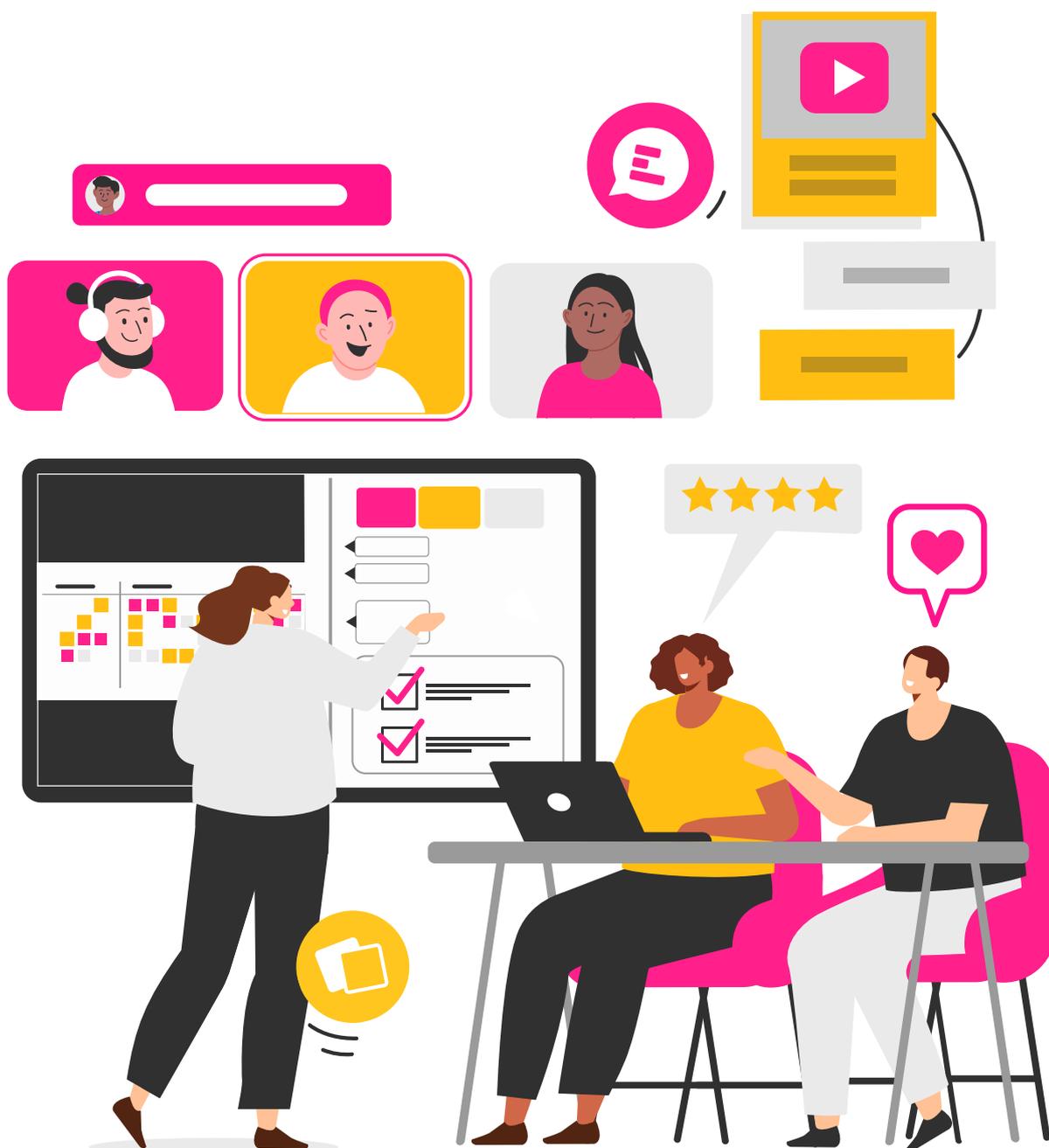


guide

ROI:

10 façons de s'assurer que votre transformation digitale génère des résultats



Résumé :

La démarche de transformation digitale est devenue cruciale pour les entreprises, mais il n'y a pas une recette unique pour la réussir. Elle permet à une entreprise de rester compétitive, de mieux répondre aux attentes de ses clients, et d'améliorer son efficacité ainsi que sa réactivité face au changement.

