

Quelles sont les conditions à remplir pour une approche eBusiness?

Conférence eBusiness
Forum Telecom SPI+

1

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Plan

- Définition
- Objectifs de l'eBusiness
- Les domaines pouvant être touchés par l'eBusiness
- Quelques prévisions
- Les 8 conditions:
 - 1. L'orientation stratégique
 - 2. L'orientation client
 - 3. Renforcer l'efficacité des ressources humaines
 - 4. Renforcer les partenariats avec les fournisseurs
 - 5. L'innovation
 - 6. L'approche multidisciplinaire
 - 7. Créativité et impact de la communication
 - 8. Business Process Reengineering
- Qui est concerné dans l'entreprise?
- Quelles sont les étapes?
- Conclusion

2

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Définition

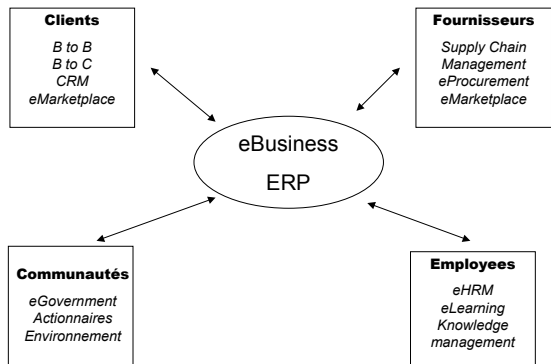
- eBusiness = electronic Business
- Ensemble des processus exploitant les technologies internet et intranet destinés à optimiser les relations entre l'entreprise et:
 - Ses clients
 - Son personnel
 - Ses fournisseurs
 - Ses partenaires
 - Les communautés concernées par l'entreprise

3

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi



4

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Objectifs de l'e-business

➤ Améliorer la rentabilité de l'entreprise

- Augmenter le chiffre d'affaires
 - Augmenter le « lifetime value » des clients
 - Conquérir des nouveaux prospects
 - Offrir des nouveaux services
- Diminuer les coûts de ventes
- Diminuer les prix d'achats
- Diminuer les coûts des achats (selon IDE, les coûts indirects des achats passeront de 113 \$ à 6 \$ grâce à l'e-procurement)
- Augmenter la productivité administrative
- Augmenter la motivation et la productivité du personnel
- ...

5

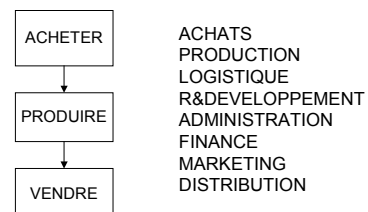
Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Les domaines pouvant être touchés par l'eBusiness

DOMAINES



6

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Les domaines pouvant être touchés par l'eBusiness

- ACHATS
 - Relations électroniques sans papier avec les fournisseurs
 - eMarketplaces
- VENTES
 - Catalogues électroniques
 - Réponse aux demandes d'offres
 - CRM
- PRODUCTION
 - Personnalisation de la production
- LOGISTIQUE
 - Développement et adaptation des activités de logistique

7

Les domaines pouvant être touchés par l'eBusiness

- R&D
 - Travail international facilité par les nouvelles technologies.
 - Accès instantané à la connaissance et collaboration sans limites
- ADMINISTRATION
 - Re-engineering des activités , ...
- FINANCE
 - Diminution des investissements et coûts immobiliers
 - Nouvelles relations financières avec les banques

8

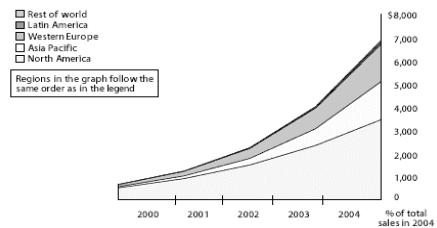
Les domaines pouvant être touchés par l'eBusiness

- RESSOURCES HUMAINES
 - Nouvelles fonctions et nouvelles compétences
 - Recrutement sur le Web
 - Impacts sur les contrats de travail et les formes de travail,
- DISTRIBUTION
 - Désintermédiation, nouvelle forme de distribution

9

Quelques prévisions

Forrester: Worldwide Net commerce -- both B2B and B2C -- will hit \$6.8 trillion in 2004. North America represents a majority of this trade, but its dominance will fade, as some Asian-Pacific and Western European countries hit hypergrowth over the next two years.



