



Gilles Auberger
Salah-Eddine Benzakour
Jérémy Grégoire
Thierry Meynlé

21 CLÉS POUR ACTIVER LA **TRANSFORMATION** **NUMÉRIQUE** DE VOTRE ENTREPRISE

**Vous n'arrêterez pas la vague,
apprenez à la surfer.**

Rédigé par des entrepreneurs et des experts issus des métiers du digital, cet ouvrage propose 21 clés pour activer la transformation numérique de votre entreprise.

De l'Ubérisation au Cloud computing, en passant par le Big Data et le Social CRM, les auteurs mettent en avant les bénéfices à tirer de chaque clé, les usages pour l'entreprise et les pièges à éviter.

Les nombreux exemples et les recommandations opérationnelles rendent chaque thème concret, vivant et vous invitent à passer à l'action. Le site dédié vous offre aussi une tribune pour partager et aller plus loin.

AVEC EN BONUS 5 CLÉS « INNOVATION » POUR PRÉPARER L'AVENIR, APPRENEZ À PILOTER VOUS-MÊME VOTRE PROPRE ADAPTATION À UN MONDE ÉCONOMIQUE QUI CHANGE !

Après 30 années dans la publicité et l'événementiel, **Gilles Auberger** a fondé The Connecting Place, une plateforme d'experts qui contribuent à formuler l'ADN des marques, pour favoriser l'innovation et viraliser leur vision et leur contribution au monde. Gilles est aussi animateur d'un club APM et de projets EDC.

Après un passage remarqué dans l'industrie pharmaceutique, **Salah-Eddine Benzakour** crée Puissance E en 2011 pour aider les dirigeants à réussir la transformation digitale de leur entreprise. Il est conseiller auprès de PME/ETI, conférencier, expert APM, habilité par Bpifrance à réaliser des diagnostics transformation numérique et il a organisé plusieurs TEDx.

Après plusieurs années chez Divalto où il a organisé l'approche marketing, **Jérémy Grégoire** devient le chief digital officer pour accompagner la croissance du groupe.

Thierry Meynlé est président et l'un des actionnaires de référence du groupe Divalto, éditeur français de progiciels ERP et CRM leader auprès de 12 000 entreprises françaises.



21 CLÉS

POUR ACTIVER
LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE
DE VOTRE ENTREPRISE

Groupe Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

Création de maquette et composition : Hung Ho Thanh

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 2017
ISBN : 978-2-212-56723-6

Gilles Auberger • Salah-Eddine Benzakour
Jérémy Grégoire • Thierry Meynlé

21 CLÉS

POUR ACTIVER
LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE
DE VOTRE ENTREPRISE

**+ 5 clés « Innovation »
pour préparer demain**

EYROLLES





1000 mercis !

*Au moment de publier ce premier ouvrage,
nous avons une pensée pour tous ceux qui nous
ont encouragés, hackés, aidés, relus, retwittés...*

*Nous voulons célébrer ici l'acuité de Martine et
Gérard Claverie, la vigilance de Bernard Bloch,
l'exemplarité de Mostafa Kander, la gentillesse
de Vincent Bolloré et Christian Poyau.*

*Un remerciement particulier pour les éditions
Eyrolles et la patience toute bienveillante
d'Élodie Bourdon et David Lerozier.
Et la vigilance de Sabine Jacquier.*

*Nous avons particulièrement apprécié
de faire ce bout de chemin en compagnie
d'Élodie Chaubiron, Marine Biggio, Sandra,
Julien, Muriel, Florence, Asmaa, Hélène, Francis
et de tous les autres qui nous ont guidés
dans l'ombre et qui se reconnaîtront.*





Sommaire

Préface	7
Avant-propos	9
Introduction	
Livre sur le numérique ou livre numérique ?	13
Les clés par catégorie	15

