

ebook

# PME/ETI : POURQUOI MON SYSTÈME D'INFORMATION DOIT-IL ÊTRE ALIGNÉ À MA STRATÉGIE ET COMMENT LE FAIRE ?



# AVANT PROPOS



**La croissance et la performance de votre société sont liées de manière irrévocable à votre système d'information.** Sa **performance**, sa **sécurité** et son **agilité** sont déterminantes pour les garantir.

**Votre système d'information et votre entreprise avancent-ils au même rythme** et dans le même sens ?

**Votre SI pourra-t-il vous accompagner dans votre croissance** et votre efficacité ?

**Comment piloter la stratégie SI** et être garant de son efficacité ?

**Sébastien,**  
Consultant  
NowDSI

**Destiné aux dirigeants et décideurs, ce livre blanc a pour objectif de cadrer les réflexions et de vous apporter des solutions concrètes** pour agir et mettre en place **l'alignement de votre SI avec vos ambitions stratégiques.**

Avec ce livre blanc, vous pourrez :

- **Comprendre l'importance d'avoir un SI fiable.**
- **Dénouer les doutes que vous pouvez avoir.**
- **Décider de la meilleure manière d'agir pour votre entreprise.**

On dit toujours que **le temps change les choses**, mais en réalité **le temps ne fait que passer** et nous devons **changer les choses nous-mêmes**



*Andy Warhol*



# TABLE DES MATIÈRES

## 1 Rappel des fondamentaux

- 05 Définition du Système d'Information
- 06 Définition de la transformation digitale

## 2 La nécessité d'aligner un SI à sa stratégie d'entreprise

- 08 Nouveau paradigme sociétal
- 10 La technologie au service de l'utilisateur
- 11 Pour le bien-être des équipes
- 12 Votre SI allié incontournable de l'agilité de votre entreprise
- 13 Lumière sur...
- 14 Comment y sont-elles parvenues ?

## 3 Comment aligner son SI

- 16 Aligner la technique à l'humain
- 17 Une méthode transversale agile, le SmartMapping
- 18 Une Task Force dédiée
- 19 Un pilote stratège et indépendant
- 20 Quelle performance et ROI attendre ?

## 22 LA VISION DE NOWDSI

1

# Rappel des **fondamentaux**





# DÉFINITION DU SYSTÈME D'INFORMATION

Le **système d'information** est un **élément central et un outil structurant dans l'entreprise**.

Il permet à vos collaborateurs, clients, fournisseurs d'échanger, de communiquer autour d'informations grâce à un ensemble de ressources matérielles, logicielles et humaines.



**Son rôle est essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise.**

**La multiplication des acteurs** (éditeurs de logiciels, prestataires infogérance, hébergeurs, copieurs, ...) et **des outils** ainsi que **l'évolution des besoins métiers** génèrent une **complexification** du **système d'information**.

# DÉFINITION DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

**Le client final et la donnée sont dorénavant devenus le graal** des entreprises et donc remis au centre des préoccupations.

## Définition

Au sein des **PME et des ETI**, on parle plus souvent de **projets numériques ou digitaux**.

**Il s'agit en réalité d'intégrer au sein de l'entreprise des technologies digitales au plus près des activités** et souvent par l'implémentation de logiciel ERP, d'applications et d'interfaces web.

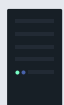
**Ces technologies digitales** apportent de nouvelles dimensions comme :



La **mobilité**



Le temps **réel**



Le **Big Data**



L'**universalité** d'internet

## Synonyme d'innovation

Cette **transformation digitale** vient notamment **révolutionner** :

• **La simplification dans la saisie des données**, la suppression de la double ou triple saisie (moins de fichiers Excel),

• **La capitalisation de ses données**, pour avoir des tableaux de bord adaptés.

• **Une meilleure communication client** et plus de valeur pour lui.

• **Son acquisition et un impact certain sur son chiffre d'affaires**.

• Elle s'appuie sur **3 piliers** : les collaborateurs, les clients et les process.

