

Proposer une solution optimale en termes de coût

Table des matières

I. Conception d'une solution digitale	3
II. Exercice : Quiz	6
III. Outils à utiliser pour optimiser les coûts de la conception	7
IV. Exercice : Quiz	10
V. Essentiel	11
VI. Auto-évaluation	11
A. Exercice	11
B. Test	11
Solutions des exercices	12

I. Conception d'une solution digitale

Durée : 1 h 30

Prérequis : avoir suivi le parcours jusqu'ici

Environnement de travail : un ordinateur et une connexion à Internet

Contexte

La transformation digitale est en cours depuis de nombreuses années. Il existe cependant de très nombreuses entreprises qui n'utilisent pas les bons outils de transformation digitale - présents pourtant depuis plusieurs années -, ou qui n'osent pas franchir le pas. Selon l'OCDE, la France a pris un gros retard en comparaison avec d'autres pays comme la Chine ou les États-Unis, au niveau de la digitalisation des entreprises.

Ce retard en France est problématique.

La digitalisation permet en effet d'accroître la performance de l'entreprise. Les pays ayant bien développé leur transformation numérique (par exemple le Royaume-Uni) seront beaucoup plus performants que les autres pays.

Une solution digitale correspond à une dématérialisation du processus, tout en reconsidérant l'expérience client, et surtout en réduisant le plus possible les coûts.

Les solutions digitales sont ainsi directement choisies par les responsables d'opération, dans le but d'obtenir des résultats sur le court / moyen terme, ce qui permettra donc d'obtenir un ROI (Return On Investment) très rapide pour l'entreprise. On mettra donc l'accent sur la rapidité de mise sur le marché, ainsi que sur le succès sur le court ou moyen terme.

Associé à des résultats confirmés, le délai de mise sur le marché correspond à des éléments qui accentuent le besoin de l'entreprise dans l'investissement dans une nouvelle solution. Afin de réussir cette tâche, les responsables d'opération vont devoir chercher de vrais experts dans ce domaine, tant du côté technologique qu'opérationnel. La plupart du temps, ils demanderont à des éditeurs de logiciels indépendants, beaucoup plus expérimentés pour trouver et mettre en place une solution digitale.

Il existe donc trois éléments indispensables afin de proposer une solution digitale.

Tout d'abord, **une plateforme digitale**. La plateforme doit pouvoir fonctionner de manière semblable aux éléments digitaux déjà existants.

Ensuite, **des outils low code** (peu de code) afin de personnaliser au mieux la solution digitale.

Puis, des services plus professionnels, grâce à **une certaine expertise de professionnels** dans le domaine technologique, ce qui permettra de trouver plus aisément des solutions.

L'expertise peut se faire grâce à un réseau de partenaires, ou par un éditeur de logiciels indépendants.

Il sera primordial de comprendre comment fait l'éditeur pour entretenir tout son réseau de partenaires, mais surtout comment il fait pour maintenir son expertise à jour.

Les outils de personnalisation peuvent jouer un rôle très important pour les dirigeants de l'entreprise.

Il est donc très indispensable de garantir que cet outil sera aisément utilisé par toutes les équipes.

Exemple

L'entreprise RF&Co désire lancer une nouvelle solution digitale auprès de ses 50 000 agents provenant de ses différentes filiales. Afin de s'assurer que le nouvel outil soit adopté de la meilleure des façons, l'entreprise RF&Co va faire attention à ce que cette interface reprenne l'interface de la solution digitale précédente.

Complément

Les éditeurs de logiciels devront donc pouvoir proposer des solutions pour les outils digitaux qui ont déjà été utilisés auparavant au sein de la société, ce qui permettra une meilleure intégration pour l'ensemble de l'équipe. Les solutions pourront donc être proposées plus rapidement (par exemple avec le mode SAAS) ce qui ne nécessite pas d'utiliser des ressources d'ordre informatique, et permettra en même temps aux responsables de continuer à piloter leur projet.

