



# Réussir sa transformation digitale

Le digital est un levier clé pour améliorer la productivité de vos salariés et la satisfaction de vos clients. Découvrez les 4 éléments fondamentaux pour réussir votre transformation digitale.

[orange-business.com/fr/digital-transformation](https://orange-business.com/fr/digital-transformation)



# Introduction

Dans cet e-book, vous trouverez les quatre éléments fondamentaux sur lesquels vous concentrer pour accélérer votre transformation digitale. Définissons tout d'abord quels sont les objectifs que vous souhaitez atteindre pour votre entreprise et les problématiques auxquelles vous pourriez être confrontés.



## Qu'attendez-vous de votre transformation digitale ?

### Travail et collaboration avec le cloud

Le lieu de travail s'est virtualisé grâce au cloud. Collaborer sur un projet implique de pouvoir partager et échanger des informations et des avis, de manière parfaitement simultanée, et ce, depuis des lieux séparés par des milliers de kilomètres.

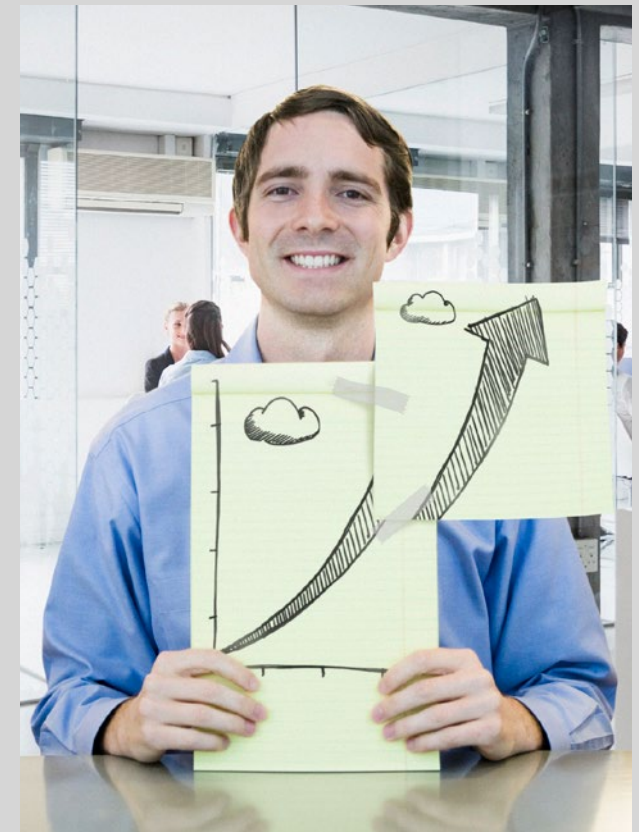
### Une expérience client digitale

Identifier les bonnes données au bon moment — et savoir quoi en faire — vous permet d'anticiper les besoins de vos clients et d'innover pour améliorer leur expérience. Le multicanal et le temps réel sont devenus les sujets incontournables du domaine de la relation client. Les « assistants numériques » s'invitent jusque dans nos foyers pour faire nos courses à notre place. La réalité augmentée, la réalité virtuelle et les robots accélèrent la distribution et les livraisons. De plus en plus de biens et d'équipements

— et même les procédures administratives - se transforment avec le digital : pensez aux voitures à pilotage automatique, aux villes intelligentes (smart cities), à la réalité augmentée et au tout connecté, par exemple.

### Une connectivité souple, évolutive et gérée de manière centralisée

Grâce à l'espace de travail digital, il devient possible de déployer et mettre à jour de nouvelles applications ou encore de mettre en œuvre des normes de sécurité de manière centralisée en quelques minutes au lieu de plusieurs semaines. La connectivité est constamment optimisée pour assurer une efficacité maximale et garantir la meilleure expérience aux utilisateurs.



# Les questions fréquentes que l'on se pose à propos de la transformation digitale

## La transformation digitale compromettra-t-elle votre culture d'entreprise ?

Normalement, non. Le but du digital est de supprimer les actions à faible valeur ajoutée, de créer des liens plus riches entre vous et vos clients et d'aider les personnes à tous les niveaux à réaliser leurs missions. Le plus important est de tenir compte des besoins de vos salariés dès le début du processus. Lorsqu'il est déployé correctement, un projet de digitalisation rend les entreprises plus humaines que jamais.

