

Technologies de l'information et de la communication (ICT) et digitalisation des entreprises

MODULE 4



«Le contenu du présent document n'engage que son auteur et relève de sa seule responsabilité ; il ne peut être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne ou de tout autre organe de l'Union européenne. La Commission européenne et l'Agence n'acceptent aucune responsabilité quant à l'usage qui pourrait être fait de ces informations.»



Co-funded by
the European Union

Ce module présentera certaines des tendances que l'on peut trouver dans les entreprises du secteur numérique, ainsi que certaines façons d'utiliser l'intelligence artificielle dans les entreprises. En outre, le module présente les meilleures pratiques de gestion et certaines ressources à utiliser dans l'entrepreneuriat.

Ce module s'adresse aux femmes qui souhaitent s'informer sur les tendances dans le domaine des affaires, sur la manière d'appliquer l'intelligence artificielle dans les affaires et sur les meilleures pratiques en matière de gestion et de ressources entrepreneuriales.

LESTIC ET LA NUMÉRISATION DES ENTREPRISES

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Les TIC et la numérisation des entreprises sont un sujet de grande importance lorsqu'on parle d'entrepreneuriat puisqu'il est impossible d'imaginer mener une activité sans l'accès à Internet, les apps qui facilitent la gestion, les outils de communication ou les vidéoconférences entre autres, surtout à l'ère post-pandémique. En outre, il ne faut pas oublier des outils tels qu'Instagram, qui sont extrêmement puissants lorsqu'il s'agit d'atteindre un large public (en particulier la génération Z) en y faisant la publicité de son entreprise.

En outre, nous pouvons aller plus loin et conclure que le rôle joué par la technologie ne fera que gagner en importance.

POURQUOI LE SUJET EST-IL IMPORTANT ?



Co-funded by
the European Union

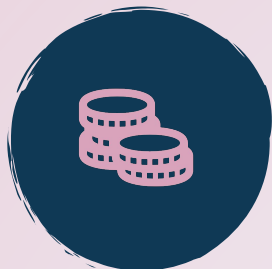
WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Sujets



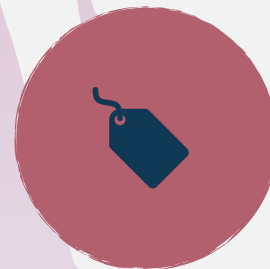
Tendances
actuelles en
business digital



Intelligence
artificielle en
business
moderne



Meilleures
pratiques en
gestion des ICT



Ressources
entrepreneuriales
et réseaux



Time to practise!

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

L'une des tendances actuelles consiste à utiliser les réseaux sociaux à des fins de marketing, surtout si son groupe cible comprend des jeunes. Le rapport Global State of Digital 2022 prouve que les utilisateurs qui ont entre 16 et 24 ans ont tendance à préférer Instagram. Jetons un coup d'œil à Instagram.



Tendances actuelles du secteur numérique



La tendance récente sur Instagram est l'utilisation de ce que l'on appelle les **"Réels"**, qui sont des vidéos de 60 secondes ou moins. Le site Digital Agency Network déclare : "Poster constamment des réels de haute qualité et pertinents qui ciblent votre niche est une excellente tactique pour attirer votre public souhaité via le contenu du flux recommandé d'Instagram et la page d'exploration personnalisée des utilisateurs."



Tendances actuelles du secteur numérique



Une autre fonction utile, appelée "**carrousel**", vous permet d'ajouter jusqu'à 10 photos dans un même poste et, par conséquent, les internautes regardent le poste en question plus longtemps. Ainsi, les carrousels garantissent un taux d'engagement plus élevé.



Tendances actuelles du secteur numérique



Étude de cas

Portland Cider Company a utilisé Instagram pendant 13 jours pour voir si la publication de contenu sur Instagram peut attirer de nouveaux clients. Suite à la dépense de 150 \$ en publicités, ils affirment avoir pu remarquer :

