018.

Caractérisez chacun de ces modèles.

Présentez, pour chaque modèle, les intérêts et les limites.

Montrez les effets du *yield management* pour les entreprises.

# L'optimisation des procédés de production

## Quand le secteur bancaire s'empare de l'intelligence artificielle

Qu'il s'agisse de banques traditionnelles ou de banques en ligne, toutes se lancent dans l'intelligence artificielle. [...] L'enjeu de l'intelligence artificielle est double. « D'une part, améliorer la performance des conseillers pour qu'ils délivrent à leurs clients un meilleur conseil [...] ; d'autre part, débarrasser les conseillers de tâches très chronophages, comme le traitement des demandes simples des clients par téléphone, email ou chat », détaille Maxime Chipoy [responsable de meilleurebanque.com]. Ainsi, l'intelligence artificielle pourrait permettre aux banques de détecter les fraudes, [...] d'améliorer la productivité mais aussi la satisfaction et la connaissance du client [...].

De nouveaux postes ont été créés par les banques pour déployer cette « intelligence de demain » [...]. Mais l'IA représente une menace pour d'autres postes, et pas uniquement dans le secteur bancaire. « Le risque pour l'emploi est certain : le Crédit Mutuel a ainsi estimé que leur outil d'intelligence artificielle leur permettait de libérer 200 000 jours homme et d'économiser 60 millions d'euros [...] », complète Maxime Chipoy.

*Challenges, 29 juin 2018*

Relevez les enjeux de l'intelligence artificielle pour les entreprises du secteur bancaire.

Identifiez le problème associé à l'utilisation de ces nouvelles technologies par les entreprises.

## Les effets de la révolution numérique sur l'emploi

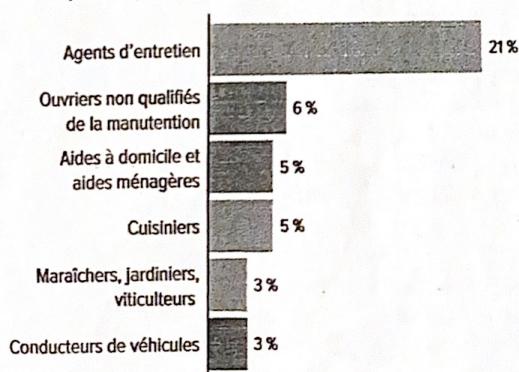
Robotique, intelligence artificielle, Internet des objets ou encore big data : le Conseil d'orientation pour l'emploi (COE) se jette à son tour dans le difficile exercice consistant à évaluer l'impact de ces technologies très en vogue sur le marché du travail [...].

Le COE [...] répond de manière plutôt rassurante : moins de 10 % des emplois sont « exposés » parce qu'ils « cumulent de manière importante des

caractéristiques qui les rendent vulnérables » [...]. Mais il est clair que les innovations en cours vont être à l'origine d'une profonde transformation des emplois existants. « Il faudra par ailleurs bien évidemment aussi compter sur les nouveaux emplois susceptibles d'être générés par ces bouleversements technologiques. Le COE juge le « potentiel de création réel, mais son ampleur est difficile à quantifier ». [...]

*Alain Ruello, Les Echos, 12 janvier 2017*

Emplois les plus exposés à la révolution numérique (en %)



Identifiez l'impact global du numérique sur les emplois en France.

Relevez « les caractéristiques qui rendent vulnérables » les emplois les plus exposés à la révolution numérique.

Rappelez quel phénomène relie la destruction de certains métiers à la création de certains autres.