## Comment s'assurer que votre transformation garde le cap ?

Il y a sûrement, au sein de votre entreprise, de nombreux salariés qui souhaitent déjà mettre en place des projets digitaux spécifiques à leur propre métier. Les équipes en charge des ressources humaines, de la formation, de la gestion des documents, des projets, de la relation client, du marketing, des ventes ou encore de la distribution au sein de votre entreprise, veulent optimiser leur façon de travailler grâce au numérique. Or, si vous ne collaborez pas avec ces équipes à la définition d'une roadmap, elles trouveront elles-mêmes les fournisseurs dont elles ont besoin pour leur projet, dépenseront leur propre budget et créeront un patchwork de systèmes en silos.

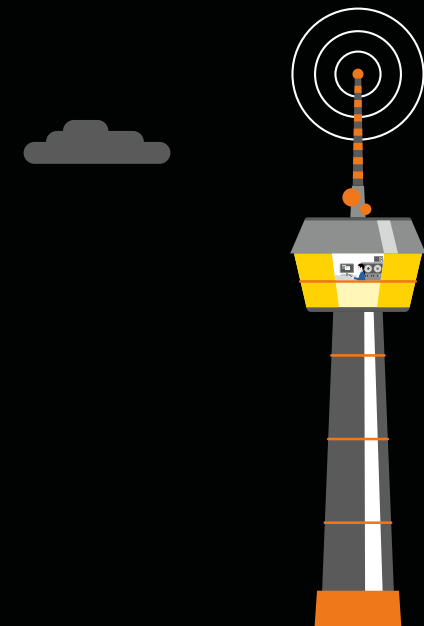
## Faut-il faire appel à des spécialistes ou trouver un fournisseur unique ?

Deux facteurs sont à prendre en compte : le facteur humain et l'intégration des solutions au système d'information. Tout d'abord, les différentes fonctions de votre entreprise doivent travailler ensemble de manière harmonieuse pour concrétiser vos objectifs. Ensuite, chaque nouvelle technologie déployée impacte tout ou partie de vos salariés. Une transformation appréhendée au cas par cas créera une architecture digitale fragmentée, ce qui écartera certains salariés et mettra un frein à une future évolution digitale.

C'est pourquoi un fournisseur unique peut vous aider à optimiser l'interopérabilité de vos systèmes et à former vos salariés de manière globale, tout en s'assurant que les choix que vous faites aujourd'hui pour votre infrastructure n'entraveront pas vos projets futurs.

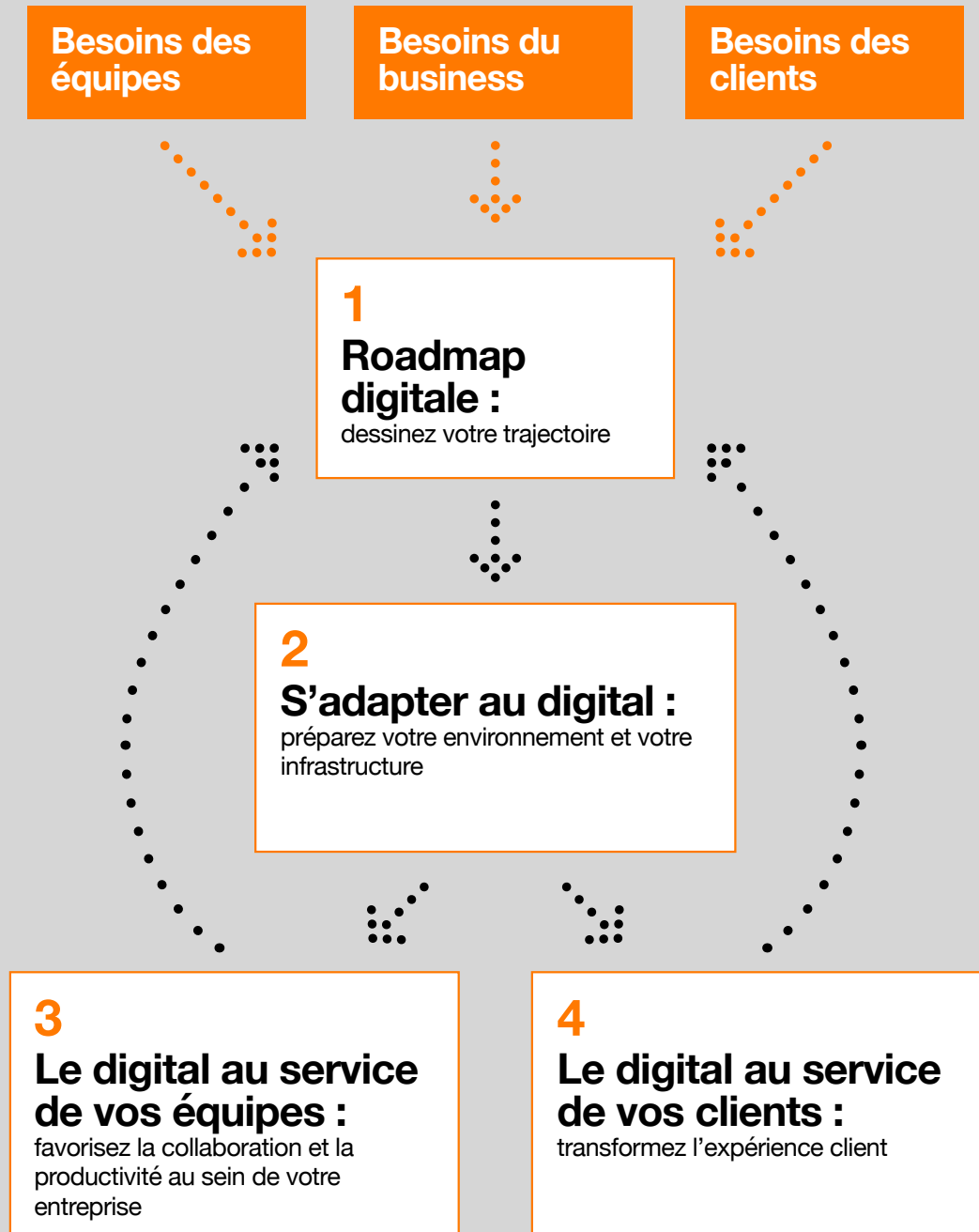
## Un prestataire unique peut-il fournir les meilleures solutions qui soient ?

