



## Etat de l'art du digital

---

Ce séminaire présente et analyse les impacts du digital, sur le rôle du DSI, de l'organisation de l'entreprise et de la relation client. Il permet aussi de décrypter les innovations de rupture qui annoncent des évolutions pour les entreprises et leurs salariés. Enfin, vous découvrirez l'impact de ces concepts ou projets opérationnels sur les activités de production ou de service.

## Objectifs

- Les impacts du digital sur les organisations
- Le positionnement du DSI
- Les concepts, services et vocabulaire de la relation client dans le digital
- Les canaux numériques de la relation Client
- E-réputation
- Mobilité et poste utilisateur
- Evolution des réseaux
- Le Cloud normes et outils
- Big data et Open data
- La mutation organisationnelle
- Les objets connectés
- Blockchain : état de lieux
- Les technologies disruptives

## Publics

Tous publics

## Durée format

2 jours

## Programme de ce séminaire

### Les impacts du digital sur les organisations

- Une ouverture vers des pratiques issues d'autres disciplines et d'autres milieux.
- Mettre l'humain au centre du système : nécessité et challenge
- Vaut-il mieux adopter une démarche centrée sur l'utilisateur (dite « Humaniste »), ou conserver une démarche centrée sur les processus (dite « Machiniste ») ?
- Le mariage des objets physiques du monde réel et de l'univers numérique
- La notion d'incertitude requiert d'équilibrer la méthode analytique et la méthode synthétique

- 
- Le positionnement de l'informatique bimodale

### **Le positionnement du DSI**

- Analyse de l'alignement des stratégies SI et des métiers.
- Digital Business positionné par la disparation de cette frontière entre « physique » et « numérique »
- Le DSI devient une composante de l'innovation à part entière.
- Management des équipes éclatées, des temps et des rythmes dissociés, des cultures internet différentes.
- Les champs d'application de la digitalisation, les métiers concernés.
- Accompagnement du changement et acquisition des compétences.

### **Les concepts, services et vocabulaire de la relation client dans le digital**

- Nouveaux usages et nouvelles sémantiques. la vision 360 et le lac des données
- L'User-Generated Content, le Do-It-Yourself ou comment développer l'auto-suffisante.
- La co-crédation de masse : crowdsourcing, crowdfunding, crowdshipping
- L'économie du partage et de la mutualisation des ressources
- Evolution des réseaux sociaux, vers un internet social et sociétal
- SoMoClo : les usages de demain, les profils ATAWAD

### **Les canaux numériques de la relation Client**

- Forum, click to ch@ts, salons virtuels, assistance virtuelle, web call back, chatbot
- La gestion des réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Viadeo etc.)
- Les applications de communication : Blog, RSS, Wiki, Twitter, Snapchat etc.
- Les modes de recherche et d'indexation, le web sémantique
- Positionnement des outils collaboratif et du patrimoine informationnel
- Les modèles d'interfaces, poste client : client passif, lourd, léger, riche et zéro
- Positionnement des smartphones, tablettes et Portable

### **E-réputation**

- Les sources d'influence, l'avènement du consommateur acteur, les impacts sur la marque.
- La structuration de la veille pour la relation partenariale
- Ajuster sa stratégie de communication avec les différents acteurs internes et externes.
- Gérer au plus près la communication interne : prises de position, relais managérial...

### **Mobilité et poste utilisateur**

- La gestion des interfaces : client passif, lourd, léger, riche et zéro, virtualisation du poste
- Les MEAP : plateformes de développement d'applications d'entreprise mobiles
- Le "responsive web design" la place des navigateurs Chrome, Firefox, Opera, IE
- La virtualisation du poste client, ultrabooks, chromebooks, smartphones et la place du BYOD
- Les différents "devices" smartphone, tablette, tabphone et PC et les langages de développement

### **Evolution des réseaux**

- Réseau de WAN-MAN, LAN, PAN, BAN, LTN, LPWAN,
- La montée en puissance des réseaux mobiles de la 4G vers la 5G, versus LTE du Bluetooth, Wifi, LIFI
- HSPA et des satellites, la sécurisation VPN - Ipsec et MPLS

### **Le Cloud normes et outils**

- Positionnement : cloud privée, cloud public, cloud hybride
- Le SaaS : impact et organisation  
Les différents modes de distribution, Paas, Iaas
- Les outils potentiels : Openstack, Amazon Web Services, CloudStack, Eucalyptus
- Les services du cloud et les modes de gestion et de facturation

### **Big data et Open data**

•

- Les objectifs et utilisation des données.
- Les éléments du trois V : Volume, Variété, Vitesse
- Provenance et structure des données
- Les technologies disponibles : MapReduce, Hadoop Pig, Hive
- La structuration des base "NoSQL"
- Les traitements : "In-Memory"

### **La mutation organisationnelle**

- Le RSE : le réseau social d'entreprise ou RCE : le réseau collaboratif d'entreprise
- Formation / appropriation distante e-learning, rapid learning, screen casting, serious game
- Les facteurs de succès et freins d'un projet numérique,
- Protection et confidentialité des données au sein d'un réseau social d'entreprise

### **Les objets connectés**

- Les infrastructures d'intégration
- Les objets grand public portés (« wearable »)
- Les objets « entreprise » : les objets techniques intégrés au produit : étiquette (suivi), électronique (gestion d'équipements).
- Les objets « grand public » industrialisés (lunettes connectées, caméras).
- La place des nouveaux réseaux : Sigfox, Lora alliance etc.

### **Blockchain : état de lieux**

- Ecosystème Blockchain en construction sur la base de la DLT : Distributed Ledgers Technology
- Une approche open source, une base de données distribuées et sécurisées
- Le principe du « registre » infalsifiable et contrôlé par l'ensemble des contributeurs.
- La cryptographie asymétrique, les clefs publiques et privées et leur utilisation en cryptage des messages et identification des utilisateurs.
- La validation des transactions par les nœuds du réseau de « minage » et les « mineurs ». Proof-of-Work, Proof-of-Stake (PoW, PoS) et validation des blocs.  
L'extension au stockage documentaire et aux « smart contracts » ou contrats intelligents

### **Les technologies disruptives**

- La place des drones
- Les puces neuromorphiques
- L'impression 3D
- La révolution de la vision virtuelle
- L'intelligence artificielle
- Les robots d'assistance et agent intelligents