



La technologie au service de l'excellence opérationnelle

Optimiser les performances de l'entreprise afin d'accroître les bénéfices

Livre blanc

La technologie au service de l'excellence opérationnelle

Alcatel•Lucent 
Enterprise

Sommaire

Les innovations technologiques favorisent l'excellence opérationnelle	3
Justifier les investissements technologiques	4
Les solutions technologiques contribuent à l'atteinte des objectifs de l'entreprise ..	6
Choisir un partenaire qui favorise l'excellence opérationnelle	8



Les innovations technologiques au service de l'excellence opérationnelle

Les décisions d'adopter des technologies innovantes qui augmentent la flexibilité, l'efficacité, la résilience et la durabilité de l'entreprise sont de plus en plus prioritaires pour les cadres supérieurs dans le monde entier. Leurs actions sont motivées par la nécessité de relever les défis modernes et d'atteindre les niveaux d'excellence opérationnelle requis pour améliorer les performances et les bénéfices.

Dans le contexte d'incertitude qui caractérise le monde actuel, seules les entreprises :

- **Les plus flexibles** peuvent gérer de manière rentable les défis créés par une inflation élevée, l'augmentation des coûts de l'énergie, les tensions géopolitiques, le changement climatique et les perturbations de la chaîne d'approvisionnement
- **Les plus efficaces** peuvent simplifier et accélérer les flux de travail, surpasser la concurrence et augmenter les marges, tout en soutenant en toute sécurité leur personnel dispersé et mobile
- **Les plus résilientes** peuvent s'adapter rapidement à un paysage de cybermenaces en constante évolution et aux risques potentiels posés par les nouvelles technologies telles que l'IoT
- **Les plus durables** peuvent continuer à accélérer leurs opérations et à se développer tout en maintenant les coûts, la complexité et l'impact sur l'environnement à des niveaux acceptables

Les entreprises reconnaissent le rôle crucial que joue la technologie dans leur réussite

L'amélioration de l'excellence opérationnelle est tellement importante pour les bénéfices des entreprises, l'avantage concurrentiel et l'expérience client qu'elle a été la préoccupation majeure du service d'assistance à la clientèle et des responsables support dans tous les secteurs d'activité lors d'une enquête réalisée par Gartner en 2023.¹

La relation entre l'excellence opérationnelle et les technologies numériques est également acceptée et discutée au niveau mondial par les consultants en gestion² lors d'événements axés sur le sujet³ ainsi que dans les notes d'information de l'industrie.⁴ Cette acceptation est visible car les organisations de tous les secteurs investissent dans l'analyse avancée, l'intelligence artificielle, l'automatisation et d'autres technologies destinées à améliorer les performances.

Face à la nécessité urgente d'améliorer l'excellence opérationnelle, ces entreprises reconnaissent qu'il est tout aussi urgent d'investir dans les technologies afin d'accroître les performances, les bénéfices et la compétitivité de l'entreprise.

Les entreprises ne peuvent pas se permettre de retarder leurs investissements technologiques

« En plus d'établir un objectif axé sur les clients et de réaliser des coupes intelligentes en gardant cet objectif à l'esprit, les dirigeants devraient avancer en investissant dans des technologies susceptibles d'améliorer l'expérience client, l'expérience employé et la productivité, même si d'autres choisissent de ne pas agir. »

-Forrester, janvier 2023⁵

¹ [Top Customer Service Trends, Priorities, and Predictions for 2023](#). Gartner, 2023.

² [Operational excellence: How purpose and technology can power performance](#). McKinsey & Company, avril 2023.

³ [Digital Transformation and Operational Excellence Summit](#). Groupe Evnoia, mars 2023.

⁴ [Asia-Pacific Healthcare Delivery: Operational Excellence in the Digital Age](#). Bain & Company, septembre 2019.