Aucun fournisseur technologique ne peut prétendre à couvrir chaque aspect de la transformation digitale. Pour éviter les impasses et les systèmes fermés, il est judicieux d'adopter une approche basée sur l'« orchestration ». Vous ne chercherez donc pas nécessairement à travailler uniquement avec un innovateur leader sur le marché, mais plutôt avec un partenaire qui collabore étroitement avec une variété de fournisseurs de solutions technologiques et qui sache déployer leurs innovations dans un écosystème numérique en constante évolution.



# Notre approche en 4 étapes de la transformation digitale

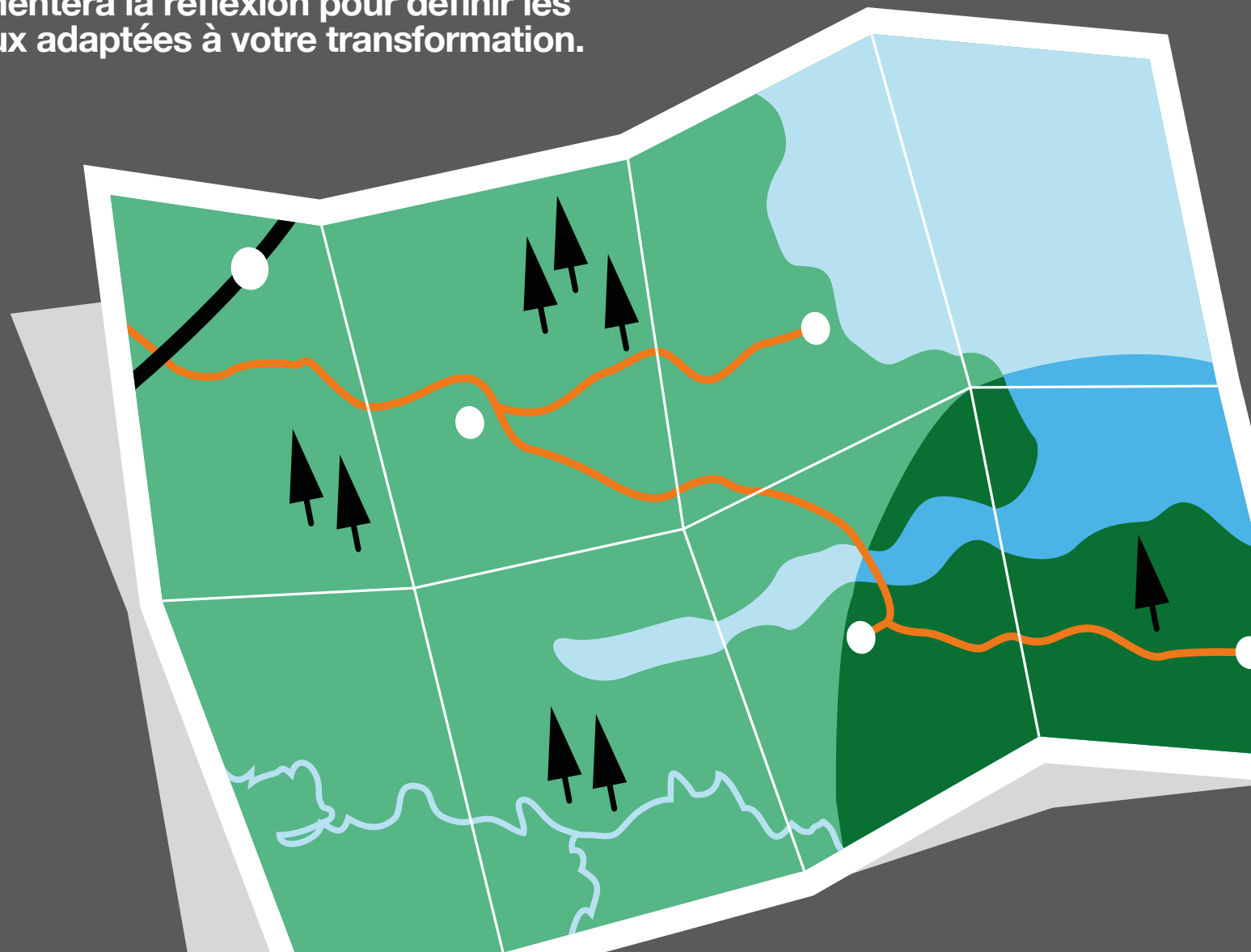
Nous collaborons étroitement avec des entreprises de différents secteurs d'activité partout dans le monde. De ces expériences, nous avons appris que le succès dépend de la capacité à définir — et à respecter — une stratégie structurée. Interrogez d'abord vos équipes et vos clients afin d'évaluer leurs besoins et d'établir votre roadmap digitale. Installez ensuite l'infrastructure dont vous avez besoin, où vous en avez besoin. Enfin, déployez votre infrastructure en fonction de votre stratégie de façon à ce que vos équipes et vos clients en bénéficient.



