

Jeudi 18 mai 2017

ISADE

Les conseils d'administration face au défi de la digitalisation.

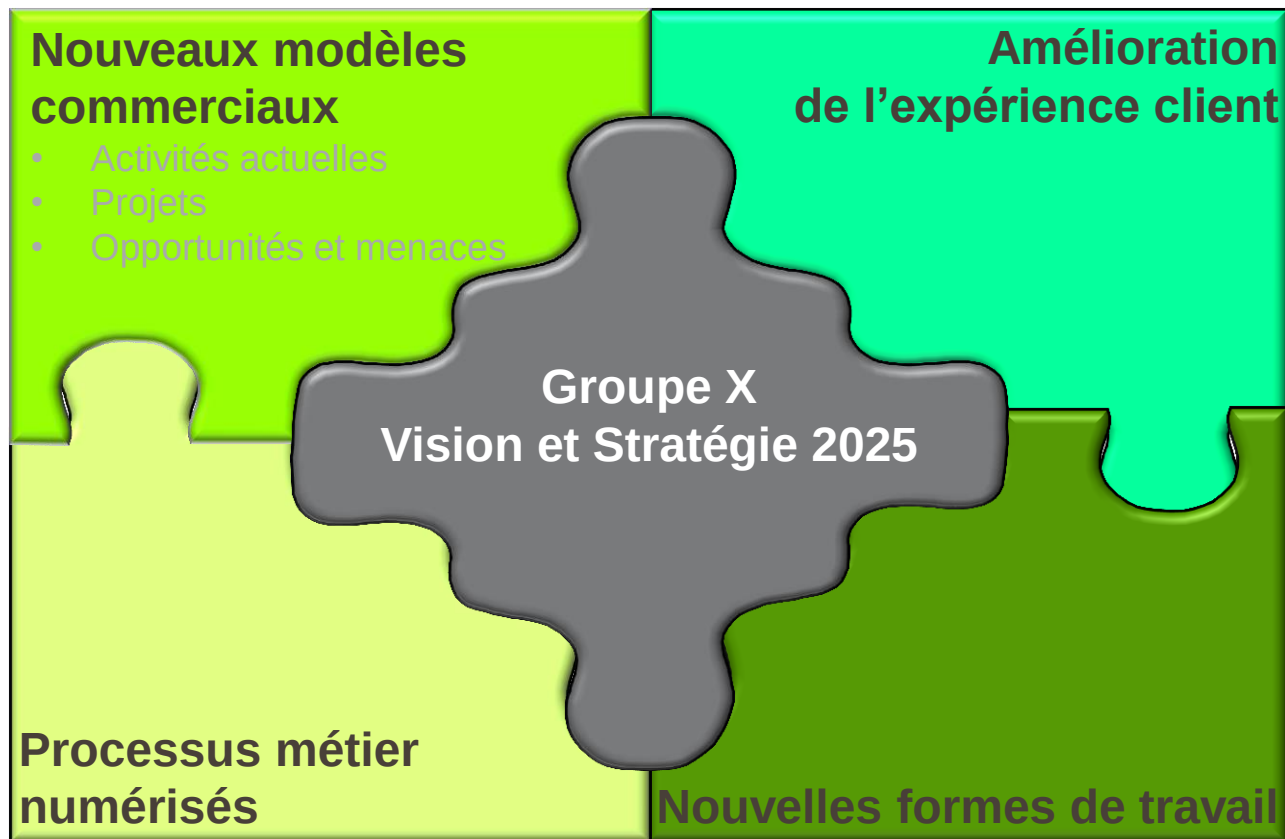
Alexandra Post Quillet

Le conseil d'administration doit s'adapter...



1. Avoir une définition commune de la digitalisation

- Cela permet d'avoir un langage commun et d'établir un audit de la situation
- A noter, très souvent l'automatisation des processus métiers est ce que l'entreprise maîtrise le mieux



2. Améliorer la compétence numérique du conseil

- En tant que garant de la pérennité de l'entreprise, le conseil se doit d'avoir des Compétences numériques.