Toutefois, mesurer le retour sur investissement (ROI) d'une telle transformation peut être complexe. Il faut tenir compte des facteurs suivants :

Concilier les visions à court, moyen et long terme ;

- S'attendre à des résultats variables suivant votre entreprise, vos équipes,...
- Identifier les KPIs pertinents pour votre contexte ;
- Être capable de mesurer l'impact sur la culture d'entreprise.

Voici donc 10 stratégies et actions pour évaluer et maximiser le ROI de votre transformation digitale :

Alignez-vous avec les objectifs de l'entreprise ;

1. Identifiez clairement vos KPIs ;
2. Engagez l'ensemble des parties prenantes ;
3. Mettez l'accent sur vos clients ;
4. Accélérez l'adoption par la formation ;
5. Intégrez des méthodologies agiles ;
6. Favorisez une culture de l'innovation ;
7. Prenez des décisions basées sur les données ;
8. Conformez-vous aux normes de cybersécurité ;
9. Célébrez vos victoires et apprenez de vos échecs.

La transformation digitale est un effort collectif, qui réussit lorsqu'elle engage l'ensemble de ses parties prenantes. Il est essentiel de permettre à chacun de contribuer et de faire entendre sa voix à chaque étape. Une plateforme virtuelle collaborative peut faciliter ce processus.

Dans un contexte professionnel qui évolue rapidement, peu d'organisations peuvent aujourd'hui passer à côté d'une démarche de **transformation digitale**. Cette procédure à grande échelle, complexe mais ô combien efficace, est devenue l'un des principaux facteurs de réussite pour une entreprise, quelle que soit sa taille ou son domaine d'activité. Les entreprises l'ont bien compris. D'après Quixy, l'investissement mondial dans la transformation digitale devrait **presque être multiplié par 2 d'ici 2025**, atteignant les **2,8 trillions de dollars**.

Cependant, il n'y a pas un seul et unique modèle de transformation digitale à succès. Le contexte, les objectifs, ainsi que **l'état d'esprit des équipes dans l'entreprise** jouent un rôle déterminant dans le temps que prendra le processus de transformation, et l'impact qu'il aura sur chacun. Bien qu'il y ait de nombreux bénéfices prouvés à la mettre en place, il peut parfois être difficile de mesurer concrètement **le retour sur investissement (ROI)** des efforts que vous mettez dans votre transformation digitale. Comment être sûrs, à chaque étape, que le temps et les ressources dépensés aujourd'hui généreront une grande valeur ajoutée sur le long terme ?

Pour vous aider à en avoir le cœur net, nous vous proposons un tour d'horizon de **10 stratégies et actions** que vous pouvez mettre en place dès maintenant, afin de mesurer l'impact de votre transformation digitale et en dégager le ROI. Mais avant cela, il est important de comprendre pourquoi ce sujet fait autant parler de lui aujourd'hui.

Pourquoi est-il si difficile de faire l'impasse sur la transformation digitale?

Une telle transformation implique l'**intégration progressive et à grande échelle de technologies et méthodes de travail basées sur le digital dans une entreprise**. Ces nouveaux procédés vont remodeler pas à pas le fonctionnement de toute l'organisation, ainsi que la manière dont elle fournit de la valeur à ses différentes parties prenantes.

Mais au-delà d'un simple remplacement des outils du quotidien et de la manière dont les équipes interagissent, il s'agit surtout d'une transformation en profondeur **de l'état d'esprit et de la culture d'entreprise**. Cette étape prend plus ou moins de temps, suivant si vos équipes sont déjà familières du digital ou non, si elles se montrent flexibles dès le départ ou s'il leur faudra un temps d'adaptation,... Quoi qu'il en soit, la finalité d'une transformation digitale **est de gagner en temps et en efficacité à tous les niveaux** de l'organisation. Sans compter qu'elle vous donnera toujours une longueur d'avance auprès du marché que vous ciblez. Et ce n'est pas tout ! Voici encore quelques bénéfices importants que vous apportera votre transformation digitale si vous la menez à bien.