# 1

## Roadmap digitale : dessinez votre trajectoire

Tout commence par une démarche de consultation qui mettra en lumière les besoins de vos salariés et de vos clients, et qui alimentera la réflexion pour définir les solutions les mieux adaptées à votre transformation.



# 1 Roadmap digitale : dessinez votre trajectoire

Créer de la valeur est la priorité absolue. Nos consultants en projets digitaux collaboreront avec vous dans le cadre d'ateliers de réflexion pour évaluer vos besoins et déterminer la façon dont votre transformation digitale peut être intégrée aux processus existants au sein de votre société.

Nous vous aiderons tout particulièrement à définir votre approche autour des trois grands objectifs de la transformation digitale :

- **le digital au service de vos projets**
- **le digital au service de vos équipes**
- **le digital au service de vos clients**

Nous vous aiderons à examiner la valeur potentielle de chacun de ces objectifs pour votre société, à choisir celui que vous souhaitez concrétiser en premier et quand, puis à structurer et à déployer votre transformation de manière systématique et efficace.



# 2

## Le digital au service de vos projets : préparez votre environnement et votre infrastructure

Une expérience utilisateur réussie repose sur une connexion souple et sécurisée des personnes, des objets et des services, avec la bonne application et la connectivité adaptée. Nous pouvons vous aider à adapter votre infrastructure existante pour répondre à vos nouveaux besoins, mais par où commencer ?



## 2 Le digital au service de vos projets : préparez votre environnement et votre infrastructure

### Notre démarche commence par deux types d'évaluation :

- La première est une « Évaluation de maturité digitale » qui analyse la capacité de votre infrastructure existante à soutenir les projets digitaux planifiés.
- La seconde est une « Matrice de maturité digitale » qui compare votre environnement actuel aux standards du marché.

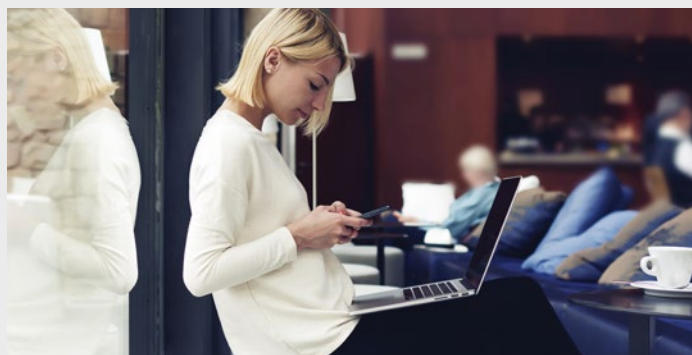
En combinant ces deux évaluations, nous pouvons vous fournir des recommandations et établir des priorités pour préparer votre infrastructure à la transformation digitale.