Le digital est donc au centre de nos vies désormais, et va avoir une forte influence sur nos habitudes et notre style de vie. Il a ainsi permis d'immenses progrès, dans de très nombreux domaines (qu'il s'agisse de la santé, de l'éducation, de la finance ou même de l'agriculture). De plus en plus d'endroits dans le monde entier sont digitalisés, même les endroits les plus lointains de la civilisation, que l'on pensait trop difficiles d'accès. Il existe cependant de nombreux projets digitaux qui n'ont pas abouti, pour des raisons qui auraient pourtant pu être évitées.

Bien que le digital puisse avoir un réel impact positif sur l'efficacité et la rentabilité d'une entreprise, il subsiste toujours de nombreux obstacles avant de pouvoir être sûr que cette solution se concrétisera réellement.

En créant un outil digital, il faut tout d'abord penser qu'il doit toucher le plus de personnes possible, afin d'avoir un réel impact fort, ce qui permettra de produire et d'obtenir des résultats plus importants sur le long terme.

Fondamental

Il existe des pratiques pour le développement digital qui vont permettre l'amélioration de la conception des solutions digitales au sein des entreprises.

- **La conception avec l'utilisateur**

Afin de réussir au mieux la solution digitale, l'équipe chargée de son développement doit analyser et surtout comprendre tous les besoins de l'utilisateur.

Le fait de concevoir avec l'utilisateur la solution digitale va se faire en l'observant, en parlant avec lui durant tout le processus de développement de la solution, afin qu'elle soit créée directement auprès de lui. Ainsi, grâce aux informations qui seront recueillies, il sera plus simple de développer ce que l'on appelle un outil digital, qui correspondra à ses attentes puisqu'il a fait partie du processus de développement.

Le fait de créer cette solution avec l'utilisateur permet une certaine coopération, car l'utilisateur se sentira impliqué, tout en laissant l'équipe chargée du développement proposer ses idées.

- **La compréhension de ce qui existe déjà**

Une solution digitale et un outil digital qui sont bien réalisés doivent obligatoirement tenir compte des structures de l'organisation, mais également de son secteur et de la localisation. Il devra donc être nécessaire d'analyser tout l'écosystème de la solution digitale qui sera exploitée. Cela permettra ainsi de s'assurer de la durabilité de cette solution.

Tous les projets ne tenant pas compte de l'écosystème n'auront que peu de chance de parvenir à leurs objectifs initiaux.

- **La conception**

L'objectif principal de la plupart des initiatives de développement d'ordre digital est de parvenir à atteindre la bonne taille au niveau de la cible du projet.

En effet, de très nombreuses solutions digitales n'ont pas réussi à passer au-delà du stade pilote du projet initial. Le projet doit absolument être adopté par davantage de personnes que pour le groupe faisant parti du projet pilote.

Il est donc important de réfléchir au-delà du pilote afin de contrôler et devancer les obstacles potentiels (d'ordre financier la plupart du temps, ou encore technique).

- **La construction durable**

Le fait de composer une solution digitale durable va permettre d'augmenter l'impact sur le long terme.

Une solution qui est conçue de façon pérenne aura de plus fortes chances de s'adapter aux habitudes et pratiques de l'utilisateur. Il existe ainsi de très nombreuses solutions qui sont abandonnées en cours de route ou à la fin, car les coûts de fonctionnement, mais également de maintenance, n'auront pas été correctement établis en amont et seront beaucoup trop importants, comparés à la valeur ajoutée de cette solution.

- **L'importance des données**

Les données sont primordiales et doivent être le centre de chaque solution digitale.

Une donnée n'aura un réel impact pour l'entreprise que dans le cas où les informations seront utilisées afin de faire des choix décisifs, et qu'elles arrivent aux bonnes personnes en temps voulu.

La donnée doit ainsi être manipulée dans le but de créer un réel impact positif, et non uniquement afin de pouvoir effectuer des rapports.

- **L'utilisation de données**

Le développement digital peut très souvent mener à une bonne coopération entre les différentes parties, ce qui permettra d'optimiser leurs initiatives.

Par exemple, l'*open source* et l'*open data* vont permettre de ne pas devoir recommencer de zéro à chaque fois, ce qui aura pour incidence la réduction des coûts de projet.