Une transformation digitale réussie, c'est l'assurance de gagner en fluidité et en efficacité dans les échanges de vos équipes.

➔ Rester compétitifs

On a commencé à en parler : distancer vos concurrents sur un marché en constante évolution et parvenir à conserver **cet avantage sur le long terme**, voilà ce que promet une transformation numérique efficace !

Pas étonnant que de nombreux dirigeants se sentent emballés par l'idée, mais c'est un défi de taille que de se lancer. À la clé, un bénéfice à la fois en interne et en externe : parvenir à rationaliser les opérations de l'entreprise, et améliorer considérablement l'expérience client.

Répondre aux attentes de vos clients

Aujourd'hui, les prospects comme les clients d'une entreprise attendent d'elle une expérience et des **échanges fluides et intuitifs**. Et cela passe forcément par l'adoption du digital à grande échelle.

Entamer une transformation complète de vos processus est alors l'opportunité d'aller chercher **un retour d'information auprès de vos clients**, sur la manière dont ils préfèrent communiquer avec vous, à chaque point de contact. Intégrer les attentes de vos clients à votre nouveau fonctionnement aura alors pour effet de **renforcer leur satisfaction, et les fidéliser sur le long terme**.

Améliorer votre efficacité

C'est là tout le parti pris de **l'automatisation et de la digitalisation** : prenez le temps de monter en compétence sur des outils en ligne aujourd'hui, et demain vous gagnerez une journée de travail par semaine !

Il est largement prouvé aujourd'hui que ce ne sont pas que des paroles en l'air. Des outils digitaux et collaboratifs bien intégrés dans les usages d'une société lui permettent de **réduire considérablement ses coûts**, tout **en améliorant la productivité de ses équipes** (et lui donnant la satisfaction de faire les choses mieux). C'est encore plus vrai pour les grandes organisations, où l'adoption à grande échelle de ce type d'outils peut avoir un impact extrêmement bénéfique.

Être réactifs face au changement

Une transformation digitale bien menée favorise **l'agilité des organisations**, dans des contextes parfois très fluctuants. Les outils et les nouvelles pratiques qu'elle permet d'ancrer apportent certes un gain de temps, mais aussi **davantage de flexibilité** au sein des équipes.

Qu'il s'agisse d'une nouvelle opportunité à saisir, d'une réponse à apporter à un clients, de faire face à un revirement soudain du marché (comme par exemple lors de la pandémie de 2020)... Les bonnes pratiques et la démarche digitale intégrée par vos équipes leur permettront de prendre ces virages avec souplesse, et d'apporter des solutions construites et solides à chacune de ces situations.

Comment évaluer le ROI d'une transformation digitale ?

Nous l'avons vu, les bénéfices d'une transformation digitale réussie sont très puissants, quelle que soit votre vision de l'entreprise.

