

Transformation digitale : **votre feuille de route**

Les **4 étapes clés** pour
optimiser les processus
métiers et la gestion de
documents dans votre
entreprise

DIGITALISATION



L'efficacité opérationnelle est souvent perçue comme le Graal dans une entreprise. En ce sens, la transformation digitale suscite de grandes attentes. Mais derrière les perspectives d'amélioration de la productivité pointent aussi des incertitudes, voire des craintes par rapport à de tels défis, parfois synonymes de changements profonds. Ces réactions sont légitimes, d'autant plus que le digital accélère l'évolution des marchés.

Par où commencer quand il s'agit de transformation numérique ? Voilà une question cruciale pour les chefs d'entreprises et les comités de direction. Un début de réponse se trouve sûrement dans les priorités déterminées par chaque entreprise, selon un contexte qui leur est propre. Les processus métiers et la gestion des documents sont les premiers concernés. Alors, pour gagner en clarté, les quatre étapes présentées dans les prochains paragraphes offrent une vue d'ensemble sur les éléments fondamentaux de la digitalisation. L'objectif est de vous aider dans votre réflexion, afin que vous puissiez dégager des priorités dans la transformation digitale de votre entreprise.

Les défis opérationnels des entreprises pour 2025

Pour l'année 2025, les entreprises feront face à de nombreux challenges concernant leurs capacités opérationnelles. Cela est dû à :

- Une complexité croissante des opérations (il faut aujourd'hui pouvoir combiner les meilleures approches à la fois physique, digitale et hybride) ;
- Une nécessité toujours plus forte, pour réduire les coûts et augmenter la productivité ;
- Un besoin d'agilité accru, face aux changements économiques ;
- L'augmentation radicale des volumes de données et du nombre de documents ;
- Une demande grandissante concernant la collaboration numérique et le travail à distance ;
- L'importance cruciale d'un plan de continuité d'activité pour une entreprise (en cas de perturbation de l'activité, dû à une panne ou un événement majeur comme les derniers jeux olympiques) ;
- La nécessité de répondre dans les temps aux réglementations sur la digitalisation (comme par exemple la réforme de 2024 sur la digitalisation des factures).

La transformation digitale apporte effectivement des réponses pour chacun de ces défis, mais la partition semble parfois difficile à orchestrer. Gagner en compréhension sur les enjeux propres aux étapes fondamentales de la digitalisation vous permettra d'amorcer vos priorités, selon les besoins propres à votre entreprise.

4 étapes clés dans la transformation digitale de votre entreprise

La **transformation digitale** de votre entreprise s'articule autour de **quatre principaux aspects** :

- ➊ **Vos processus ;**
- ➋ **Votre data ;**
- ➌ **Comment vos systèmes et données sont connectés ;**
- ➍ **Votre protection contre les risques numériques.**

C'est autour de ces quatre éléments que se construisent les fondations digitales d'une organisation. La bonne nouvelle, c'est que cela se fait **brique par brique**, selon les **priorités** à donner **par rapport à votre activité**.

Les chapitres suivants détaillent quelles sont les approches essentielles pour construire une base solide, afin d'assurer la compétitivité et la pérennité de votre entreprise dans un environnement digital.

Cette feuille de route met en avant des données "terrain". Ainsi, **pour chaque approche**, nous vous proposons un **zoom sur une opération essentielle** dans le monde de l'entreprise. Le but est de préciser comment chaque opération se trouve améliorée grâce au numérique (à travers des **avantages décisifs** et des **indicateurs de performance**). Retrouvez dans ce document les quatre étapes au cœur de la digitalisation de votre entreprise.

01

Automatiser les processus dans votre entreprise



L'automatisation des processus consiste à s'appuyer sur la technologie, afin d'exécuter des tâches répétitives et standardisées sans intervention humaine (ou avec une intervention minimale).

Les gains en termes d'efficacité opérationnelle s'appuient sur :

- Une réduction des erreurs humaines ;
- Le temps gagné sur les tâches à faible valeur ajoutée ;
- L'opportunité pour les employés de se concentrer sur des activités plus stratégiques ;
- L'amélioration de la productivité (à tous les échelons) et une capacité accrue à gérer des volumes importants de données ;
- Une meilleure adaptation vis-à-vis des évolutions concernant les réglementations sur la conformité.

L'automatisation comporte des enjeux énormes car tous les services sont concernés (finance, RH, informatique, administratif, ou encore services généraux).

Zoom sur un cas concret propre à l'automatisation : la dématérialisation des factures

La dématérialisation des factures se trouve sous les feux de l'actualité, du fait du nouveau calendrier de déploiement de la réglementation sur la facturation électronique B2B. La date butoire est septembre 2026 pour toutes les entreprises, sans distinction de taille, dans le cadre de la réception des factures. Pour ce qui est de l'émission des factures, les ETI et les grandes entreprises devront s'y conformer à la même date, en septembre 2026, alors que les PME seront concernées en septembre 2027.

