

Des "fondations digitales" pour une transformation numérique réussie

SEBASTIEN VUGIER, AXWAY / SVP GLOBAL SALES SOLUTION CENTER CHEZ AXWAY | LE 20/10 A 11:18

Des cyberattaques retentissantes ont récemment révélé, en pleine "transformation digitale", les défaillances des entreprises en termes de sécurité. Une question précédemment réservée à l'IT se pose désormais au niveau de la direction générale de l'entreprise. Dès lors, comment créer les fondations digitales de l'entreprise de demain ?

La sécurité des données, enjeu clé de l'entreprise digitale

Selon [Gartner](#), "60 % des entreprises numériques souffriront de défaillances du fait de leur incapacité à gérer le risque digital". "Entreprises numériques", "risque digital", des termes nouveaux dont la définition n'est pas encore universelle. L'entreprise numérique est une entreprise qui évolue au sein d'un environnement multicanal, voire omnicanal, dont le Cloud, le mobile, les réseaux sociaux constituent les trois piliers. Avec l'ouverture vers ces nouveaux canaux, le système d'information devient perméable à la collaboration et à l'innovation. Mais également aux attaques.

Si le Cloud permet de tester et de valider rapidement les initiatives numériques en limitant les coûts de mise en œuvre, il complexifie la gestion et l'automatisation des processus qui s'appuient sur un panel d'applications internes et externes. Nombreuses sont les entreprises qui opposent la menace sécuritaire à la migration des données stratégiques dans le Cloud.

L'entreprise digitale est née des nouveaux usages. Une nouvelle génération de collaborateurs nomades qui veulent accéder partout et tout le temps à leurs applications d'entreprise depuis tout type d'appareils mobiles. Des clients connectés qui utilisent les réseaux sociaux comme un service de relation client et un espace de réclamations. Ou encore des partenaires internationaux aux exigences de temps réel malgré les décalages horaires. Là aussi, la dématérialisation et l'accélération des échanges déportent les problématiques de sécurité hors des frontières physiques de l'entreprise.

Montre connectée, réfrigérateur intelligent, voiture autonome : l'univers fascinant de l'Internet des Objets offre de nombreuses initiatives pour le grand public ; toutefois, c'est au travers des applications industrielles qu'il révèle son véritable potentiel commercial. Par l'usage des drones, par exemple, pour surveiller des champs de capteurs solaires et assurer les contrôles de maintenance. En coulisse, l'IoT signifie le cauchemar de la direction des systèmes d'information du fait de la prolifération des protocoles, la multiplicité des systèmes communiquant entre eux, l'accroissement du volume des échanges.

Les risques en termes de sécurité restent encore difficiles à mesurer pour cette technologie de rupture. Des craintes renforcées par l'absence de standard. Dans ce contexte se posent des questions légitimes quant à l'identification et le contrôle des objets qui transportent des données critiques, permettant de vérifier l'intégrité de ces données.

Présageant de nouvelles opportunités de développement, le digital contribue toutefois à complexifier l'écosystème des entreprises qui ont de moins en moins la garantie que les processus qui sous-tendent leur activité restent maîtrisés.

Les fondations digitales, socle de la transformation

L'apparition de nouveaux modèles économiques disruptifs, comme l'illustre parfaitement le phénomène de désintermédiation Uber, redistribue les cartes du paysage concurrentiel. Et faisant, cette fois-ci pour de bon, le "client roi". Autrefois isolés, les clients se regroupent désormais en communautés d'influenceurs, au travers des réseaux sociaux notamment, et attendant des marques des parcours omnicanaux. Pour survivre, les entreprises n'ont d'autre choix que de replacer le client au centre de leur stratégie.

Au-delà des problématiques de sécurité que pose la transformation digitale, l'enjeu clé ne résiderait-il pas dans la capacité de l'entreprise à tenir compte de l'évolution des comportements de ses clients, partenaires, mais surtout de ses collaborateurs ?

Une remise en question qui impose de revoir complètement son modèle, ou du moins de l'adapter vers de nouveaux modes d'interaction et de collaboration, voire de réconciliation entre les équipes IT et les équipes métiers.

Les cycles plus longs et maîtrisés des premières se télescopant avec la pression du temps réel des secondes. La mise en place d'une organisation à deux modes (ou bi-modal) doit permettre de dépasser la contradiction existant entre l'impérieuse nécessité d'aller toujours plus vite et le rythme plus lent de l'acculturation à l'entreprise digitale.

La réussite d'une transformation digitale repose aussi et surtout sur la capacité de l'entreprise à saisir tous les enjeux et à se mettre en ordre de marche. L'ouverture des systèmes d'information doit s'inscrire dans une stratégie d'envergure s'appuyant sur de véritables fondations digitales : un ensemble d'outils et de solutions qui permettront d'ouvrir les systèmes et d'exposer les services de manière maîtrisée, sécurisée, industrialisée, et en conformité avec les réglementations.

Des fondations digitales qui doivent également favoriser les initiatives numériques grâce à un système d'engagement, qui permettra une meilleure connaissance client et de monétiser des services, en captant la valeur de l'information échangée avec les partenaires et par l'analyse prédictive des processus IT et métiers. À condition toutefois d'être assez agile pour répondre à ces problématiques.

L'un des facteurs du succès d'une transformation digitale réside aussi dans la capacité à faire évoluer les systèmes d'information existants qui pèchent souvent par leur manque d'interopérabilité vers une architecture ouverte, interconnectée et évolutive, sans transiger avec la sécurité.

En savoir plus sur <http://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-141969-des-fondations-digitales-pour-une-transformation-numerique-reussie-1167369.php?pm8uRSj9gXqKPtzZ.99#>