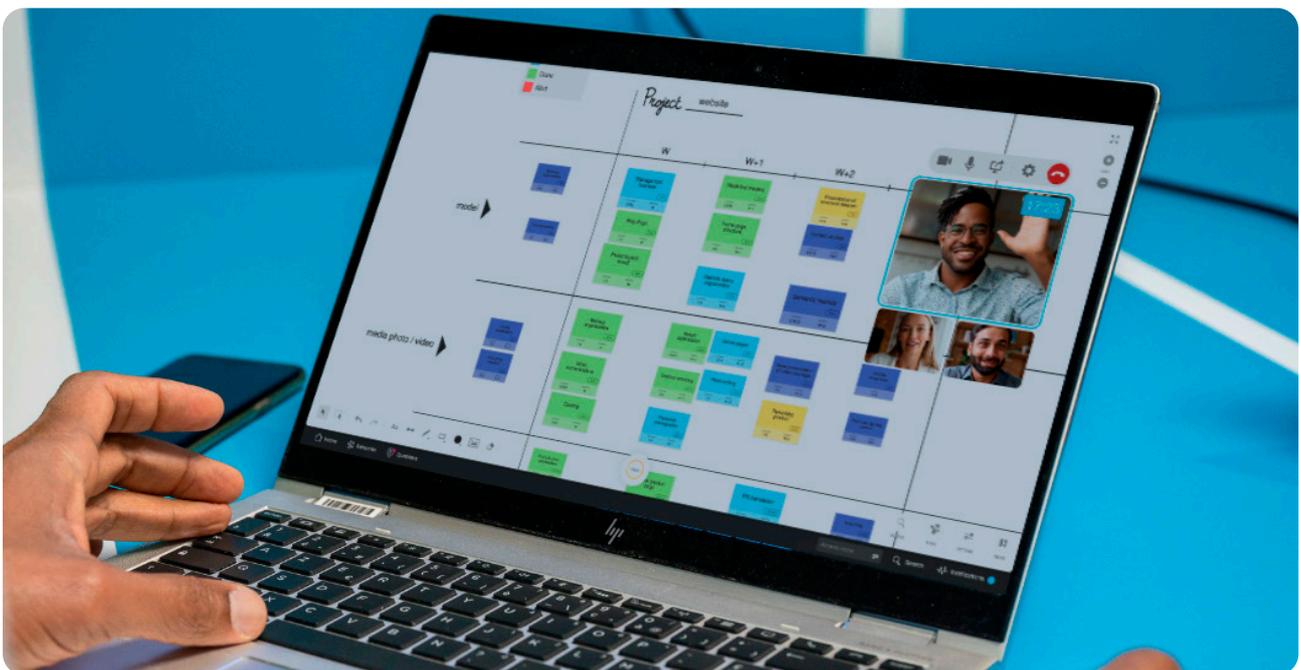
Cela dit, se lancer dans un processus aussi difficile implique d'être capable de prouver son efficacité **et de mesurer ses résultats**. Et c'est là que les choses peuvent se compliquer...

D'abord, tous les départements et équipes d'une entreprise sont concernés. Il faut donc pouvoir **quantifier l'impact à l'échelle individuelle, mais aussi globale**. Et il existe également de nombreux autres aspects venant complexifier le tout, dont votre évaluation de ROI doit absolument tenir compte. On résume les principaux ci-dessous :

➔ Une vision à court, moyen et long terme

La transformation digitale est un **investissement dans l'avenir**, et ses bénéfices, aussi importants soient-ils, ne se matérialiseront peut-être pas avant plusieurs années.

Pour évaluer précisément le ROI de votre transformation digitale, il faut donc être en mesure d'identifier exactement les impacts **dans l'immédiat, mais aussi ceux sur le moyen et long terme**, avec des projections aussi cohérentes que possible.



Une visibilité complète sur les impacts de votre transformation digitale vous aidera à évaluer précisément votre ROI.

➔ Des résultats variables

D'après une étude de **Gartner**, **56% des dirigeants d'entreprise** affirment que leurs efforts de transformation digitale leur ont permis d'augmenter le revenu de leur organisation. S'ils sont bien présents, en réalité, les effets d'une transformation digitale ne sont jamais exactement les mêmes d'une organisation à l'autre. Par exemple, elle peut être vécue de manière plus impactante dans une petite structure de 20 personnes, où tout sera mené de front, que dans un grand groupe, qui va faire évoluer les pratiques de manière plus progressive dans ses équipes à travers le monde.

Ce type de variations peut aussi avoir une incidence importante sur le calcul et les projections du ROI de votre transformation digitale.

➔ De nombreux KPIs

Suivant vos objectifs et votre contexte, il s'agit **d'identifier les KPIs qui sont pertinents pour vous**, puis structurer leur suivi dans le temps pour calculer efficacement votre ROI :

- Croissance du chiffre d'affaires
- Réduction des coûts
- Satisfaction des clients
- Productivité des employés,...