Une approche plus ouverte permet ainsi une utilisation des ressources beaucoup plus efficace, tout en tenant compte de chaque exigence en termes de sécurité et de confidentialité.

- **L'amélioration et la réutilisation**

Afin de ne pas repartir de zéro à chaque fois, il existe de nombreuses initiatives permettant de réutiliser et d'améliorer les solutions en se basant sur les idées, méthodologies ou produits déjà existants.

Le fait de réutiliser va ainsi nécessiter une veille, afin de connaître et analyser les ressources à notre disposition, et savoir comment il sera possible de les utiliser afin d'atteindre son objectif.

Améliorer permet de modifier les outils et ressources déjà existants, afin de les améliorer et perfectionner, tant sur la qualité que sur l'impact. Il faudra ainsi commencer par l'identification de toutes les solutions ou produits ayant déjà été testés.

Grâce à cela, les projets pourront concevoir de meilleurs outils, qui seront donc utilisables par d'autres personnes. Cela va donc très fortement réduire le temps, les ressources, mais surtout le coût de création d'une nouvelle solution digitale, et sa mise en œuvre.

- **Le renforcement de la sécurité**

Chaque solution doit obligatoirement préserver et protéger la sécurité et la confidentialité.

En effet, chaque entreprise doit réfléchir à la façon dont les données seront utilisées, collectées, mais également comment se fera le stockage de ces données. Il faudra absolument réduire les informations étant considérées comme sensibles, et ainsi définir leur durée de vie.

Chaque projet et solution doit se prémunir contre toutes les informations d'ordre confidentiel, et l'identité de chaque utilisateur doit être protégée.

- **La collaboration**

La collaboration va permettre de communiquer et d'échanger des informations, mais également des idées avec d'autres organisations, ou d'autres secteurs. Le but de cela est principalement de permettre l'amélioration de la qualité de chaque projet.

Il est primordial que l'équipe puisse avoir la même vision de la démarche à suivre pour le déploiement du projet.

La collaboration demande cependant du temps, de la gestion de *planning*, et surtout des ressources afin de développer les opportunités. Le fait de participer à des événements dans le secteur du digital va ainsi permettre d'avoir davantage d'idées qui permettront à l'entreprise de s'améliorer.

Complément

La covid 19 a permis de lancer de très nombreux projets digitaux, en raison du confinement, qui a imposé la fermeture des commerces physiques. Le projet digital était ainsi une solution facilement développable, même en temps de crise sanitaire.

Exercice : Quiz

[solution n°1 p.13]

Question 1

Qu'est-ce qu'une solution digitale ?

- ☐ Une matérialisation du processus
- ☐ Une dématérialisation du processus
- ☐ Une dématérialisation du produit final

Question 2

Qu'est-ce que la dématérialisation ?

- ☐ C'est le remplacement des supports papier par des fichiers informatiques
- ☐ C'est le remplacement des entreprises physiques par des entreprises fictives

Question 3

La France est, du point de vue de la transformation digitale :

- ☐ En avance
- ☐ En retard

Question 4

Quels sont les 3 éléments indispensables à la solution digitale ?

- ☐ La plateforme digitale
- ☐ Le low code
- ☐ Les services de professionnels
- ☐ L'externalisation vers des PED

Question 5

Concevoir une solution digitale avec ses utilisateurs est contre-productif.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

III. Outils à utiliser pour optimiser les coûts de la conception

Il existe des entreprises qui considèrent que les outils numériques correspondent à des dépenses totalement futiles, qui pensent que la digitalisation n'a que des impacts négatifs, et qui en ont donc peur. Pourtant, cette digitalisation est essentielle aujourd'hui.

Le fait d'utiliser des outils adaptés offre ainsi pléthore d'avantages :

- Un réel gain de temps
- Un meilleur rendement
- Une communication beaucoup plus fluide (tant en interne qu'en externe)
- Une information plus centralisée
- Une meilleure expérience client

Fondamental Quels sont ces outils ?