## Accompagnement

**Cette digitalisation signifie de nouveaux usages**, de nouveaux métiers et nécessairement une nouvelle organisation :

**il faut donc piloter et garantir l'évolution, la performance et la sécurité du système d'information.**



# La nécessité d'aligner un SI à sa stratégie d'entreprise

Outre les raisons classiques liées au cycle de vie de l'entreprise de faire évoluer son SI :

- > **L'obsolescence de l'ERP en place** – l'arrêt d'activité de son éditeur ou la fin de maintenance
- > **La croissance organique** de l'entreprise
- > **Les opérations de fusion/acquisition**
- > Le pivot du business model

**Un autre élément s'impose !**



# NOUVEAU PARADIGME SOCIÉTAL

**Tout notre quotidien a été révolutionné en moins de 25 ans** avec une facilité et une fluidité étonnante. **Un nouveau paradigme est né !**

Rien n'est permanent  
sauf le **changement**



Héraclite

**Nos modèles de vie et de sociétés ont changé grâce à la digitalisation** de tout, du monde sous toutes ses formes : **dans nos usages professionnels**, dans nos façons de vivre au quotidien, de communiquer, de consommer, de travailler, de chercher, d'apprendre, de rencontrer, de voyager...

**Ce n'est pas juste Internet, c'est Internet et tout ce qui en découle** : nouveaux outils, nouvelles applications et les réseaux sociaux qui facilitent et optimisent les usages et réduisent le temps.

**De nouveaux usages constatés chez les consommateurs qui amènent un changement de mentalité** et de penser, et qui génèrent de nouvelles innovations. La transformation est en marche et elle est vertigineuse.

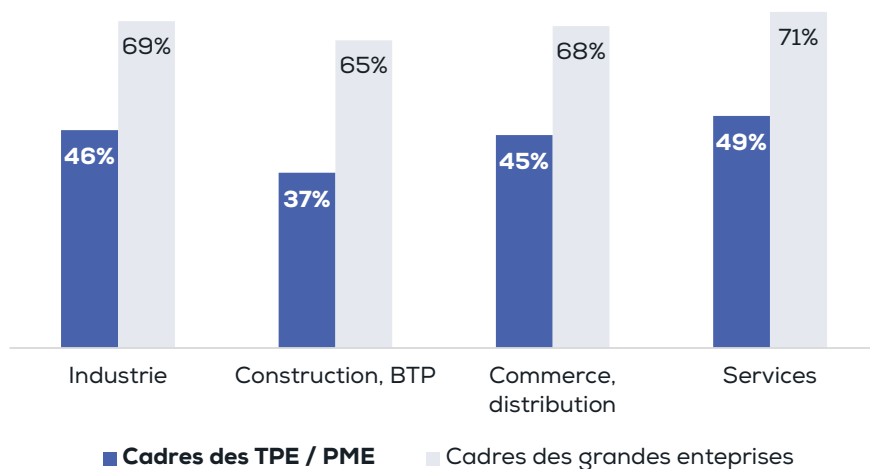
**La digitalisation de toute notre société induit un mouvement naturel similaire** pour l'entreprise. **De nouvelles interactions sont créées, de nouveaux moyens de collecter et de traiter de l'information** sont à considérer et à intégrer. La centralisation des données devient vitale. **L'optimisation et la fluidité des process sont primordiales pour garantir la croissance** et accompagner les collaborateurs, pilier de ce changement.



# NOUVEAU PARADIGME SOCIÉTAL

En moyenne, la durée de vie d'un SI est de 10 ans. Avec l'avènement du digital, cela n'a plus de réalité.

**Part des cadres** qui indiquent que leur entreprise a **introduit au cours de l'année écoulée de nouvelles techniques** (nouvelles technologies de l'information et de la communication, nouveaux process, nouveaux outils numériques, etc.), **selon le secteur d'activité et la taille de leur entreprise (en %) \***



**On constate une prise de conscience plus forte au sein des grandes entreprises. Malgré tout, les PME/ETI ne sont pas en reste.**

**La digitalisation offre de formidables opportunités** que votre entreprise doit saisir en adaptant son organisation et son SI.  
**Mais comment devenir meilleur et plus efficace avec son système d'information ?**

## EXEMPLE DE DIGITALISATION

Nathalie, **DG d'une chaîne de 50 points de vente - Mode**

### Constats

- Soucis de visualisation des KPI's de ventes entre les outils de gestion de la fréquentation et de l'ERP
- Aucun des éditeurs des solutions n'a imaginé l'interconnexion des systèmes = impasses.

