



Royaume du Maroc
Haut-Commissariat au Plan (HCP)
Ecole des Sciences de l'Information (ESI)

Cours /élément de module : 2.5.2 – E-services (S2)

Module: 2.5 E-services et gestion de contenu de l'entreprise

Niveau et option : 1^{ère} année Cycle Ingénieur-Tronc Commun- Filières ICSD, ISITD, IIN & ISSIC

Charge horaire globale : 24 heures

Année universitaire : 2022-2023

Professeur : Dr. Amine SENNOUNI

Chapitre 1: La transformation digitale dans l'entreprise



Introduction

Approches de la TD

La TD dans le secteur industriel

Les facettes de la TD

Les enjeux de la TD

Conclusion



Introduction



Introduction

Approches de la
TD

La TD dans
le secteur industriel

Les facettes de la
TD

Les enjeux de la
TD

Conclusion

Gestion

Conception
Production

Décisionnel

**Produits / Procédés
intégrant des fonctions
numériques
Valorisation des données**

Informatique :
outil pour usage interne à
l'entreprise
→ **Productivité**
→ **Réactivité**

Informatique :
Outil interne pour
comprendre et décider
→ **Compétitivité**
→ **Efficacité**

Usage numérique :
Composante à part entière du
Business de l'entreprise
→ **Différenciation**
→ **Valeur ajoutée**
→ **Nouveaux marchés**

Améliorer les processus internes

Saisir de nouvelles opportunités



Utilisation des nouvelles technologies (ou services) numériques pour améliorer et enrichir l'activité actuelle de l'entreprise

- Automatisation
 - Gains de productivité
 - Baisse des coûts
 - Nouveaux procédés :
 - Faisabilité produit / service
 - Meilleure Qualité
 - Réactivité
 - Conditions de travail améliorées
- Amélioration de la position concurrentielle
- Ciblage de nouveaux marchés

INNOVATION INCREMENTALE

Transformation numérique de l'activité « Business » de l'entreprise

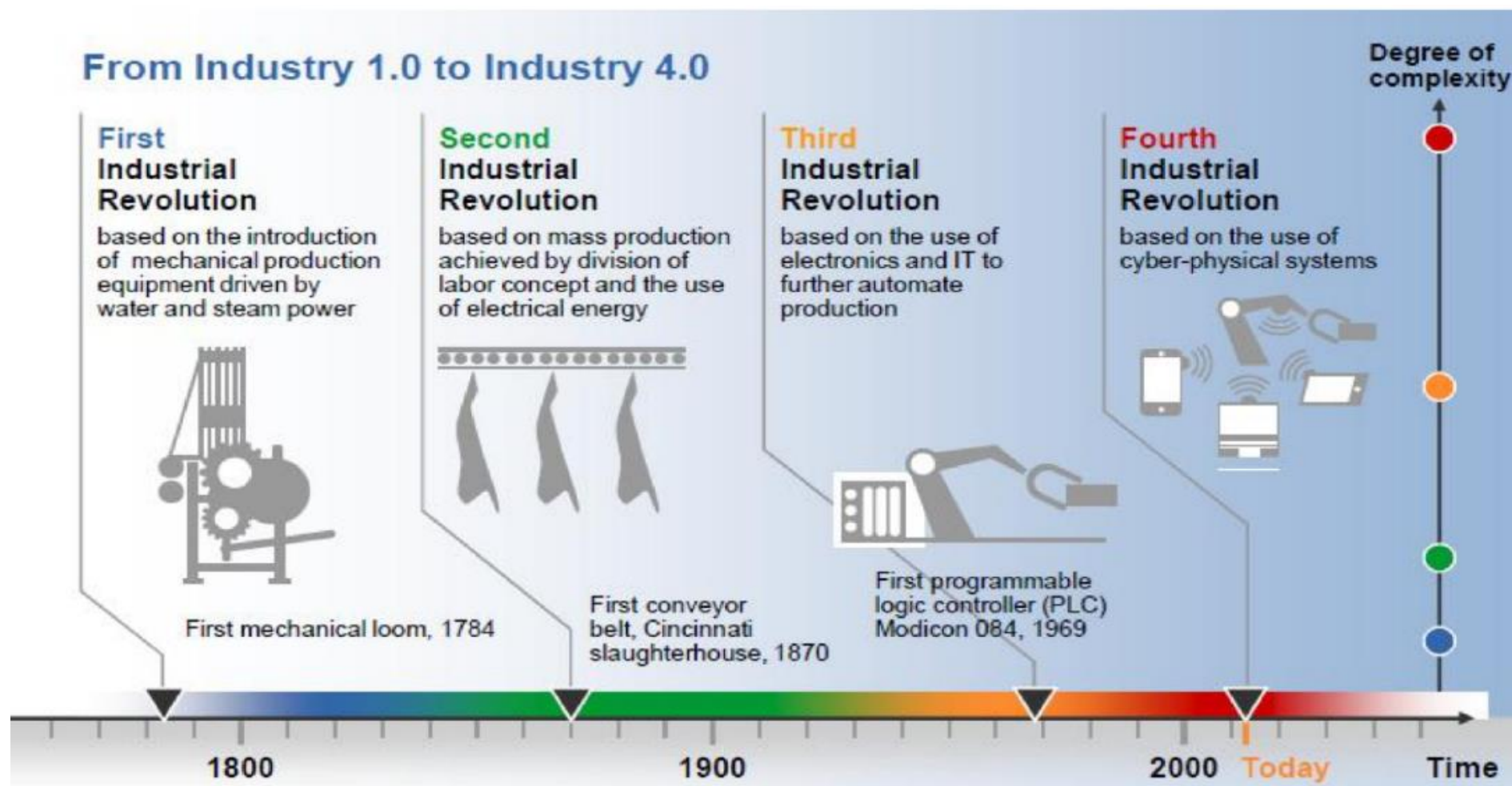
- Création de nouvelles activités
- Economie des données : valorisation des données