⁵ [Forrester: The Best Defense For Business Leaders During The 2023 Economic Downturn Is A Proactive Offense](#). Forrester, janvier 2023.



Justifier les investissements technologiques

Les innovations technologiques doivent être considérées comme des outils d'aide à l'entreprise qui permettent d'obtenir des résultats mesurables, plutôt que comme un moyen de parvenir à une fin. Les chefs d'entreprise doivent comprendre que combiner les technologies appropriées permet de :

- Améliorer la souplesse, l'efficacité et la productivité de l'entreprise
- Garantir la résilience, la réactivité et la durabilité
- Réduire la complexité et les coûts d'exploitation
- Améliorer l'expérience des visiteurs et des employés

Aucun de ces avantages n'est isolé ; les résultats sont étroitement liés et s'influencent mutuellement. Voici quelques exemples de la manière dont l'investissement dans les technologies innovantes peut aider les entreprises à relever des défis, à atteindre des objectifs clés et à accélérer leur parcours vers l'excellence opérationnelle.

Les entreprises dynamiques répondent à des besoins en évolution rapide

Les entreprises doivent intégrer l'agilité et la flexibilité dans leurs opérations. Grâce à des technologies qui améliorent leur agilité, elles peuvent :

- Adapter rapidement et aisément leurs opérations aux besoins de l'entreprise et répondre plus efficacement aux événements inattendus
- Soutenir les modèles de travail au bureau et à distance et la mobilité pour répondre aux demandes de flexibilité des employés tout en leur permettant d'accroître la satisfaction client en tout lieu
- Tirer parti des modèles d'abonnement qui fournissent des technologies « en tant que service » pour libérer des liquidités, accroître la prévisibilité des dépenses et accélérer l'accès à des capacités plus avancées.

McKinsey & Company a étudié l'impact de la transformation agile à l'échelle de l'entreprise et a constaté que les avantages - l'augmentation de l'engagement des employés, de la satisfaction client et des performances opérationnelles - se renforcent mutuellement pour améliorer les performances financières globales de 20 à 30 %.⁶

L'efficacité augmente la productivité et les bénéfices

Les technologies qui automatisent les opérations courantes accélèrent les processus et les réponses, ce qui permet au personnel de se concentrer sur les priorités de l'entreprise plutôt que sur des tâches banales. Lorsque les solutions technologiques fournissent des opérations autonomes, les entreprises peuvent également réduire le temps, les efforts et les ressources nécessaires à la gestion et à la maintenance des solutions. Ces gains d'efficacité réduisent la charge des équipes informatiques, lesquelles peuvent alors se consacrer à des initiatives commerciales à plus forte valeur ajoutée.

Les responsables des infrastructures et des opérations du monde entier reconnaissent la valeur commerciale de l'automatisation. Dans une étude mondiale, Gartner a constaté que 85 % des responsables de l'infrastructure et des opérations qui ne disposaient pas encore d'une automatisation complète envisageaient d'accroître l'automatisation d'ici 2025. Le cabinet d'études prévoit que d'ici 2025, 70 % des organisations mettront en œuvre une automatisation structurée afin d'accroître leur flexibilité et leur efficacité.⁷

⁶ [Enterprise agility: Buzz or business impact?](#) McKinsey & Company, mars 2022.

⁷ [Gartner Survey Finds 85% of Infrastructure and Operations Leaders Without Full Automation Expect to Increase Automation Within Three Years.](#) Gartner, octobre 2022.

Les PDG et les directeurs financiers estiment également que les investissements dans l'automatisation sont essentiels pour réduire les coûts. Selon les résultats d'enquêtes distinctes menées en 2022, Gartner a confirmé que les directeurs financiers préoyaient de protéger les investissements numériques tout en réduisant les coûts dans d'autres domaines, et qu'ils avaient donné la priorité à l'automatisation des tâches administratives afin de réduire les coûts dans un contexte d'inflation continue.⁸

Les entreprises résilientes protègent les personnes, les équipements, les données et leur réputation

Toute entreprise se doit d'investir dans des technologies qui permettent de réduire les risques liés à l'accès non autorisé, au vol ou à la destruction de ses équipements et de ses données. Ces investissements sont essentiels pour répondre aux violations de données, aux attaques de réseaux et autres activités malveillantes susceptibles de menacer les opérations ou de ternir la réputation, mais aussi pour s'en protéger et y répondre rapidement.

