



Sommaire



Résumé

3 >



Introduction : L'impératif numérique

5 >



01. Fiche d'évaluation de l'impact de la transformation numérique sur l'activité

7 >



02. Impact quantifiable de la transformation numérique

10 >



03. Les moteurs technologiques de la transformation numérique

14 >



04. Feuille de route pour réussir une transformation numérique

16 >

Informations complémentaires

17 >

UTILISATION DE CE PDF INTERACTIF

Les fonctions interactives varient sur les tablettes et smartphones en fonction du lecteur de PDF installé, et sont susceptibles de ne pas fonctionner en mode d'aperçu de la messagerie. Il est recommandé d'utiliser Adobe Acrobat Reader.



ACCUEIL
(première
page)



SOMMAIRE



Page
précédente



Page
suivante

Résumé

Dans l'économie des applications, vos clients sont les maîtres du jeu. Ils utilisent des méthodes inédites pour interagir avec votre organisation et leur expérience utilisateur influence lourdement leurs décisions d'achat. Leurs attentes en matière de performances et de sécurité dans un environnement constitué de milliers de points d'interaction numériques sont telles qu'elles mettent votre entreprise face à des défis sans précédent.

Pour relever ces défis, de nombreuses entreprises se tournent vers les nouvelles technologies numériques afin de se transformer, de stimuler la croissance de leur activité et de garder une longueur d'avance sur la concurrence actuelle et émergente.

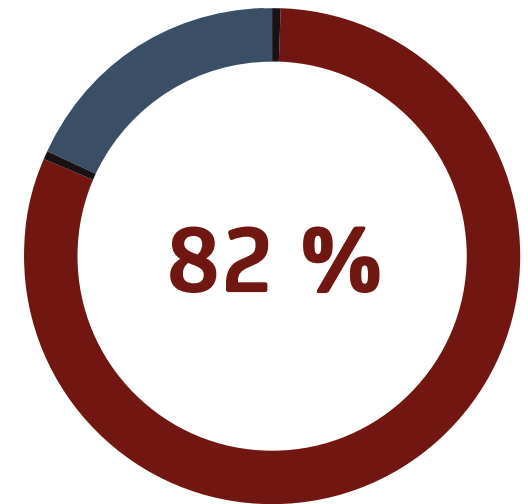
Mais quel est le résultat de tous ces efforts ? Pour le savoir, CA Technologies a demandé à Coleman Parkes Research de mener une enquête à l'échelle mondiale auprès de 1 770 dirigeants métier et IT.

Notre étude avait deux objectifs. Le premier était d'examiner l'impact de la transformation numérique sur les performances métier ; le second, d'évaluer l'efficacité des principales technologies et pratiques qui permettent cette transformation.

Pour évaluer le succès des initiatives de transformation numérique des entreprises, nous avons créé une fiche d'évaluation de l'impact de la transformation numérique sur l'activité. Cette fiche d'évaluation reposait

sur les indicateurs clés de performance (KPI) généralement utilisés par les organisations pour mesurer l'impact de la transformation numérique sur l'agilité de l'entreprise, la croissance de l'activité, l'importance accordée aux clients et l'efficacité opérationnelle.

Nous avons constaté que le processus de transformation numérique était bien engagé dans la plupart des organisations. 82 % d'entre elles ont adopté des technologies numériques pour redéfinir la manière dont elles conduisent leur activité et interagissent avec leurs clients.



DES ENTREPRISES METTENT EN ŒUVRE UNE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

82 % des sondés ont adopté des technologies numériques pour redéfinir la manière dont ils conduisent leur activité et interagissent avec leurs clients

Les entreprises récoltent les fruits de la transformation numérique

- Croissance moyenne des revenus provenant de nouvelles sources métier de 37 %
- Jusqu'à 40 % d'amélioration de la satisfaction des clients
- Augmentation de la vitesse de mise sur le marché de 33 %
- Amélioration de l'expérience client dans 74 % des entreprises
- Amélioration de la portée numérique dans 76 % des entreprises

Notre étude montre également qu'il existe une corrélation entre les performances métier et les technologies et pratiques qui sont à la base de la transformation numérique. Les utilisateurs avancés des méthodologies agiles, des pratiques DevOps, de la gestion des interfaces de programmation d'applications (API) et de la sécurité centrée sur l'identité affichent des résultats jusqu'à 52 % supérieurs sur notre fiche d'évaluation.

L'intérêt de la transformation numérique apparaît donc clairement. Ce rapport fournit des informations pour guider votre propre approche de la mesure de cet impact ; il procure une feuille de route permettant de repositionner votre entreprise dans l'économie des applications.

« Les attentes des clients augmentent. Ils se connectent et accèdent en temps réel à plusieurs points de données et n'entendent pas avoir à subir des temps d'attente. Cette nouvelle donne a un impact sur la performance des systèmes et des logiciels. S'adapter implique une restructuration complète de nos processus. »

Responsable de la planification et de la production, opérateur ferroviaire européen

Introduction : L'impératif numérique

La révolution numérique a changé la manière dont les clients travaillent, communiquent et interagissent avec votre organisation. Et surtout, la manière dont ils prennent leurs décisions d'achat.

Cette révolution a également donné naissance à l'économie des applications. En 2007, les applications mobiles étaient quasi inexistantes¹. D'ici à 2017, le nombre de téléchargements d'applications dans le monde devrait atteindre près de 270 milliards².

¹ Source : Techopedia

² Source : Statista

L'immédiateté de l'écran tactile, caractéristique de l'économie des applications, a contribué à l'apparition de nouvelles attentes chez les clients. Ceux-ci ne se préoccupent plus seulement de la manière dont vous les servez, mais également de la façon dont vous protégez leurs données dans un environnement constitué de milliers de points d'interaction numériques. Votre organisation se trouve ainsi dépossédée d'une partie de son pouvoir au profit de ses clients et de ses partenaires. Des exigences sans précédent pèsent sur vos systèmes métier et IT.

Pour rester compétitive dans un tel contexte, votre organisation doit changer radicalement. Vous devez adapter votre fonctionnement aux exigences de l'ère numérique et de l'économie des applications. Une transformation numérique s'impose.

