



progiciels 2002



e-transformation des entreprises

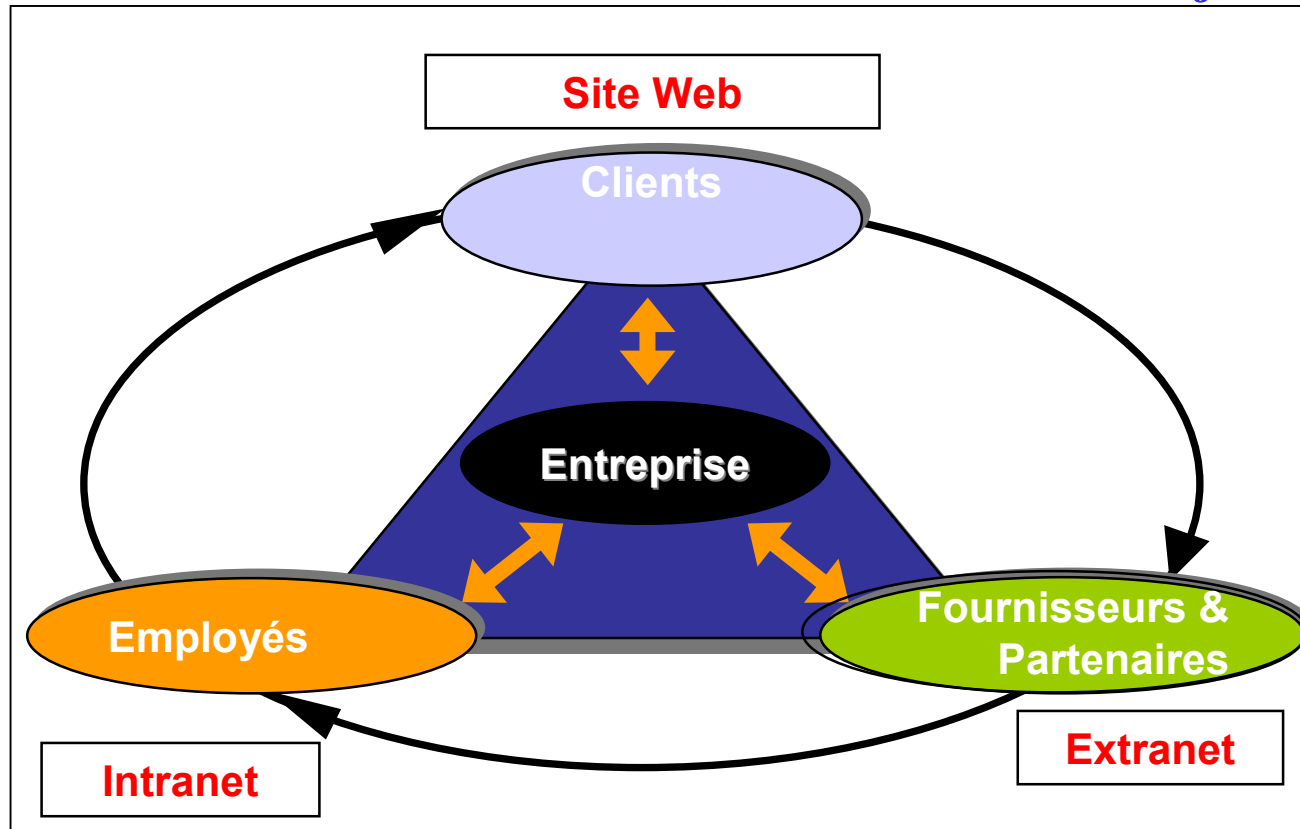


On a tout dit sur Internet

À l'image du chemin de fer en son temps, certains ont vu dans la capacité d'Internet à rapprocher encore un peu plus les hommes, le vecteur d'une nouvelle révolution industrielle.

D'autres ont voulu construire sur cette révolution industrielle, les bases d'une nouvelle économie déconnectée des règles de gestion traditionnelles, prônant le « tout gratuit » et valorisant les entreprises non plus à hauteur de leurs bénéfices ou de leur rentabilité mais sur la base de critères purement intangibles.

