

Stratégie numérique et feuille de route

Aider nos clients à devenir des organisations numériques axées sur les consommateurs et les citoyens



CGI

La force de l'engagement^{MD}

Table des matières

Aperçu de la stratégie numérique et de la feuille de route	3
Priorités opérationnelles	4
Anatomie d'une stratégie	5
Mise en œuvre pratique de la stratégie numérique	6
Approche de CGI axée sur la valeur	8
Pourquoi choisir CGI?	10



Aperçu de la stratégie numérique et de la feuille de route

Une feuille de route pour la transformation

Nos clients reconnaissent que les technologies numériques modifient fondamentalement la façon dont ils fonctionnent, servent les clients et les citoyens et peuvent faire prospérer leur entreprise. Voici leur questionnement :

« Comment puis-je effectuer la transition de mon état patrimonial actuel à une entreprise numérique concurrentielle capable de stimuler la croissance et de créer une nouvelle valeur économique? »

La transformation numérique vise tous les aspects de l'organisation, notamment le modèle d'affaires, le financement, la culture, la stratégie de gestion du capital humain, le modèle opérationnel, la technologie ainsi que les compétences et les talents, afin de créer une entreprise intégrant le numérique et capable de mettre au point des façons novatrices d'exploiter, de changer et d'accroître ses activités.

Si elle est réalisée dans le cadre d'une stratégie globale plutôt que de projets ponctuels, la transformation numérique peut vous aider à améliorer votre compétitivité au sein du monde numérique.

- ▶ Optimisation du rendement du capital investi de vos produits et de vos services
- ▶ Amélioration de l'exploitation et réduction des coûts
- ▶ Amélioration de l'expérience des clients, des citoyens et des employés
- ▶ Élaboration d'une stratégie de cybersécurité proactive et transformation de la sécurité en facteur de différenciation

Pour tirer parti de ces avantages, une stratégie et une feuille de route claires qui portent à la fois sur la technologie et les processus existants et numériques sont nécessaires pour dégager de la valeur, générer des renseignements exploitables et se concentrer sur les clients.

CGI peut vous aider à accroître la valeur de votre organisation grâce à l'élaboration d'une stratégie numérique et d'une feuille de route, et vous mettre sur la bonne voie pour profondément transformer votre entreprise.



62 %

des dirigeants ont classé
« améliorer l'expérience
des clients et des
citoyens »
comme leur priorité
opérationnelle

Source : CGI Global 1000 (2016)*

72 %

des dirigeants mentionnent
« surmonter la résistance
interne pour intégrer une
culture du “numérique
d'abord” » comme le
principal obstacle à la
mise en œuvre de la
transformation numérique

Source: CGI Global 1000 (2016)*

* L'analyse CGI Global 1000 présente les conclusions, les perspectives et le point de vue de CGI concernant les sujets stratégiques qui se sont dégagés d'entrevues en profondeur. Celles-ci ont été réalisées par les conseillers de CGI auprès de 1 000 dirigeants des fonctions d'affaires et des TI dans 10 secteurs d'activité et 20 pays entre janvier et avril 2016.

Priorités opérationnelles

Une stratégie numérique et une feuille de route axées sur l'obtention de résultats tangibles

Les perspectives CGI Global 1000 de 2016 ont relevé plusieurs tendances qui font ressortir la nécessité pour les organisations commerciales et gouvernementales d'accélérer leur transformation numérique. Les dirigeants des fonctions d'affaires et des TI sont en phase sur les principales priorités d'entreprise visant à stimuler la croissance (indiquées à droite). Ces tendances mettent en évidence l'urgence d'adopter le numérique comme modèle d'affaires à l'échelle de l'entreprise plutôt qu'un ensemble d'initiatives distinctes de technologie numérique.

La transformation numérique

Nous croyons que la transformation numérique est un parcours bien planifié qui conduit à une entreprise centrée sur les besoins des clients au sein de laquelle l'information numérique est essentielle à l'exploitation.