La quantification de ces indicateurs peut être complexe, car il faut réfléchir exactement à ce qui doit être pris en compte pour chaque KPI, **et centraliser les retours de toutes les équipes concernées par ces données**.

➔ Une évolution de la culture d'entreprise

La transformation digitale nécessite souvent un changement culturel radical au sein d'une organisation. Cette évolution des mentalités et des comportements, et **son impact sur l'efficacité et les interactions au quotidien**, peuvent être difficiles à mesurer avec précision à chaque étape du processus.



La manière d'interagir et de réfléchir en équipe au quotidien a également un impact sur le ROI de votre transformation digitale.

10 actions pour connaître et maximiser le ROI de votre transformation digitale

Les défis à surmonter sont donc nombreux pour parvenir à calculer efficacement votre ROI. Toutefois, il existe des stratégies et actions concrètes que vous pouvez appliquer à votre entreprise pour obtenir une vue d'ensemble **plus claire des résultats générés par votre transformation digitale**.

➔ 1. Alignez-vous avec les objectifs de l'entreprise

Pour s'assurer que vos efforts de transformation digitale produisent des résultats tangibles, vous devez être en mesure **d'aligner chaque étape de votre stratégie** avec des objectifs business clairs et bien définis.

Ces objectifs doivent refléter la mission et la vision globales de l'organisation, en phase avec des pratiques digitales. Ainsi, lorsque vos actions de transformation contribueront directement à la réalisation de ces objectifs, leur valeur deviendra plus évidente.

➔ 2. Identifiez clairement vos KPIs

Comme nous l'avons vu, une vision imprécise des indicateurs qui reflètent le succès de votre transformation digitale rendra d'autant plus difficile l'estimation d'un ROI au fil du temps. Dès le départ, définissez une liste des KPIs à prendre en compte tout au long du processus, et faites en sorte que **leur suivi dure dans le temps**. Pour vous aider à identifier les indicateurs les plus cohérents avec votre contexte, vous pouvez vous appuyer sur **la méthode SMART** (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Pertinents et Limités dans le temps).

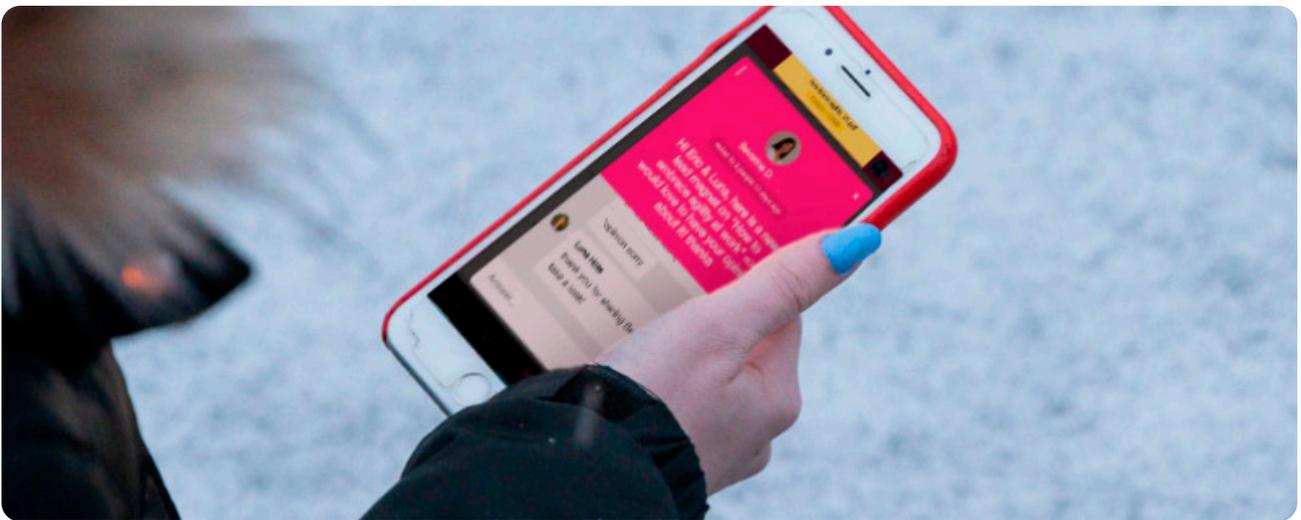
Enfin, vos KPIs peuvent aussi englober différents aspects qui touchent à toutes les parties de votre organisation :

- Évolution du chiffre d'affaires
- Satisfaction client
- Productivité des équipes
- Économies de coûts,...

