

Les conseils d'administration faces au défi de la digitalisation

Isade – Paudex – 18 Mai 2017

Christian Petit – Membre de la Direction Swisscom



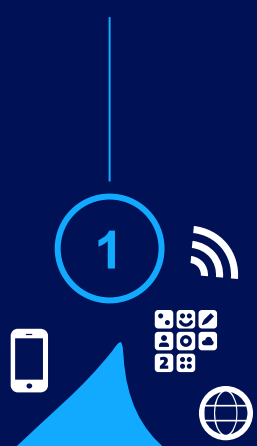
La digitalisation consiste au remplacement et à l'amélioration de processus physiques par des logiciels, des données, et des services basés sur l'internet

La digitalisation n'est pas une nouveauté

Notre activité évolue par vagues successives

Interconnexion et mobilité

Appareils, comme les smartphones, les tablettes, et Internet mobile. L'interconnexion mobile est omniprésente.



2003

Internet des objets et virtualisation

Les objets physiques se fondent avec le cloud. Données intelligentes, réalités virtuelles, systèmes et réseaux virtualisés.



aujourd'hui

Intelligence artificielle

Les machines apprennent et prennent des décisions elles-mêmes. Analyses intelligentes de grands volumes de données. Robotique. Blockchain.



2020

...?

Il est impossible de prévoir ce que l'avenir nous réserve. Il est toutefois clair que la prochaine vague arrive.



2030

La digitalisation concerne tous les secteurs

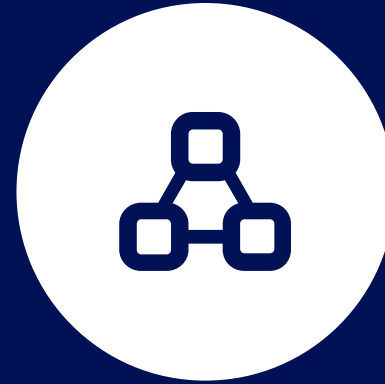




Nouveaux
modèles commerciaux



Amélioration de
l'expérience client



Processus métier
numérisés



Nouvelles formes
de travail

La digitalisation a des effets dans quatre domaines



Nouveaux modèles commerciaux



Le cloud en tant qu'usine

«Fabrication» économique dans le cloud et évolutivité illimitée



Du produit au service

Les produits intelligents deviennent des services et une chaîne d'expériences positives



Essor des plateformes

Purs intermédiaires qui ne disposent pas de leurs propres ressources, grande fidélisation de la clientèle



Amélioration de l'expérience client



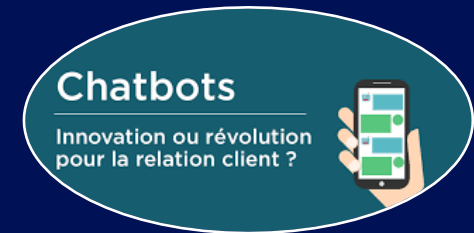
Personnalisation

Concerne davantage les clients, ils sont donc plus intéressés



One stop shopping

Besoins tous satisfaits au même endroit



Assistants personnels

Optimise l'interaction avec les clients afin d'améliorer leur expérience.



Processus métier numérisés



Smart factory

Les usines fonctionnent avec moins de main d'œuvre, évitant les délocalisations



Smart Logistic

Les processus logistiques sont raccourcis au maximum et accélérés



Smart Services

Les centres d'appels et les services de dépannage deviennent plus efficaces



Nouvelles formes de travail



Nouveaux outils

Les outils numériques simplifient la collaboration



Nouveaux espaces de travail

Il est possible de travailler quel que soit le lieu et l'heure, à partir d'un bureau fixe ou de zones de travail



Nouvelle culture

Le Smart Working suppose un changement complet de la culture du travail



Les enseignements de la digitalisation chez Swisscom

Des modèles commerciaux éprouvés disparaissent

» Les SMS représentaient un chiffre d'affaires de 400 millions, ce n'est plus le cas actuellement. Ils ont été remplacés par le service WhatsApp, une entreprise Internet.



Le Bund

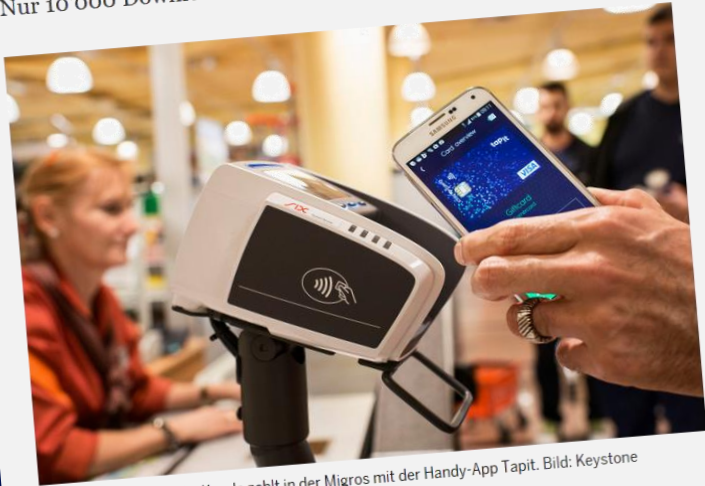
L'innovation est synonyme de mouvement



La numérisation requiert une nouvelle culture du droit à l'erreur

Aus für Tapit - Swisscom steigt bei Paymit ein

Nur 10'000 Downloads: Die Swisscom stellt ihre eigene Bezahl-App Tapit per Sommer 2016 ein.



Bald Vergangenheit: Ein Kunde zahlt in der Migros mit der Handy-App Tapit. Bild: Keystone

Twint und Paymit schliessen sich zusammen

Die fünf grössten Banken sowie Coop, Migros und Swisscom haben sich auf eine Lösung für ein Schweizer Mobile-Payment-System verständigt. Beim Namen durchgesetzt hat sich Twint.



La technologie n'est pas une fin en soi

Elle n'apporte des avantages qu'en interagissant avec d'autres éléments



Technologie

Nouvelles
méthodes de
développement

Priorité aux aspects
humains

La numérisation requiert de nouvelles méthodes de management