Dans un contexte toujours plus concurrentiel « la fluidité des échanges entre les collaborateurs d'une entreprise, avec ses partenaires, ses clients et ses fournisseurs, est devenue un enjeu majeur (...)



(...) les télécommunications sont au cœur de cet enjeu »
(Jacques Champeaux, Intégrale.com, 04-2001)

En simplifiant l'accès à l'information, Internet ouvre de nouvelles perspectives aux entreprises



Internet simplifie l'accès à l'information...

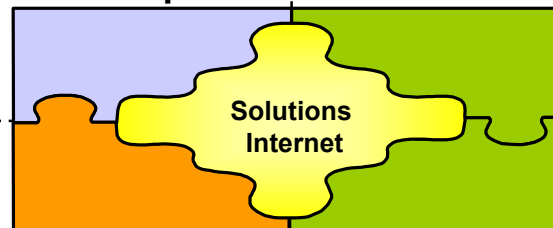
....pour optimiser les relations de l'entreprise en interne comme en externe

Relation Clients

Internet permet d'approcher de nouveaux marchés et clients à faible coût, de fidéliser les clients existants, d'accroître la satisfaction et d'accentuer la réactivité générale de l'entreprise

Relation Fournisseurs

Internet permet de mieux acheter ainsi que d'optimiser les processus d'achat, d'approvisionnement et de production



Internet améliore la gestion du capital humain de l'entreprise en lui permettant de partager la connaissance et la culture, en facilitant la communication interne

Internet facilite les échanges et le travail collaboratif avec des partenaires externes à l'entreprise