➔ 3. Engagez l'ensemble des parties prenantes

Une implication constante de la direction de l'entreprise, mais aussi **l'engagement** des autres parties prenantes en interne comme en externe, sont essentiels à la réussite de votre transformation digitale. De plus, c'est ce qui vous donnera une vision complète de ses résultats, à tous les niveaux de votre organisation.

La direction doit se faire force de proposition et, dans ce contexte, **proposer une structure et un suivi** pour accompagner efficacement le processus de transformation. Les autres parties prenantes, que ce soit les employés, les clients ou les partenaires, doivent être **impliqués en continu et faire entendre leur voix** à chaque étape. Pour maximiser leur engagement et favoriser leur participation, vous pouvez mettre en place **un espace d'échange virtuel** permettant de centraliser l'ensemble de leurs retours, à tout moment.



Grâce à des fonctionnalités adaptées au travail asynchrone, vos équipes peuvent mener leurs échanges avec plus d'implication et d'efficacité.

➔ 4. Mettez l'accent sur vos clients

L'un des principes au cœur de la transformation digitale est **l'amélioration de l'expérience client**. D'après les conclusions de Prophet, déjà avant 2020, plus de la moitié (54%) des efforts de transformation dans les entreprises se concentraient sur **la modernisation des points de contact avec leurs clients**. Pour être certaines de percevoir un ROI concret à l'issue du processus, les organisations qui mettent en place cette démarche doivent donc prioriser les solutions qui améliorent le parcours de leurs clients, depuis leur engagement initial jusqu'à leur accompagnement après l'achat. Le bénéfice est triple, et crée un cercle vertueux entre :

- Une satisfaction client renforcée ;
- Une meilleure fidélisation ;
- Une augmentation de revenus.

➔ 5. Accélérez l'adoption par la formation

La transformation digitale exige souvent que les équipes concernées **acquière de nouvelles compétences et s'adaptent** à l'évolution de leurs processus et leurs méthodes de travail.

La mise en place de **formations complètes et adaptées** à tous les profils peut permettre aux employés en interne d'assimiler plus efficacement les outils et technologies numériques. Cet investissement dans le capital humain est essentiel pour une réussite à long terme, et constitue un autre aspect du ROI que vous pouvez maximiser.

➔ 6. Intégrez des méthodologies agiles

Suivant le contexte, les méthodologies classiques de gestion de projet peuvent ne pas toujours être adaptées à la nature flexible et évolutive d'une transformation digitale.

L'adoption de **méthodologies agiles** permet aux organisations de s'adapter plus rapidement au changement, tout en temporisant les actions et en responsabilisant les équipes. Si vous souhaitez vous lancer dans l'agilité, n'hésitez pas à tester quelques templates de notre bibliothèque :

- **Rétrospective**
- **PI Planning**
- **SpeedBoat**, et bien d'autres.



Rétro vers le Futur (Remember the Future) est un exemple de méthode dérivée de la Rétrospective, qui vous permet de trouver efficacement des axes d'amélioration pour vos projets.

➔ 7. Favorisez une culture de l'innovation

À la fois cause et finalité d'une transformation digitale réussie, une culture de l'innovation est un des principaux leviers qui l'animent.

Encouragez les équipes à tous les niveaux à apporter leurs idées et à expérimenter de nouvelles approches. Reconnaissez et récompensez les efforts d'innovation pour favoriser un environnement de travail dynamique et tourné vers l'avenir. Des résultats concrets et tangibles en découleront naturellement.