57% des données des entreprise sont inexploitées ⁽¹⁾
- Apparition de nouveaux modèles économiques
 - modèles « bi-face »
 - modèles « serviciel »

INNOVATION DISRUPTIVE



Introduction	Approches de La TD	La TD dans le secteur industriel	Les facettes de la TD	Les enjeux de la TD	Conclusion
--------------	--------------------	----------------------------------	-----------------------	---------------------	------------





Introduction

Approches de
La TD

La TD dans
le secteur industriel

Les facettes
de la TD

Les enjeux de la
TD

Conclusion

Accélération de la numérisation de processus en milieu industriel grâce aux évolutions technologiques :

- Chaîne numérique de la conception jusqu'au pilotage de la fabrication
 - Impression 3D
 - Strato-conception
 - Imagerie
- Nouveaux outils de production intégrant les technologies numériques
 - Soudure pilotée par des capteurs de vision
 - ...
- Pilotage des unités de production
 - Objets connectés
 - ...
- Formation, mise en situation de production, prévention des risques :
 - Réalité augmentée
 - ...



La TD dans le secteur industriel



Introduction	Approches de La TD	La TD dans le secteur industriel	Les facettes De la TD	Les enjeux de la TD	Conclusion
--------------	--------------------	---	-----------------------	---------------------	------------

- Commercialiser des services notamment via les réseaux d'installateurs :
Applications en ligne pour suivre et optimiser la consommation énergétique des bâtiments

- Des produits qui intègrent les usages numériques :
équipements, tableaux électriques, armoires moyenne tension, capteurs de température → objets connectés

- Une activité de valorisation de données (Data DTN) :
services d'information : météo, données de marché, flux d'actualités sectorielles.

- Une intégration des services numériques avec le SI de l'entreprise indispensable pour :
Optimiser les points de contacts avec les clients



Les facettes de la TD



Introduction

Approches de
La TD

La TD dans le
Secteur industriel

**Les facettes
de la TD**

Les enjeux de la
TD

Conclusion



Tous les secteurs d'activités sont (ou seront) concernés (B2B et B2C)

Taux de croissance du CA lié à ces usages pour les acteurs du numérique qui les mettent en œuvre :

- **18%** en 2014,
- **17,9%** en 2015

Source : IDC / Syntec numérique



Introduction

Approches de
La TD

La TD dans le
Secteur industriel

Les facettes
de la TD

Les enjeux de la
TD

Conclusion

Usages :

RH :

Recrutement, réputation

Notoriété :

Lancement produit, campagne électorale, ...