### Solutions

Mise en place d'une application mobile qui récupère les données et les agrège pour en sortir des KPI tel que le taux de transformation.

### Résultats

Une nouvelle dynamique dans les équipes :



**+ 17%**  
de ventes

\* Base : cadres en poste dans le secteur privé, interrogés en 2018  
Source : Apec, 2019



# LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'UTILISATEUR

La naissance de besoins plus pointus et exigeants venant des métiers et des clients donne **un avantage concurrentiel décisif aux entreprises** qui s'adaptent.

**La technologie doit être au service de vos utilisateurs et non l'inverse !**

**Le SI doit répondre de manière agile et optimisée** aux demandes métiers comme la production, le marketing, les RH ou la finance. Avec la digitalisation, certains métiers évoluent.

*"Une analyse plus fine et l'exploitation automatisée des données, un tableau de bord précis, des reporting sur mesure et en temps réel, avoir une visibilité accrue des processus et une meilleure appropriation des outils, un perfectionnement des méthodes de travail, une industrialisation de tâches répétitives sans valeur ajoutée..."*

**Le RSI (RSI ou DSI s'il existe dans l'entreprise)** peut vite être débordé s'il ne répond pas suffisamment vite ou de manière adaptée.

**Les demandes vont s'accumuler et seront livrées de plus en plus tard.** L'optimisation du travail en sera compromise et l'insatisfaction des utilisateurs sera grande.

**Il faut satisfaire les métiers en leur proposant les solutions / outils adéquats et surtout dans un temps raccourci.**

## CAS PRATIQUE

Martin, **DAF dans une PME de 150 personnes**, aimerait **centraliser les données budgétaires des différents services de manière automatique** et sans **ressaisies répétées et inutiles pour les équipes.**

Son objectif : **un suivi financier précis des dépenses en temps réel.**

# POUR LE BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES

## Optimisation des process

La satisfaction des équipes passe par **l'amélioration des process de travail** :

- **Une meilleure fluidité** de l'information interne,
- **Une organisation plus rigoureuse et agile,**
- **Une considération de leurs besoins,**
- **Des outils plus souples.**



## Bien-être des équipes

**Il s'agit donc d'assurer le bien-être des équipes**, point également important pour la fidélisation de vos talents.

Et plus particulièrement s'il s'agit de jeune talent de la génération Y ou Z qui sont digital minded avec comme seul repère une expérience de vie digitale.

**L'attractivité et la rétention des talents dans les PME** passent **obligatoirement par un SI agile et performant.**



La priorité n'est pas aux clients. **La priorité est aux employés.** Si **vous prenez soin de vos employés, ils prendront soin de vos clients**



*Richard Branson*



La nécessité d'aligner un SI à sa stratégie d'entreprise

# VOTRE SI ALLIÉ INCONTOURNABLE DE L'AGILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE.

Le monde de l'entreprise est donc **soumis au digital !**

**Soyons clair, votre SI est " challengé " au quotidien avec des solutions ou applications verticales externes** répondant précisément aux besoins métiers de vos équipes ou clients.

Il faut donc **concilier la multiplicité d'applications et les besoins évolutifs** qui tendent à la simplification, à l'optimisation et la rationalisation des métiers et des process.

Pour ce faire, **il faut avoir un SI évolutif et efficient donc avoir un SI agile.**

**Agilité : consiste à établir une relation de confiance au sein des équipes tout en assurant une adaptabilité permanente des développements et des processus, avec une amélioration continue.**



La nécessité d'aligner un SI à sa stratégie d'entreprise

# LUMIÈRE SUR...

ETI de + de **350** personnes

CA : + de **35M€**

Activité : **livraison BtB et BtC**

## Avant :

Pour l'équipe :

- **Gestion manuelle des commandes par téléphone,**
- **Saisie manuelle** et dispatch des courses,
- Suivi des courses.