La transformation numérique combine toutes les catégories d'affaires de l'organisation pour continuellement recueillir et analyser des données sur les clients et les citoyens et les transformer en renseignements exploitables qui créent des modèles d'affaires évolutifs. Des actifs détenus depuis longtemps sont également utilisés de façon novatrice pour créer une nouvelle valeur économique.

- ▶ Une stratégie numérique efficace peut transformer une organisation, en stimulant la croissance de ses produits et de ses services existants et en aidant à accroître les revenus issus de nouveaux produits et services.
- ▶ La bonne stratégie numérique peut déterminer des occasions telles que l'impartition transformationnelle afin d'optimiser vos activités et d'améliorer la façon dont vous exploitez votre entreprise. Elle peut réduire les coûts et créer une entreprise plus agile prête à réagir de façon créative aux préférences changeantes des clients.

Principales priorités d'entreprise des clients

- ▶ Améliorer l'expérience client
- ▶ Collaborer à l'interne et, à l'externe, établir des partenariats/acquisitions
- ▶ Générer des renseignements sur les clients et le marché pour une prise de décision rapide et éclairée
- ▶ Protéger l'organisation des cyberattaques et autres menaces émergentes
- ▶ Optimiser et moderniser pour réduire les coûts d'exploitation (p. ex. automatisation)

Source : CGI Global 1000 (2016), www.cgi.com/fr/analyse-global1000.



Anatomie d'une stratégie

Une stratégie numérique et une feuille de route types tiennent compte d'un certain nombre de dimensions.

Modèle d'affaires – Nous vous aidons à répondre aux questions d'orientation stratégique qui façonneront l'avenir de votre organisation, en fournissant une définition claire de votre futur modèle d'affaires numérique et en déterminant les démarches appropriées requises pour réussir.

Incidence sur la valeur commerciale – Grâce à l'élaboration d'une analyse de rentabilité claire, nous vous aidons à déterminer la valeur initiale, ce qui vous permet de prédire la croissance des revenus et le rapport coût-efficacité auxquels vous attendez en investissant dans le numérique.

Changement de culture – Ce qui est le plus difficile à accomplir pour devenir une organisation accordant la priorité au numérique est le changement culturel requis. Ensemble, nous élaborons le plan de changement relatif au personnel et à la culture nécessaire pour assurer que les changements numériques sont intégrés et exécutables.

Impératifs prioritaires – Nous vous aidons à définir un ensemble d'impératifs opérationnels – des possibilités qui existent au sein de votre entreprise pour accroître les revenus, réduire les coûts et améliorer l'efficacité – et travaillons avec vous pour décider quels « leviers » doivent être actionnés en premier.

Intégration de canaux numériques et physiques – Il est facile de rester coincé face au manque à combler entre les canaux numériques et physiques. Nous facilitons la participation des clients en utilisant le canal le plus approprié et en parvenant à un juste équilibre dans l'ensemble des canaux.

Utilisation d'outils numériques – Dans tous les secteurs d'activité, les dirigeants numériques et les grands innovateurs utilisent des outils numériques – tels que des renseignements numériques obtenus d'analyses de données, de l'Internet des objets, de l'informatique en nuage, de l'automatisation, de la mobilité, des médias sociaux et bien plus – pour accélérer leur transformation. Nous vous aidons à utiliser ces outils intégrant tous une solide cybersécurité pour :

- ▶ créer un modèle d'affaires et une culture davantage centrés sur le client;
- ▶ perfectionner le personnel et élaborer une technologie à l'appui d'un avenir numérique plus agile;
- ▶ concevoir de nouveaux modèles opérationnels qui tirent parti d'une plus grande connectivité et de meilleurs renseignements numériques

Adaptation en fonction des besoins de votre entreprise

CGI adopte une approche collaborative pour faciliter la création d'une expérience cohérente pour les consommateurs et les citoyens grâce aux avantages indiqués ci-dessous.