« Économie sur les coûts, gain d'efficacité, chaîne informatique plus agile, compétitivité accrue... telles sont les motivations de notre passage au numérique. Au cours des dernières décennies, l'IT est devenue le principal moteur de l'entreprise. »

Directeur marketing, opérateur télécom européen

DÉFINITIONS

Transformation numérique

Utilisation de technologies et communications numériques pour remodeler certains aspects clés d'une organisation, notamment les services aux clients, les opérations et processus centraux, les pratiques de travail, la productivité des employés, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, etc.

Les moteurs de la transformation numérique

Méthode Agile : méthodes permettant de concevoir et de fournir des produits de façon progressive, de fournir rapidement de la valeur à vos clients et d'assurer l'alignement entre le travail de développement et les besoins métier.

Gestion des API : technologies, outils et processus permettant de publier, de documenter et de surveiller les interfaces de programmation d'applications (API)

dans un environnement sécurisé et évolutif, de superviser le cycle de vie des API et de répondre aux besoins des développeurs et applications qui utilisent les API de l'organisation.

DevOps : processus et pratiques de travail destinés à aider les équipes de développement et de production IT à collaborer tout au long du cycle de vie technologique, depuis le développement jusqu'au support en passant par la production.

Sécurité centrée sur l'identité : approche de la sécurité qui place l'identité de l'utilisateur au centre et utilise des analyses du contexte et des comportements, ainsi que des analyses prédictives, pour s'assurer que les utilisateurs des plateformes numériques sont bien ceux qu'ils prétendent être. Son objectif est de créer des relations numériques de confiance, de manière à ce que les utilisateurs puissent accéder aux données de l'entreprise en tout lieu, à tout moment et à partir de l'appareil de leur choix.

« Notre objectif est de doter nos clients des outils nécessaires pour mener à bien leurs transactions et accéder à leurs données à la vitesse et à l'emplacement qu'ils souhaitent. »

Vice-président de la technologie et de la conformité, institution bancaire américaine



01. Fiche d'évaluation de l'impact de la transformation numérique sur l'activité

État des lieux

Aspect encourageant, notre étude montre que le travail préparatoire nécessaire à une transformation numérique est engagé dans les entreprises sondées (voir illustration 1).

Environ 4 sondés sur 5 ont défini leur vision du changement (81 %), investi dans une équipe dirigeante pour mener à bien la transformation (80 %) et adopté les technologies numériques pour redéfinir la

manière dont ils dirigent leur activité et interagissent avec leurs clients (82 %).

Leur plus grande priorité est d'investir dans des spécialistes du domaine, un axe majeur pour 84 % des organisations. Du fait de l'évolution rapide de la technologie numérique, disposer des dernières compétences est un défi perpétuel pour les organisations qui souhaitent devenir des entreprises numériques.

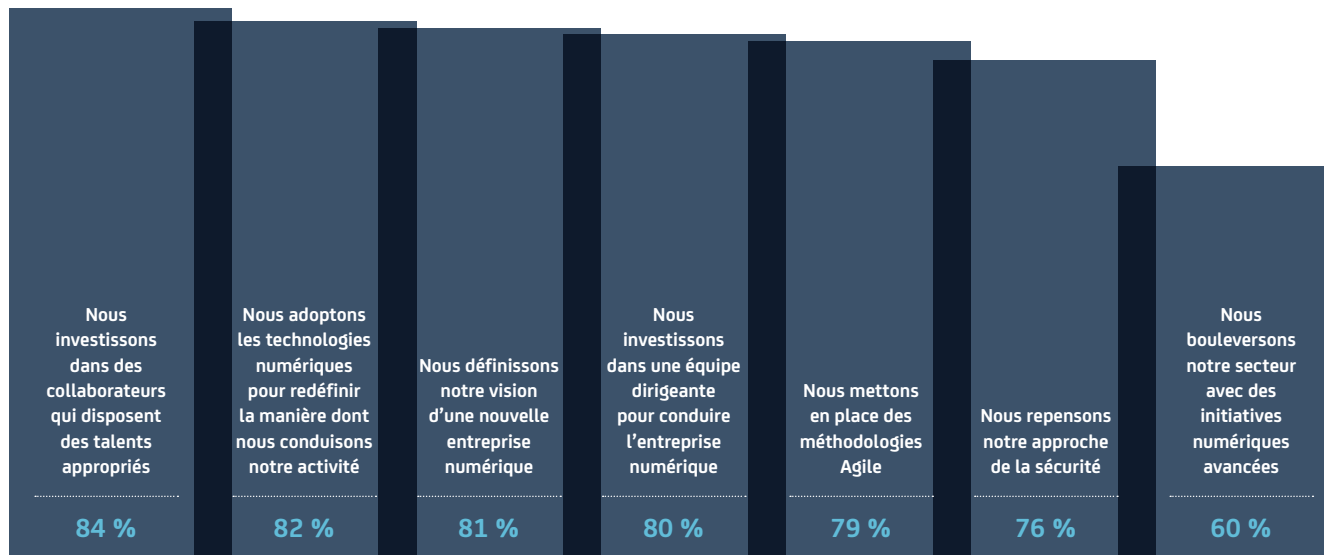
Rendre la transformation numérique effective pour le métier

Mener à bien la transformation est seulement la première étape ; évaluer son impact réel sur l'activité et l'aider à atteindre ses objectifs est un tout autre défi.

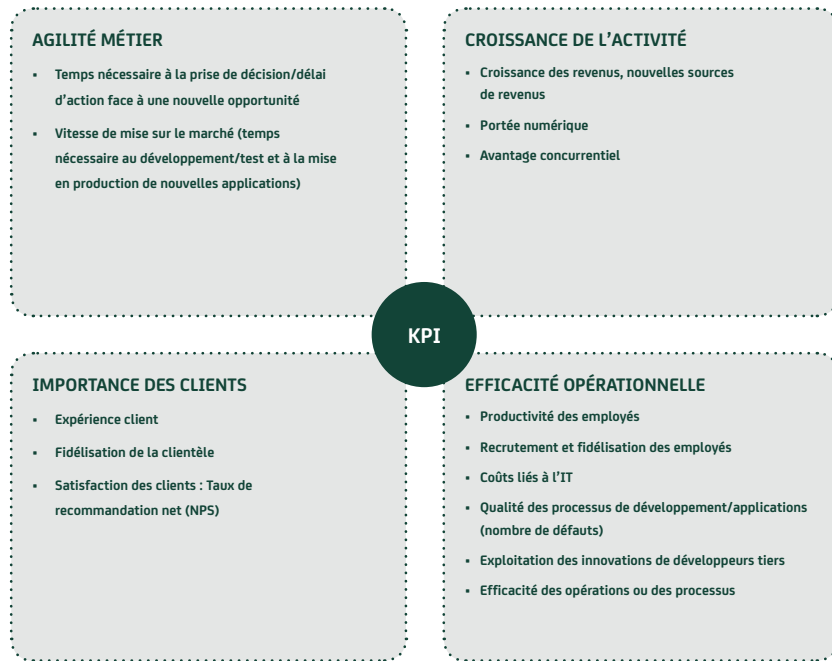
La fiche d'évaluation de l'impact de la transformation numérique sur l'activité a été conçue pour mesurer les effets des efforts de transformation des organisations. La fiche