• Les suites de genre collaboratif

Les outils d'une solution digitale commencent par la suite collaborative. En effet, il est aujourd'hui indispensable que chaque personne puisse avoir un accès à toutes les données et informations dont elle pourrait avoir besoin. Pour que l'entreprise puisse évoluer de la meilleure façon, il est donc nécessaire d'utiliser ces outils qui correspondent à ce que l'on appelle *digital workplace*, qui est le « lieu de travail numérique ».

Le plus connu de tous est la G Suite (anciennement appelée Google Workspace) proposée par Google, qui propose ainsi un large choix d'outils numériques, très connus et utilisés par de nombreux utilisateurs, tels que :

- Gmail (service de messagerie électronique)
- Docs (service de traitement de texte en ligne)
- Drive (service de stockage et de partage de fichiers)
- Agenda (service de partage d'événements et d'agendas)
- Meet (service de visioconférence)

Il existe également les services de la suite Microsoft Office 365, qui propose également de très nombreux outils afin de mieux pouvoir communiquer, rédiger et suivre l'activité de l'entreprise. Parmi les plus connus, il existe donc :

- Word (logiciel de traitement de texte)
- Excel (logiciel de tableurs)
- Teams (logiciel de visioconférence, plateforme collaborative)
- OneDrive (service de stockage)
- Outlook (service de messagerie électronique)

La plupart de ces outils sont devenus aujourd'hui essentiels pour de très nombreuses entreprises, qui les utilisent au quotidien.

Les suites collaboratives possèdent ainsi un grand avantage. En effet, elles permettent d'avoir un outil totalement complet afin de pouvoir gérer et organiser l'ensemble des côtés digitaux de l'entreprise, afin d'assurer une meilleure adaptation au « *Big data* ».

• Les différentes plateformes de communication

La communication est essentielle si l'on souhaite le succès d'une entreprise.

En effet, nous avons pu voir depuis de nombreuses années l'importance et les atouts du *team building* (renforcement d'équipe) afin de souder toutes les équipes de travail, mais nous pouvons également voir que les outils de communication sont tout aussi importants pour une meilleure optimisation de l'organisation au sein de l'entreprise.

Les outils qui sont disponibles de nos jours permettent pléthore de choses, par exemple la possibilité de créer des groupes facilite énormément la communication au sein de l'entreprise. Par ailleurs, nous pouvons voir que ces outils de communications en groupes sont beaucoup plus fiables que l'échange d'e-mails, qui peuvent être égarés ou totalement perdus parmi la masse d'e-mails que nous avons.

Il existe ainsi de nombreux outils : parmi les plus connus, il y a Slack, Google Meet, Teams ou encore Skype. Il est ainsi beaucoup plus simple de pouvoir créer un groupe pour chaque projet, chaque mission à venir, ce qui permet de s'assurer que chaque personne concernée pourra bien suivre le déroulé du projet en cours. Les informations seront ainsi beaucoup mieux diffusées à l'ensemble des membres de l'équipe. Chaque personne pourra facilement participer, ou poser une question aux autres membres du groupe. En s'impliquant, chaque personne sera davantage stimulée et se sentira plus importante au sein de l'entreprise.

Les outils digitaux permettent donc de s'organiser d'une meilleure façon au travail. Tous les membres d'une même équipe ne sont pas forcément présents au même endroit. Il y a des personnes en télétravail, des personnes vivant à l'étranger par exemple. Il est donc essentiel de pouvoir communiquer avec toutes les personnes de l'entreprise. Ainsi, ces outils de communication digitaux permettent, à moindre coût, de pouvoir parler à travers le monde entier.

- **Les plateformes new generation**

Comment faire pour parvenir à une bonne transformation digitale ? C'est la question que se posent de très nombreuses entreprises. En effet, nous avons pu voir qu'il est important de savoir utiliser les bons outils, mais il ne faut pas oublier les plateformes intranet new generation. Ces plateformes vont permettre de centraliser tous les outils de gestion de projet, de collaboration ou de communication au même endroit, pour améliorer la simplicité et la productivité.