La facturation électronique est une étape décisive dans la transformation digitale d'une entreprise. Elle permet des gains décisifs (jusqu'à 30 % dans le temps de traitement des factures entrantes et sortantes, avec des coûts de gestion divisés par 10), tout en s'assurant de répondre aux nouvelles conformités.

Exemple d'avantage décisif permis par la facturation électronique :

- L'automatisation de la saisie et de la validation des factures, qui sont des tâches manuelles lourdes et très chronophages.

Indicateur de performance : la réduction globale des opérations de traitement des factures.

02 Connecter les systèmes et données de votre entreprise, pour améliorer la productivité (et la performance)

La profusion d'outils numériques fait partie de notre quotidien et il en est de même dans les entreprises. Ces dernières sont ainsi confrontées à la nécessité d'unifier leurs outils en connectant leurs logiciels, afin de faciliter le partage des informations numériques.

À la clé ? L'accessibilité des données en temps réel, permettant à vos employés d'accéder aux documents voulus, en quelques secondes. C'est une avancée décisive pour rester compétitif.



Zoom sur un cas concret propre à la connexion des données : la gestion électronique des documents (GED)

Parmi les étapes clés de la transition digitale, la gestion électronique des documents (GED) occupe un rôle central.

En effet, la GED permet le stockage, le partage et la gestion centralisée de l'information. Une entreprise peut ainsi gérer des volumes de données toujours plus importants. Au-delà de ces bénéfices, la gestion électronique des documents garantit aussi une traçabilité et une sécurisation des données sensibles.

Exemples d'avantages décisifs apportés par la gestion électronique de documents (GED) :

- La classification automatique des documents, qui permet de reprendre la main sur la gestion documentaire (pour les documents entrants, comme pour les archives) ;
- La GED est un socle permettant de progressivement automatiser les tâches, pour l'ensemble des services.

Indicateur de performance : le temps de recherche des informations, la mise en conformité continue, l'automatisation des workflows.

03 Analyser les données pour gagner en compétitivité et accompagner vos décisions stratégiques

La data est aujourd'hui au cœur de tout. Cette déferlante numérique implique que tous les processus de l'entreprise sont concernés. Alors que la quantité de données générées ne cesse de croître, savoir exploiter ces informations revient tout simplement à construire les succès commerciaux sur le court, moyen et long termes.

En effet, l'analyse des données sous-tend tous les leviers de compétitivité. Elle permet d'obtenir une vision claire des tendances, des forces (et lacunes) en interne, d'anticiper les besoins, ou encore d'améliorer l'expérience client.



Zoom sur un cas concret propre à l'analyse de données : les communications client multicanal

La data permet aujourd'hui d'améliorer ce qui est parfois perçu comme un cheval de Troie dans une entreprise : l'expérience client. Pourquoi un cheval de Troie ? Parce qu'il n'est pas toujours simple de reconnaître (et encore moins de mesurer) l'insatisfaction client. Et il est malheureusement déjà trop tard quand une expérience médiocre ou défailante fait qu'un de vos clients se tourne vers la concurrence.

La digitalisation permet de s'appuyer sur un ensemble de données et d'outils analytiques, permettant de satisfaire des attentes aussi simples que essentielles, telles que la capacité de réponse, le temps de réponse, ou la qualité des réponses. Les communications client multicanal, affinées et améliorées constamment grâce à la data, oeuvrent ainsi à offrir une expérience client optimale.

Exemples d'avantages décisifs apportés par les communications client multicanal :

- La personnalisation des messages selon le canal ;
- La réduction des risques associés aux informations privées ;
- La réduction des coûts associés aux fournitures et à l'affranchissement.

Indicateur de performance : le taux d'engagement client.

04 Protéger votre entreprise en sécurisant vos données et en maîtrisant les risques numériques

La transformation digitale, tout en ouvrant de nouvelles opportunités en matière d'innovation et de productivité, expose également les entreprises à des menaces croissantes, telles que les cyberattaques, les fuites d'informations, ou encore les violations de la vie privée.

Dans un environnement toujours plus connecté, protéger les données sensibles et maîtriser les risques numériques sont ainsi devenus des impératifs pour les organisations.



Zoom sur un cas concret propre à la sécurisation des données et la maîtrise des risques numériques : la signature électronique

En l'espace d'une décennie, la signature électronique est devenue une solution numérique indispensable contre la fraude.