d'évaluation est basée sur 14 indicateurs clés de performance (KPI) qui concernent des domaines comme l'agilité métier, la croissance de l'activité, l'importance accordée aux clients et l'efficacité opérationnelle (voir illustration 2 page 8). Nous avons posé des questions spécifiques afin d'évaluer les entreprises des personnes interrogées en fonction de ces indicateurs, puis nous avons indexé les résultats sur 100 pour permettre des comparaisons.

Q : ÊTES-VOUS EN ACCORD OU EN DÉSACCORD AVEC LES AFFIRMATIONS SUIVANTES CONCERNANT VOTRE STRATÉGIE NUMÉRIQUE ?
(POURCENTAGES D'ACCORDS)



84 % des organisations investissent dans des collaborateurs ayant les talents nécessaires pour mener à bien la transformation numérique



ILLUS. 2 INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE DE LA FICHE D'ÉVALUATION DE L'IMPACT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE SUR L'ACTIVITÉ

Le résultat moyen pour l'ensemble de notre échantillon est un modeste 53 sur 100. Bien qu'elles fassent des progrès, les entreprises ont de toute évidence encore beaucoup à faire pour parvenir à récolter pleinement les bénéfices de leurs initiatives numériques.

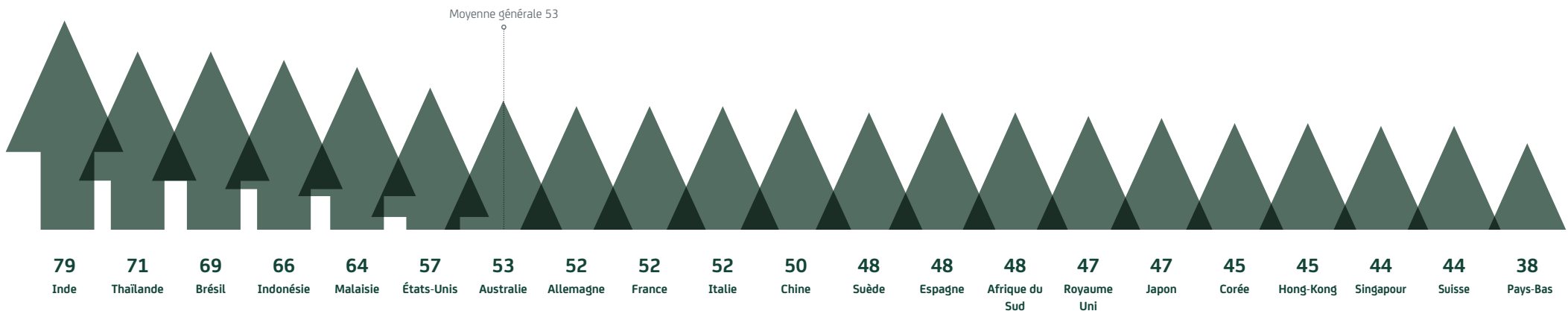
Des étoiles montantes

Avec un résultat moyen de 63, ce sont les organisations de la région Amériques qui tirent les plus grands bénéfices de leur transformation numérique. Avec 56, les entreprises de la région APJ (Asie-Pacifique et Japon) se placent juste au-dessus de la moyenne générale, tandis que la région EMEA est légèrement derrière, avec 47.

En poussant l'analyse un peu loin, nous constatons une tendance éclairante. Les résultats par pays montrent que c'est dans

les entreprises des économies émergentes que l'impact des initiatives numériques est le plus bénéfique (voir illustration 3). Les 5 pays en tête sont l'Inde (79), la Thaïlande (71), le Brésil (69), l'Indonésie (66) et la Malaisie (64).

Cela peut s'expliquer par le fait que le numérique est initialement moins présent sur ces marchés. Il semblerait ainsi que chaque investissement numérique donne à l'entreprise un avantage concurrentiel supplémentaire. Il est par ailleurs fort probable que ces organisations aient moins de systèmes hérités à prendre en compte. Ainsi, la possibilité de repartir de zéro lorsqu'elles acquièrent leurs équipements pour l'économie des applications doit leur permettre d'obtenir des résultats plus rapides et plus significatifs.



ILLUS. 3 FICHE D'ÉVALUATION DE L'IMPACT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE SUR L'ACTIVITÉ : RÉSULTATS PAR PAYS

Répartition par secteur

Les trois secteurs les plus performants sur la fiche d'évaluation de l'impact de la transformation numérique sur l'activité sont les télécommunications (avec un résultat de 59), les services financiers (57) et le secteur public (56) (voir illustration 4).