- ▶ Une vision et une feuille de route intégrées pour les outils numériques – tels que les renseignements numériques (données), les médias sociaux, la mobilité, l'Internet des objets – qui sont adaptées à votre maturité numérique et à vos systèmes et processus essentiels
- ▶ Une approche globale qui assure l'équilibre entre l'agilité d'adapter les systèmes frontaux à la demande des clients, et les besoins d'intégration, de conformité et de sécurité des systèmes d'arrière-guichet afin d'offrir des services novateurs en tout temps, en tout lieu et de n'importe quelle façon
- ▶ Un forum visant à partager nos conseils et notre expérience pratique avec nos clients afin de promouvoir un dialogue constructif entre les fonctions d'affaires et informatiques (TI)



Communications

Les fournisseurs de services de communications s'emploient à élargir leurs services dans des marchés complémentaires, en misant sur une expérience client qui accorde la priorité au numérique et en poursuivant l'innovation numérique afin d'acquérir des clients.

En raison de compressions budgétaires, la transformation numérique est essentielle pour gérer les coûts et l'expérience client, et l'évolution vers cette transformation numérique crée le besoin d'établir des partenariats. Cinquante-sept pour cent des dirigeants rencontrés dans le cadre de l'analyse *CGI Global 1000* considèrent la « poursuite des activités de consolidation afin de mettre au point des offres convergentes » comme une tendance clé.



Banques

Les banques sont mises au défi de demeurer au cœur de la prestation de services financiers aux consommateurs. Les services bancaires en ligne sont devenus le canal de prédilection des consommateurs, peu importe leur âge, leur revenu, leur emplacement ou leur type de banque, et l'évolution des attentes de leur clientèle accroît la nécessité d'une transformation numérique.

Dans l'analyse *CGI Global 1000*, les clients de tous les sous-secteurs d'activité considèrent les « attentes croissantes pour des services numériques rapides et personnalisés » comme une tendance clé. En outre, l'analyse révèle que les pressions exercées par un marché hautement concurrentiel et les contraintes réglementaires accélèrent la transformation des banques.



Assurance

Les assureurs s'intéressent à la transformation de leurs activités grâce aux technologies numériques qui permettent de lancer de nouveaux produits et services, d'améliorer l'expérience client et de créer un avantage concurrentiel.