L'augmentation du risque de cyberattaques s'accompagne de la nécessité d'exploiter les solutions technologiques pour renforcer la résilience. En 2022, les organisations du monde entier ont été confrontées à des menaces sans précédent et à des attaques réussies qui ont eu des conséquences rapides et graves :

- Aux États-Unis, le Lincoln College a fermé définitivement ses portes après 157 ans en raison d'une attaque par ransomware⁹
- Au Costa Rica, une cyberattaque à l'échelle du pays a contraint les autorités à déclarer une urgence nationale et à demander l'aide d'autres pays pour faire face à la crise¹⁰
- En Inde, le secteur de la santé a signalé près de 1,9 million de cyberattaques par le biais de diverses vulnérabilités¹¹
- En Europe, la guerre en Ukraine a entraîné une augmentation substantielle des cyberattaques et a remodelé le paysage des menaces^{12,13}

Les entreprises durables peuvent améliorer la conformité tout en réduisant les coûts

Les solutions technologiques de pointe permettent aux entreprises de se conformer plus facilement aux réglementations environnementales et de réduire les coûts de plusieurs façons :

- Du matériel compact, les solutions logicielles et les applications basées sur le cloud permettent de réduire l'espace et les besoins en chauffage, ventilation et climatisation (CVC) en vue de minimiser l'empreinte environnementale et les coûts immobiliers
- Les solutions à haut rendement énergétique réduisent la consommation et les coûts énergétiques
- L'automatisation, l'accès distant et les solutions de collaboration avancées réduisent les besoins en déplacements ainsi que l'empreinte carbone
- Les solutions technologiques conçues pour évoluer avec l'entreprise et qui présentent un long cycle de vie réduisent le gaspillage et prolongent les investissements

Selon la Harvard Business Review, les études les plus récentes démontrent une corrélation entre le développement durable et les performances financières. La publication suggère d'établir un lien clair entre les deux mondes en utilisant des mesures, des données et des évaluations concrètes pour aider à clarifier les avantages financiers des initiatives de durabilité.¹⁴

⁸ [Gartner Says CFOs Are Focusing on Automation Investments to Drive Down Costs](#). Gartner, août 2022.

⁹ [Ransomware attack shuts 157-year-old Lincoln College](#). CBS News, mai 2022.

¹⁰ [2022 In Review: An Eventful Cybersecurity Year](#). Forbes, décembre 2022.

¹¹ [1.9 million cyberattacks against Indian healthcare recorded in 2022](#). Healthcare IT News, décembre 2022.

¹² [Infographic - Top cyber threats in the EU](#). Le Conseil de l'Europe, 2022.

¹³ [From Ukraine To The Whole Of Europe: Cyber Conflict Reaches a Turning Point](#). Thales, mars 2023.

¹⁴ [How to Talk to Your CFO About Sustainability](#). Harvard Business Review, janvier-février 2021.



Le secteur des transports établit un lien entre les réseaux et l'excellence opérationnelle

Après avoir modernisé son réseau, le [Département des transports du Nevada](#) (États-Unis) a amélioré la sécurité en offrant aux conducteurs des informations en temps réel sur l'état des routes, la circulation et les conditions météorologiques. Cela a permis de jeter les bases de son système de transport intelligent (Intelligent Transportation System - ITS) de nouvelle génération, facilitant ainsi la connexion et la gestion du nombre d'appareils IoT sur les autoroutes de l'État.