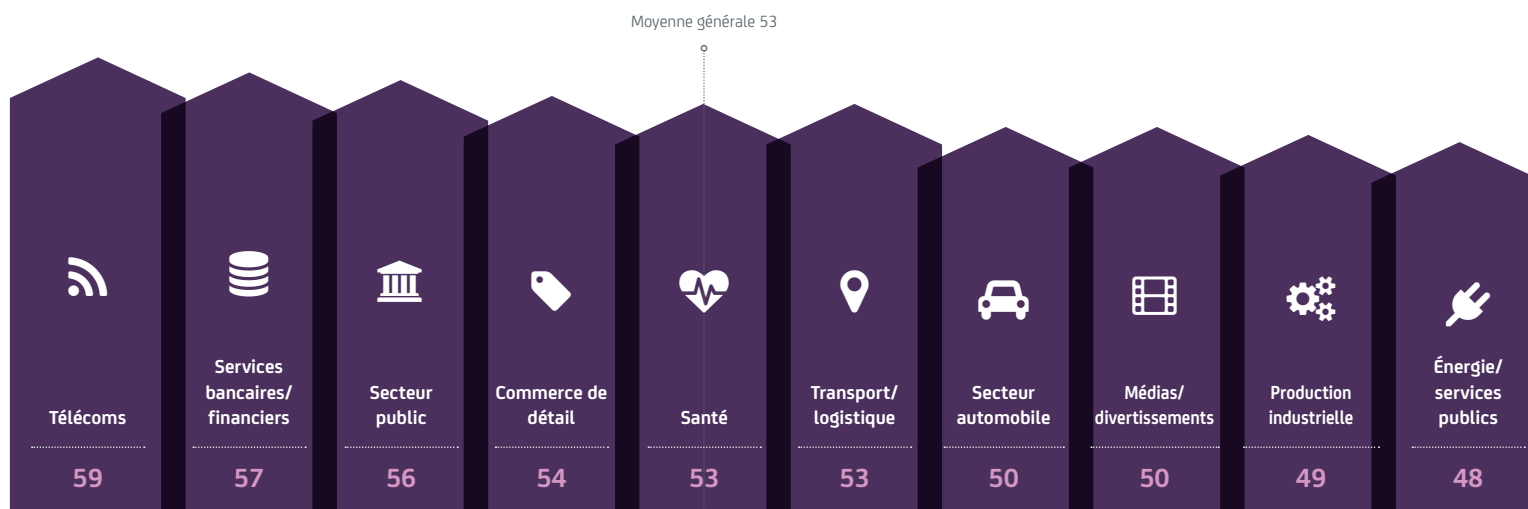
Pour les deux premiers, cela semble logique : les télécommunications sont par définition une industrie numérique, tandis que le secteur financier a toujours été un secteur particulièrement avancé sur le plan technologique. Ils ont également tous deux d'énormes défis à relever pour maintenir leur activité face à une nouvelle génération de concurrents purement numériques.

La place du secteur public peut peut-être surprendre, mais c'est un secteur dans lequel les investissements numériques ont été importants au cours des dernières années. Cette tendance naît du besoin d'améliorer les services et d'en faire toujours plus avec des ressources limitées.

« Pour un organisme gouvernemental comme le nôtre, la réduction des coûts est une priorité dans notre cheminement vers le numérique. »

Directeur informatique, organisme gouvernemental britannique local

Les trois secteurs les plus performants sur la fiche d'évaluation de l'impact de la transformation numérique sur l'activité sont les télécommunications (avec un résultat de 59), les services financiers (57) et le secteur public (56)



ILLUS. 4 FICHE D'ÉVALUATION DE L'IMPACT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE SUR L'ACTIVITÉ : RÉSULTATS PAR SECTEUR

02. Impact quantifiable de la transformation numérique

Que révèlent nos recherches à propos de l'impact de la transformation numérique sur les performances métier que nous avons étudiées ?

Agilité métier

La vitesse est un élément crucial dans l'économie des applications où tout va de plus en plus vite. Lorsque les utilisateurs demandent des mises à jour régulières de leurs applications, les cycles logiciels sont courts, parfois pas plus de quelques semaines. Il est ainsi essentiel de réduire le temps nécessaire à la prise de décision et à la mise sur le marché.

Les résultats sont encourageants dans ce domaine puisque les organisations ont connu une nette amélioration de leur agilité grâce à leurs investissements numériques. Les participants à l'enquête indiquent une vitesse de mise sur le marché augmentée de 33 % en moyenne, tandis que le temps nécessaire à la prise de décision décroît de 32 % (voir illustration 5).

Croissance de l'activité

L'économie des applications ouvre des marchés à de nouveaux venus qui bousculent l'ordre établi. Cela peut représenter une menace pour votre activité, mais c'est également une occasion pour créer de nouvelles offres et attirer de nouveaux clients.

Les entreprises semblent réaliser l'opportunité qui se présente. Les personnes interrogées font état d'une saine amélioration de leurs perspectives de croissance (voir illustration 6 au verso).

« *La transformation numérique vise à évoluer à la vitesse des besoins.* »

Responsable de la planification et de la production, opérateur ferroviaire européen

| KPI | Nombre de semaines (avant la transformation numérique) | Nombre de semaines (après la transformation numérique) | Pourcentage d'amélioration |
|---|--|--|----------------------------|
| Temps nécessaire à la prise de décision/délai d'action face à une nouvelle opportunité | 13,76 | 9,36 | 32 % |
| Vitesse de mise sur le marché (temps nécessaire au développement, au test et à la mise en production de nouvelles applications) | 16,62 | 11,19 | 33 % |

ILLUS. 5 IMPACT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE SUR L'AGILITÉ MÉTIER

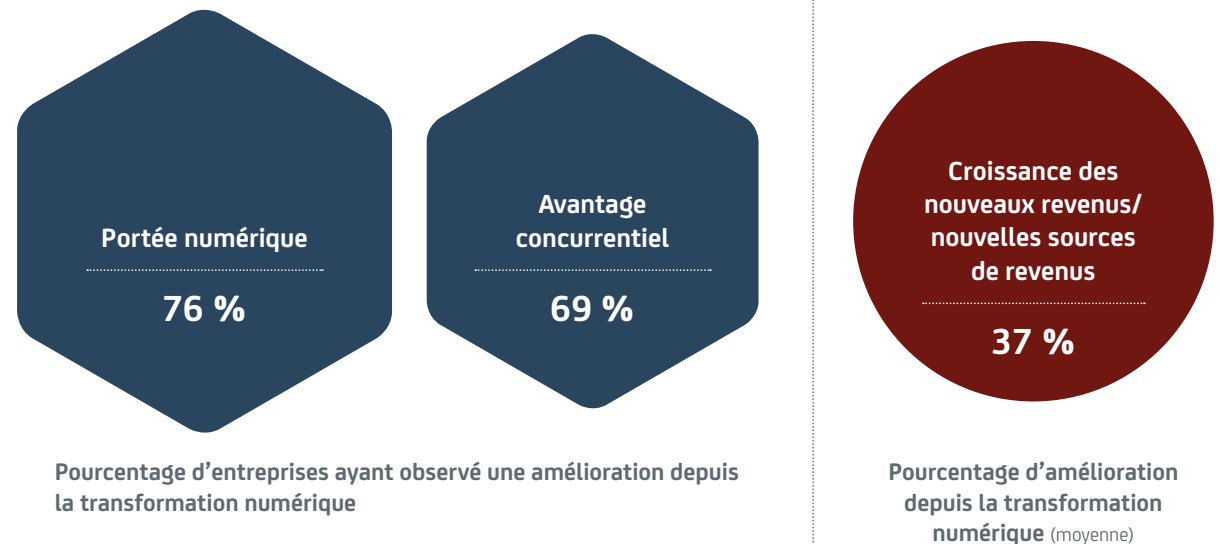
La transformation numérique a permis le développement (37 % en moyenne) de nouvelles sources de revenus. Et plus de trois quarts des sondés (76 %) indiquent avoir amélioré leur « portée numérique ». En d'autres termes, les entreprises sont plus à même d'atteindre les clients, de