Pour les clients :

- Commande par téléphone,
- **Suivi de leur course par téléphone.**

## Après :

La mise en place d'une application gérant les courses et **un portail client.**

Pour l'équipe :

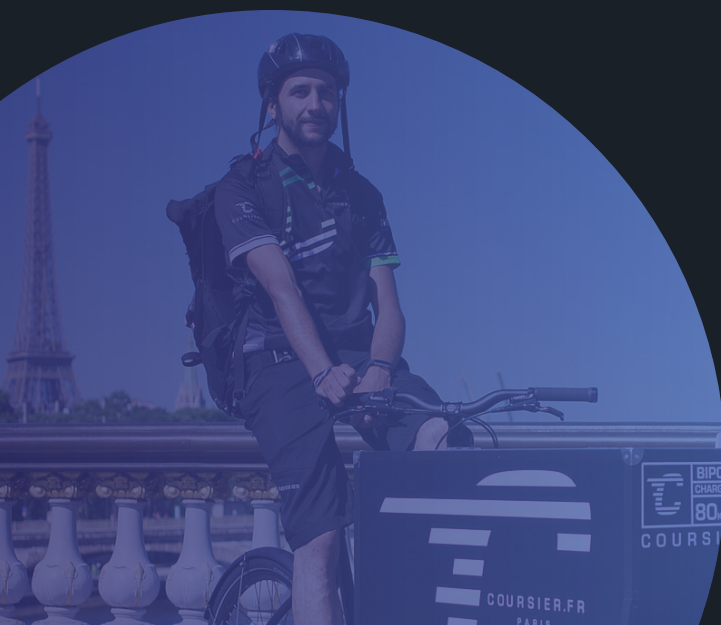
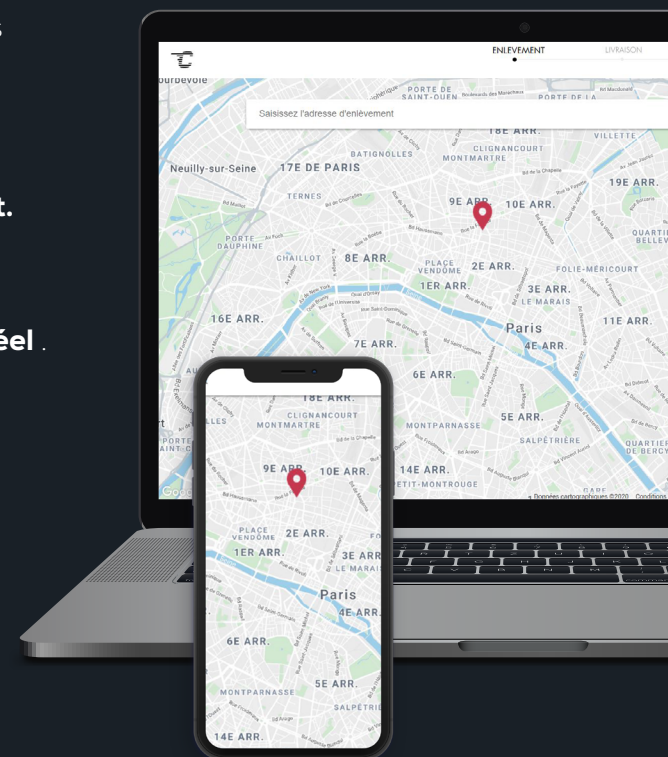
Réception et **dispatch** des **courses automatiquement.**

Pour les clients :

**Commande en ligne** et suivi des coursiers **en temps réel**.  
Leur transformation digitale a duré **2 ans.**

Gains constatés grâce à une agilité nouvelle :

- **Plus de ventes : + 20%.**
- **Une productivité accrue** avec une équipe recentrée et optimisée,
- **Optimisation du planning** des courses,
- **Une meilleure relation** avec les clients,
- **Immédiateté de l'information,**
- **Un turn over divisé par 2.**



# COMMENT Y SONT-ELLES PARVENUES ?

**Les sociétés qui ont réussi leur transformation digitale** sont en capacité **de mettre sur le marché leur produit ou service avec agilité et rapidité**, de proposer un produit totalement aligné aux besoins de l'utilisateur à un coût maîtrisé.