### De quelles technologies auriez-vous besoin ?

La transformation digitale nécessite presque toujours de combiner plusieurs solutions de connectivité, notamment le mobile, le fixe, le satellite et Internet, afin de constituer une solution hybride optimisée pour fournir la meilleure expérience utilisateur dans le monde entier. L'arrivée du SDN (Software-Defined Network) permet d'augmenter la flexibilité et l'agilité du réseau.

Une infrastructure basée sur le cloud ne se contente pas de vous donner la souplesse nécessaire pour vous adapter aux besoins en constante évolution de vos clients.

Elle vous permet également de déployer une infrastructure-as-a-service (IaaS) pour ajouter ou réduire de la capacité à vos centres de données existants de manière dynamique en fonction des besoins.



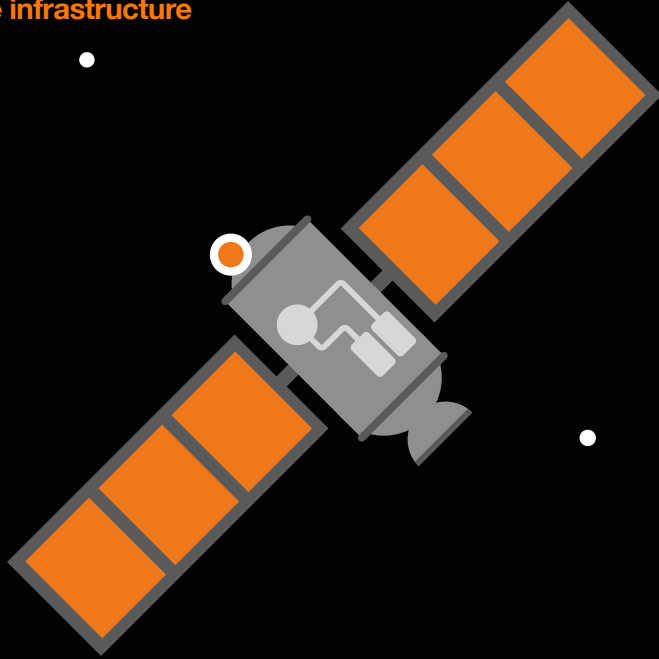
### Les solutions digitales au service de vos projets incluent :

- Internet, VPN, réseau hybride, WAN, SDN , accès nomade
- Accès direct aux applicatifs cloud
- Visibilité et optimisation des réseaux et applications
- Connectivité pour l'Internet des Objets (IoT)
- IT souple, basée sur le cloud
- Sécurité et cybersurveillance





## 2 Le digital au service de vos projets : préparez votre environnement et votre infrastructure



### Une évolutivité astronomique pour l'Agence Spatiale Européenne (ESA)

L'ESA, contrainte par un budget serré, avait des difficultés à faire face à l'accroissement des quantités de données. Cette agence ne pouvait pas utiliser d'autres centres de données que les siens, et fournir de nouvelles ressources informatiques aurait pu prendre plusieurs mois. L'adoption d'une solution cloud privée d'Orange Business Services facturée à l'usage lui permet désormais de stocker des volumes toujours plus importants de données, d'y accéder et de les traiter. Dorénavant, fournir de nouvelles ressources et de nouveaux logiciels ne prend plus que quelques minutes au lieu de plusieurs mois.

### Respect de la sécurité des données

Un secteur est en pleine croissance, celui du vol des données : celles de vos clients, celles de vos salariés et vos propres informations commerciales. Vos obligations en matière de réglementation et de conformité sont de plus en plus critiques. Avec ses 1 500 experts en sécurité, Orange Business Services fournit une sécurité multicouche, essentielle pour votre transformation digitale. De l'infrastructure à l'utilisateur final, nous vous permettons d'appliquer et de faire évoluer en permanence des politiques de sécurité sur vos réseaux fixes, mobiles et Internet.

**1 500**  
experts en sécurité

# 3

## Le digital au service de vos équipes : favorisez la collaboration et la productivité au sein de votre entreprise

Donnez à vos salariés les outils dont ils ont besoin pour travailler ensemble de façon plus innovante et productive. Avec une connectivité omniprésente et des outils digitaux mobiles à la demande, vos équipes peuvent travailler n'importe où, quand elles veulent et comme elles le souhaitent.