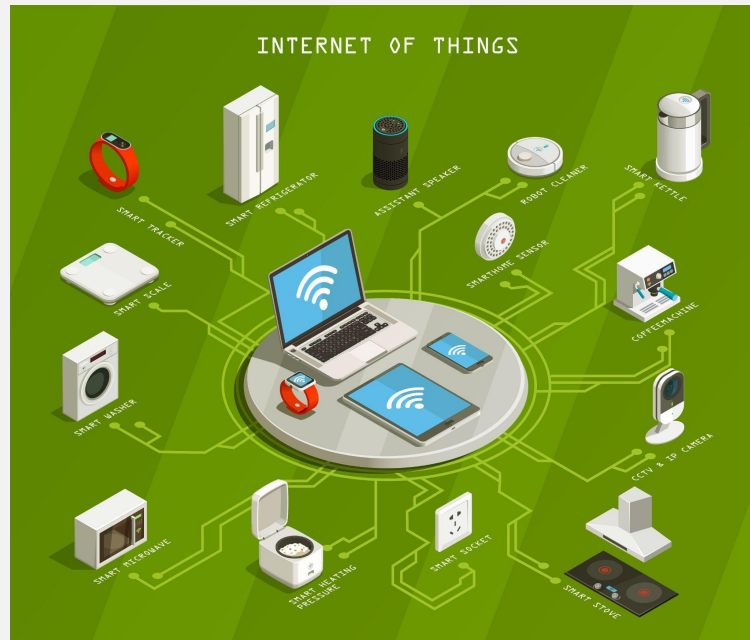
- une augmentation de 50 pour cent des impressions ;
- une augmentation de 42 pour cent de la portée ;
- et une augmentation de 54 % de l'engagement.



Tendances actuelles du secteur numérique



L'Internet des objets (IdO): L'Internet des objets est un concept qui fait référence à l'interconnexion digitale des objets du quotidien à Internet. Il s'agit du composant le plus important au sein de la transformation digitale car il permet de véhiculer et d'accélérer les opportunités dans la création d'entreprises ou le changement et les améliorations des façons de travailler ou vivre et d'unir le "monde physique" au "monde virtuel".



Tendances actuelles en business digital



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Internet des comportements: Cela fait référence à l'usage des données dans la modification du comportement. Les informations peuvent être utilisées pour influencer les comportements à travers des boucles de rétroaction. L'IoC peut recueillir, combiner et traiter des données provenant de plusieurs sources incluant: les datas d'une entreprise cliente; les réseaux sociaux; les déploiements de la reconnaissance faciale dans le domaine public; et même le suivi de localisation. L'amélioration de la sophistication des technologies traitant les données a permis à cette tendance de se développer. L'IoC a des implications éthiques et sociales selon les objectifs et résultats des usages individuels.



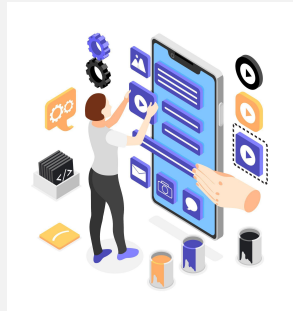
Tendances actuelles en business digital



Expériences digitales personnalisées: Les stratégies de personnalisation axées sur les données se sont positionnées comme une priorité pour les compagnies cherchant à atteindre directement et connecter efficacement avec leurs utilisateurs.

Omnicanal et multicanal digitaux: La diversification des canaux numériques est un grand avantage pour les clients qui veulent être servis où et comment ils le souhaitent.

Orientation datas: Les organisations sont en train d'investir dans l'analyse des données pour transformer l'expérience de leurs clients, afin d'améliorer leur efficacité et d'identifier les nouvelles opportunités de business. Mais la valeur de l'analyse des données va dépendre des données qu'ils fournissent et des professionnels qui savent exactement comment gérer ces données



Tendances actuelles en business digital



L'automatisation sera développée pour véhiculer l'excellence opérationnelle et pour améliorer les processus commerciaux et ceux des produits. L'accélération de l'écosystème robotique est imminente et réversible. Le déploiement des robots s'est multiplié sur les marchés leaders en raison de la relation entre les appareils IdO et les réseaux 5G facilitant leur utilisation.



Tendances actuelles en business digital



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

La distribution du Cloud: La distribution du cloud correspond aux différents endroits physiques où les services cloud sont distribués, mais l'opération, la gouvernance et l'évolution restent sous la responsabilité du fournisseur du cloud public. Permettre aux organisations d'avoir physiquement accès à ces services aide à résoudre les scénarios de latence, à réduire les coûts des données et à satisfaire les lois imposant que les données restent dans une zone géographique spécifique.