Devenir agile est une aventure à la fois humaine et technique et demande une organisation adaptée du SI.

## 1. En adaptant leur SI à leur enjeux business :

● **Changement d'outils** : plus adaptés aux usages métiers et interconnectés efficacement.

● **Organisation alignée** et plus fluide.

● **Des process digitalisés** et utilisés à bon escient par leurs équipes.

● **Une architecture adaptée** à l'objectif de l'entreprise.

## 2. de manière sécurisée avec l'accompagnement de personnes expérimentées et en emportant l'adhésion des équipes internes.



Votre **SI** doit **permettre et soutenir l'agilité** de votre entreprise.

# Comment aligner votre **SI** ?

**Le constat est simple : les SI sont soit vieillissants ou devenus inadaptés**, soit ressemblent à la tour de Pise qui depuis des années intègre **des briques sans logique globale**, ni pensés pour l'utilisateur et souvent interconnectés inefficacement.

**L'objectif de l'alignement peut paraître insurmontable** avec ce constat, **mais, une multitude de sociétés ont réussi cet exercice fondamental.**

**On vous explique comment !**



# ALIGNER LA TECHNIQUE À L'HUMAIN

Voici **les clés de succès** tirées de l'expérience :



## Une direction

- > **Convaincue**, pour insuffler le changement à l'ensemble des équipes,
- > **Motrice et actrice** de ce changement.



## Des équipes

- > **Persuadées du bienfondé de ce changement** avec un sens pour leur quotidien,
- > Accompagnées dans **cette transition**.



## Un constat

De **ces besoins et frustrations** de manière objective.



## Un état des lieux

**Détaillé des outils et de l'architecture** globale.



## Un pilote / une équipe

- > À l'**expérience éprouvée** dans ce domaine multisectoriel, avec un fort background technique,
- > Une **compréhension business forte**, une vision claire d'une organisation efficace,
- > **Un sens de l'écoute et de l'analyse** avec une vision transversale,
- > **De la hauteur et une capacité de leadership** afin de fédérer les équipes autour du projet.



Ce sont ces éléments qui **feront la différence pour réussir l'alignement de votre SI** sur votre stratégie d'entreprise.

**L'union entre la vision technique et l'association des équipes est indispensable.**

# UNE MÉTHODE TRANSVERSALE AGILE, LE SMARTMAPPING

**Faire le constat de ces besoins non couverts ou mal couverts**, des manques, **des frustrations**, des outils et des équipes métiers est la base de tout !  
**Cette méthode est la pierre angulaire de la démarche** entière et doit être réalisée dans l'état de l'art. Il s'agit de réaliser un état des lieux précis, **exhaustif et objectif du SI** actuel lié aux besoins futurs de l'entreprise.

**Les objectifs de cette phase de diagnostic** sont les suivants :

- ✓ Faire le constat objectif de l'existant,
- ✓ Identifier les principaux risques,
- ✓ Identifier les axes d'amélioration,
- ✓ Valider la stratégie d'entreprise et la direction à prendre,
- ✓ Identifier les sujets prioritaires et les hiérarchiser.

Cette méthode se déroule **en 3 phases**

## Smart Mapping



- L'interview de la Direction et la validation de la stratégie à 5 ans (projets, ambitions etc...)
- L'interview des utilisateurs clefs métiers et des intervenants externes (prestataires ou autres) stratégiques pour l'entreprise.
- L'audit de l'infrastructure,
- L'audit des applicatifs métiers,
- Analyse des outils et méthodes.
- À cela s'ajoute 2 dimensions essentielles :
- L'analyse organisationnelle : cartographies des process et flux, interactions et échanges des équipes et la cible désirée pour améliorer l'ensemble de ces process.
- Audit de la gouvernance SI : prestataires actuels, compétences et périmètres, méthodes et outils.