### 3 Le digital au service de vos équipes : favorisez la collaboration et la productivité au sein de votre entreprise

Avec les outils collaboratifs, les salariés peuvent travailler ensemble de façon fluide, peu importe où ils se trouvent. Grâce aux innovations en matière de réseau social, vous pouvez améliorer l'accès à la connaissance client et aux savoirs détenus par chacun dans votre entreprise.

Les avantages du digital ne s'arrêtent pas aux frontières de votre entreprise : avec les bons outils et processus, vous pouvez également collaborer de façon fluide avec vos fournisseurs, vos partenaires et vos clients.



## Créer des espaces de travail digitaux pour un usage sur le terrain

Des applications spécialement conçues pour leur activité donnent à nos clients l'opportunité d'équiper des ingénieurs, du personnel de vente sur le terrain ou d'autres fonctions pour faire leur travail plus efficacement. Par exemple, Fondasol, bureau d'études en ingénierie géotechnique, a développé une tablette personnalisée basée sur des solutions Orange Business Services.

Les techniciens de terrain n'utilisent pas seulement leur tablette pour recevoir leurs missions. Ils peuvent également saisir des informations, ajouter des photos, intégrer des données de géolocalisation, et même de courtes vidéos et transmettre tous ces éléments directement au bureau.

Grâce à ce système, les techniciens économisent en moyenne entre quatre et cinq heures de travail par semaine, et le personnel de bureau quatre à cinq jours de travail par mois.



## Des solutions digitales au service de vos équipes incluent :

- Communications et collaboration unifiées
- Partage de documents et collaboration sociale
- Vidéoconférence, audioconférence et conférence en ligne
- Déploiement, administration des appareils mobiles
- Formation et assistance utilisateur
- Applications métier mobiles
- Sécurisation des terminaux et des données, gestion des identités et des accès

# 4 Le digital au service de vos clients : transformez l'expérience client

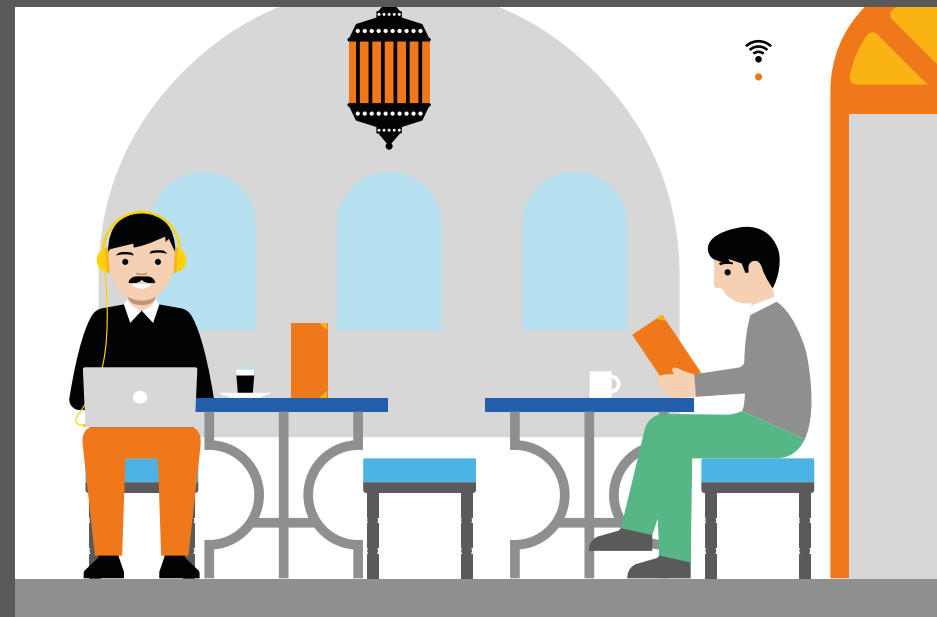
Les innovations digitales peuvent vous aider à créer de la valeur, à vous démarquer et à transformer votre relation avec vos clients. Vous pouvez concevoir de nouveaux services digitaux, développer de nouvelles expériences client, ouvrir de nouveaux marchés ou tirer parti de l'Internet des Objets pour développer de nouveaux business models.