Relation Employés

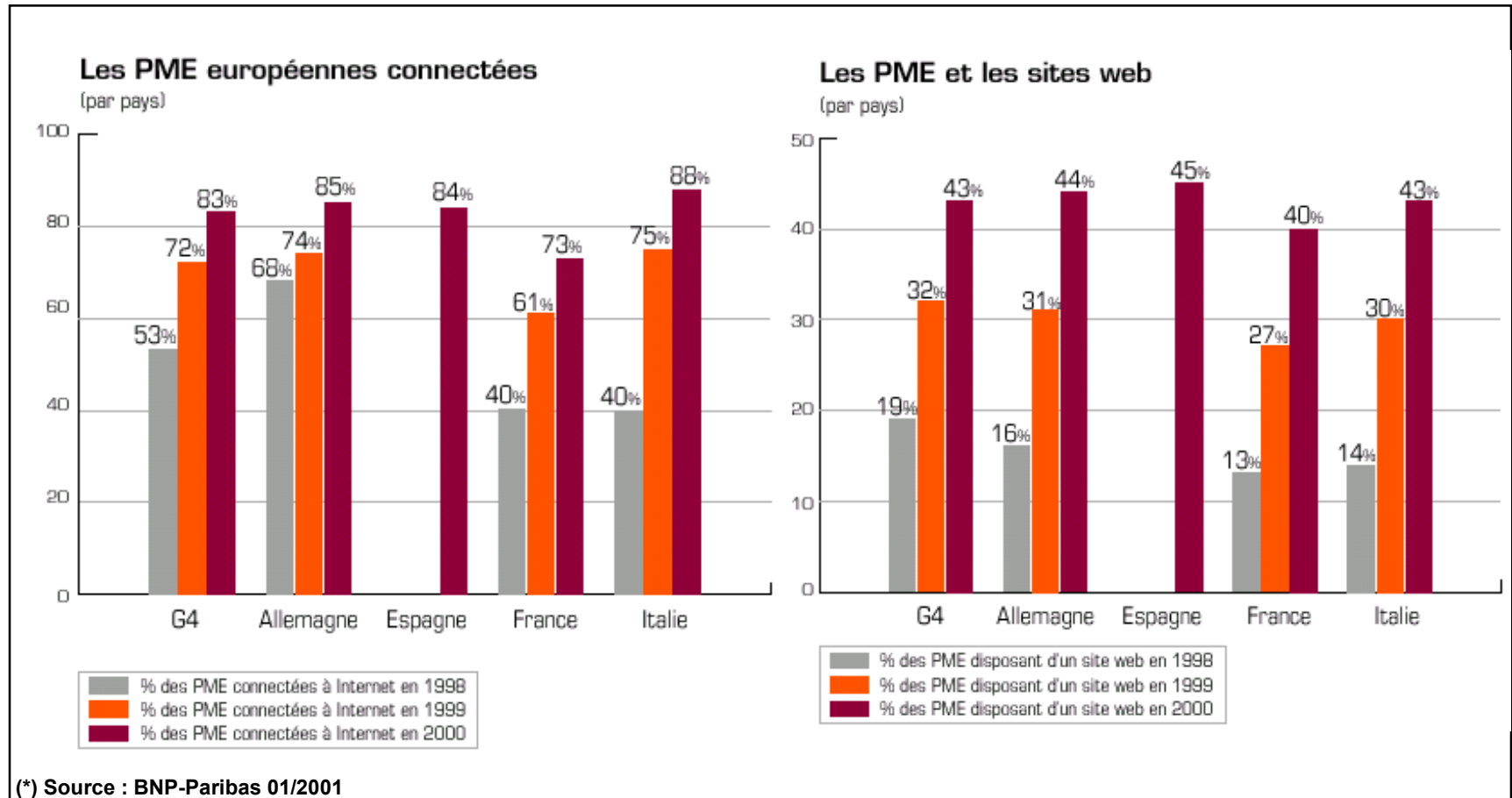
Relation Partenaires

Internet, moteur de la fluidité des échanges inter et intra entreprises



Face à ces opportunités, la e-Transformation des PME françaises est en marche

Diffusion de l'Internet dans les PME du G4 (*):



Le potentiel de e-Transformation des PME françaises est l'un des plus élevés en Europe

