



LA DIGITALISATION DE MON ENTREPRISE



Le digital a un impact de plus en plus important pour les entreprises, qu'elles soient grandes ou petites.

Transformation digitale, e-commerce, sécurité de l'information, on fait le point avec vous sur les enjeux de la digitalisation pour votre business.

Dans cette fiche :

- La digitalisation vers les clients
- La digitalisation via l'e-commerce
- Protégez votre business contre les cyberattaques européenne.

Digitalisation vers les clients

Les 5 piliers d'une bonne transformation digitale

Le plus grand risque pour une entreprise, c'est le statu quo. Envie de changement ? Passez à la digitalisation pour faire évoluer votre business.

La transformation digitale est avant tout une transformation « humaine », puisqu'elle consiste à adopter de nouvelles façons de travailler pour créer de nouveaux business modèles, pour rendre une entreprise plus agile, plus curieuse, plus apprenante et plus innovante.

Un projet de digitalisation doit être vu de manière globale, et être pensé en ce sens.

1. **Culture Leadership et Management** : le management de l'entreprise en transformation digitale doit être conscient des enjeux du projet et être prêt à prendre les décisions utiles pour mener vers cette transformation.
2. **Compétences et Organisation** : il faut assurer l'engagement des collaborateurs dans la transformation digitale et si nécessaire revoir l'environnement organisationnel et culture de l'entreprise pour la mener vers l'innovation et le changement.
3. **Communication et clients** : les pratiques mises en œuvre dans l'entreprise en cours de transformation digitale doivent être « orientées clients ».
4. **Processus et Gestion de données** : Les processus permettent de structurer le fonctionnement de l'entreprise et de l'optimiser. Deux processus sont évalués dans ce axe: la mesure des processus car sans mesure il n'y a pas d'amélioration continue. Et la sécurité qui est un point fondamental dans les projets digitaux
5. **Outils digitaux** : Cet axe évalue si les technologies nécessaires sont disponibles pour permettre de réaliser les objectifs digitaux et pour une gestion optimale des données

Un premier conseil : commencez par faire **un état des lieux de la maturité digitale de votre entreprise** puis déterminez vos objectifs stratégiques par rapport à votre maturité.

De nombreuses aides en Wallonie existent pour vous soutenir dans vos démarches !

Et pour le diagnostic ? On a développé un petit outil sur mesure. Contactez-nous !



Vers la digitalisation des ventes via l'e-commerce

Les entreprises aussi achètent en ligne

L'achat en ligne n'est pas uniquement réservé aux particuliers, les entreprises et professionnels achètent aussi en ligne pour leurs activités. Il existe déjà une série d'e-commerces spécialisés en B2B, qui proposent souvent du matériel et des fournitures pour les professionnels.

Quelques mesures-clés

Une fois lancé, vous devrez adapter votre stratégie e-commerce. Pour ce faire il est primordial de suivre quelques mesures-clés:

- **Le coût d'acquisition client**, qui détermine le montant dépensé pour acquérir un nouveau client ;
- **Le taux de conversion**, qui indique le pourcentage de visiteurs sur le site qui a réalisé un achat ;
- **Le taux d'abandon du panier**, soit le pourcentage de visites au cours desquelles un utilisateur a ajouté au moins un article au panier, mais a quitté le site sans réaliser d'achat ;
- **Le taux de rétention**, qui indique le pourcentage de clients acquis, pendant une période déterminée, qui sont revenus pour faire des achats.

N'oubliez pas de prévoir une version de votre site web sous format mobile. Même si l'ordinateur portable reste l'outil le plus utilisé (77%), plus d'un internaute belge sur 3 a utilisé son smartphone l'an passé pour réaliser un achat.

Vous voyez de plus en plus de concurrents vendre leurs produits sur internet.

Et si vous y pensiez ? Aujourd'hui, près de 3 internautes belges sur 4 font régulièrement des achats en ligne.

Les chiffres de l'e-commerce

En Wallonie, seulement 11% des entreprises font de l'e-commerce (auxquelles s'ajoutent 2% des entreprises présentes sur des plateformes commerciales). Pourtant, la demande est bien présente : 48% des e-consommateurs font des achats au moins une fois par mois et 50% d'entre eux dépensent au moins 100€ en ligne chaque mois.

Les biens les plus recherchés sur internet sont :

- les articles d'habillement et de sport,
- les hébergements touristiques,
- les tickets pour des événements.



Protégez votre entreprise contre les hackers

Et si vous commencez par sensibiliser votre personnel ?

91 % des cyberattaques en entreprise concernent le phishing à savoir l'escroquerie en ligne par le biais de faux mails, sites web ou messages. En clair, la plus grande faille en entreprise demeure le comportement humain. Cette problématique n'est pas du seul ressort des responsables des infrastructures informatiques. Il convient de communiquer au sein de l'entreprise un code de conduite.

Quelles sont les premières actions à entreprendre pour sécuriser vos données ?

- **Déterminez les informations sensibles** pour votre entreprise
- **Adoptez la culture de la mise-à-jour des programmes** : les mises-à-jours des logiciels permettent de pallier, à certaines failles de sécurité. Il est donc essentiel d'automatiser le processus.
- **Installez une protection antivirus** sur chaque PC et les serveurs
- **Sauvegardez toutes les informations importantes quotidiennement**. Et si possible, réalisez un double back-up sauvegardé hors ligne et à un endroit séparé
- **Gérez les accès à vos PC et réseaux en changeant les mots de passe par défaut**, en rendant l'authentification et les règles de mot de passe obligatoire (au minimum une combinaison de 8 caractères devant être modifié régulièrement).

Il existe d'autres protections à mettre œuvre pour protéger les données de votre entreprise. Avant d'aller plus loin, testez votre niveau PME Security Scan : www.cybersecuritycoalition.be

Que vous soyez une TPE ou PME ne fait pas grande différence pour les cybercriminels. Ces derniers se concentrent sur les failles de sécurité, et dans la pratique, c'est souvent au sein des PME qu'elles sont les plus grandes.

Si vous faites partie des 33 % des travailleurs qui communiquent leur mot de passe à d'autres personnes ou des 25% qui utilisent le même mot de passe dans leur vie privée et professionnelle, ou si vous estimez préférable de laisser en libre accès vos connections web pour vos visiteurs, il y a de fortes probabilités pour que votre entreprise soit une cible potentielle des pirates informatiques.

Les conséquences de ces cyberattaques

Selon le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), les dommages causés chaque année dans le monde par la cybercriminalité sont estimés à un montant d'un milliard d'euros.

Les outils de travail et/ou de production peuvent être immobilisés pendant plusieurs jours engendrant des pertes financières directes ou indirectes

Vous souhaitez en savoir plus
ou être accompagné
dans votre stratégie digitale?
Contactez l'équipe du BEP:
support-deveco@bep.be



Des Hommes,
des Idées,
un Futur