pénétrer sur de nouveaux marchés et de développer de nouvelles sources de revenus grâce à leurs technologies et à leurs offres numériques. En outre, 69 % déclarent disposer de davantage d'atouts pour se différencier de la concurrence.

« Nos initiatives numériques sont, comme il se doit, orientées sur l'activité. »

Vice-président de la technologie et de la conformité, institution bancaire américaine

La transformation numérique a amélioré la « portée numérique » de 76 % des entreprises sondées. 69 % d'entre elles déclarent disposer de davantage d'atouts pour se différencier des concurrents, tandis que les revenus provenant de nouvelles activités ont augmenté de 37 %



Importance des clients

Les clients actuels sont plus susceptibles d'interagir avec vous via une application plutôt qu'une personne. Et leurs exigences concernant vos performances numériques sont élevées : des recherches montrent, qu'à leurs yeux, le temps de téléchargement ne devrait pas dépasser six secondes.

Cela signifie qu'à l'ère numérique, ce sont vos applications qui font votre marque. Et il va sans dire que vos clients risquent d'abandonner votre marque si l'expérience numérique que vous proposez ne les satisfait pas.

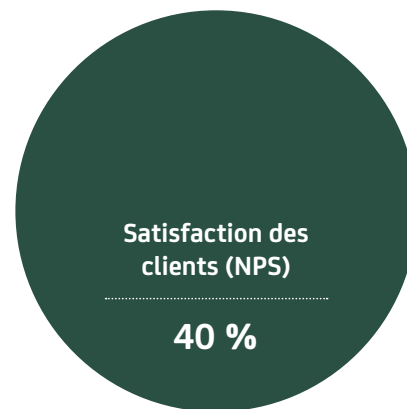
D'après notre étude, les entreprises réagissent à cette pression et leurs efforts de transformation numérique ont un impact positif sur l'engagement des clients (voir illustration 7). 74 % des entreprises indiquent avoir amélioré l'expérience de leurs clients. En outre, la fidélisation et la satisfaction des clients se sont améliorées de respectivement 38 % et 40 %.

« Aujourd'hui, les clients veulent davantage d'applications, dans un délai plus bref, avec une plus grande adaptabilité entre différents types d'appareils. »

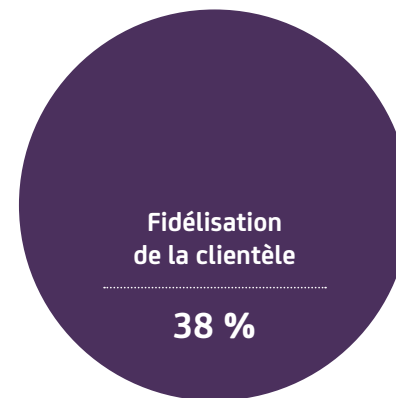
Directeur informatique, organisme de santé publique américain



Pourcentage d'entreprises ayant observé une amélioration depuis la transformation numérique



Pourcentage d'amélioration depuis la transformation numérique (moyenne)



Les efforts de transformation numérique ont un impact positif sur l'engagement des clients

Efficacité opérationnelle

L'efficacité est cruciale pour évoluer rapidement dans une économie des applications en perpétuel changement. De plus, elle permet de libérer des ressources qui peuvent être avantageusement utilisées pour la transformation numérique. Il est également nécessaire d'attirer et de retenir les talents qui permettront de mener à bien les initiatives numériques indispensables au succès.

Les entreprises améliorent leur efficacité opérationnelle à tous les niveaux grâce

à la transformation numérique (voir illustration 8). Deux éléments d'efficacité centraux se sont améliorés de presque deux cinquièmes : la productivité des employés croît de 39 % et l'efficacité opérationnelle de 38 %.

Il en va de même pour d'autres indicateurs d'efficacité que nous avons mesurés. Les coûts IT baissent de 37 %, tandis que la qualité du développement s'améliore de 39 %, ce qui signifie que des applications de meilleure qualité sont développées avec

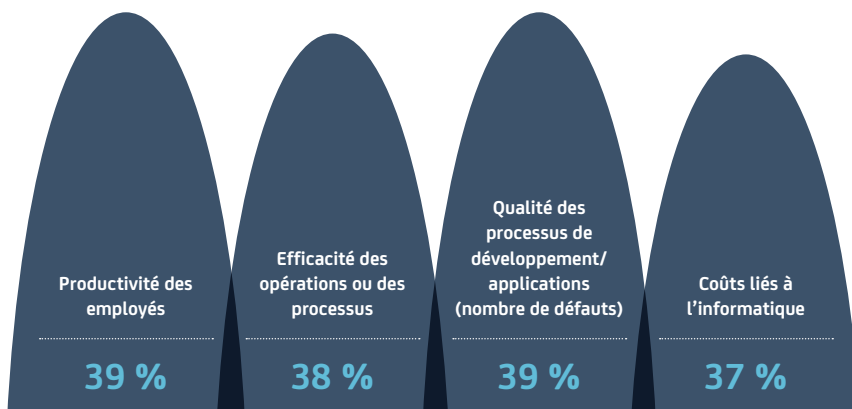
moins d'argent. Par ailleurs, 7 organisations sur 10 indiquent une amélioration du recrutement et de la fidélisation des employés.

