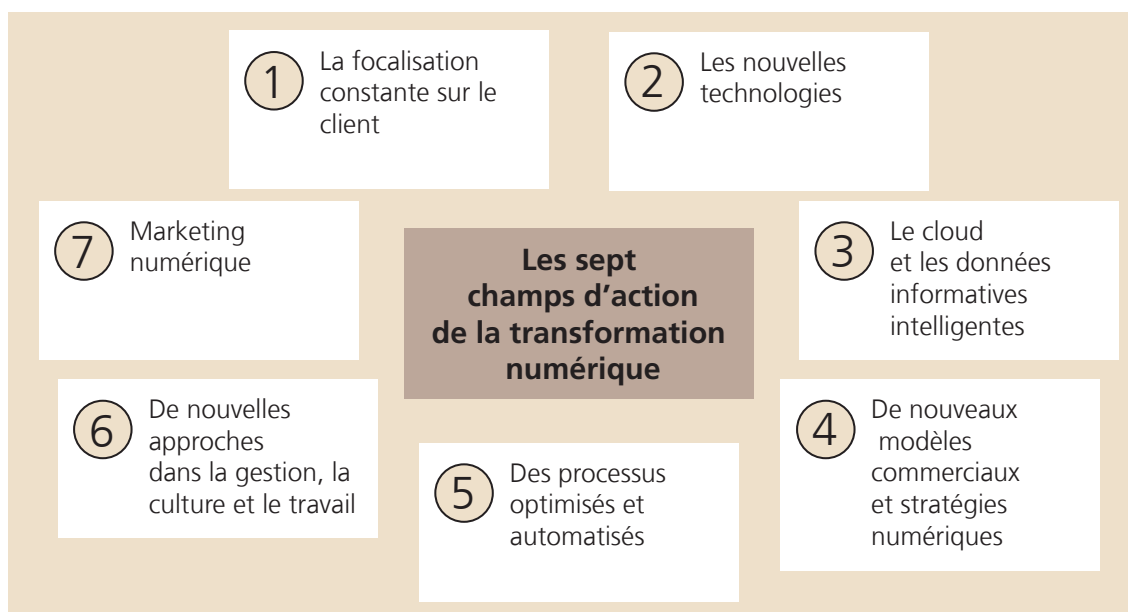


## Check-list sur les sept champs d'action de la transformation numérique

**PostFinance** 

La transformation numérique au sein des entreprises s'articule autour de sept champs d'action. Marc K. Peter, responsable du centre de compétences Transformation numérique auprès de la Haute École spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW) et éditeur de l'étude «KMU-Transformation», a répertorié dans cette check-list les trois questions les plus importantes que les PME devraient se poser à propos de chacun des champs d'action mentionnés.



### Champ d'action 1: Focalisation constante sur le client

- Quels sont les besoins essentiels de la clientèle (numériques, nouveaux) par segment/groupe cible principal?
- Quelles données permettant une meilleure compréhension sont disponibles ou doivent être relevées?

- Nos processus et nos produits couvrent-ils ces besoins de la clientèle? Dans le cas contraire, que faut-il modifier?

### Champ d'action 2: Nouvelles technologies

- Quelles sont les nouvelles technologies disponibles et quel potentiel présentent-elles pour nous?

- Comment ces technologies vont-elles se développer et comment seront-elles utilisées à l’avenir?

- Quelles solutions logicielles/applications pourraient soutenir (plus) activement nos prestations de marché et nos processus?

### Champ d’action 3: Cloud et données informatives intelligentes

- Avons-nous relié du mieux possible les plateformes et les données existantes?
- Nos systèmes informatiques y c. solutions basées sur le web sont-ils accessibles simplement
- et modulables pour les clients et les partenaires?
- Quel potentiel recèlent pour nous les données existantes (Smart Data)?

### Champ d’action 4: Nouveaux modèles commerciaux et stratégies numériques

- Dans quelle mesure mon modèle commercial actuel est-il solide et tourné vers l’avenir?
- Quels stratégies/modèles commerciaux/produits mes concurrents et des entreprises innovantes proposent-ils?
- Quelles nouvelles prestations et produits numériques et innovants est-ce que je veux lancer?

### Champ d’action 5: Processus optimisés et automatisés

- Quels sont mes processus actuels et quels processus devons-nous modifier en raison de nouvelles exigences et technologies?
- Quels processus pouvons-nous numériser et automatiser (et comment)?
- Quelles exigences envers les systèmes informatiques les nouveaux processus entraînent-ils?

### Champ d’action 6: Nouvelles approches dans la gestion, la culture et le travail

- Où se situent nos collaborateurs, quel est leur état d’esprit envers la transformation numérique?
- Quels nouveaux principes de gestion et formes d’organisation souhaitons-nous introduire?
- De quelles compétences avons-nous besoin afin de réaliser la transformation avec succès?

### Champ d’action 7: Marketing numérique

- Quelle est notre nouvelle stratégie de marketing numérique globale (également valable pour la distribution, la vente, le service)?
- Quelles plateformes et solutions (p. ex. marketing automatisé, e-commerce, CRM, marketing de contenu, réseaux sociaux) emploierons-nous à l’avenir?
- Comment utiliserons-nous à l’avenir les informations du marché afin de continuer à diriger l’entreprise avec succès?

---

#### À propos de l’auteur

Marc K. Peter dirige le Centre pour la transformation numérique à la Haute École de gestion d’Olten, qui fait partie de la Haute École spécialisée de la Suisse du Nord-Ouest (FHNW). Ce centre propose des prestations de recherche, de conseil et de formation, et apporte son soutien aux entreprises pour le développement et la mise en œuvre des stratégies de croissance numérique. Marc K. Peter est l’initiateur et le responsable du projet «Transformation numérique pour les PME». [kmu-transformation.ch](http://kmu-transformation.ch)