Au Royaume-Uni, l'[autorité combinée de la région de la ville de Liverpool](#) (LCRCA) a remis à niveau son infrastructure de réseau, désormais flexible, résiliente et fiable. Ses services fonctionnent 24h/24 et 365 jours par an, et elle sera en mesure de prendre en charge les futures applications. Grâce à un réseau consolidé et à une gestion unifiée, la LCRCA a pu maximiser le retour sur investissement tout en améliorant l'expérience des voyageurs.

Les solutions technologiques contribuent à l'atteinte des objectifs de l'entreprise

Les solutions de réseaux et de communications aident les entreprises à atteindre les résultats décrits dans la section précédente. Pour s'assurer que chaque solution contribue de manière adéquate aux résultats visés, les entreprises doivent regarder au-delà des caractéristiques et des fonctionnalités et comparer le coût total de possession (TCO) entre les fournisseurs de technologie et les marques.

L'évaluation des solutions de réseau et de communication sur la base du coût total de possession offre un tableau précis sur la façon dont chaque solution aide l'entreprise à gagner ou à économiser de l'argent, ou les deux à la fois. Les chefs d'entreprise disposent des connaissances nécessaires pour choisir des solutions offrant la :

- **Réduction des coûts d'exploitation.** Les solutions les moins énergivores réduisent les coûts énergétiques, pendant que les solutions robustes et très fiables minimisent les coûts liés aux temps d'arrêt du réseau, à la maintenance des équipements et aux réparations
- **Suppression des coûts cachés.** Certains fournisseurs adoptent une approche globale de la tarification, tandis que d'autres facturent des frais supplémentaires pour des éléments clés tels que la formation, les licences supplémentaires, les contrats de maintenance et d'assistance, en particulier pour les systèmes complexes. Ces coûts imprévus prolongent les délais de retour sur investissement et grèvent les budgets
- **Baisse des coûts d'infrastructure.** Moins il y a d'équipements à acheter, moins les coûts d'investissement et d'exploitation sont élevés. Des solutions d'infrastructure unifiées qui exécutent des fonctions de manière autonome réduisent les besoins en équipement et simplifient la gestion du réseau afin de réduire les coûts
- **Réduction des coûts informatiques et de main-d'œuvre.** Les réseaux autonomes et l'intelligence artificielle rationalisent les besoins en ressources informatiques. Ils peuvent servir à automatiser l'approvisionnement du réseau et des services, à surveiller le réseau 24h/24 et 7j/7, à identifier et à atténuer les problèmes potentiels, et à optimiser les performances du réseau avec une assistance humaine minimale
- **Amélioration de la continuité des activités et de la productivité des employés.** Les solutions qui prennent en charge la maintenance préventive et la détection des anomalies permettent de traiter les problèmes de manière proactive. Ces actions minimisent les temps d'arrêt du réseau et garantissent une expérience utilisateur cohérente et de haute qualité
- **Amélioration de l'efficacité.** Les plateformes et les applications qui automatisent les processus métiers et les flux de travail offrent des communications et une collaboration en temps réel. Elles accélèrent également les réponses aux clients. Il existe même des solutions qui permettent de localiser en temps réel les équipements clés afin d'aider tous les membres de l'organisation à éviter les pertes de temps liées à la recherche d'articles.

Lorsque les entreprises réfléchissent à la manière dont les technologies peuvent être utilisées pour favoriser l'excellence opérationnelle, elles doivent adopter une approche globale qui leur permette de connecter les personnes, les objets et les applications d'entreprise dans l'ensemble de l'organisation. C'est le seul moyen de permettre à l'ensemble du personnel d'accéder à des informations en temps réel et à des flux de travail automatisés, tout en évitant les coûts élevés associés aux technologies autonomes et isolées.