La même proportion déclare être mieux à même d'exploiter les innovations de développeurs tiers. C'est un avantage important dans l'économie des applications. Cela signifie que les organisations tirent parti d'un puissant écosystème de développeurs qui améliorent en continu leur offre basée sur les applications.

« Un des principaux moteurs de notre passage au numérique est le besoin de réduire les coûts et de rationaliser l'ensemble de nos processus... Nous attendons d'importantes économies sur le long terme. »

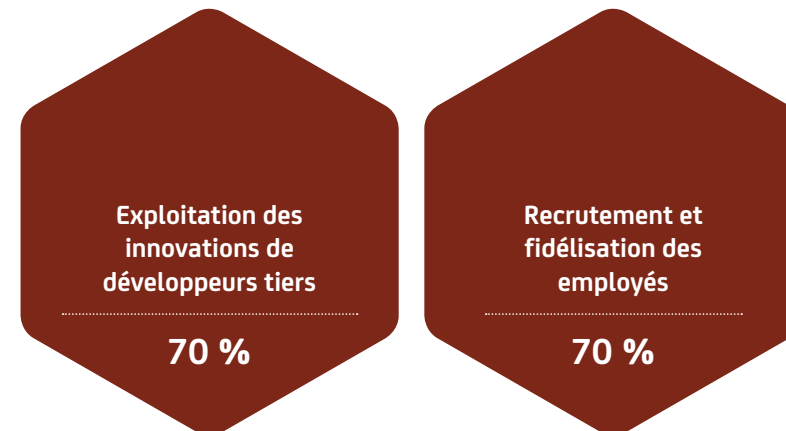
Directeur informatique, organisme de santé publique américain

L'efficacité opérationnelle s'améliore à tous les niveaux sous l'impulsion de la transformation numérique.



Pourcentage d'amélioration depuis la transformation numérique

(moyenne)



Pourcentage d'entreprises ayant observé une amélioration depuis la transformation numérique

03. Les moteurs technologiques de la transformation numérique

L'économie des applications nécessite de repenser le rôle des logiciels dans la stratégie de votre organisation et de considérer votre entreprise comme un éditeur de logiciels. Quel que soit votre modèle de revenu, votre organisation doit savoir comment concevoir, développer et exploiter efficacement les logiciels essentiels à votre offre numérique.

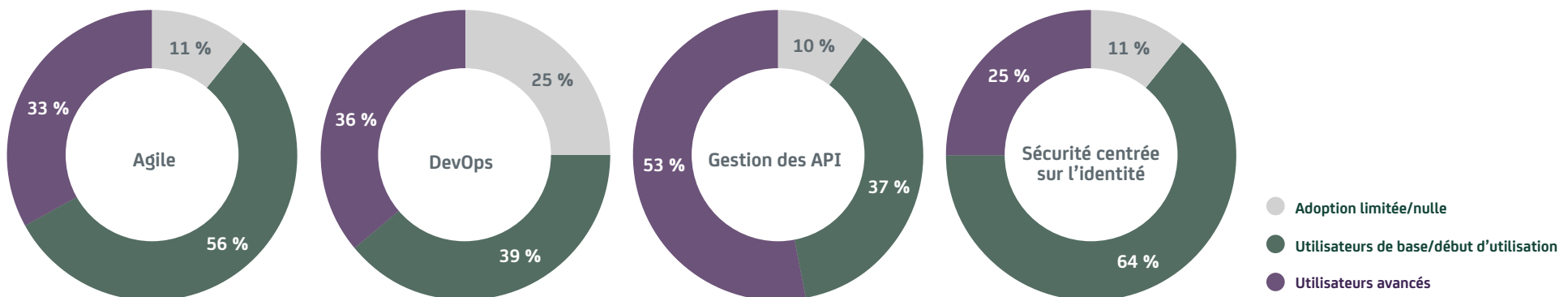
Cela signifie créer et intégrer des pratiques agiles et DevOps dans votre culture, et exploiter des API pour améliorer l'efficacité et stimuler l'innovation parmi vos partenaires. Cela signifie également comprendre le nouvel environnement de sécurité et l'importance de protéger les identités tout en préservant la qualité de l'expérience client.

Nous avons interrogé notre échantillon de personnes sur des technologies et pratiques vitales pour la transformation numérique : les méthodologies Agile, la gestion des API, les pratiques DevOps et la sécurité centrée sur l'identité. Nous avons ainsi pu déterminer, pour chaque organisation, si elle était un utilisateur avancé, un utilisateur de base ou un utilisateur limité de ces technologies et pratiques. Nous avons ensuite analysé l'impact que ces différents niveaux de maturité avaient sur les performances de l'entreprise.