21 CLÉS POUR MANAGER AUJOURD'HUI

CLÉ N° 1	Transformation numérique	19
CLÉ N° 2	Entreprise 4.0/Industrie 4.0	25
CLÉ N° 3	Ubérisation	31
CLÉ N° 4	GAFA(M) et NATU	37
CLÉ N° 5	Plateformes	43
CLÉ N° 6	Cryptomonnaie, Bitcoin, blockchain	49
CLÉ N° 7	Expérience utilisateur (UX/UI)	55
CLÉ N° 8	E-réputation	59
CLÉ N° 9	Content Marketing	63
CLÉ N° 10	Social CRM	69
CLÉ N° 11	Applications et Apps	75
CLÉ N° 12	Freemium	81
CLÉ N° 13	Data mining et Big Data	85
CLÉ N° 14	Intelligence artificielle (IA – AI)	89
CLÉ N° 15	CDO – Chief Digital Officer	95
CLÉ N° 16	Cloud computing	101
CLÉ N° 17	Coworking ou espace de travail partagé	105
CLÉ N° 18	Télétravail	109
CLÉ N° 19	BYOD : <i>Bring Your Own Device</i>	113
CLÉ N° 20	Impression 3D	117
CLÉ N° 21	MOOC	123

Sommaire

5 CLÉS POUR PRÉPARER DEMAIN

CLÉ « INNOVATION » N° 1	<i>Open innovation</i> ou innovation ouverte.....	131
CLÉ « INNOVATION » N° 2	Lean Startup.....	137
CLÉ « INNOVATION » N° 3	Objets connectés.....	143
CLÉ « INNOVATION » N° 4	Crowdfunding.....	149
CLÉ « INNOVATION » N° 5	Hackathon.....	155
<i>Work in progress...</i>		161
Postface.....		163
Glossaire.....		165
À propos des auteurs.....		171
Bibliographie.....		179
Index.....		183



Préface

La révolution numérique que nous vivons est une formidable opportunité, et c'est maintenant que tout se joue. Jamais nos entreprises n'avaient bénéficié d'un tel levier de croissance et de compétitivité, quels que soient leur secteur d'activité, leur taille, leur implantation sur notre territoire... Et si certains dirigeants ne se sentent pas encore concernés, il y a fort à parier que leurs concurrents ont, eux, déjà pris le sujet en main.

Si la question peut paraître complexe de prime abord, c'est avant tout parce que l'approche bouleverse tous les codes de l'entreprise traditionnelle. La transformation digitale implique donc pour l'appréhender d'adopter une véritable posture d'ouverture, d'observer comment elle s'opère dans d'autres secteurs, d'analyser les usages, de collaborer avec des startups... L'objectif : se nourrir d'idées inspirantes susceptibles d'apporter de la valeur ajoutée aux clients, offres ou services de l'entreprise.

Au moment de franchir concrètement le pas, se pose inéluctablement la question de la technologie. Or, ce serait se méprendre que d'envisager la digitalisation de l'entreprise uniquement sous cet angle. En effet, la révolution digitale impacte profondément le fonctionnement global des organisations : leur business modèle, les process qui leur permettent d'interagir avec leur écosystème (clients, fournisseurs, partenaires...) et par-dessus tout leur capital

humain, essentiel au fonctionnement désormais transversal de l'entreprise agile.

Pour aider les chefs d'entreprise à franchir le pas, de nombreuses initiatives existent. Très actif sur ce sujet stratégique pour la France, le Medef a créé de nombreuses initiatives (Université du numérique, outil d'autodiagnostic de la maturité numérique de l'entreprise, MOOC...). Et si j'ai coutume de dire qu'il n'existe pas de manuel type pour se lancer, cet ouvrage, qui propose des clés concrètes permettant d'aborder la digitalisation de l'organisation de façon simple et pratique, se trouve être un véritable atout de plus à la disposition des dirigeants.

En tant qu'entrepreneur, je ne peux que vous inciter à lire ces pages et saisir pleinement l'opportunité offerte par la révolution digitale.

Christian Poyau

*PDG de Micropole et président de la commission
Transformation Numérique du Medef*

« Dans un monde instable et qui évolue vite, nous dédions notre livre à tous les dirigeants qui continuent chaque jour à croire dans un avenir meilleur, et qui contribuent à le créer. »

Gilles, Salah-Eddine, Jérémy et Thierry

Avant-propos

« Si vous n’avez pas honte de votre produit au moment de le lancer, c’est que vous le lancez trop tard ! » Cette phrase de Reid Hoffman, cofondateur de LinkedIn, résume bien notre intention : vous aider à changer votre regard sur votre façon d’entreprendre avec le numérique dans votre entreprise. Mais, surtout, vous donner davantage confiance en vous en vous permettant de comprendre les enjeux pour chacune de ces nouvelles tendances, avec des clés simples et vivantes.