10

Quelques prévisions

- In 2005, 21% Of Total European Logistics Will Be Online, Forrester Calculates
- NAPM/Forrester Research Announce Results Of Latest Report On eBusiness
 - The report found that nearly 73% of organizations use the Internet for indirect purchases -- an increase from the 71% reported last quarter. During the past quarter, 54% of buyers reported using the Internet to purchase direct materials -- an increase from last quarter's level of 46%.
- European Online B2B Trade Has Potential To Drive Up To 33% Of Total Sales By 2005, Forrester Predicts
- Merrill Lynch: 200 millions d'internautes en Europe en 2004 contre 75 millions aujourd'hui.

11

Les 8 conditions 1. L'orientation stratégique

- Pour orienter toute l'entreprise vers un futur désirable, il faut que les actions entreprises soient agencées dans un cadre stratégique cohérent:
- Mission:
 - Ce que l'entreprise est, ce à quoi elle sert
- Vision
 - Ce que l'entreprise veut devenir
- Stratégie de l'entreprise:
 - Définition des objectifs mesurables et choix des moyens
 - Contrôles et ajustements

12

Les 8 conditions 2. L'orientation client

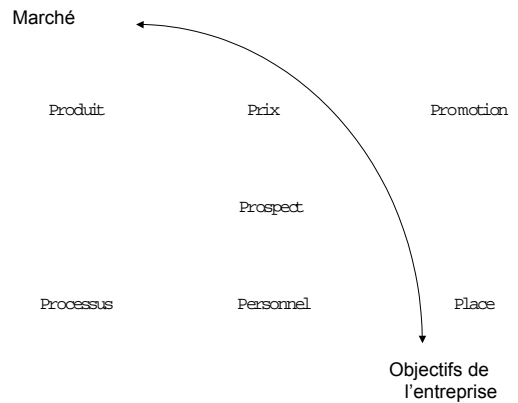
- Pour pouvoir maintenir ou développer le chiffre d'affaires, il convient de mettre le client au centre de la démarche de l'entreprise.
- Les 7 « P » comme outil de marketing et management.

13

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi



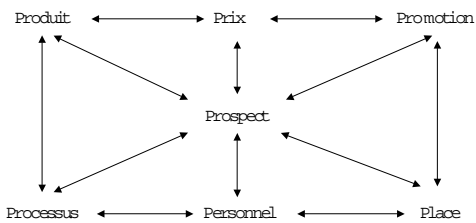
14

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

La dynamique marketing



15

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Le Customer Relationship Management (CRM)

Comment le définir ?

Un ensemble d'actions pour construire et développer avec les clients OU les prospects des relations pour augmenter leur valeur, leur loyauté et par conséquent les profits.
Data Warehousing, data mining, Logiciels CRM, Call Desk,...

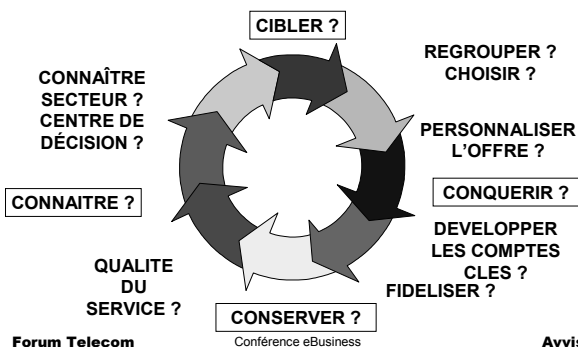
16

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Comment appliquer le customer relationship marketing par les 4C ?