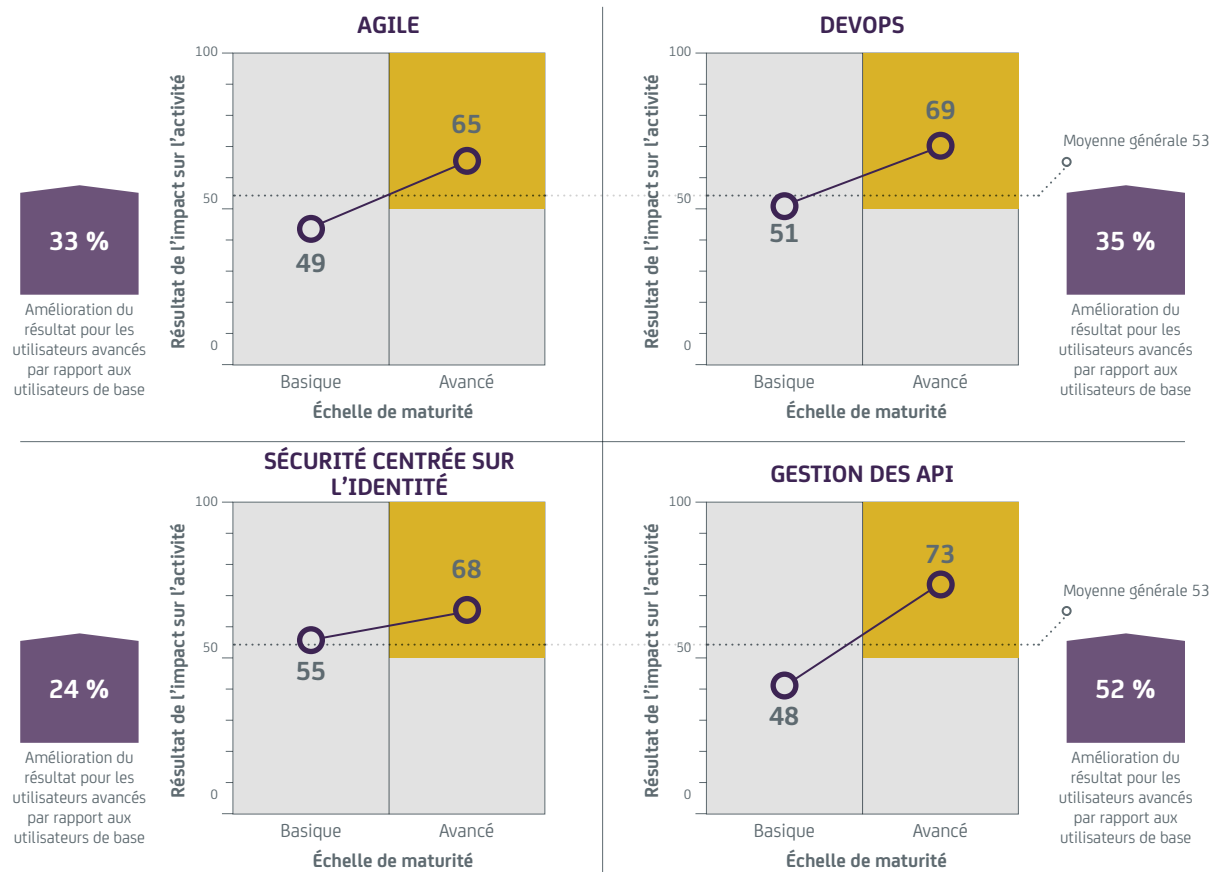
Haut niveau d'adoption, faible maturité
Nos résultats suggèrent que le niveau d'adoption de ces technologies et pratiques est élevé. La plupart des participants ont une expérience dans chacune d'elles. Toutefois, ils sont encore à un stade de maturité peu avancé et doivent encore assurer l'implémentation complète de ces technologies et pratiques dans leur organisation (voir illustration 9).

Les utilisateurs avancés sont minoritaires lorsqu'il s'agit des pratiques Agile (33 %), DevOps (36 %) et de sécurité centrée sur l'identité (25 %). Pour la gestion des API, une faible majorité des entreprises (53 %) peuvent être considérées comme des utilisateurs avancés.

Le niveau d'adoption des technologies et pratiques favorisant la transformation numérique est élevé, même si nombreux sont les participants qui doivent encore achever l'implémentation de ces dernières dans toute l'organisation



Le passage d'une utilisation basique à une utilisation avancée des pratiques Agile, DevOps, de gestion des API et de sécurité centrée sur l'identité améliore sensiblement l'impact de la transformation numérique sur l'activité



Plus la maturité est élevée, plus l'impact positif sur l'activité est grand

Pour mesurer l'impact de ces technologies et pratiques, nous avons comparé le niveau de maturité des participants aux résultats de leur fiche d'évaluation de l'impact de la transformation numérique sur l'activité.

Dans tous les cas, les utilisateurs avancés se révèlent plus performants que les utilisateurs de base (voir illustration 10). Le passage d'une utilisation basique à une utilisation avancée permet une amélioration des résultats comprise entre 24 et 52 %.

En outre, les utilisateurs avancés dépassent largement la moyenne générale (53) pour chaque pratique. Leurs résultats vont de 65 pour une utilisation avancée des méthodes Agile, à 73 pour une gestion mature des API.

Ces données montrent clairement l'intérêt pour les entreprises d'accroître l'utilisation de ces technologies et pratiques, et d'en faire des parties intégrantes de leur programme de transformation numérique.

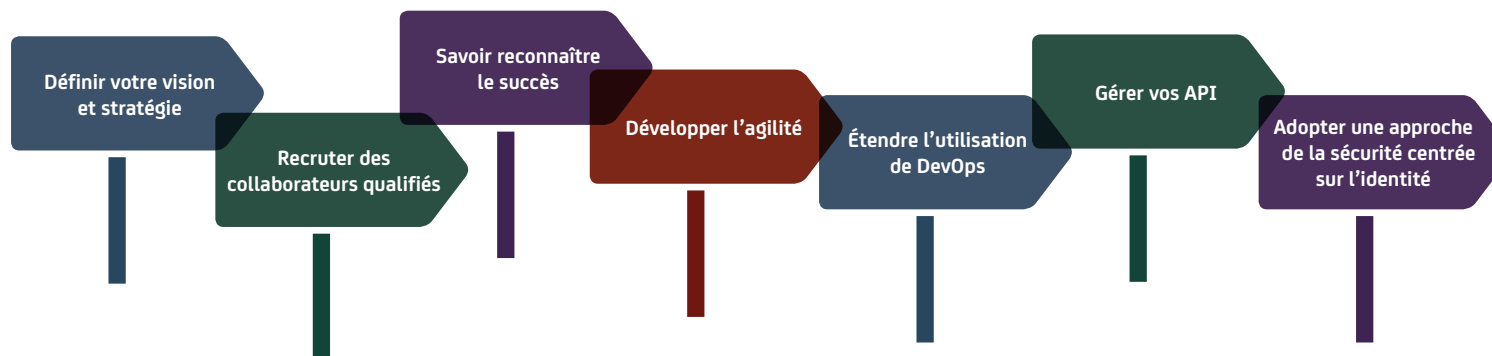
04. Feuille de route pour réussir une transformation numérique

Notre étude montre clairement que plus une organisation évolue sur la courbe de la maturité numérique, plus ses performances s'améliorent. Elle révèle également que, pour de nombreuses entreprises, la route qui mène à la transformation numérique est encore longue.

Alors comment faire pour que votre entreprise récolte les fruits de cette transformation ? Comment développer des stratégies pour exploiter les technologies et pratiques sous-jacentes réputées si efficaces pour améliorer les performances de l'entreprise ?