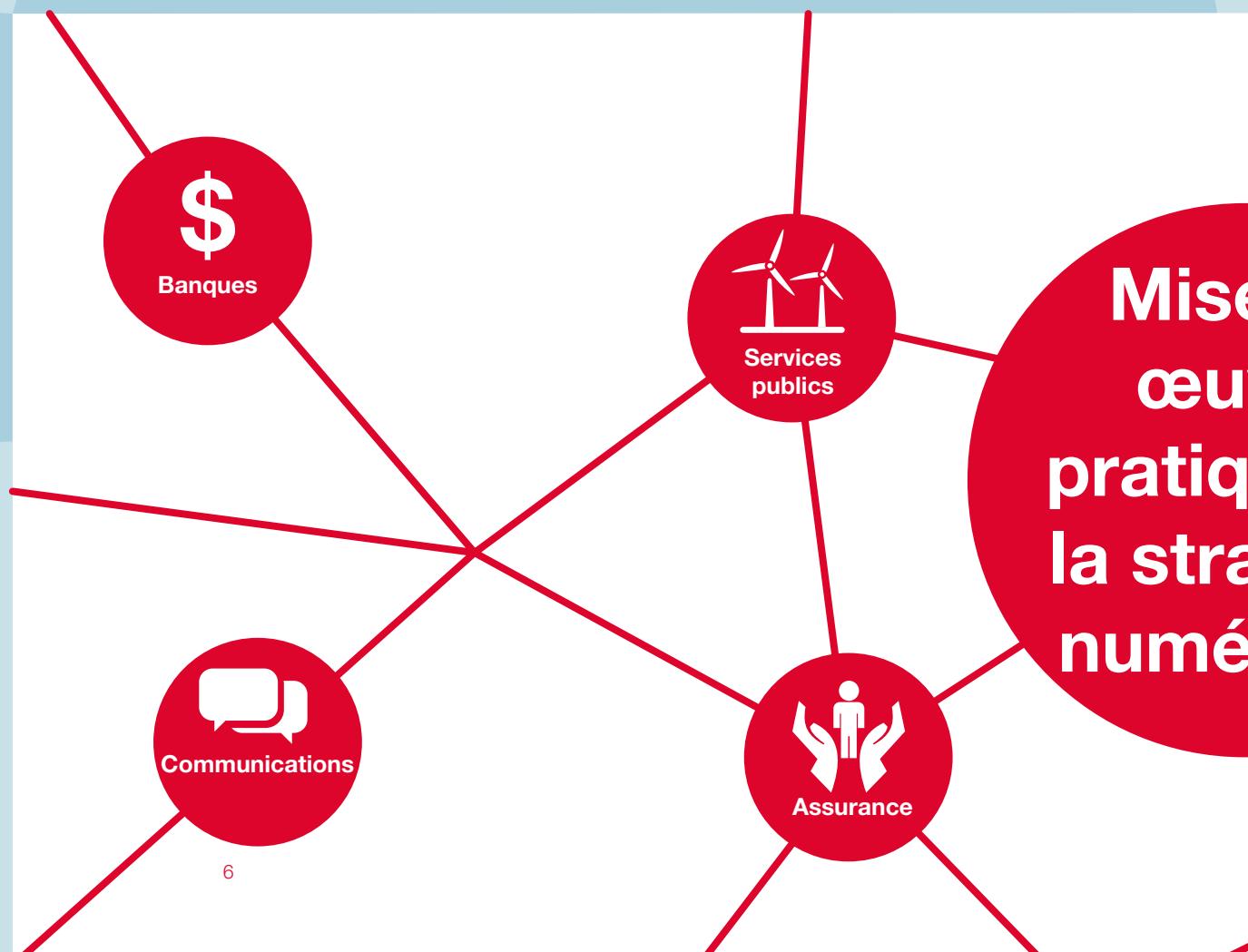
Quatre-vingt-quatre pour cent des clients du secteur de l'assurance rencontrés dans le cadre de l'analyse *CGI Global 1000* ont classé « définir la stratégie numérique pour répondre aux attentes des clients » comme tendance clé. L'analyse indique également que les clients du secteur de l'assurance cherchent à mettre en œuvre les réglementations et les contrôles, tout en se préparant aux répercussions du numérique.



Santé

Dans tous les domaines de la santé, la transformation numérique est reconnue comme un outil puissant pour les soins centrés sur le patient afin de favoriser une prise de décision éclairée et des résultats améliorés.

D'après les conclusions tirées de l'analyse *CGI Global 1000*, les dirigeants du secteur de la santé accordent une priorité importante à la transformation numérique, mais considèrent également les pressions budgétaires et les réformes réglementaires comme des domaines ciblés. Quatre-vingt-onze pour cent des dirigeants rencontrés ont classé les « pressions budgétaires dues au vieillissement des populations » comme une tendance clé.