## 4 Le digital au service de vos clients : transformez l'expérience client

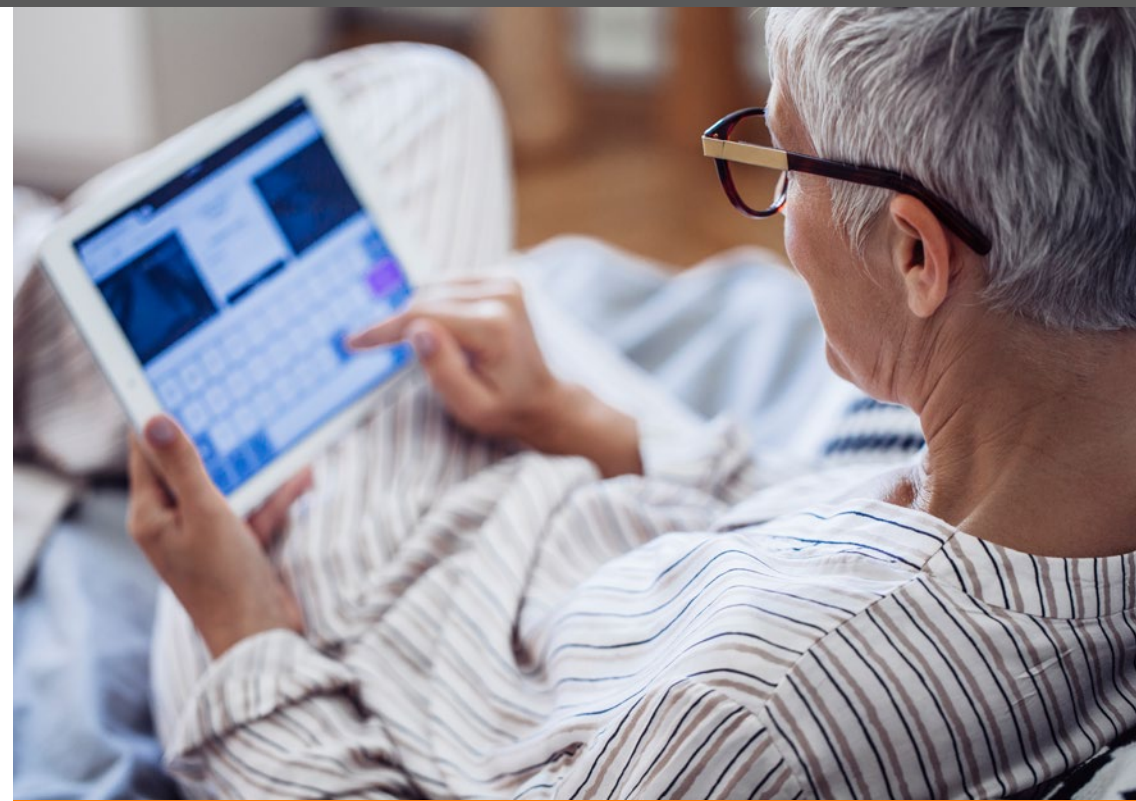
Les clients veulent utiliser les nouvelles technologies digitales, comme les réseaux sociaux, pour interagir avec vous. Les solutions de contact multicanal vous permettent d'apporter à vos clients la réponse adéquate, quels que soient le moment et la façon dont ils entrent en contact avec vous.

Votre transformation digitale peut ainsi vous permettre de renforcer les liens que vous entretenez avec vos clients, d'accroître le volume des ventes, et d'améliorer leur fidélité et leur satisfaction.



## Améliorer la qualité de vie grâce à l'Internet des Objets (IoT - Internet of Things)

Les patients sont généralement plus heureux chez eux qu'à l'hôpital. La mutuelle santé Harmonie Mutuelle a développé, en collaboration avec Orange Business Services, une solution basée sur l'IoT destinée à améliorer la sécurité des personnes malades et des personnes âgées qui préfèrent le confort de leur propre foyer. Cette solution utilise des objets connectés pour détecter les situations d'urgence, comme des émanations de fumées ou la chute du patient, et envoie automatiquement une alerte. Elle permet aux personnes de continuer à vivre chez elles en toute sécurité tout en améliorant leur qualité de vie et leur suivi médical.





## 4 Le digital au service de vos clients : transformez l'expérience client

### Exploitez la puissance du « Big Data »

Orange peut vous aider à utiliser le Big Data et l'IoT pour vous permettre de capitaliser sur vos données clients, d'identifier les nouveaux besoins sur le marché et de mettre au point des services innovants afin d'y répondre. Pour réunir les renseignements clés nécessaires dans le cadre de votre activité, vous devez connecter vos solutions, services et outils, stocker les téraoctets de données générées, pouvoir y accéder afin de les interroger et de les exploiter.