Une plateforme intranet sera donc une très bonne solution digitale afin d'accroître la productivité des salariés. Les tâches seront simplifiées, et la culture de l'entreprise s'en verra renforcée.

- **Les outils CRM**

Le *Customer Relationship Management* (CRM) est également un outil de transformation digitale. En effet, on peut voir que les clients sont de plus en plus nombreux à être « connectés », ce qui implique que l'entreprise doit faire la même chose.

À notre époque, où la concurrence est de plus en plus rude, il est primordial de mettre un point d'honneur à l'expérience utilisateur, afin de se démarquer positivement de ses concurrents.

Il est donc très important de pouvoir obtenir des informations afin de les analyser.

Pour cela, l'idéal est de développer une stratégie *marketing* digitale qui répondra parfaitement aux attentes des clients. Par ailleurs, la meilleure solution, si possible, reste d'anticiper toutes les attentes des clients, afin d'augmenter les ventes.

Les outils CRM permettent également d'avoir une meilleure communication avec la cible de l'entreprise, avant d'effectuer la vente mais également après, grâce au Service que l'on nomme l'Après-Vente (SAV).

- **Les outils de gestion CMS**

Il n'est pas possible de parler de solution numérique sans parler du CMS. En effet, le *Content Management System* est un logiciel permettant la création et la gestion d'un site internet (ou d'une application). Le site va être la première chose qui sera vue par les clients, donc l'image qu'ils auront d'une entreprise débute par le site internet. C'est pourquoi il est absolument essentiel de soigner le graphisme, et d'offrir une réelle expérience utilisateur optimale à chaque utilisateur.

Le CMS va permettre d'ajouter de très nombreuses et différentes fonctionnalités, ce qui permet donc de modifier et d'améliorer le site web continuellement (peu importe qu'il s'agisse d'un site de boutique en ligne, d'un site vitrine ou autre). Il existe par ailleurs de nombreuses extensions qui vont permettre de modifier le site afin qu'il corresponde aux attentes de la cible de l'entreprise.

Le CMS a donc l'avantage d'être particulièrement accessible au niveau financier, contrairement à un site web effectué sur mesure.

Les plus connus des CMS sont WordPress, Drupal ou Prestashop.

- **Les outils de stockage**

Nous pouvons désormais parler des outils de solutions digitales concernant le stockage. En effet, ils permettent aujourd'hui de pouvoir accéder en temps réel, où l'on veut, à l'information dont on a besoin, et cela très facilement.

Le succès de ces outils de stockage est profondément lié à l'organisation du travail qui a totalement changé depuis de nombreuses années. Les membres d'une entreprise n'étant pas forcément présents au sein du bureau de l'entreprise, on a pu voir l'importance du stockage en ligne, afin de faciliter le travail de tous. La crise sanitaire du covid 19 a encore plus démontré l'importance de cet outil de stockage, après avoir vu une très grande majorité de commerces obligés de fermer leurs bureaux. Nous avons donc pu voir à quel point le stockage en ligne était primordial, comparé au stockage physique, surtout durant le confinement.

Par ailleurs, le télétravail se démocratisant de plus en plus, il sera impossible de ne pas stocker ses informations en ligne, au risque de se confronter à des problèmes au niveau organisationnel.

Ces outils de stockage sont également très sécurisés aujourd'hui, au même titre qu'un réseau informatique qui serait interne à l'entreprise. Il s'agit donc d'un argument imparable, à l'heure où le respect du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est primordial.

Les outils les plus connus et utilisés sont Drive, Dropbox, et OneDrive.

- **Les outils de gestion**

Nous avons vu que la communication doit être au centre de tout. Mais il est important que les projets soient également centralisés. On parlera donc d'une meilleure gestion au niveau organisationnel et temporel. Ainsi, afin d'améliorer le travail en équipe, il est important de ne pas passer à côté des outils de gestion de projet.

Cet outil va permettre la création et la planification de toutes les tâches, et permettra donc de suivre l'état d'avancement de chaque projet, de chaque tâche. Chaque personne intervenant dans le projet pourra être informée en temps réel. Dans le cas où un client poserait une question sur un projet, il sera plus aisé de lui répondre sur l'état d'avancement de celui-ci. Le client se sentira donc plus rassuré, plus confiant, et aura une bonne image de l'entreprise quant à sa réactivité et son efficacité.