Si vous avez grandi pendant les Trente Glorieuses, dans le monde merveilleux de l’entrepreneuriat ou du marketing, cette phrase vous interpellera forcément !

Vous pouvez risquer le déni jusqu’à dire : « Dans mon secteur, dans ma boîte, on n’est pas concerné... » « Chez nous, quand on lance un produit, il doit obligatoirement être irréprochable... » Souvenez-vous... à cette époque on retardait le lancement d’un nouveau modèle jusqu’au jour où il était parfait et il allait pouvoir rencontrer son marché avec une espérance de succès maximum ! D’ailleurs, à cette

époque, l'argent, l'autorité et la notoriété se gagnaient grâce au pouvoir par le savoir.

Or, aujourd'hui, grâce au digital, le savoir est partout, accessible librement...

B2B (business to business – pour le marché professionnel), B2C (business to consumer – pour le marché grand public), aujourd'hui B2B2C : il n'y a pas de marché professionnel sans qu'on ne pense aussi au consommateur au bout de la chaîne. Le consomm'acteur n'est pas juste un de ces mots-valises à la mode : le monde a changé juste sous vos yeux. Et nous en avons été spectateurs, nous quatre, coauteurs de cet ouvrage, qui avons accompagné ces transitions depuis vingt ans aux côtés d'entreprises de tailles et d'horizons différents. C'est aussi parce que nous avons observé des transformations réussies qu'il nous a paru nécessaire et urgent d'aider à déclencher autour de nous, de vous, le passage à l'action. De vous redonner des clés d'accès à de nouvelles formes d'autorité. Vous permettre ainsi de rendre auteurs les autres : d'« auteuriser », en quelque sorte.

Sans attendre : ces clés sont bien pour vous, dirigeants qui n'avez pas le temps ou la patience de vous former, mais aussi managers de PME et d'ETI, et, de façon générale, pour tous ceux qui souhaitent mieux comprendre l'impact des nouvelles technologies sur l'entreprise et canaliser le digital dans leur métier. Quant à nos amis experts des nouvelles technologies, nous leur laissons le soin de mesurer l'utilité pour eux de cette « traduction des nouvelles technos en usage immédiat pour l'entreprise » et de partager s'ils le souhaitent...

Nous serons très attentifs à bien définir le sens des mots techniques ou anglo-saxons dans le glossaire.

N'hésitez pas à venir nous en reparler, approfondir ou échanger sur le site Internet dédié « 21cles.fr »...

Nous partageons avec vous nos histoires et nos cultures complémentaires, et une conviction commune : parfois il suffit de mettre en perspective, d'énoncer le point de vue d'un pair, une référence qui inspire ou qui rassure, pour mettre en marche une spirale de confiance et déclencher l'action.

Au quotidien, c'est ce que nous vivons déjà avec nos clients et nos réseaux.

Les 21 clés pour manager aujourd'hui et 5 clés « Innovation » pour préparer demain...

Comprendre, partager, mettre en œuvre et libérer l'action.

Pour vous, chaque tendance est importante. Certes, vous ne trouverez pas ici toutes les tendances du moment, car nous avons sélectionné celles qui nous paraissaient les plus pertinentes pour un premier ouvrage. C'est sans doute vous qui nous direz quelle suite vous désirez, pour aller plus loin...

Pour nous, chaque lecteur est important. Nous souhaitons alerter votre curiosité, vos questionnements, désamorcer vos inhibitions, et vous inciter à vous lancer ensuite.

À nous quatre, nous représentons trois générations : un baby-boomer, un membre de la génération X et deux Y – soit aussi deux générations « Net ». Grâce à la somme d'expérimentations, d'accompagnements, d'hypothèses et d'interrogations de chacun, nous avons mis en commun nos horizons et nos parcours, nos rencontres, nos cultures, nos

succès et nos hontes, parfois simplement nos doutes. Et ce, afin de vous permettre de gagner du temps.

Nous vous souhaitons de lire, de partager, de hacker (confronter, contester, corriger) ces idées et d'en faire vos meilleures sources d'inspiration pour vos projets. Permettez-nous de vous souhaiter aussi de vivre quelques bons moments de doute, et surtout après cette étape, l'accès à la gloire...