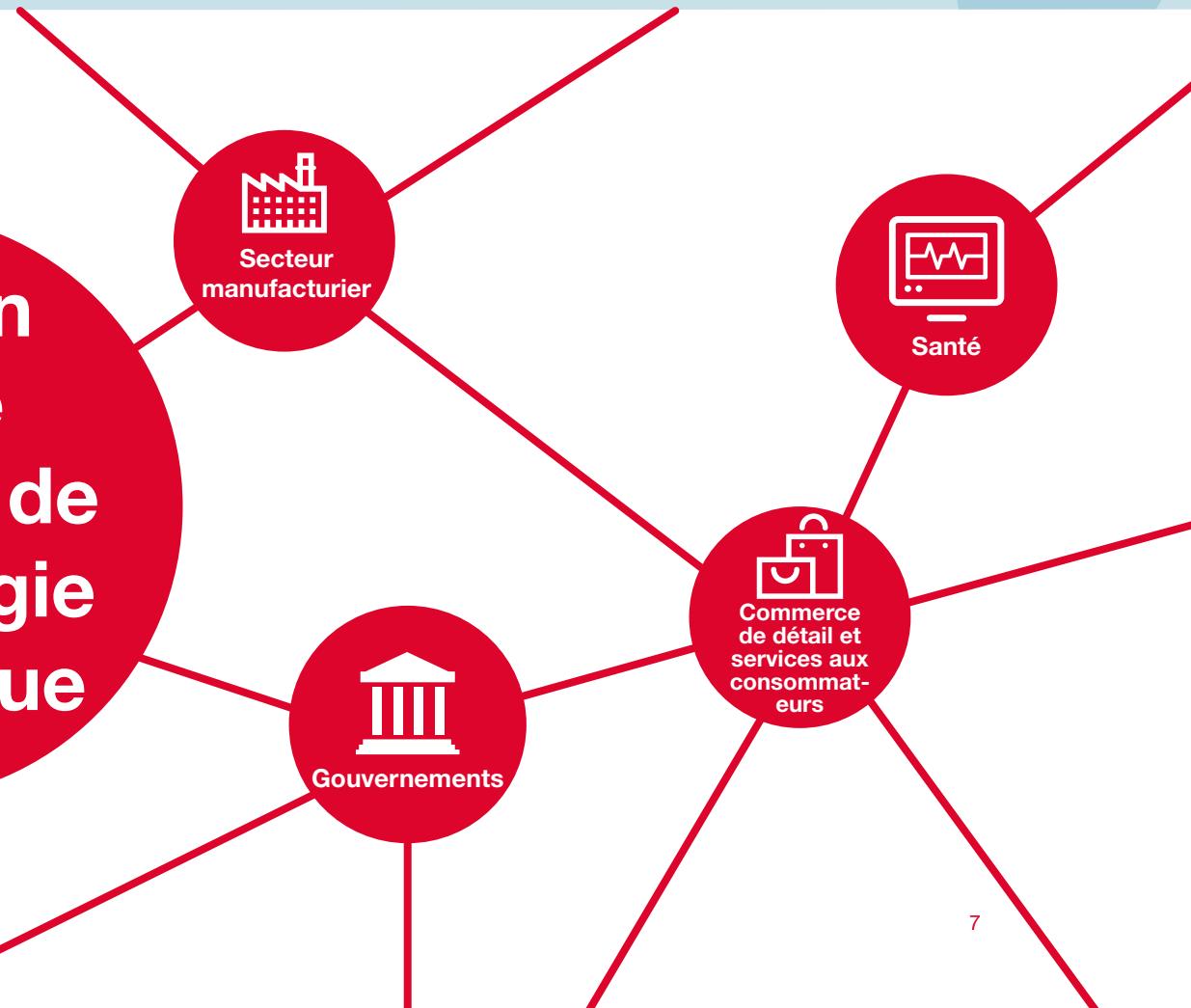


Commerce de détail et services aux consommateurs

Les exigences accrues des clients, la mondialisation, la numérisation et les regroupements d'entreprises constituent autant de pressions exercées sur les sociétés de commerce de détail, de biens de consommation courante, de vente en gros et de services aux consommateurs, et les forcent à repenser leur façon de faire des affaires.

Le client connecté exige une expérience uniforme et en temps réel sur tous les canaux. Les données fournissent davantage d'information sur les comportements, ce qui permet une personnalisation accrue en temps réel. Cinquante-six pour cent des dirigeants du secteur du commerce de détail rencontrés dans le cadre de l'analyse *CGI Global 1000* considèrent l'« adoption de l'expérience omnicanale comme la nouvelle norme ».