➔ 8. Prenez des décisions basées sur les données

Les données sont comme des panneaux vous indiquant toutes sortes de directions. Encore faut-il savoir en faire le tri, et parvenir à **identifier et interpréter** celles qui seront à la base de votre ROI.

Particulièrement au cours d'une transformation digitale, les organisations doivent pouvoir tirer parti de l'analyse de leurs données pour éclairer leur processus de prise de décision, et la maximisation de leurs bénéfices.

➔ 9. Conformez-vous aux normes de cybersécurité

À mesure que vos pratiques évoluent et se tournent vers le digital, **les risques liés à la cybersécurité se font aussi plus importants.**

Veillez à bien choisir vos outils digitaux dès le départ, de manière à ce qu'ils soient conformes aux dernières réglementations en vigueur concernant la protection des données et la réponse aux cybermenaces. La réduction de ces risques aura là encore pour effet de vous aider à augmenter le ROI du processus dans son ensemble.

➔ 10. Célébrez vos victoires, et apprenez de vos échecs

Avec vos équipes, prenez régulièrement le temps de reconnaître votre progression, et constater le chemin parcouru depuis les débuts de votre transformation digitale. N'ayez pas peur d'essayer, de vous tromper et de recommencer en ayant appris quelque chose. Encouragez une culture où les équipes peuvent **discuter ouvertement et s'améliorer entre elles en continu, pour un impact bénéfique sur votre ROI.**

➔ Conclusion

La transformation digitale n'est pas un processus descendant. Il s'agit d'un **effort collectif** qui porte ses fruits lorsque tous les membres d'une organisation en sont convaincus et s'y engagent. Pour réussir, les organisations doivent donc rendre les informations accessibles et compréhensibles à chaque étape, quel que soit le rôle ou l'emplacement des équipes. Pour réussir le processus de transformation de votre entreprise, disposer d'un environnement numérique tout-en-un peut changer la donne. **Une plateforme virtuelle comme celle de Klaxoon** peut rassurer tous les acteurs, et faciliter un travail efficace n'importe quand, depuis n'importe où. N'hésitez pas à vous aider de nos méthodes !



La plateforme visuelle pour le travail collaboratif d'aujourd'hui.

Un projet à lancer, un atelier à animer, une équipe à former ? Sur site, à distance ou de manière hybride, les technologies Klaxoon vous aident à réfléchir, collaborer et avancer de manière simple et ultra productive.

Je veux en savoir plus



Rituel d'équipe

Transformez les réunions d'équipe longues et descendantes en réunions de synchronisation participatives et efficaces.



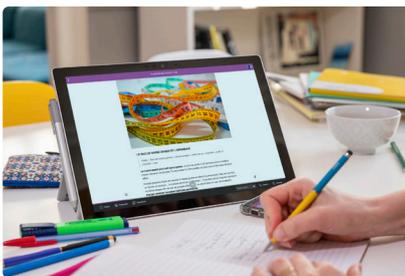
Projet Cross Team

Connectez toutes les équipes et tous les métiers autour du projet, où qu'ils soient. Tout le monde participe et les décisions sont prises collectivement.



Workshop Client

Engagez les clients dans des réunions ultra-productives, maximisez la découverte client, la recherche de solutions et sécurisez les prochaines étapes.



Formation & Onboarding

Recrutement, intégration, programmes de formation : créez et animez des workshops efficaces à l'aide d'outils et de méthodologies innovants, que ce soit sur place, à distance, en mode hybride ou même en déplacement.

sur site
ou à distance

environnement
100%
sécurisé

des technologies à la pointe
des standards de sécurité
et de confidentialité

← → ↻ app.klaxoon.com

- ✓ Robust data residency
- ✓ RGPD
- ✓ CCPA
- ✓ SSO SAML

interopérabilité
avec vos outils



utilisé par des millions d'équipes, récompensé dans le monde entier





klaxoon

klaxoon.com

Download on the
App Store

GET IT ON
Google Play