Que vous soyez entrepreneur, ou au service d'un entrepreneur, vous pouvez devenir un acteur efficace de la transformation numérique dans votre entreprise.

Introduction

Livre sur le numérique ou livre numérique ?

Vous allez découvrir ici notre synthèse, issue de très nombreuses observations, de lectures, et aussi de confrontations avec des dizaines d'entrepreneurs, start-upers de tous âges, chefs d'entreprise de toute taille.

Vous êtes plutôt quinquagéné ou quadragéné ? Vous avez peut-être grandi juste avant l'arrivée d'Internet et n'avez pas pu développer les réflexes des *netgens* (les générations nées avec une souris dans la main) : la fluidité intellectuelle qui permet de surfer instinctivement sur les tendances du Web et de se les approprier. Vous découvrirez, par exemple, qu'aujourd'hui le Web a même provoqué de nouveaux développements synaptiques chez les Millennials, nés avec le nouveau millénaire, pour leur permettre d'enregistrer le méta-sens des choses et faire face à l'infobésité qui chahute et désoriente la plupart des gens – toutes générations confondues.

C'est pour cela – et pour vous – que nous avons conçu ce travail comme un guide pratique, presque un livre de recettes. Pour chaque clé vous retrouverez la même construction : en passant du didactique à une lecture plus profonde, vous prolongerez votre initiation par des articles,

des contributions ou des échanges sur un site dédié, en compagnie de gens comme vous, et avec nous.

Construction :

- catégorie : classement de chaque clé ;
- définition, description, usage général de la clé ;
- source : pour vous permettre de vous appuyer sur une référence solide ;
- usage dans l'entreprise : pour visualiser rapidement si la clé présente une opportunité dans le cadre de votre projet ;
- réflexion personnelle : nous partageons ici des expériences qui nous servent de repères et dont nous voulons vous faire profiter ;
- aller plus loin : souvent, nous vous avons réservé ici une référence ou un lien qui augmentent encore votre acuité sur la clé qui vous intéresse ;
- 21cles.fr : à chaque fin de clé, un lien cliquable (pour le lecteur sur tablette) vous donne accès à chaque clé sur un site dédié aux questions complémentaires que vous vous posez, aux échanges, et éventuellement à des rencontres au sein de notre communauté apprenante.

À la fin de ce guide, le glossaire vous permettra de mettre définitivement un nom sur ces abréviations et un sens pour chacun de ces mots barbares qui nous envahissent et souvent nous agacent.

Voilà le cadre de cette expérience immersive que nous vous proposons de partager. Nous nous réjouissons de votre confiance et vous souhaitons une bonne navigation, de nouvelles applications pour votre vie et vos projets, et des échanges féconds.

Les clés par catégorie

21 CLÉS POUR MANAGER AUJOURD'HUI

Transformation numérique	<i>Contexte</i>
Entreprise 4.0 / industrie 4.0	<i>Contexte</i>
Ubérisation	<i>Contexte</i>
GAFA(M) / NATU	<i>Contexte</i>
Plateformes	<i>Contexte</i>
Blockchain, Cryptomonnaie, Bitcoin	<i>Contexte</i>
Expérience utilisateur (UX/Ui)	<i>Relation clients</i>
E-Réputation	<i>Relation clients</i>
Content marketing	<i>Relation clients</i>
Social CRM	<i>Relation clients</i>
Applications et Apps	<i>Relation clients</i>
Freemium	<i>Relation clients</i>
Big Data / Data mining	<i>Business Intelligence</i>
Intelligence artificielle	<i>Business Intelligence</i>
CDO	<i>Production</i>
Cloud computing	<i>Production</i>
Coworking	<i>Production</i>
Télétravail	<i>Production</i>
BYOD	<i>Production</i>
Impression 3D	<i>Production</i>
MOOC	<i>Production</i>

5 CLÉS POUR PRÉPARER DEMAIN

<i>Open innovation</i> et innovation ouverte	<i>Innovation</i>
Lean Startup	<i>Innovation</i>
Objets connectés	<i>Innovation</i>
Crowdfunding	<i>Innovation</i>
Hackathon	<i>Innovation</i>