Grâce à cet outil, il est également possible de recevoir des alertes pour être notifié dès qu'un collaborateur intervient sur un projet, ou même de pouvoir partager tous les documents qui seront importants, sans devoir l'envoyer par e-mail à tous les collaborateurs. Ils y auront directement accès.

Ainsi, les outils de gestion de projet les plus connus et utilisés sont Trello, Jira, Asana ou encore Monday.

- **Les outils de gestion de recrutement**

Le recrutement n'est pas mis à l'écart des changements numériques. En effet, le recrutement représente une étape très importante pour l'impact de l'entreprise, il est donc primordial d'avoir les bons outils afin de dénicher les meilleurs profils pour l'entreprise.

Grâce à l'intelligence artificielle, il existe ainsi des indicateurs qui aideront à déterminer si le candidat correspond aux attentes et besoins de l'entreprise, ce qui permet un énorme gain de temps et d'argent, et réduira également la quantité d'entretiens à effectuer. Il sera ainsi possible de pouvoir partager les CV des candidats avec les autres collaborateurs de l'entreprise, et prendre une décision plus simplement.

Les outils de gestion de recrutement les plus connus sont TalentSoft et SmartRecruiters.

- **Les outils de comptabilité**

Nous considérons encore aujourd'hui que la comptabilité est interminable et beaucoup trop fastidieuse. Pour cela, il existe aussi des outils qui permettent d'apporter une solution digitale aux entreprises. Ces outils sont là pour tout type d'entreprise désirant simplifier au maximum la comptabilité. Qu'il s'agisse de grandes entreprises, de TPE, de PME ou même d'autoentrepreneurs, des solutions existent pour tous.

Ces outils de solutions digitales permettent donc un énorme gain de temps et d'argent, et ont l'avantage d'être accessibles absolument partout. Il est donc possible de gérer des factures ou des devis que l'on soit au bureau, chez soi, ou n'importe où ailleurs.

Les outils de gestion de comptabilité les plus connus sont CEGID et Sage.

- **Les outils de gestion de la paie**

Au même titre que la comptabilité, nous pensons toujours que la gestion des paies se révèle chronophage. Il existe ainsi des outils très simples pour la gestion de paies.

Ces outils vont ainsi permettre l'automatisation de la paie et du processus des ressources humaines. Tout peut être géré plus simplement, qu'il s'agisse de la gestion des absences, de la fiche de paie ou bien des notes de frais : tout sera centralisé et sera accessible partout, en temps réel.

Il est même possible de demander ses congés via un logiciel en ligne.

Grâce à ce type de logiciel, plus besoin de passer des heures sur des tâches longues, il est aujourd'hui possible de tout déléguer grâce à cet outil de solution digitale, et cela à moindre coût.

Les outils de gestion de paie les plus connus sont Figgo, Payfit ou Workday.

Exercice : Quiz

[solution n°2 p.14]

Question 1

Combien existe-t-il de catégories d'outils permettant de réduire les coûts de conception ?

- ☐ 4
- ☐ 6
- ☐ 8
- ☐ 10

Question 2

Docs est un service permettant d'accéder à une grande bibliothèque de documents.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Slack est un outil de :

- ☐ Communication
- ☐ Gestion de recrutement
- ☐ Gestion de comptabilité

Question 4

Le recrutement ne peut pas avoir de solution digitale.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

CMS est le sigle signifiant :

- ☐ Content Marketing System
- ☐ Content Management System
- ☐ Content Marketing Specialties

V. Essentiel

L'organisation du travail évolue tout le temps, aussi les entreprises se voient-elles obligées de connaître et d'utiliser les nouveaux outils de solution digitale.

Ceux-ci sont de plus en plus performants et simples d'utilisation. Qu'il s'agisse d'outils de gestion de projet, de paie, de recrutement ou même de communication, rien n'est oublié.