## Plan d'actions



Cet audit va permettre d'identifier la stratégie d'alignement du SI à déployer, d'en tirer le schéma directeur et d'établir une roadmap de projet à court, moyen et long terme. L'ensemble des projets identifiés dans la stratégie SI vont être validés par la Direction pour assurer le bon alignement avec la stratégie globale de l'entreprise.

Ce plan d'action sera le garant d'une meilleure efficacité de votre SI et de l'alignement de votre SI à votre business. Il vous permettra de devenir AGILE !

## Déploiement et gouvernance



Il s'agit de déterminer comment et qui va piloter le déploiement de ce projet et garantir l'alignement du SI à la stratégie de l'entreprise. Notre constat est qu'il faut une équipe, une task force de choc !



# UNE TASK FORCE DÉDIÉE

**Par expérience, il est nécessaire de monter une task force constituée de plusieurs profils à la fois opérationnels et stratégiques (internes et externes) et leadée par un pilote expérimenté.**

## L'avantage est double :

• Ne pas accabler ses équipes internes d'un projet lourd et polluant pour leur quotidien, mais les associer.

• Bénéficier d'une courbe d'expérience forte et pluridisciplinaire.

## Les profils composants cette task force :

• Responsable des opérations,

• Experts technique / informatiques,

• Conseils organisationnels,

• Stratégique.

**Cette task force est donc interne/externe et vient appuyer, orienter, cadrer et enrichir le pilote.**



Dans le monde du business, **les plus grandes choses ne sont jamais réalisées que par une seule personne**, elles sont réalisées **par toute une équipe**



*Steve Jobs*



# UN PILOTE STRATÈGE ET INDÉPENDANT

En général, le **Système d'Information est géré par un DSI**, c'est le cas pour les grandes entreprises.

## 1. Dans l'entreprise

**Le rôle du DSI a fortement évolué passant d'un rôle de gestion de l'informatique à une fonction de création de valeur pour l'entreprise.**

Implicitement et naturellement, **le DSI va porter des sujets ayant un impact direct sur la productivité**, l'efficacité et la performance de l'entreprise. **Son métier premier, l'informatique n'est finalement qu'une composante pour y arriver.** Son nouveau rôle doit résoudre une problématique opérationnelle et fonctionnelle tout en ayant la hauteur de vision des impacts des solutions qu'il déploie et de la valeur qu'il crée.

**Le DSI est le nouveau chef d'orchestre qui réunit les métiers et besoins opérationnels**, la stratégie d'entreprise et les processus internes.

**Cependant, les PME sont souvent dotées d'un Responsable Informatique (RI) et non d'un DSI.**

**Le RI gère au quotidien et difficilement l'ensemble des demandes opérationnelles** liées aux utilisateurs, aux applications, aux systèmes. **Il est souvent très, voir trop, sollicité**, il a peu de temps pour mener des réflexions et gérer des projets de fonds.

**Le Responsable Informatique apporte trop souvent des réponses techniques** au lieu de réponses métier aux équipes.

**Le RI, même s'il semble bien placé, n'aura ni la hauteur ni le temps nécessaires** pour mener avec succès ce projet d'alignement du SI.

**Le pilote doit être un DSI expérimenté externe**



# UN PILOTE STRATÈGE ET INDÉPENDANT

**Pilote ou chef d'orchestre, son rôle est primordial.** C'est lui qui doit apporter à la task force : **Sa hauteur, son expérience et sa vision.**

## 2. Le portrait robot idéal

Il va s'appuyer sur **le plan d'action défini lors de l'audit** et garantir le bon déploiement de ce plan en y associant les bonnes compétences et personnes de l'entreprise.

**Le DSI va combiner les forces de chaque membre de la task force et y adjoindre les siennes.**

**Il est stratège et a une vision transversale, il centralise le savoir et fédère.**

Il a une bonne compréhension des métiers, de l'organisation et maîtrise les dernières révolutions technologiques.

Son écoute est forte car **il comprend les besoins métiers et sait les traduire en langages techniques.**

Il a un rôle de leadership fort. Il doit embarquer ses équipes et les équipes dans ce projet.