Marketing :

Communication, prospection, relation client

Vente :

Croissance, Transformation

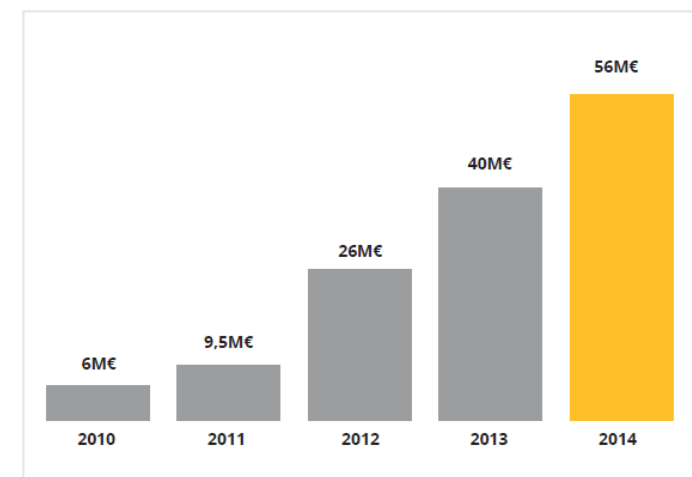
Conception :

Avis des consommateurs (consom'acteurs)

Après-Vente :

Relation Client, fidélisation, SAV, ...

Social



Évolution des ventes de licences de solutions RSE en mode SaaS en France



Evolution des comportements

Recherche Internet

E-marketing / Blogs

Réseaux sociaux

Communauté « Apps »

• Objectifs

- Différenciation
- Fidélisation
- Proximité « virtuelle »
- Préviation / Prédiction

Mobilité





Introduction

Approches de
La TD

La TD dans le
Secteur industriel

**Les facettes
de la TD**

Les enjeux de la
TD

Conclusion

Data Driven

Business Intelligence

Data Mining & Machine Learning

Big Data

Analytics

Smart Data



Les facettes de la TD

Introduction	Approches de La TD	La TD dans le Secteur industriel	Les facettes de la TD	Les enjeux de la TD	Conclusion
--------------	--------------------	----------------------------------	-----------------------	---------------------	------------



- Développement économique
 mieux **écouter** les clients, mieux **comprendre** leurs **comportements** pour interagir de manière **personnalisée** et **simplifiée**
améliorer les **performances** en termes de gestion et faire des **économies**
 faciliter **l'évaluation** des services, assister la **prise de décision**
anticiper des comportements ou des besoins, pour **prédire** et **prévenir** les tendances futures
- Evolution de la science et des connaissances
 Education, Santé, ...



Brain Systems, Connections,
Associations, and Network Relationships



Les facettes de la TD



Introduction

Approches de
La TD

La TD dans le
Secteur industriel

**Les facettes
de la TD**

Les enjeux de la
TD

Conclusion

Opérations Métier

Domaine Client

**Domaine
Client**

Applications

Logiciels techniques

Infrastructures informatiques (Calcul, Stockage, Réseau)