Sa simplicité d'utilisation, alliée à ses atouts fondamentaux (processus sécurisé, traçabilité, conformité), explique son succès international. La signature électronique apporte également des gains de productivité notables, grâce à la réduction des délais de traitement des documents et la simplification des procédures administratives entre clients et collaborateurs.

Exemples d'avantages décisifs rendus possibles grâce à la signature électronique :

- Pouvoir choisir le bon niveau de signature, selon les besoins du contrat (signature par plusieurs interlocuteurs, mode paraphe, etc.) ;
- Niveau de sécurité renforcée grâce à l'empreinte numérique du document original ;
- Adaptabilité pour toutes sortes de documents (contrats, avenants, bons de commande, etc.).

Indicateur de performance : la réduction du cycle de signature des contrats.

05 Pour finir : comment anticiper les étapes de la transformation digitale ?

Processus, data, connexion des données, protection contre les risques...

La voie de la transformation digitale peut paraître longue. Rassurez-vous, ces différentes étapes s'imbriquent les unes avec les autres, au fur et à mesure. Il n'y a pas de chemin tout tracé, mais plutôt des priorités, que chaque dirigeant considère selon les besoins de son entreprise, à un moment T.

Pour commencer, le plus simple est d'anticiper les points suivants, car ils sont au coeur du développement de la transformation digitale de votre entreprise :

- **Évaluer la maturité digitale de votre entreprise.** Ce point préliminaire permet de comprendre où se situe une entreprise en termes de compétences numériques, d'outils technologiques et de processus automatisés.

(Par exemple, une PME qui utilise des processus manuels pour la gestion des stocks ou la facturation devra d'abord se doter d'outils numériques adaptés, avant d'aller plus loin dans sa transformation)

- **Lister vos priorités**, pour ensuite **élaborer une mise en place par paliers**, selon **les axes stratégiques** retenus pour votre entreprise.

(Par exemple, une entreprise de services pourrait commencer par automatiser ses processus internes, comme la gestion des factures et des documents administratifs. Une fois ces processus automatisés, l'étape suivante serait de connecter ces systèmes à une solution de GED (Gestion Électronique des Documents) afin d'assurer une centralisation et une traçabilité optimale de tous les documents partagés entre les services)

- **Mesurer en continu les progrès** dans les étapes concernant la transformation digitale de votre entreprise, et **effectuer des ajustements réguliers**.

(Par exemple, une entreprise ayant automatisé son processus de gestion des commandes peut analyser des indicateurs tels que le temps de traitement des commandes et le taux d'erreurs dans les livraisons. Sur la durée, ces indicateurs peuvent être améliorés en ajustant les flux de travail, en affinant les paramètres de l'outil d'automatisation, ou en formant davantage les employés sur son utilisation)

Conclusion :

Le temps où le terme "transformation digitale" renvoyait à une tendance de pointe, réservée aux entreprises les plus innovantes, semble bien loin. Aujourd'hui, ce sont l'ensemble des entreprises qui rejoignent ce phénomène d'ampleur, le numérique jouant un rôle crucial dans l'efficacité opérationnelle d'une organisation.

En effet, les technologies numériques permettent à une entreprise de s'adapter à l'accélération et aux modalités des nouveaux marchés. La productivité se voit démultipliée grâce à l'automatisation et à la connexion des données. Quant à la capacité stratégique et commerciale, son succès repose plus que jamais sur la data.

Les quatre étapes présentées dans cet article sont des fondations. Leur mise en place nécessite un temps de réflexion en amont, afin d'évaluer la meilleure stratégie à établir selon les caractéristiques particulières à votre entreprise.

Ainsi, une approche progressive et spécifique aux besoins de votre organisation garantira la réussite de votre transformation digitale. Chaque entreprise avance selon des enjeux qui lui sont propres et la digitalisation apporte les solutions les plus adaptées. C'est ce qui permet de renforcer la pérennité d'une organisation sur les marchés d'aujourd'hui et de demain, définitivement liés au digital.



A PROPOS

Pitney Bowes est une entreprise technologique internationale et leader historique du courrier qui aide les entreprises à améliorer l'efficacité de leur communication depuis plus de 100 ans.

En tant que concepteur, éditeur et intégrateur de solutions, Pitney Bowes répond à toutes les problématiques liées à la gestion des flux documentaires grâce à ses outils conçus pour simplifier les processus métier, réaliser des économies, se conformer aux obligations légales et optimiser la production, le traitement et la distribution de courriers et documents physiques, numériques et hybrides.

Un partenaire unique capable de vous accompagner tout au long de la transformation numérique de votre entreprise.

Prêts à optimiser les processus métiers et la gestion de documents dans votre entreprise ?
Contactez-nous à pitneybowes@pb.com ou visitez notre site internet pitneybowes.com/fr