Tendances actuelles en business digital

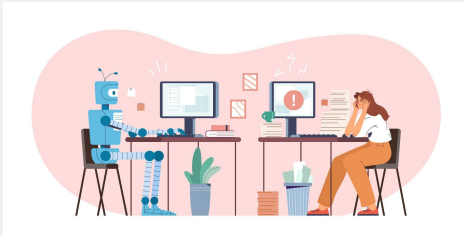


L'intelligence artificielle est l'utilisation des technologies permettant à une machine ou à un logiciel de se comporter similairement à l'intelligence humaine.

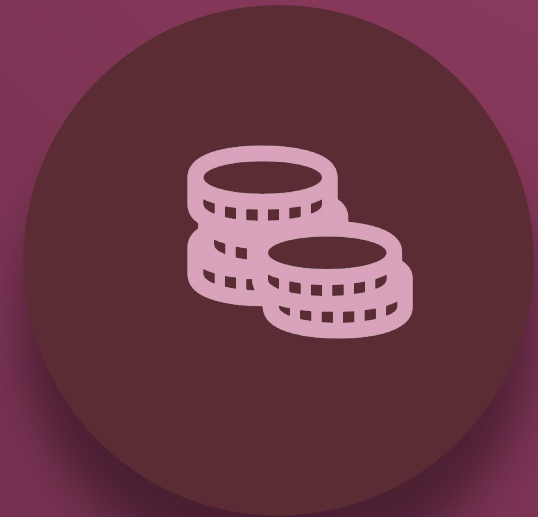
Il s'agit d'une branche de l'informatique qui aide à développer des programmes pouvant apprendre, raisonner et comprendre comme s'ils étaient humains.

Cela peut être utilisé pour:

- Profiler le processus de sélection du personnel: les outils équipés d'IA peuvent réduire le temps que les employés RH passent à sélectionner les CV, et leur permettre de consacrer plus de temps aux candidats qui correspondent aux qualifications du travail et besoins de l'entreprise.



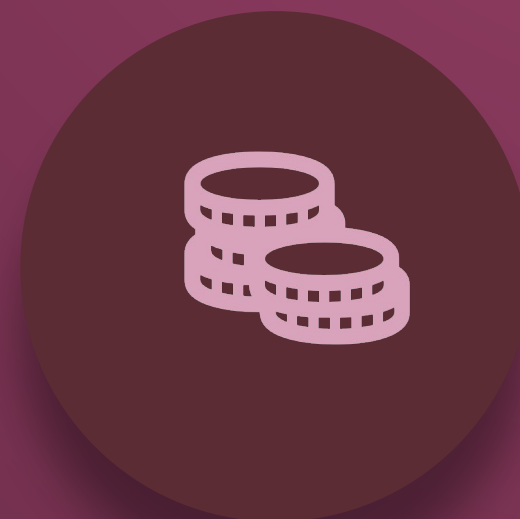
Fonctions de l'intelligence artificielle en business



Cela peut être utilisé pour:

- Renforcer la cybersécurité : L'augmentation des informations numériques, provenant des clients et des entreprises, implique une plus grande sécurité numérique. L'IA de cybersécurité fonctionne en examinant les modèles de comportement dans les logiciels, les applications et les informations stockées d'une entreprise.
- Moderniser le réseau: Les technologies fonctionnant avec l'intelligence artificielle vont aider les équipes informatiques à mieux protéger les réseaux. L'IA utilisant des techniques d'apprentissage automatique peut détecter des problèmes dans le réseau et les corriger selon les besoins.

Fonctions de l'intelligence artificielle en business



1. Utiliser un système/un logiciel ITSM

L'un des services de gestion d'information les plus basiques est d'avoir des sortes de systèmes pour délivrer les services de technologies de l'information. Cela peut aider les organisations à faire un usage plus efficace des ressources d'information et à minimiser le risque de confusion entre les unités d'exploitation.



Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



2. Avoir des objectifs clairs

Avoir des objectifs clairs pour la communication est un élément crucial dans une gestion d'information efficace. Qu'une compagnie utilise des services gérés par un fournisseur tiers ou par du personnel de communication et des ressources internes, avoir des objectifs spécifiques aide à renseigner l'approche de la compagnie concernant l'information.



Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."