e-transformation ANNECY 3 Octobre 2002 Patrick SILLAM



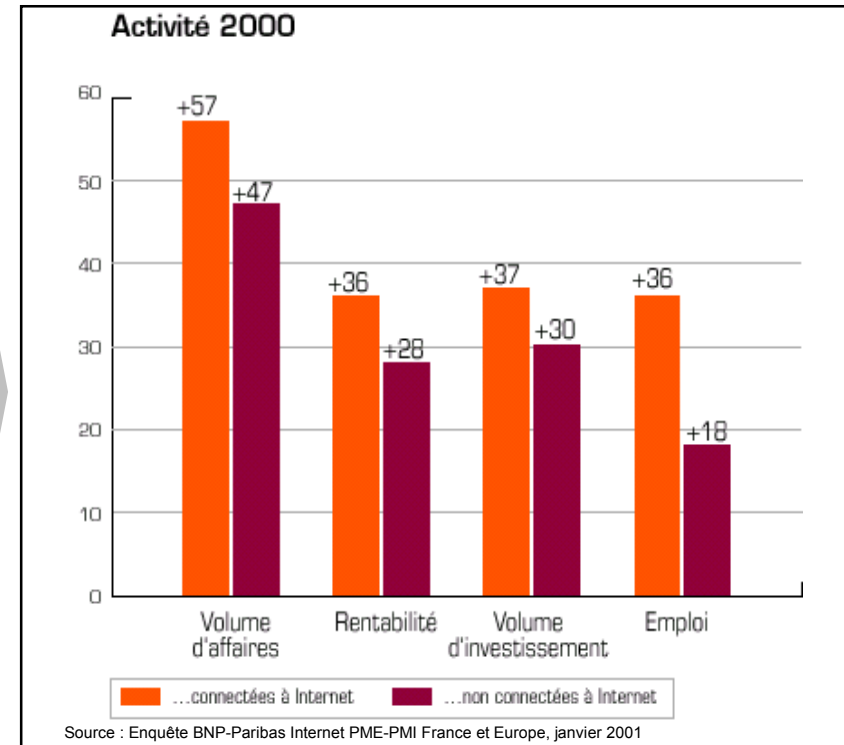
Reste que : Les PME françaises les plus au fait des usages et bénéfices de l'Internet sont aujourd'hui les plus dynamiques



En générant de nouvelles sources de revenus et d'économies dans l'entreprise...