Nous pensons que sept actions critiques permettent de garantir le succès d'une transformation numérique. Plus vous les mettez en œuvre dans votre organisation, plus l'impact de vos initiatives de transformation numérique sera grand.

1. **Définir votre vision et votre stratégie numériques.** Actualiser votre présence sur le Web et créer quelques applications ne sera pas suffisant : votre priorité numéro un doit être de réévaluer votre modèle métier. Devenir une entreprise numérique signifie redéfinir votre proposition de valeur, votre positionnement par rapport à la concurrence et votre modèle d'exploitation pour l'économie des applications.
2. **Recruter des collaborateurs qualifiés.** Choisir des collaborateurs qui disposent des compétences adéquates est vital pour assurer le succès d'une transformation numérique : de l'équipe de direction capable de créer une entreprise numérique aux experts techniques et commerciaux du numérique.
3. **Savoir reconnaître le succès.** Créez une fiche d'évaluation pour mesurer l'impact de votre transformation numérique. En mesurant les 14 indicateurs que nous avons analysés, vous pouvez montrer la valeur de la transformation numérique à l'équipe dirigeante, et à l'ensemble de l'entreprise.
4. **Développer l'agilité.** Implémentez des méthodologies et pratiques Agile dans l'ensemble de l'organisation ; ne vous limitez pas aux équipes de développement. L'agilité vous permet de réagir aux changements rapidement et en toute confiance. Les recherches montrent que les entreprises qui appliquent des principes Agile à tous les niveaux obtiennent de meilleurs résultats.
5. **Étendre l'utilisation de DevOps.** Intégrez DevOps à votre culture informatique. Cette étude montre que plus vous généralisez son implémentation et plus vous l'intégrez en profondeur, plus l'impact sur l'entreprise sera positif.
6. **Gérer vos API.** Déployez des outils qui automatisent la création, la mise en production et le déploiement de vos API ; supervisez leurs performances et procédez à l'analyse des données des clients. Notre étude indique que les meilleurs résultats en termes d'impact positif sur l'entreprise sont étroitement liés à une utilisation avancée des outils de gestion des API.
7. **Adopter une approche de la sécurité centrée sur l'identité.** Dans l'économie des applications, l'identité est le périmètre de sécurité. Une nouvelle approche de la sécurité est donc nécessaire pour s'assurer que les utilisateurs des plates-formes numériques sont bien ceux qu'ils prétendent être. Des recherches ont démontré que l'utilisation d'analyses du contexte et des comportements, ainsi que des approches plus prédictives de la sécurité peuvent contribuer à une amélioration significative des résultats.



Informations complémentaires

Méthodologie de recherche

Coleman Parkes Research a interrogé des décideurs métier et IT de 1 770 grandes entreprises des régions Amériques, Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMEA) et Asie-Pacifique, Japon (APJ). Les organisations ayant participé à l'étude enregistrent des revenus annuels supérieurs à 1 milliard de dollars (ou 0,5 milliard dans les économies de plus petite taille). Les personnes interrogées ont été sélectionnées dans 10 secteurs verticaux et 21 pays.

Les secteurs d'activité étudiés étaient les suivants :

-  **Automobile**
-  **Énergie/services publics**
-  **Services bancaires et financiers**
-  **Santé**
-  **Production industrielle**
-  **Médias/divertissements**
-  **Secteur public (national)**
-  **Commerce de détail**
-  **Télécommunications**
-  **Transport/logistique**

Les pays étudiés étaient les suivants :

| Amériques | Europe - Moyen-Orient - Afrique (EMEA) | Asie-Pacifique-Japon (APJ) |
|------------------|---|-----------------------------------|
| Brésil | Afrique du Sud | Australie |
| États-Unis | Allemagne | Chine |
| | Espagne | Corée |
| | France | Hong Kong |
| | Italie | Inde |
| | Pays-Bas | Indonésie |
| | Royaume-Uni | Japon |
| | Suède | Malaisie |
| | Suisse | Singapour |
| | | Thaïlande |

Nos questions portaient sur l'étendue et l'impact de l'activité de transformation numérique de leur organisation. Pour mesurer cet impact, nous avons conçu une fiche d'évaluation basée sur un ensemble de 14 indicateurs clés de performance (KPI) mesurant les performances de quatre domaines critiques : l'agilité de l'entreprise, la croissance de l'activité, l'importance accordée aux clients et l'efficacité opérationnelle. Nous avons posé une série de questions permettant d'évaluer les performances de chaque organisation par rapport à ces indicateurs clés de performance.

Les organisations sondées ont été notées en fonction du quartile dans lequel elles se trouvaient pour chaque indicateur. Les résultats totaux ont été indexés sur 100 pour permettre les comparaisons.

L'étude et les analyses ont été conduites en mai et juin 2016.

À propos de CA Technologies

CA Technologies (NASDAQ : CA) fournit les logiciels qui aident les entreprises à opérer leur transformation numérique. Dans tous les secteurs, les modèles économiques des entreprises sont redéfinis par les applications. Partout, une application sert d'interface entre une entreprise et un utilisateur. CA Technologies aide ces entreprises à saisir les opportunités créées par cette révolution numérique et à naviguer dans « l'Économie des applications ». Grâce à ses logiciels pour planifier, développer, gérer la performance et la sécurité des applications, CA Technologies aide ainsi ces entreprises à devenir plus productives, à offrir une meilleure qualité d'expérience à leurs utilisateurs et leur ouvre de nouveaux relais de croissance et de compétitivité sur tous les environnements : mobile, Cloud, distribué ou mainframe.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site Web www.ca.com/fr.

À propos de Coleman Parkes Research

Spécialisée dans le recrutement et les interviews de cadres supérieurs, Coleman Parkes Research intervient sur de multiples marchés mondiaux, secteurs d'activité et domaines fonctionnels pour le compte de divers clients. Nous faisons tout : recherches autour du leadership éclairé pour les relations publiques et les campagnes marketing, analyse des opportunités de pertes/gains, test des messages de produits, interviews approfondies de cadres supérieurs. Coleman Parkes Research travaille en collaboration avec les clients pour formuler des stratégies éprouvées qui procurent des informations sur le marché en fonction de besoins spécifiques et d'hypothèses clés.