Acquérir la compétence à travers un nouveau membre

- Expert digital
- Dirigeant avec expérience de transformation
- **ATTENTION:** Nécessité d'accompagnement et de fit culturel pour éviter frustrations

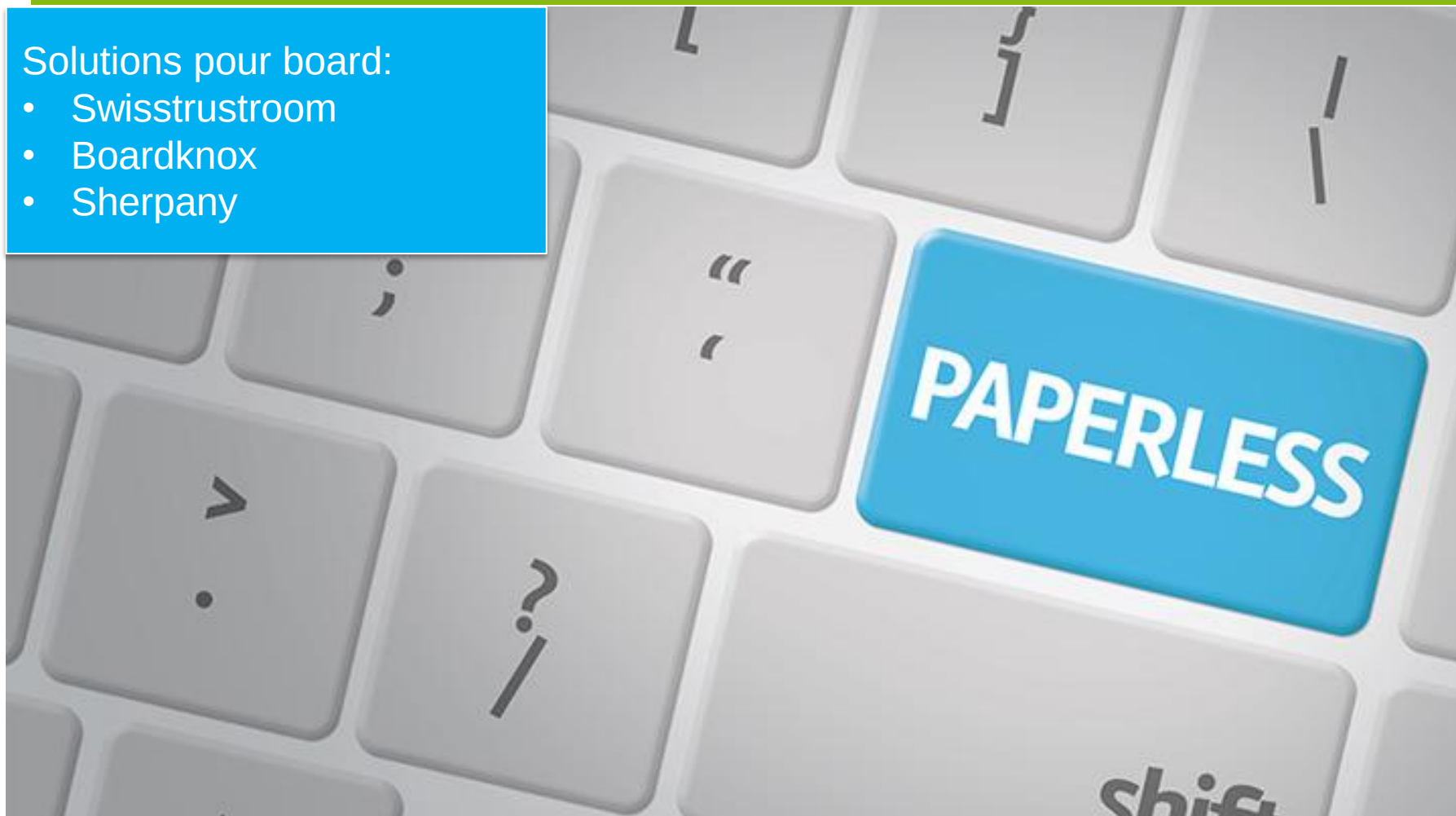
Former l'ensemble du conseil à la numérisation.