Gisements de gains dans le Compte de Résultat de l'entreprise	Solutions Internet associées
Chiffre d'Affaires	Site Web (multiplication des canaux de distribution, ouverture sur de nouveaux marchés, identification de nouveaux projets, fidélisation des clients existants, augmentation du chiffre d'affaires par client...) ...
Charges d'exploitation	Extranet (optimisation et intégration des processus d'achat, d'approvisionnement, de production, de livraison..., mutualisation des ressources...) ...
Marge Brute	
Charges de personnel	Intranet (personnel mieux informé et mieux formé, productivité accrue, recrutement simplifié, processus RH optimisés : suivi des congés...) ...
Frais généraux	Internet (optimisation des achats non stratégiques) ...
Résultat Net	

...Internet participe au dynamisme des entreprises



«Les PME-PMI françaises connectées à Internet se démarquent des non connectées par une activité plus intense et par des indicateurs de volume d'affaires, de rentabilité, d'emploi et de volume d'investissements supérieurs »

Internet, moteur encore méconnu de la performance des entreprises

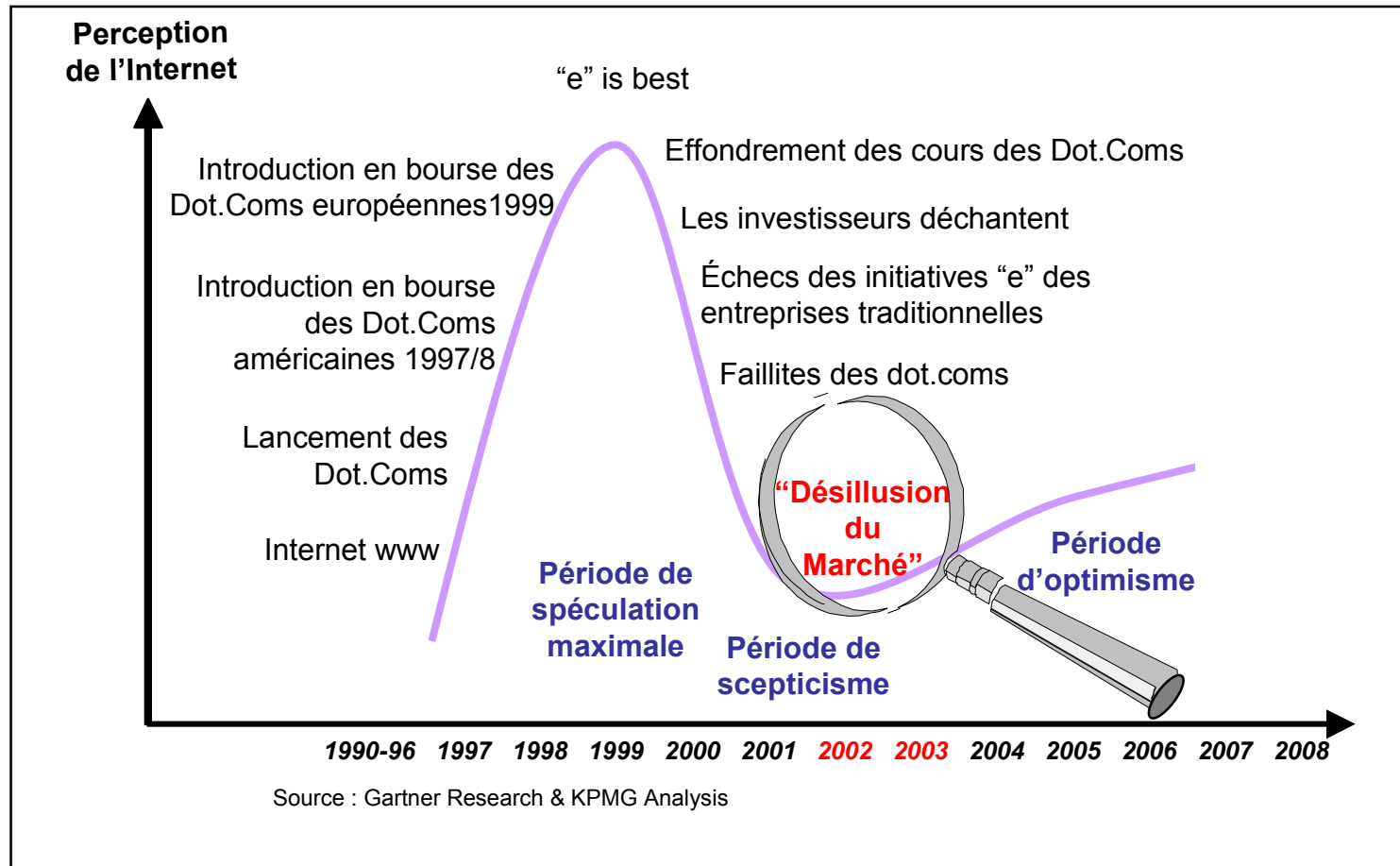
L'adoption de solutions internet a, en effet, permis à ces PME-PMI connectées de (*) :