Les solutions digitales sont aujourd'hui essentielles au bon fonctionnement d'une entreprise, si celle-ci souhaite accroître son chiffre d'affaires et continuer son expansion.

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Richard est le dirigeant d'une entreprise de prêt-à-porter en ligne. Depuis plusieurs mois, le succès est de plus en plus important, mais malheureusement il a beaucoup de difficultés et perd énormément de temps et d'argent à chercher des profils intéressants pour son entreprise. Il cherche une solution pour l'aider à trouver le profil idéal.

Question 1

[solution n°3 p.15]

Que pouvez-vous proposer à Richard qui l'aiderait dans son processus de recrutement ?

Question 2

[solution n°4 p.15]

Au vu du succès soudain de son entreprise, Richard s'inquiète de ne pas avoir suffisamment axé son entreprise sur le travail d'équipe. Certains de ses employés étant en télétravail, il remarque que les échanges ne sont pas suffisamment bien réalisés entre les employés présents physiquement et ceux en distanciel. Quelles solutions pouvez-vous proposer à Richard pour améliorer la communication de l'entreprise ?

B. Test

Exercice 1 : Quiz

[solution n°5 p.15]

Question 1

Que signifie le sigle CRM ?

- ☐ Consumer Reality Marketing
- ☐ Customer Relativity Management
- ☐ Customer Relationship Management
- ☐ Consumer Reality Management

Question 2

Quel est l'intrus parmi cette liste d'outils de gestion CMS ?

- ☐ WordPress
- ☐ Word
- ☐ Drupal
- ☐ Prestashop

Question 3

Trello est un outil de :

- ☐ Gestion
- ☐ Recrutement

Question 4

Quel est l'outil le plus connu pour la suite collaborative ?

- ☐ G Suite
- ☐ Photoshop
- ☐ Indesign

Question 5


One drive est un service de messagerie électronique.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Solutions des exercices


Exercice p. 6 Solution n°1**Question 1**

Qu'est-ce qu'une solution digitale ?

- ☐ Une matérialisation du processus
- ☒ Une dématérialisation du processus
- ☐ Une dématérialisation du produit final
-  La solution digitale correspond à la dématérialisation de tout le processus, ce qui aura pour principal effet de réduire les coûts.


Question 2

Qu'est-ce que la dématérialisation ?

- ☒ C'est le remplacement des supports papier par des fichiers informatiques
- ☐ C'est le remplacement des entreprises physiques par des entreprises fictives
-  La dématérialisation se définit comme un remplacement, au sein d'une entreprise, de ses supports matériels étant la plupart du temps sous format papier, par des fichiers informatiques ou des ordinateurs.

Question 3

La France est, du point de vue de la transformation digitale :

- ☐ En avance
- ☒ En retard
-  La France est en retard du point de vue de la transformation digitale selon l'OCDE, comparée à d'autres pays comme la Corée, la Chine ou encore le Royaume-Uni qui ont beaucoup mieux réussi leur transition digitale.

Question 4


Quels sont les 3 éléments indispensables à la solution digitale ?

- ☒ La plateforme digitale
- ☒ Le low code
- ☒ Les services de professionnels
- ☐ L'externalisation vers des PED
-  Les trois éléments indispensables à la solution digitale sont le low code, la plateforme digitale et les services de professionnels. Cela permettra une meilleure expérience client et une réduction des coûts.

Question 5

Concevoir une solution digitale avec ses utilisateurs est contre-productif.

- ☐ Vrai
- ☒ Faux


-  Au contraire, la conception à l'aide d'un utilisateur permettra de mieux cibler et évaluer ses besoins et attentes. Il est donc particulièrement recommandé de le faire.

Exercice p. 10 Solution n°2

Question 1

Combien existe-t-il de catégories d'outils permettant de réduire les coûts de conception ?


- ☐ 4
- ☐ 6
- ☐ 8
- ☒ 10

-  Nous avons vu les 10 catégories d'outils numériques qui permettent de réduire les coûts.

Question 2

Docs est un service permettant d'accéder à une grande bibliothèque de documents.