### Les solutions digitales au service de vos clients incluent :

- Conseils en innovation
- IoT — conception, applications et connectivité -
- Analyses de données
- Centres de contact multicanal
- Intégration CRM
- Villes, bâtiments et bureaux intelligents
- Solutions IoT spécialement conçues pour certains secteurs, notamment les secteurs de la finance, la santé, le transport, la logistique et l'automobile

# Collaborer avec Orange

## De l'idée à la transformation. Ensemble.

Nous pouvons concevoir, fournir et optimiser les solutions qui répondront au mieux aux besoins de votre entreprise, en tirant parti du cloud, de la cybersécurité, de l'Internet des Objets, des communications unifiées, des réseaux, des infrastructures et des infrastructures d'expérience client.



## L'offre de bout en bout d'un « fournisseur de services de communication »

Orange est un fournisseur de services de communication - opérateur de réseau, intégrateur de systèmes, acteur Over-The-Top, développeur de technologies et de services et cabinet de conseil. Avec plus de 500 consultants sur les cinq continents sur lesquels vous appuyer, vous pouvez nous confier votre transformation digitale, de la conception à la mise en oeuvre jusqu'à l'exploitation.

La transformation digitale ne se limite pas à remplacer une ancienne technologie par une nouvelle. Nous commençons par vous montrer jusqu'où vous pouvez innover en vous appuyant sur les éléments dont vous disposez déjà. Grâce à notre connaissance de nombreux secteurs d'activités, à notre approche multi-fournisseurs et à notre engagement de repousser les limites du possible, nous vous présenterons les meilleures pratiques, puis élaborerons avec vous une approche pour votre transformation digitale.

Nous pouvons concevoir, fournir et optimiser les solutions qui répondront au mieux aux besoins de votre entreprise, en tirant parti des plateformes de cloud, de cybersécurité, de l'Internet des Objets,

des communications unifiées, des réseaux, d'infrastructure et d'expérience client.

Nous surmontons les difficultés technologiques pour concrétiser votre ambition digitale de manière solide, fiable et sécurisée. Et une fois vos solutions mises en service, nous pouvons les gérer de bout en bout en vous accompagnant avec des engagements contractuels de niveau de service.

### Tirer parti d'un vaste écosystème d'innovation

Nous sommes en mesure d'intégrer, de mettre en oeuvre et d'exploiter au quotidien un grand nombre de technologies développées aussi bien par des fournisseurs leaders sur le marché que par des start-ups innovantes.

L'innovation fait partie intégrante de notre écosystème. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients et nos partenaires : co-innovation, co-ingénierie, co-conception, en nous appuyant sur nos 15 laboratoires dans le monde. Nous pouvons passer rapidement d'une démonstration de faisabilité (POC- Proof Of Concept) à l'implémentation, vous offrant la possibilité de tirer parti d'une opportunité quand elle se présente.



## La différence Orange

### Des experts à vos côtés, dans le monde entier

Nos collaborateurs ont les compétences, l'engagement et l'expérience pour vous aider à concrétiser votre ambition digitale, partout dans le monde. Nos équipes sont engagées à vos côtés chaque jour, du conseil à l'accompagnement. Localement, elles connaissent les langues, la culture et les réglementations, pour vous garantir une activité agile, sans interruption et performante.

Nous sommes en mesure de comprendre les défis auxquels vous êtes confrontés et d'adapter les solutions IT à mesure que vos besoins évoluent à l'échelle locale et internationale.

### Les meilleurs outils digitaux adaptés à vos besoins

Multi-fournisseurs, nous travaillons avec les meilleures technologies et innovations. Nous vous proposons la solution la plus adaptée à vos besoins, en tenant compte de votre infrastructure existante.

Nos équipes réalisent des tests d'interopérabilité dans les conditions réelles, pour s'assurer que tout fonctionne dans votre entreprise.

### Une compréhension fine des besoins de vos clients et de vos collaborateurs

Notre expérience en tant qu'opérateur mobile sur les marchés grand public et entreprises confère à nos équipes leur savoir dans le domaine des attentes et comportements des utilisateurs, en particulier la manière dont ils transposent leurs usages personnels dans leur vie professionnelle. Cette compréhension nous permet d'offrir une expérience utilisateur exceptionnelle.

Plus satisfaits, vos clients et salariés vous sont plus fidèles et votre entreprise réalise de meilleurs résultats.



# **Vous souhaitez en savoir plus ?**

**Contactez votre Ingénieur commercial Orange Business Services**

[orange-business.com](http://orange-business.com)



**Business  
Services**