L'agilité soutient les stratégies et les objectifs de l'entreprise

Ces dernières années ont prouvé que les modalités de travail flexibles étaient essentielles à la continuité de l'activité des entreprises. Cela signifie que les organisations doivent continuer à améliorer la capacité des équipes informatiques et opérationnelles à travailler de manière transparente sur site et hors site.

Les technologies pouvant être déployées en toute sécurité sur site ou dans le cloud permettent au personnel de collaborer et de partager des données. Toutes les équipes concernées, quelle que soit leur localisation, ont un accès complet aux informations sur les clients, tout en respectant les réglementations en matière de données et de confidentialité.

Lorsque l'équipement, les applications et les services nécessaires sont achetés sous forme d'abonnement, les entreprises disposent de la souplesse financière nécessaire pour accélérer leur expansion grâce à la transformation numérique. Elles peuvent également atténuer les risques liés aux difficultés de trésorerie et aux contraintes budgétaires.

La cybersécurité de bout en bout réduit les risques

Les solutions de réseau et de communication qui mettent en place une approche de bout en bout de la cybersécurité aident les entreprises à gérer le paysage des menaces en constante évolution. Ces solutions mettent en œuvre six mesures de sécurité essentielles :

- **Un modèle de sécurité Zero Trust Network Access** n'accorde aucune confiance implicite à un utilisateur, à un appareil ou à une application, où qu'il se trouve, afin de réduire les risques de menaces externes et internes
- **La macro- et micro-segmentation** permettent aux entreprises de spécifier quels utilisateurs, appareils et applications peuvent communiquer entre eux afin d'empêcher les interactions non autorisées susceptibles de propager des attaques
- **Le contrôle d'accès au réseau intégré** permet aux entreprises de définir quels utilisateurs, appareils et applications peuvent accéder à des fonctionnalités spécifiques afin de limiter l'exposition et de maintenir la conformité aux réglementations
- **Les capacités de chiffrement** approuvées par les agences de sécurité et intégrées de manière native dans tous les éléments matériels et logiciels pour protéger les communications et les informations de l'origine à la destination
- **L'intégration avec les pare-feu et les systèmes de détection d'intrusion** permet aux entreprises de mettre en œuvre une approche cohérente et contextuelle de l'atténuation des cybermenaces et des réponses à apporter à l'ensemble des systèmes
- **Une approche sécurisée dès sa conception** prend en compte la sécurité à chaque étape de la définition, du développement et de la livraison du produit afin de s'assurer que tous les composants de la solution mettent en œuvre les meilleures pratiques en matière de cybersécurité qui sont les plus importantes pour l'industrie

Une approche globale du développement durable simplifie la mise en conformité

Les solutions de réseau et de communication peuvent aider les entreprises à se conformer aux réglementations environnementales de plusieurs manières.

Les solutions matérielles doivent être conçues pour être réutilisées, réparées ou recyclées, plutôt que jetées. Les fonctionnalités doivent être virtualisées dans la mesure du possible afin de réduire la quantité et la taille des équipements, l'espace physique et les systèmes environnementaux nécessaires au fonctionnement de la solution. Lorsque des équipements physiques sont nécessaires, ils doivent comporter des innovations qui minimisent la consommation d'énergie. Enfin, les solutions doivent être conçues et construites pour fonctionner de manière fiable pendant de nombreuses années afin d'éviter un remplacement prématuré. L'ensemble de ces mesures permet de réduire le coût total de possession.



L'Université d'État de Californie réduit la complexité opérationnelle pour économiser plus de 100 millions de dollars

En passant à des technologies de réseau standardisées, à une gestion centralisée et à une sécurité renforcée, l'Université d'État de Californie a pu considérablement simplifier ses opérations informatiques et économiser plus de 100 millions de dollars en coûts d'infrastructure.

Choisir un partenaire qui favorise l'excellence opérationnelle

Alcatel-Lucent Enterprise travaille en étroite collaboration avec les entreprises pour leur apporter l'expertise, l'expérience et les solutions en matière de réseaux et de communications dont elles ont besoin pour travailler plus intelligemment et plus rapidement, avec une sécurité accrue et un coût total de possession réduit dans l'ensemble de leurs activités.