Le en
vre
ue de
atégie
érique



Services publics

Les fournisseurs de services publics de premier plan veulent que leurs modèles d'affaires soient davantage centrés sur les clients, tout en favorisant l'excellence opérationnelle.

L'amélioration de l'expérience client est ainsi devenue un impératif commercial. Les dirigeants s'intéressent à l'Internet des objets, à la collaboration au-delà des frontières, à l'analyse des données et aux technologies mobiles pour offrir une expérience client supérieure. Dans l'analyse *CGI Global 1000*, 41 % des dirigeants ont classé la « connexion des appareils et des actifs grâce à l'émergence de l'Internet des objets » comme une tendance clé.



Gouvernements

Des organisations gouvernementales du monde entier doivent répondre à la demande croissante pour un accès facile et sécuritaire à l'information et aux services numériques.

Dans tous les sous-secteurs gouvernementaux, les dirigeants rencontrés dans le cadre de l'analyse *CGI Global 1000* considèrent la « transformation numérique pour répondre aux attentes croissantes des citoyens » comme une tendance clé. La transformation numérique est considérée comme étant le moyen de réaliser ce changement. Pour libérer des ressources pour la transformation, les organisations optimisent et automatisent les processus d'affaires, modernisent les TI et comptent sur des fournisseurs externes pour exploiter les systèmes existants.



Secteur manufacturier

La numérisation dans toute la chaîne de valeur est essentielle pour les fabricants qui s'efforcent de réduire les coûts tout en améliorant l'agilité pour innover et accélérer la mise en marché.

Les conclusions de l'analyse *CGI Global 1000* indiquent qu'une approche plus globale à l'égard de la transformation numérique se dessine dans l'industrie manufacturière. Soixante et onze pour cent des dirigeants du secteur manufacturier rencontrés considèrent la « transformation d'un modèle axé sur le produit à un modèle axé sur le consommateur » comme une tendance clé au sein de ce secteur. Sous l'appellation « Industry 4.0 » (industrie manufacturière 4.0), les nouvelles technologies et communications entre les machines, les produits et les personnes créent de nouvelles façons de concevoir, de fabriquer, de mettre en marché et de soutenir les produits.

Approche de CGI axée sur la valeur

Axée sur la valeur, les renseignements exploitables et l'expérience

La nature exacte de la transformation numérique d'une organisation dépend largement du degré auquel elle fait directement participer le consommateur. Toutefois, peu importe le degré de participation, chaque transformation nécessite une solide feuille de route.

CGI a un bilan reconnu pour aider les clients à établir leur stratégie de transformation numérique et leur feuille de route pour qu'elles misent sur la valeur, les renseignements exploitables et l'expérience. Nous pouvons vous aider où que vous soyez dans votre transformation, que vous entamiez le processus, ayez déjà une stratégie en place ou ayez besoin d'aide avec son évaluation ou sa mise en œuvre.

Notre approche, qui repose sur la stratégie et la feuille de route, explore la valeur et les possibilités d'une transformation numérique directement adaptée à l'environnement de votre entreprise, vous donnant ainsi une direction claire.



Nos principes

Notre approche est fondée sur les principes suivants.

- ▶ Mettre l'accent sur les résultats d'affaires afin d'assurer la création de capacités tangibles
- ▶ Mettre l'accent sur la valeur commerciale afin d'assurer l'obtention de rendements financiers
- ▶ S'inspirer d'hypothèses afin de réaliser des mises à l'essai et une validation rapides des options
- ▶ Harmoniser la stratégie d'affaires grâce à l'information et à la valeur afin d'assurer la définition, la mise en place et l'adoption des solutions appropriées

Lorsque nous collaborons avec une organisation, nous créons une feuille de route stratégique pour explorer les priorités qui créeront une transformation unique à chaque entreprise.

Voici quelques-unes des façons dont nous pouvons vous aider.