Co-funded by
the European Union

3. Utiliser des indicateurs corrects

Les indicateurs de performance sont une part clé permettant aux entreprises de vérifier l'efficacité d'initiatives spécifiques. Utiliser les indicateurs correct aide à s'assurer que l'organisation peut suivre précisément l'évolution de leurs objectifs principaux

Toutefois, les indicateurs « corrects » d'une compagnie peuvent dépendre des objectifs visés. Quelques exemples de catégories utiles d'indicateurs pour les initiatives d'information incluent:

Les indicateurs de coûts. Combien dépense l'entreprise en technologies de l'information? Quels sont leurs coûts par intervention pour résoudre les problèmes de service? Combien de temps de travail est gardé après avoir initié des solutions spécifiques aux technologies de l'information?

Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



3. Utiliser des indicateurs corrects

Quelques exemples de catégories utiles d'indicateurs pour les initiatives IT incluent:

Les indicateurs de productivité. Combien de tâches sont complétées par les employés par jour/semaine/mois? Combien de fois les employés collaborent sur des projets? Combien de temps passent les employés sur des tâches non-critiques avant et après l'initiative IT?

Services de niveau d'indicateurs. À quelle vitesse les services de ticketing sont-ils résolus? Quel est le temps de fonctionnement orienté vers la clientèle des produits des technologies d'information? À quelle fréquence les conventions de service (SLAs) sont-elles respectées?

Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



3. Utiliser des indicateurs corrects

L'utilité de ces indicateurs peut dépendre en fonction de l'organisation. Par exemple, une entreprise qui offre un « service desk » à d'autres entreprises peut vouloir se concentrer sur les indicateurs des niveaux de services comme le pourcentage d'appels fructueux ou le temps moyen de résolution. Les entreprises cherchant à réduire leurs dépenses vont, naturellement, se concentrer sur des indicateurs liés aux coûts.



Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



4. Avoir la meilleure sécurité IT

Suivre les meilleures pratiques de sécurité d'IT est cruciale dans la protection du "patrimoine" de l'organisation. Les solutions modernes d'IT ont apporté beaucoup d'avantages mais elles ont aussi introduit de nombreux risques concernant la cybercriminalité.

Par exemple, les compagnies doivent faire face à:

- Des logiciels malveillants et des virus. Les programmes peuvent avoir une variété d'effets sur les systèmes informatiques allant de rendre la lecture des fichiers impossible au vol passif d'information, à la consommation des ressources du système, à l'implantation de programmes malins en préparation d'autres cyberattaques, et plus encore.

Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



4. Avoir la meilleure sécurité IT

Par exemple, les compagnies doivent faire face à:

- L'hameçonnage. Une type de fraude où le criminel envoie un faux message se faisant passer pour quelqu'un d'autre afin de piéger la victime pour la pousser à faire certaines actions (comme payer une fausse facture, révéler ses informations de login ou fournir des données confidentielles).
- L'espionnage international ou industriel. Des agents étrangers peuvent tenter de voler les données des entreprises ayant une précieuse propriété intellectuelle (IP) ou des liens aux agences gouvernementales.

Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



4. Avoir la meilleure sécurité IT

Par exemple, les entreprises doivent faire face à:

- Des attaques DDoS. Les attaques par déni de service (DDoS) visent à perturber la capacité d'une entreprise à fournir des services en surchargeant les systèmes. Ces attaques sont souvent basées sur des botnets créés à travers l'installation de logiciels malveillants sur d'autres systèmes.
- En raison de ce type de menaces, avoir la meilleure sécurité possible IT (cybersécurité) est un devoir pour les entreprises modernes. Des protections fortes en matière de cybersécurité aident à réduire le risque d'une fuite de données ou une perte de données causées par des cyberattaques.

Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



5. Faire des opérations réussite client une priorité: Pour toute entreprise, la réussite client devrait toujours être une priorité. Tandis que la définition de la réussite client peut varier d'une entreprise à une autre, aider les clients à réaliser leurs objectifs peut aider une entreprise à mener des succès sur le long-terme et de manière stable.

Une compagnie ayant un palmarès d'aide aux clients dans l'accomplissement de leurs objectifs aura plus de facilité à vendre ses services à de nouveaux clients, rendant ainsi les objectifs de vente plus simples.



Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

5. Faire des opérations réussite client une priorité: Ainsi, la création d'initiatives IT en vue d'aider les clients à atteindre leurs propres objectifs — que ce soit en optimisant leur expérience d'utilisateur, en les aidant à générer du rendement, ou en contrôlant les facteurs de risques pour eux — est une importante gestion IT en terme de meilleures pratiques.

Ceci s'applique même pour les compagnies qui ne gèrent pas la gestion de service IT. Par exemple, une compagnie pourrait adopter un nouveau logiciel qui rend sa propre chaîne logistique plus efficace afin que ses clients puissent avoir un accès plus fiable aux produits et services.

Meilleures pratiques en matière de gestion des TIC



Les réseaux d'entreprise sont une forme de partenariat et d'intégration avec lesquels accomplir des objectifs communs, et accomplir de meilleurs développements, formations et productions économiques et technologiques ainsi que des résultats de génération de connaissances. Les caractéristiques sont:

- La collaboration, et le succès de l'un dépend des autres et les résultats nécessitent la contestation de tous.
- L'interdépendance, depuis l'autonomie individuelle est maintenue, mais nous travaillons au sein d'un système d'engagements envers d'autres entrepreneurs.
- La coordination nécessite des efforts d'organisation et clarté des tâches.
- La demande et l'orientation du marché: Il doit y avoir un marché (un consommateur).

Ressources entrepreneuriales et réseaux



Les caractéristiques sont:

- L'orientation vers l'entrepreneur: accepter un projet et être d'accord de le gérer avec un investissement de temps et de ressources personnelles.
- L'orientation business: Le projet doit être un business profitable.
- L'orientation pour générer des changements permanents dans la structure productive de l'entrepreneur: les projets doivent générer des ajustements permanents.



Ressources entrepreneuriales et réseaux



Les compagnies faisant parties d'un réseau peuvent can carry out related or complementary activities. In this perspective, there are various types of networks:

- Les réseaux mondiaux : Formés par des nœuds interdépendants opérant depuis des lieux géographiques différents et donc non influencés par les conditions d'un environnement spécifique (institutions de soutien, infrastructure scientifique et technologique, marché du travail spécialisé, coûts de transaction réduits, entre autres).
- Les réseaux locaux : Ce sont ceux qui opèrent dans un espace géographique défini (localité), où les membres interagissent entre eux par des relations qui peuvent être verticales, horizontales ou les deux, générant un environnement favorable (innovation et développement technologique, flux de connaissances, échange de services et d'informations,

Ressources entrepreneuriales et réseaux



etc)

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

Dans cette optique, il existe différents types de réseaux :

- Les réseaux verticaux : Dans les réseaux verticaux, les entreprises se trouvent à des points consécutifs de la chaîne, ce qui signifie qu'elles entretiennent des relations fournisseur-acheteur, qu'elles se complètent, que l'une fait quelque chose dont l'autre peut avoir besoin ou qu'elle demande.



Ressources entrepreneuriales et réseaux



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Ressources entrepreneuriales et réseaux

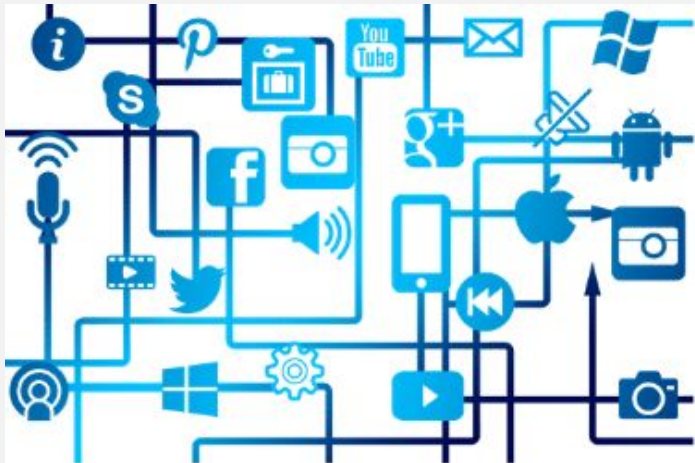
- Les réseaux horizontaux sont constitués comme suit : Ils sont formés par des entreprises qui font quelque chose de similaire, lorsqu'elles ont un produit commun, il existe des cas où ces réseaux réunissent des concurrents directs.
- Les réseaux horizontaux sont un moyen de réaliser des économies d'échelle et d'améliorer le pouvoir de négociation des entreprises.