17

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Les 8 conditions 3. Renforcer l'efficacité des ressources humaines

- Former : l'homme dans le processus de changement
- Développer une mentalité et une culture nouvelle
- Favoriser l'approche multidisciplinaire, le travail en équipe, le travail en réseau
- Utiliser l'approche projet
- Appliquer le knowledge management: reproduire les facteurs de succès

18

Forum Telecom

Conférence eBusiness

Avvisi

Les 8 conditions

4. Renforcer les partenariats avec les fournisseurs

- L'e-business réduit le nombre de fournisseurs d'une entreprise
 - Supply Chain Management
 - E-procurement
 - Virtual Marketplace
- On a besoin les uns des autres:
 - la qualité d'un bout à l'autre de la chaîne
 - les prix
 - les délais

19

Les 8 conditions

5. L'innovation

- S'améliorer continuellement, penser et agir en fonction des clients
- Laisser jaillir les idées de la base
- Motiver les collaborateurs et les groupes de projet à innover

20

Les 8 conditions

6. L'approche multidisciplinaire

- Pour réaliser une solution e-business complète, il est nécessaire de faire converger des métiers différents et complémentaires:
 - Stratèges, business consultants
 - Architectes de l'information
 - Spécialistes marketing, web marketing
 - Créatifs images, textes, webdesigner
 - Informaticiens: développeurs, spécialistes DB, CRM, data mining, techniciens réseaux, experts en sécurité ...
 - Spécialistes en process et en organisation
 - Moyens de paiement
 - Financiers

21

Les 8 conditions

6. L'approche multidisciplinaire

- Collaborations virtuelles: network economy
- Favoriser une approche globale intégrant la gestion du changement de bout en bout
- Accompagnement nécessaire par un conseiller généraliste maîtrisant bien les aspects stratégiques, marketing, technologiques et organisationnels
- Pensez loin, mais avancez pas à pas, avec des petits projets délimités et complémentaires dans le cadre d'une direction bien établie

22

Les 8 conditions

7. Créativité et impact de la communication

- Communiquer =
 - s'intéresser aux récepteurs
 - être interactif
- Messages:
 - simples, pertinents
 - crédibles, informatifs,
 - Actuels
 - Originaux, le saut créatif
- La communication est un métier de professionnels

23



24

Les 8 conditions 8. Business Process Reengineering

- Organiser la transformation des process de l'entreprise:
 - Activités de vente
 - Processus logistique
 - Prestations de services
 - Intégration eCommerce avec les autres canaux

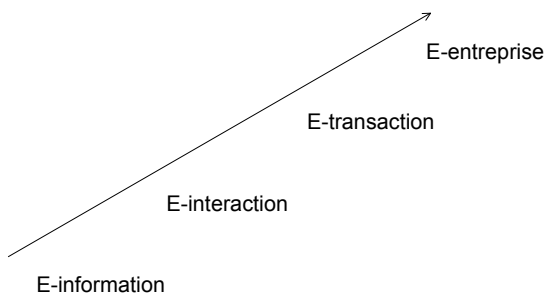
25

Qui est concerné dans l'entreprise?

- Direction générale
- Département marketing
- Département commercial
- Département informatique
- Département ressources humaines
- Département achats et administration
- ...
- L'entreprise a besoin de toutes ses ressources clés pour réussir son projet e-business

26

Quelles sont les étapes?



27

Conclusion

- Pour implémenter une approche e-business qui réponde à l'objectif d'accroissement de rentabilité, il faut réunir 8 conditions:
 - L'orientation stratégique, l'orientation client, renforcer l'efficacité des ressources humaines, renforcer les partenariats avec les fournisseurs, l'innovation, l'approche multidisciplinaire, créativité et impact de la communication, Business Process Reengineering
- Le monde change vite
- Speed, interconnectivity, intangible
- Ne ratez pas le tournant de l'eBusiness
- Merci

28