- Réduire leurs besoins de capitaux (stocks)
- Économiser de l'argent (achats, télécommunications, optimisation des coûts administratifs de formation, de recrutement et de gestion financière)
- Gagner en réactivité et en efficacité interne
- Travailler plus efficacement avec leurs partenaires (conduite de projet ou de chantier)
- Aborder de nouveaux marchés notamment en identifiant grâce à l'Internet les bons partenaires
- Être en mesure de mieux servir leurs clients et donc de les fidéliser (SAV, personnalisation, information, suivi des commandes...)
- Recruter plus efficacement de nouveaux collaborateurs...

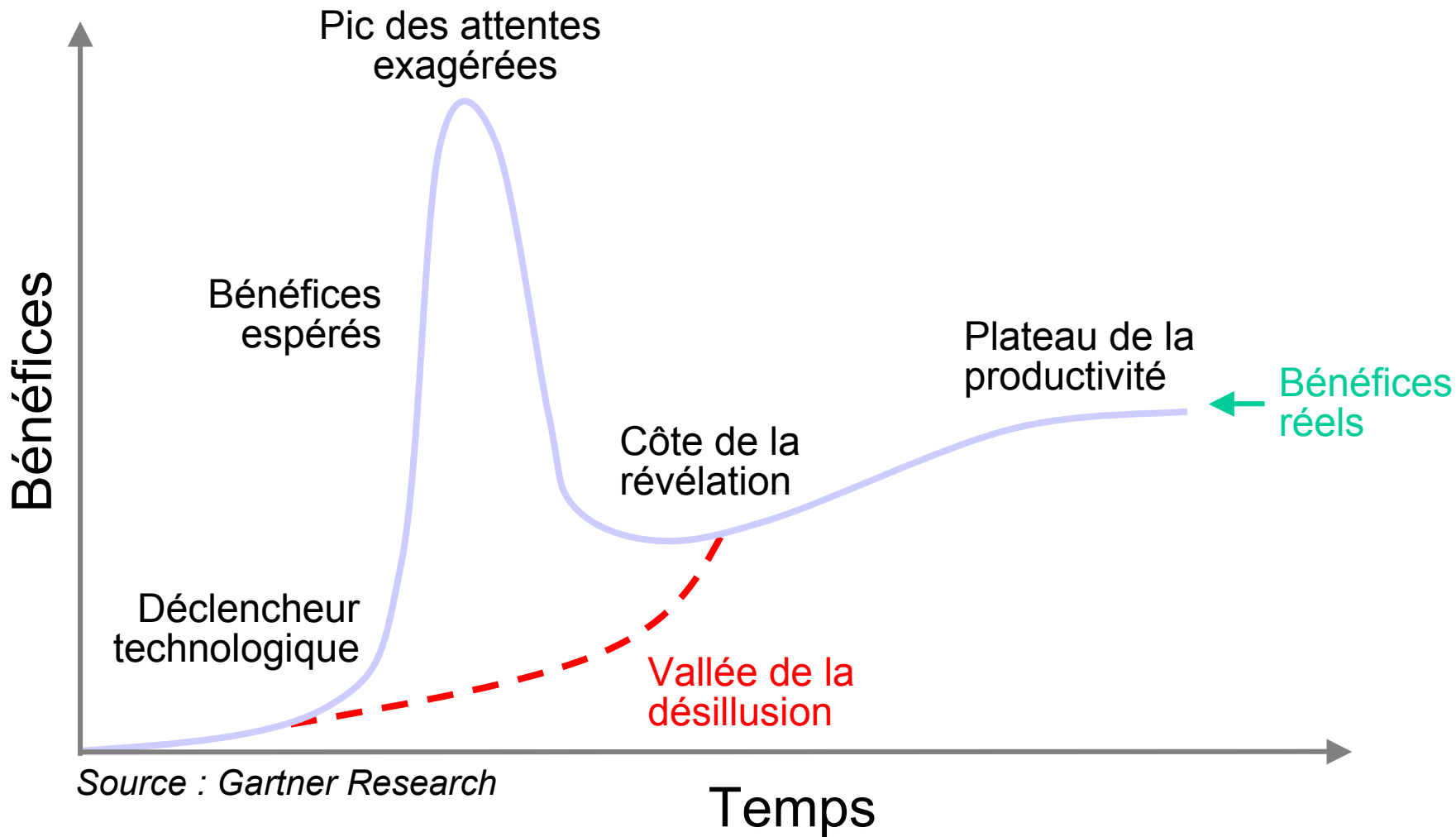
(*) Source : Rapport Yolin, « Pour un plan d'actions visant à aider les PME à se saisir des opportunités des NTIC », sept.2001

La méconnaissance des PME françaises des usages et des bénéfices d'Internet résulte en majeure partie de la désillusion générale qui a accompagné l'effondrement des Dot.Coms



Du mythe de la nouvelle économie à la troisième révolution industrielle

Le « Hype » des technologies



Les chiffres recueillis sur le marché DCE montrent néanmoins que des freins agissent sur la e-Transformation des PME françaises



Accès Internet

- Le taux d'équipement du marché DCE en accès Internet est encore limité et le bas débit représente une part significative du marché
 - 60% des PME sont connectées à Internet
 - 50% des PME de + de 50 salariés ont un accès bas débit (RTC ou RNIS)
- Le principal frein au développement du marché Internet réside dans la limitation des usages
 - 80% à 90% des usages d'Internet dans les entreprises se limitent à l'échange de mails et la recherche d'informations sur le Web

Rappel sur le marché DCE :

Nombre d'entreprises : 175.000 (20.000 « E », 155.000 « P & P+ »)

Nombre de salariés : 7,5 Millions

Nombre d'entreprises de + de 50 salariés : 35.000

Sources des données : PROPOCONCI 2001

Site Web / Hébergement

- Le taux d'équipement du marché DCE en sites Web est faible et ne concerne quasiment que des sites vitrines
 - Seul 1/3 des entreprises du marché DCE a un site Web
 - Seule 1 entreprise sur 10 possède un site dynamique
- Le principal frein au développement de sites Web réside dans le faible niveau d'utilité perçu par le marché :
 - 30% des entreprises estiment avoir conquis de nouveaux clients grâce à leur site Web