Il est plus facile de former des réseaux avec des entreprises qui se complètent et ne se font pas concurrence.



En résumé, les réseaux horizontaux sont un moyen de réaliser des économies d'échelle et d'améliorer le pouvoir de négociation des entreprises.

Il est plus facile de former des réseaux avec des entreprises qui se complètent et ne sont pas en concurrence les unes avec les autres.



Ressources entrepreneuriales et réseaux



- 1) Qu'est-ce que l'IdO?
 - a) Une connection digitale avec la vie quotidienne
 - b) Un lien entre le "monde physique" et "le monde digital"
 - c) Toutes les réponses sont correctes
- 2) Pourquoi est-ce important d'avoir une bonne sécurité IT?
 - a) Pour prévenir le hameçonnage
 - b) Pour prévenir les logiciels malveillants
 - c) Toutes les réponses sont correctes
- 3) Est-ce que l'intelligence artificielle peut s'appliquer aux entreprises?
 - a) Oui
 - b) Non
- 4) Dans combien de types de réseaux les compagnies peuvent être incluses?
 - a) Les réseaux mondiaux et locaux
 - b) Les réseaux verticaux et horizontaux
 - c) Toutes les réponses sont correctes

À vous de jouer!



5) Activité

Pensez à votre entreprise et aux moyens par lesquels vous pourriez la promouvoir via les réseaux sociaux. Téléchargez Instagram et créez une bobine divertissante pour améliorer la visibilité de votre marque ainsi que pour toucher un large public.

Consultez les dernières tendances d'Instagram en cliquant sur le lien suivant :
<https://later.com/blog/instagram-reels-trends/> , inspirez-vous et amusez-vous en créant un contenu pour votre entreprise.

Pratiquons !



Pour approfondir

Forbes. *Top 10 Digital Transformation Trends for 2022.*

<https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2021/10/13/top-10-digital-transformation-trends-for-2022/?sh=c561e6263307>

Harvard. *Business Applications for Artificial Intelligence: An Update for 2020.*

<https://professional.dce.harvard.edu/blog/business-applications-for-artificial-intelligence-an-update-for-2020/>

Upwork. *What Is IT Security? Examples and Best Practices for 2022.* <https://www.upwork.com/resources/it-security>

SAP. *What can SAP Business Network do for your business?* <https://www.sap.com/products/business-network.html>

Help Scout. *Customer Success: What It Means, Why It Matters, and More.*

<https://www.helpscout.com/helpu/customer-success/>

RÉFÉRENCES

Diapositive 4: Macro vecteur. *Diagramme de flux isométriques de l'Internet des objets.*

https://www.freepik.es/vector-gratis/diagrama-flujo-isometrico-internet-cosas_6169717.htm#query=internet%20of%20things&position=9&from_view=search

Diapositive 5: Leon Seibert. <https://unsplash.com/es/fotos/2m71lgfA6mg>

Diapositive 6: Macro vecteur. Concept isométrique de développement d'interface des usagers avec une jeune femme qui crée un design personnalisé pour une application mobile.

https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-isometrico-desarrollo-interfaz-usuario-mujer-joven-que-crea-diseno-personalizado-ilustracion-vector-aplicacion-movil_26764326.htm#query=personalized%20digital%20experiences&position=0&from_view=search

RÉFÉRENCES

Diapositive 8: Redgreystock. Robot vs illustration vectorielle 2D d'un humain. Le robot et d'une femme fatiguée qui travaillent sur l'ordinateur du bureau.

https://www.freepik.es/vector-gratis/robot-vs-ilustracion-vector-plano-humano-maquina-robotica-mujer-cansada-que-trabaja-computadora-oficina-humanoide-versus-persona-empleado-desafiante-inteligencia-artificial-tecnologia-ia-moderna_16503947.htm#query=artificial%20intelligence%20in%20business&position=1&from_view=search

Diapositive 13: Lukas. <https://www.pexels.com/es-es/foto/persona-senalando-el-grafico-de-lineas-de-papel-590041/>

Diapositive 17: Krakenimages. https://unsplash.com/es/fotos/376KN_ISpIE

WE GET FORMATION POUR FEMMES ENTREPRENEURS GÉNÉRATRICES DE REVENUS



✉ wegetproject@gmail.com

🌐 we-get.eu

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union