- ▶ Organiser des **séances de sensibilisation au numérique** avec l'équipe de direction pour mobiliser le soutien requis et fournir une vue d'ensemble des possibilités et des menaces numériques
- ▶ Effectuer une **évaluation de la valeur d'entreprise** pour quantifier les répercussions commerciales
- ▶ Établir une **évaluation des données essentielles** pour tenir compte des aspects informatiques (TI) de la transformation
- ▶ Lancer une **étude sur l'expérience client** pour confirmer les segments clés et les possibilités de produits et de services
- ▶ Entreprendre une **évaluation de la maturité numérique** afin de garantir que l'organisation, la culture et les programmes sont en bonne voie de réussir



Mise en valeur du potentiel du projet

Nous croyons qu'il est important de déterminer clairement le potentiel du projet avant de commencer la mise en œuvre d'un programme numérique. Nous vous aiderons à évaluer la valeur liée à l'exploitation de solutions numériques pour que vous puissiez établir une solide analyse de rentabilité, démarche nécessaire pour mener le projet à bon terme. Nous reliersons les incidences sur la valeur commerciale à l'information essentielle nécessaire pour appuyer vos objectifs d'affaires afin que vous puissiez prendre des décisions judicieuses en temps opportun.

Pourquoi choisir CGI?

- ▶ En tant que l'une des plus importantes entreprises indépendantes de services complets au monde, notre savoir-faire dans le domaine des environnements patrimoniaux et numériques nous permet de vous aider à toutes les étapes de votre transformation numérique.
- ▶ Nous créons notre stratégie numérique en étroite collaboration avec nos partenaires des domaines des affaires et des technologies.
- ▶ Notre expérience en mise en œuvre de systèmes complexes et essentiels dans les secteurs public et privé garantit que les feuilles de route que nous élaborons sont réalistes, atteignables et efficaces et que les solutions sont extensibles et sécuritaires.
- ▶ Nous pouvons contribuer à votre stratégie numérique et à votre feuille de route où que vous soyez dans votre transformation, que vous entamiez le processus, ayez déjà une stratégie en place ou ayez besoin d'aide pour l'évaluer et la mettre en œuvre.
- ▶ Notre point de départ est votre stratégie d'affaires. Vous pouvez être assuré que notre travail est fondé sur vos objectifs d'affaires et s'adapte à leur évolution.
- ▶ Nous avons le savoir-faire multisectoriel nécessaire pour repérer et exploiter les occasions d'affaires.



Réalisation de votre transformation numérique

CGI aide ses clients à obtenir une valeur supérieure grâce à une transformation numérique complète. Notre savoir-faire dans le domaine des environnements patrimoniaux et numériques nous permet d'appuyer nos clients à toutes les étapes de leur transformation numérique.

Nous possédons la méthodologie et les capacités nécessaires pour aider nos clients à définir leurs stratégies et leurs feuilles de route de transformation numérique, ainsi qu'une expérience vaste et approfondie pour transformer leurs activités grâce à des outils numériques clés. Les capacités dont dispose CGI en matière de transformation numérique des entreprises et son savoir-faire sectoriel aident ses clients à amorcer leur transformation et à devenir des organisations numériques axées sur le client.

Pour en savoir davantage sur nos capacités en matière de transformation numérique et notre savoir-faire sectoriel, visitez cgi.com/transformation-numérique ou communiquez avec nous à info@cgi.com.



À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services complets en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Elle aide ses clients à devenir des organisations numériques grâce à des services-conseils stratégiques, à des solutions efficaces de propriété intellectuelle et à des services d'impartition transformationnelle. Grâce à son solide engagement à offrir des solutions et services novateurs, CGI affiche un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies de transformation numérique des clients afin de les aider à assurer l'exploitation, le changement et la croissance de leur entreprise.

The logo for CGI, consisting of the letters 'CGI' in a bold, white, sans-serif font.

www.cgi.com

GROUPE CGI INC.