Intranet

- Les taux d'équipement du marché DCE en micros et en réseaux locaux interconnectés sont largement suffisants pour permettre le développement des activités Intranet
 - 1 Micro pour 3 salariés
 - 100% des entreprises de + de 50 salariés et 80% des entreprises de 10 à 50 salariés ont un réseau local
 - 70% des entreprises du marché DCE ont déjà interconnecté leurs réseaux locaux
- Le principal frein au développement du marché de l'Intranet réside à nouveau dans la limitation des usages
 - Messagerie interne : 90%
 - Web interne : 70%
 - Application informatique : 40%
 - Forums et Groupware : 30%

Le principal frein à la e-Transformation des PME françaises réside dans leur méconnaissance des usages et bénéfices de l'Internet

Les défis des entreprises aujourd'hui



- Les exigences des clients → personnalisation du service
service à distance
fidélisation
- La mondialisation et la concurrence → productivité – best practice
refonte des processus
entreprise étendue aux fournisseurs et aux partenaires
- L'évolution des méthodes de travail → accès à l'information à jour
mobilité du personnel

Les NTIC deviennent stratégiques pour la transformation des entreprises



Autrement dit, Internet est à la fois pour vous

Une opportunité :

Puisque chacun peut tirer parti de ce support pour augmenter son efficacité et faire preuve de plus de dynamisme

Une menace :

Puisqu'il s'agit d'un support, non exclusif, accessible à tous (et donc aussi à vos concurrents)

Si La Fnac n'avait pas rapidement créé son propre site web, cette dernière aurait probablement été mise en difficulté par Alapage, pionnier du secteur sur le Net

Les briques d'offres de France Télécom répondant à l'objectif de e-Transformation des entreprises



E
-
p
r
e
s
t
a
t
i
o
n
s

Conseil en stratégie

Conduite du changement dans l'entreprise

Quel Projet ?

Solutions Métiers

Approches sectorielles/filières
Location d'applicatifs (ASP)

Quel système d'info ?

Portails

Agrégation/présentation de contenus avec couplage au SI de l'entreprise

Quelle interface pour les acteurs concernés

Solutions d'hébergement

De la colocation jusqu'au management d'applications

Où sont les serveurs applicatifs ?

Réseaux data managés

Solutions IP complètes (Intranet, Internet)

Quelle architecture de réseau ?

Accès / Transport

Accès DSL, LL, solutions IRLE...

France Télécom est le **e-Transformateur légitime** des entreprises en France en même temps qu'un **partenaire fiable et pérenne**



France Télécom est la Net Compagnie

- France Télécom – Equant est le 1er fournisseur mondial de solutions Data et Réseaux aux entreprises
- Avec plus de 5 Millions de PC entreprises connectés via Oléane, et plus de 50% de parts de marché, France Télécom est le premier fournisseur d'accès Internet aux entreprises en France
- France Télécom a depuis plusieurs années enclenché sa propre eTransformation interne

France Télécom intervient dans toute la chaîne de valeur d'Internet

- Services d'accès Haut Débit (Transpac, Oléane, Wanadoo), création et hébergement de sites, sécurisation des échanges électroniques, mise en œuvre de solutions Intranet et Extranet, et développement de solutions e-Business

Enfin, dans un contexte Télécoms européen en phase de concentration, France Télécom est un acteur à la fois fiable et pérenne

Pourquoi sommes-nous légitimes sur la e-Transformation ?



➤ Focus parts de marché France Télécom

Accès Internet

De 43 % (RTC) à
73 % (ADSL) des
PC connectés à
Internet en
entreprises.

FT bien placé
pour développer
le marché et le
faire migrer vers
le haut débit

Sites Web et hébergement

50% des 40.000 sites
Web hébergés.

FT bien placé pour
développer le
marché et le faire
migrer vers des sites
Web dynamiques

Intranet

Avec 80% des Intranet
Réseau.

FT bien placé pour
«créer le marché»
dans le domaine des
applicatifs

Quelles conséquences pour France Télécom



France Télécom se doit d'aider ses clients à gagner en dynamisme et à développer leur business en les accompagnant dans leur projet de e-Transformation par le choix et la mise en œuvre de solutions Internet adaptées à leurs enjeux et besoins.



Merci de votre attention

Des questions ?