- ☐ Vrai
- ☒ Faux

-  Docs est un service de Google, qui permet de faire du traitement de texte en ligne.

Question 3

Slack est un outil de :


- ☒ Communication
- ☐ Gestion de recrutement
- ☐ Gestion de comptabilité

-  Slack est un outil de communication collaboratif, qui permet donc une plus grande mobilité pour l'ensemble des collaborateurs.

Question 4

Le recrutement ne peut pas avoir de solution digitale.


- ☐ Vrai
- ☒ Faux

-  Le recrutement a également des outils de solution digitale. Il existe ainsi de nombreux moyens d'améliorer le recrutement dans son entreprise, afin de gagner du temps et d'économiser de l'argent, grâce à des outils comme Talentsoft par exemple.

Question 5

CMS est le sigle signifiant :

- ☐ Content Marketing System
- ☒ Content Management System
- ☐ Content Marketing Specialties

 Le CMS signifie « *Content Management System* », et il s'agit d'un logiciel qui aide à la création ainsi qu'à la gestion d'un site web.

p. 11 Solution n°3

Suite au succès de son entreprise, Richard n'a plus assez de temps à consacrer au recrutement. Il se trouve donc dans une situation compliquée, car il a besoin d'embaucher de nouvelles personnes pour faire perdurer son entreprise. Malheureusement, la perte de temps sur les entretiens, la lecture des CV et des lettres de motivation peut conduire à une perte d'argent, car il ne peut travailler en cherchant des bons candidats.

Il est donc essentiel de proposer à Richard d'utiliser des outils de recrutement déjà existants, comme TalentSoft ou SmartRecruiters. Ces outils vont lui permettre, grâce à l'intelligence artificielle, de s'occuper de tous les processus RH comme le recrutement, la revue des talents et des compétences.

Il s'agit donc d'outils de solutions digitales pour faciliter le processus de recrutement.


p. 11 Solution n°4

Il serait judicieux de parler des outils de communications comme Slack, Teams ou Google Meet à Richard. En effet, grâce à ces outils de solutions digitales, il est beaucoup plus simple de pouvoir gérer les projets en cours, en créant des groupes dédiés à chaque projet. Ainsi, chaque membre de l'équipe pourra suivre chaque étape du projet, qu'il soit présent au bureau ou non. La communication sera simplifiée, car au lieu d'envoyer des e-mails qui peuvent se perdre, ou d'oublier d'inscrire un collaborateur en envoyant un fichier, ces outils permettent de diffuser ce que l'on souhaite à l'ensemble des membres de notre équipe. Chaque personne se sentira ainsi plus importante, et ne se sentira pas à l'écart.

Exercice p. 11 Solution n°5**Question 1**


Que signifie le sigle CRM ?

- ☐ Consumer Reality Marketing
- ☐ Customer Relativity Management
- ☒ Customer Relationship Management
- ☐ Consumer Reality Management

 CRM signifie « *Customer Relationship Management* ». Il s'agit de la gestion de la relation client.


Question 2

Quel est l'intrus parmi cette liste d'outils de gestion CMS ?

- ☐ WordPress
- ☒ Word
- ☐ Drupal
- ☐ Prestashop
-  Word n'est pas un outil de gestion CMS. Il s'agit d'un logiciel de traitement de texte de la suite Microsoft Office 365.


Question 3

Trello est un outil de :

- ☒ Gestion
- ☐ Recrutement
-  Trello est un outil de gestion de projet en ligne permettant d'organiser les projets sous un format de planches, en listant toutes les cartes représentant chaque tâche.


Question 4

Quel est l'outil le plus connu pour la suite collaborative ?

- ☒ G Suite
- ☐ Photoshop
- ☐ Indesign
-  G Suite a été développé par Google afin d'optimiser les performances de toutes les entreprises. Il permet de collaborer plus facilement grâce à toutes ses applications.

Question 5

One drive est un service de messagerie électronique.

- ☐ Vrai
- ☒ Faux
-  One drive est un service de stockage de fichiers. La messagerie électronique de la suite Microsoft se nomme Outlook.