- Atelier d'une demi-journée sur le thème de l'innovation
- Demander aux jeunes gens de l'entreprise comment mieux utiliser le digital
- Supprimer le papier durant les séances

2. Améliorer la compétence numérique du conseil ...Et par la même occasion montrer l'exemple

Solutions pour board:

- Swisstrustroom
- Boardknox
- Sherpany



3. Comprendre comment le digital peut transformer le business model (et assurer une mise en œuvre)

Nouveaux modèles commerciaux

Côté client:

- S'assurer que le management met le client au centre de la réflexion
- Comprendre les tendances actuelles et comment elles vont influencer les comportements
- Avoir une vision large de l'industrie

Côté technologie:

- Comprendre comment les nouvelles technologies pourraient influencer le modèle (données)

Quelques pistes:

- **S'assurer du traitement du thème lors des séances stratégiques du conseil**
- **Assurer la mise sur pied d'une veille technologique**

Ex: Inviter chaque année sur une journée quelques start-up du domaine d'activité pour prendre la température de l'innovation

- **Encourager l'expérimentation (pilote)**

Ex: Greenclass CFF, mobilité combinée porte-à-porte.

- **Dédier un fonds « ventures » pour garder le pouls sur l'innovation**

Ex: Swisscom ventures

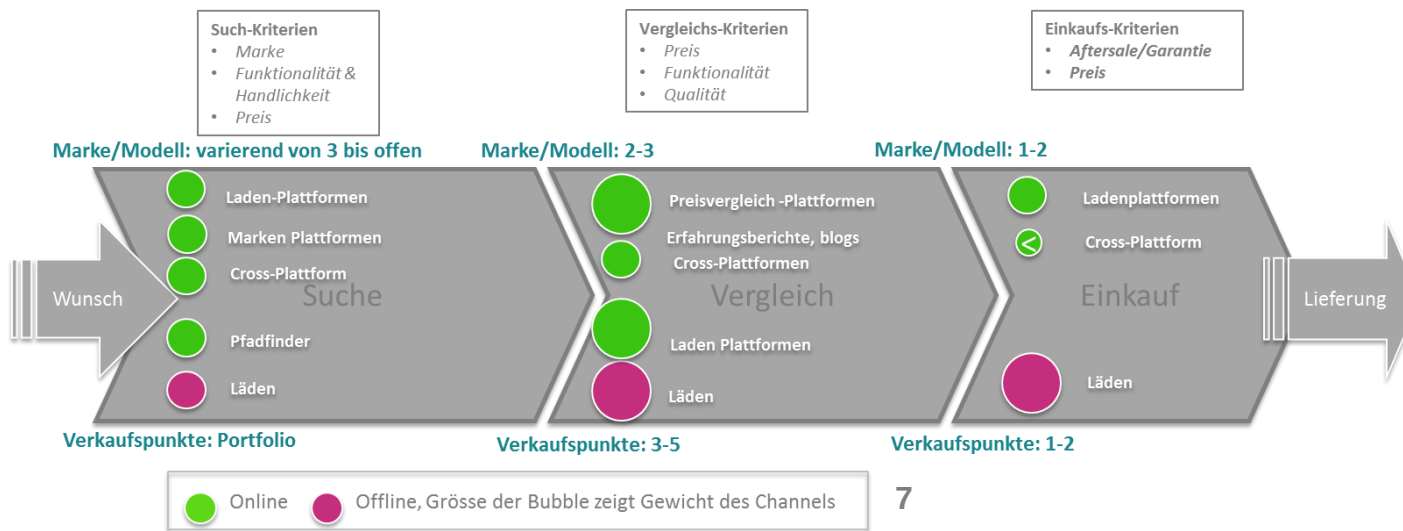
4. Comprendre comment le digital peut améliorer l'expérience client.

- Comprendre toute la « journey » du client de la 1^{ère} recherche à la décision d'achat et d'éventuelle récurrence.
- Décrire, analyser et comprendre spécifiquement le parcours de l'expérience client dans le domaine.
- Mieux percevoir l'impact des différents canaux traditionnel et digitaux sur le parcours

**Amélioration
de l'expérience
client**

Quelques pistes:

- **S'assurer que l'entreprise a une bonne compréhension client. => Ex. Etude client sur des digital natives pour comprendre leur customer journey.**



5. S'assurer que la culture d'entreprise encourage l'innovation.

L'état d'esprit numérique		
	Monde traditionnel « RUN »	Monde numérique « DEVELOP »
Stratégie	Efficience	Innovation
Culture	Hierarchique	Collaboration
Talent	Coûts bas	Expertises
Technologie	Développement propre	Cloud, mobile, apps
Expérience utilisateur	Peu importante	Essentielle
Philosophie IT	Par défaut «non»	Par défaut «oui»
Gestion de projet	Méthodologie cascade	Itératif (agile)
Modèle d'affaires	Service et support	Relations et partenariats



- Clé pour attirer les nouveaux talents
- S'assurer d'un minimum de KPI's par exemple dans la mesure de la satisfaction des employés.
- Attention à la Force des symboles: le langage, la hiérarchie, ...
- Montrer l'exemple.