**Value Solution
as a Service**

**Software
as a Service**

**Platform
as a Service**

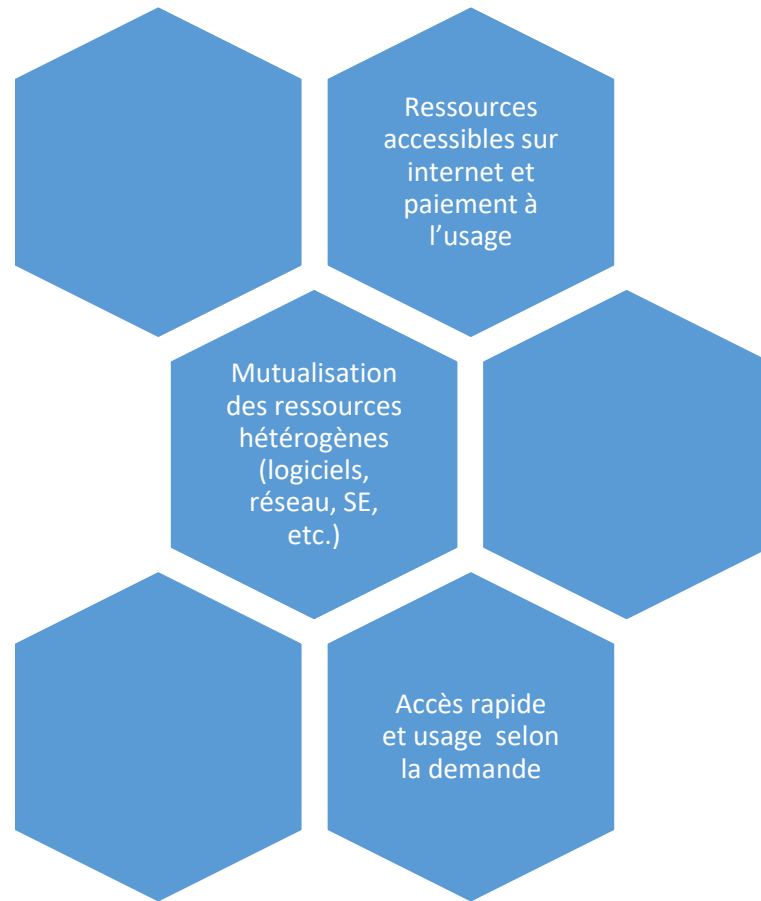
Cloud



Les facettes de la TD



Introduction	Approches de La TD	La TD dans le Secteur industriel	Les facettes de la TD	Les enjeux de La TD	Conclusion
--------------	--------------------	----------------------------------	------------------------------	---------------------	------------





Croissance et Rentabilité
dépendantes de l'utilisation du
numérique :

Accéder à de nouveaux marchés,
Créer de nouvelles expériences
utilisateurs

Proposer de nouveaux produits et
services

Faire face à la compétition mondiale
Mettre en place de nouveau modèle
d'affaires

**« Mieux vaut prendre le changement
par la main avant qu'il ne nous prenne
par la gorge. »**

Winston Churchill

- NE PAS s'opposer à cette évolution inéluctable du marché
- MAIS l'accompagner pour mieux la canaliser, l'encadrer afin de prévenir les dangers et maîtriser les risques
- ET pour cela il faut s'y préparer à l'avance pour ne pas subir

Chief Digital Officer



Introduction	Approches de La TD	La TD dans le Secteur industriel	Les facettes de La TD	Les enjeux de la TD	Conclusion
--------------	--------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------------	------------

Emergence de nouveaux modèles économiques et de nouveaux acteurs qui modifient l'écosystème et la chaîne de valeur :

- 63% des grandes entreprises ont constatées une rupture dans leur secteur créée souvent par des startup centrées sur les Usages / Services et les données (**servicisation**)
- 27% déclarent avoir perdu des clients
- 43% lancent des projets pour capter la valeur des données (**stratégie digitale**)



10 milliards \$ en 2015
25% de l'industrie mondiale du taxi



28% du parc hôtelier à Paris

Nouveau Business Model

Evolution d'écosystème

Nouveau concurrent sur un marché



Les enjeux de la TD



Introduction	Approches de La TD	La TD dans le Secteur industriel	Les facettes de La TD	Enjeux de la TD	Conclusion
--------------	--------------------	----------------------------------	-----------------------	-----------------	------------

« Le nouveau ne sort pas de l'ancien, mais apparaît à côté de l'ancien, lui fait concurrence jusqu'à le ruiner. »

*Joseph Schumpeter
Théorie de l'évolution économique, 1911/1926*

39 %

Des dirigeants pensent que les leaders qui vont émerger dans les 3 ans sont des organismes qui délivreront de nouveaux services grâce à l'Analytics

Source Forester 2015



De votre attention!