**Le choix d'un pilote externe s'impose comme la solution à privilégier.**

Même s'il doit s'inscrire dans la culture de l'entreprise, il conserve une liberté et une vision externe qui sont garantes de son objectivité. **Contrairement à une ressource interne le plus souvent isolée et limitée** à l'environnement de son entreprise, le pilote externe dispose d'une expérience multi-entreprise, multi-secteurs et met à disposition l'ensemble de son eco-système.

**La base, le pilote doit être approuvé par la Direction** qui l'appuiera dans sa démarche, le travail d'équipe commence à ce niveau.

**“Le DSI partagé est la solution s'il est appuyé par une task force.”**

**Raoul,**  
Consultant  
NowDSI



# QUELLE PERFORMANCE ET ROI ATTENDRE ?

**L'accompagnement externe sur ce projet d'alignement s'impose de fait.**

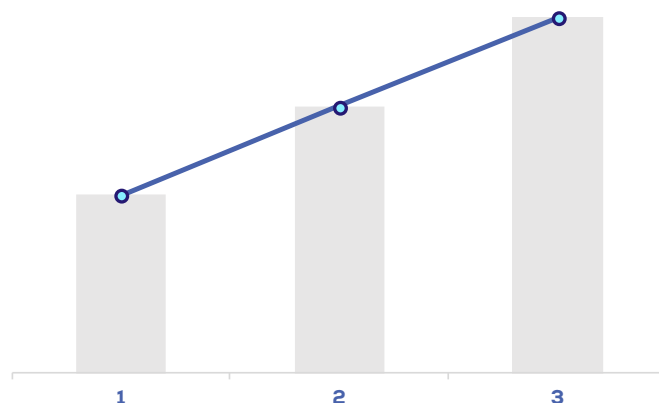
**La notion de ROI prend une place importante dans l'équation mais elle n'est pas essentielle.**

**Le projet va impacter l'ensemble de la société et booster à terme la productivité et améliorer les process, l'innovation et votre capacité de faire la différence sur votre marché.**

**Ça n'a pas de prix !**

**Plus concrètement, cela coûtera à terme moins cher que d'internaliser un DSI forcément plus limité qu'un expert.**

En moyenne, l'alignement stratégique du SI à la stratégie de l'entreprise, au travers de la Task Force pilotée par un DSI externe permet des gains **de productivité et donc de compétitivité entre 20% et 40% minimum avec un ROI maximum sur 3 ans.**



De plus, les avantages d'utiliser **un expert externe sont déterminants et gage de réussite :**

- ✓ **Expérimenté sur l'accompagnement de ce type de projet.**
- ✓ **À jour technologiquement.**
- ✓ **Agile dans son approche et ses méthodes de travail.**
- ✓ **Libéré des problématiques internes.**
- ✓ **Objectif et avec une hauteur de vue.**

# LA VISION DE NOWDSI

**NowDSI**, entité du Groupe **NOWBRAINS** expert en **transformation digitale**, **pilotage du SI**, **infogérance** et **développement IT** pour **les PME et ETI**, propose une approche pragmatique, 100% agile avec une vision éprouvée **depuis plus de 15 ans**.

**L'alignement de votre SI n'est plus une question à se poser, cela doit être une action à mener.** Les entreprises **ayant adoptées cette démarche dominent leur marché**. Nous sommes convaincus que l'inaction menacera la survie des autres.

L'ayant expérimenté pour nous-même et nos clients, notre conviction est que le succès réside dans **la conjonction des forces internes et le management externe d'un DSI expérimenté**.

Nous avons bâti la solution de **NowDSI** sur **ce constat**. L'accompagnement au quotidien de nos clients conforte chaque jour notre positionnement.

**Avec nous, bénéficiez de la force d'un Groupe Pluri-disciplinaires et orienté business.**



**09 73 87 25 16**

[contact@nowdsi.com](mailto:contact@nowdsi.com)



**Christophe Anet**  
*Responsable Commercial*

Discutez de votre projet avec Christophe



**NOWDSI**



09 73 87 25 16

[contact@nowdsi.com](mailto:contact@nowdsi.com)