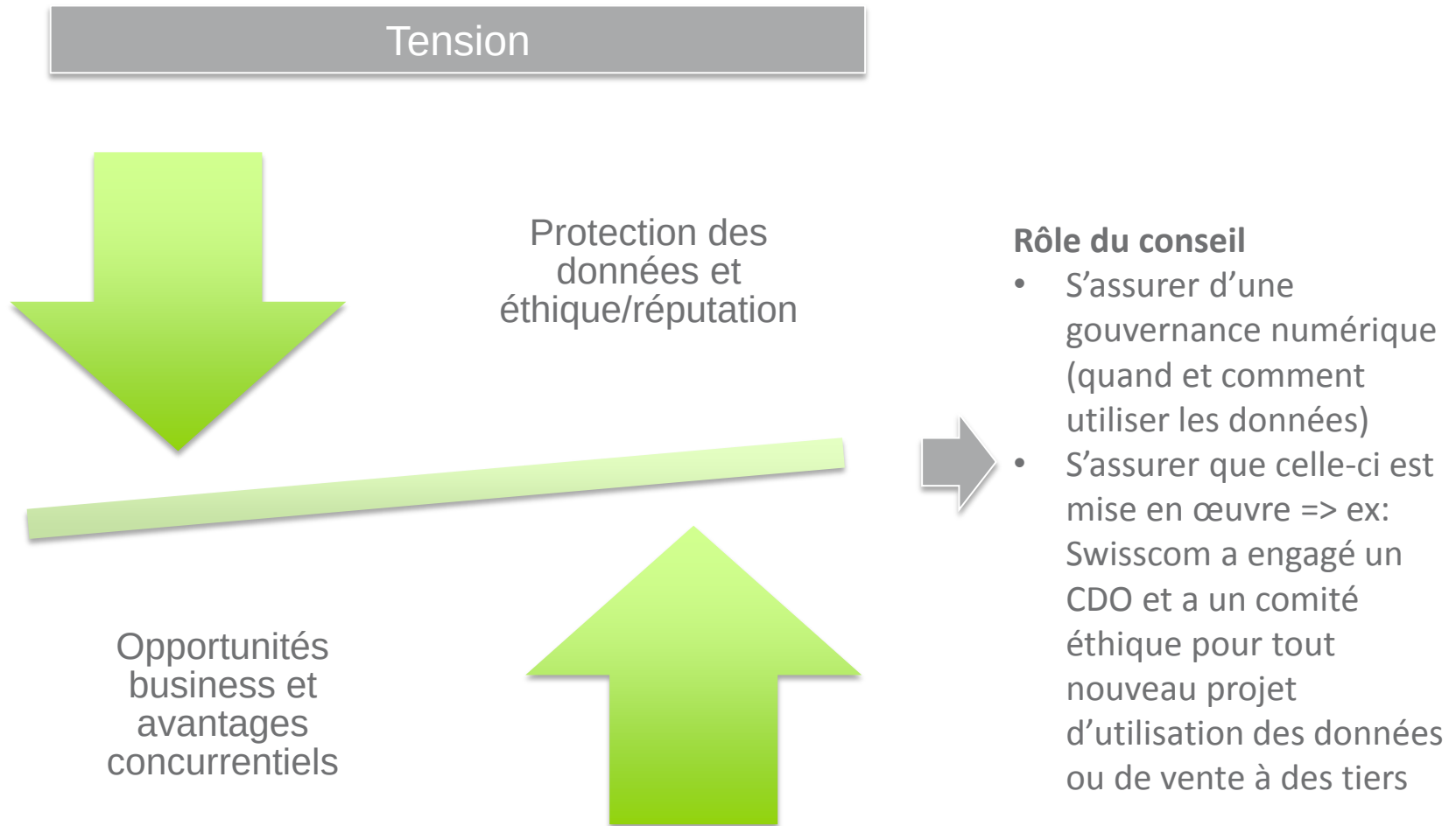
6. S'engager plus fréquemment dans la stratégie