Grâce à notre approche globale des réseaux et des communications, les entreprises n'ont plus besoin d'acheter et d'entretenir des systèmes multiples et disparates. Elles peuvent simplifier l'informatique en adoptant une approche plus unifiée et plus cohérente des politiques de sécurité et de réseau. Cela permettra d'atteindre l'excellence opérationnelle à partir de multiples points de vue.

Lier la stratégie technologique à la stratégie commerciale

Nos solutions de réseaux autonomes, robustes et sécurisées, fournissent la base nécessaire pour accroître l'efficacité et la résilience avec un minimum d'équipement et une intervention informatique minimale. Nous nous appuyons sur cette base sécurisée avec des plateformes de communication et de collaboration intégrées qui relient les personnes, les objets et les applications d'entreprise. Cette approche permet aux entreprises d'accélérer l'accès à l'information en temps réel, et ce de manière rentable.

Pour maximiser la résilience et la flexibilité de l'entreprise, nous fournissons nos solutions technologiques dans n'importe quelle combinaison de modèles de déploiement, sur site, dans un cloud privé ou public et hybride. Nous proposons également nos solutions « en tant que service » afin d'aider les entreprises à optimiser leurs budgets et à stabiliser leurs dépenses.

Nos solutions aident les entreprises à améliorer la durabilité en respectant la législation environnementale, en réduisant la consommation d'énergie et en minimisant les déplacements et la maintenance des camions. Pour soutenir une économie circulaire et minimiser les déchets, nos solutions sont conçues pour une longue durée de vie et pour être réutilisées, réparées et recyclées. Nous proposons également du matériel d'occasion pour des investissements technologiques rentables.



Tirer parti de notre succès avéré dans l'amélioration de l'excellence opérationnelle

De grandes entreprises de tous secteurs s'appuient sur Alcatel-Lucent Enterprise pour accélérer leur parcours vers l'excellence opérationnelle. En voici quelques exemples :



[L'Eurométropole de Metz](#) en France. L'Eurométropole a amélioré l'efficacité des technologies de l'information grâce à la configuration simultanée des appareils sur les réseaux câblés et sans fil, et dispose d'un point unique de gestion et de contrôle du réseau. Avec un réseau convergent à l'épreuve du temps, l'Eurométropole de Metz possède la base idéale pour soutenir les services numériques aux citoyens et les projets de ville intelligente.



[FH Campus Vienne](#) en Autriche. La plus grande université de sciences appliquées d'Autriche a rapidement et facilement mis en ligne son nouveau bâtiment grâce à une infrastructure de réseau uniforme et à des solutions de gestion qui simplifient la configuration et les opérations.



[Energy One](#) en Australie. Energy One a simplifié la gestion et la maintenance du réseau sur l'ensemble de ses sites afin de réduire la charge de travail de son équipe informatique et de lui permettre de se concentrer sur des tâches plus importantes. L'amélioration des performances du réseau et de la couverture Wi-Fi a également permis d'accroître la productivité et la mobilité des employés.



[Medcare renforce l'excellence médicale et la sécurité des patients sur l'ensemble des sites](#)

« La solution Alcatel-Lucent Enterprise nous permet d'offrir aux patients une qualité et une expérience de soins optimales. En donnant aux médecins et au personnel médical un meilleur accès à l'information, la productivité du personnel est améliorée et notre équipe est en mesure de prendre chaque fois les bonnes décisions. »

—Naushad Mohammed, Directeur général, IT Medcare aux Émirats arabes unis

En savoir plus

Pour découvrir comment nous pouvons aider votre organisation à améliorer son excellence opérationnelle, [visitez notre site web](#) ou [contactez-nous dès aujourd'hui](#).