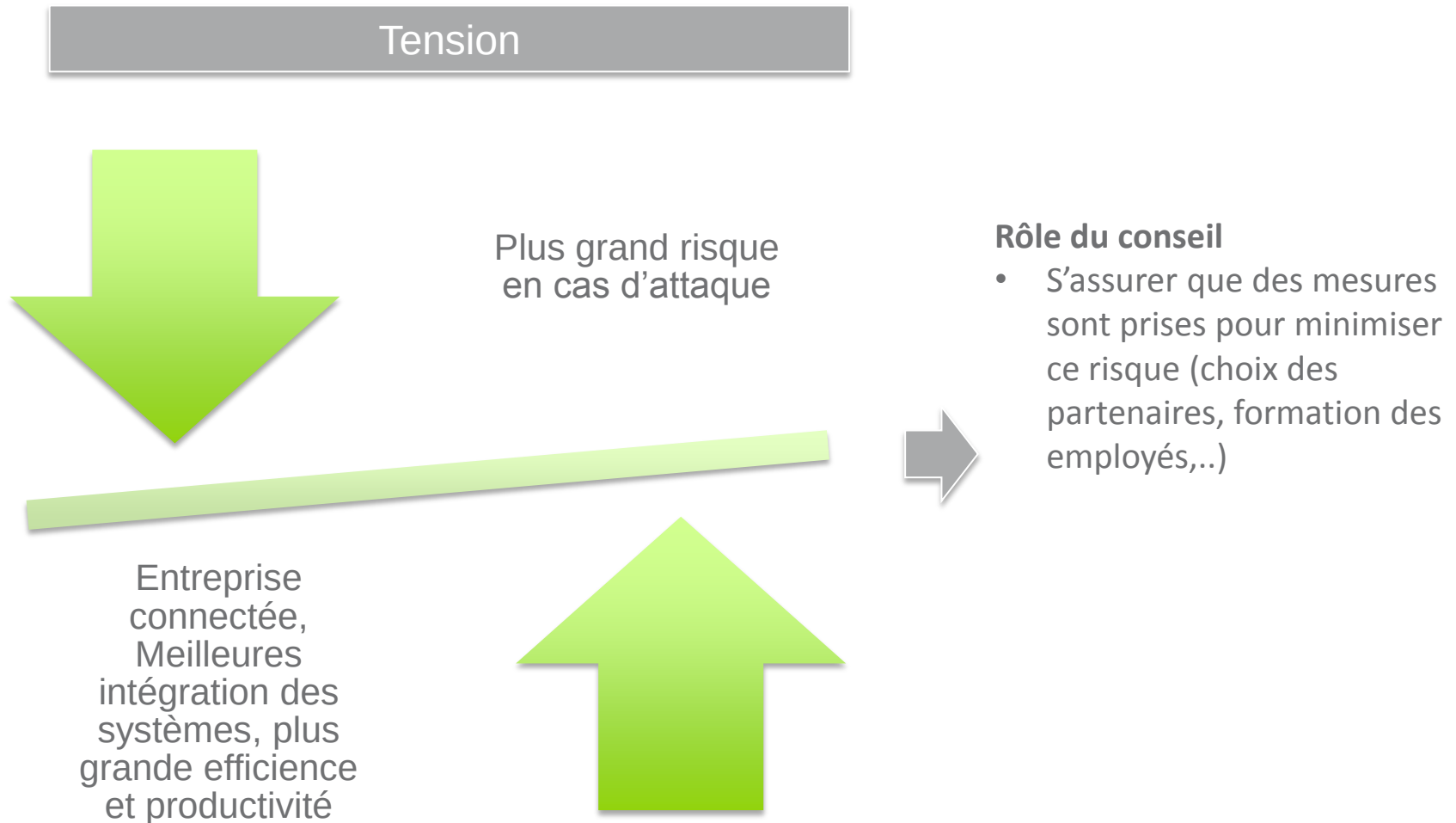
- Avec la direction, établir un plan stratégique à 2-4ans
- S'assurer que le digital en fasse partie (pas forcément en stand alone)
- Monitorer régulièrement la mise en œuvre de la stratégie. (plus fréquemment que par le passé)

Groupe X
Vision et Stratégie
2025

7a. Gérer les risques...liés aux données



7b. Gérer les risques...liés à la cybersécurité



Merci!
Questions et réponses