

Systemes d'information à l'heure de la transformation numérique

Extrait







Agenda



- **C1 Vous avez dit transformation numérique ?**
- C2 Impact de la transformation numérique sur les métiers
- C3 Aspects techniques de la transformation numérique
- C4 Exigences d'intégration de la transformation numérique
- C5 Impacts économiques de la transformation numérique
- C6 Comment la transformation numérique remodèle la stratégie de l'entreprise
- C7 Enjeux de management et de gouvernance de la transformation numérique
- C8 Impacts sociaux et environnementaux de la transformation numérique
- C9 La transformation numérique et ses nouvelles exigences en matière de sécurité
- C10 Synthèse et conclusion.





Vous avez dit transformation numérique ?





Un monde numérique

- Une transformation qui a démarré doucement, depuis un certain temps :
 - 1964 : Annonce du 360 par IBM
 - 1974 : Première connexion Arpanet-Cyclades / Annonce SNA IBM
 - 1975 : Création Microsoft
 - 1981 : Annonce du PC IBM
 - 1983 : Le terme Internet désigne officiellement le réseau mondial
 - 1991 : annonce publique du World Wide Web
 - 1995 : Ouverture du site Amazon
 - 1998 : Création Google
 - 2006 : Ouverture de facebook à tous les internautes
 - 2007 : Lancement de l' iPhone



Vous avez dit transformation numérique



Un monde numérique

- Dans un monde de 7,4 Md d'individus
 - 3,4 Md d'internautes
 - 2,3 Md d'inscrits sur les réseaux sociaux
 - 3,8 Md de possesseurs d'un téléphone mobile
 - 46 % de gens connectés, donc 54% de gens non connectés
- 46% moyenne globale implique de grandes variations
 - 88% en Amérique du nord
 - 83% en Europe
 - 60% en Amérique du sud
 - 29% en Afrique
 - 27% en Inde
- 4 millions de recherches chaque minute sur le web
- 205 Md d'e-mails chaque jour
- 314 millions de noms de domaine enregistrés à fin 2015
- 2500 milliards de photos stockées

Sources Les Echos



Vous avez dit transformation numérique



Un monde numérique

- En France
- 82% des Français se connectent quotidiennement sur le web
- Temps moyen : 3h37
- 1h16 sur les réseaux sociaux

- En 2015, 835 millions de transactions sur 182 000 sites marchands CA 65 Milliards d'€

Sources Les Echos





Vous avez dit transformation numérique

Le contexte du secteur Hôtellerie - Tourisme

- La France reste la première destination touristique mondiale par le nombre de séjours de touristes internationaux.
- A ce jour, 17 000 hôtels sont implantés en France réalisant un chiffre d'affaires de près de 16 milliards d'euros.
- 12 Milliards d'euros concernent des voyages de loisirs et d'affaires indépendants, hors dispositifs de voyage des entreprises.
- Le secteur de l'hôtellerie employait environ 150 000 personnes en 2012.
- L'hôtellerie Française se diviserait de la sorte :
 - 50% sont des hôtels indépendants, ils représentent 35% des capacités d'hébergement,
 - 30% des hôtels font partis des chaînes "volontaires"* (Best Western, Logis Hôtel, etc.) et représentent 25% des capacités d'hébergement.
 - 20% correspondent aux hôtels appartenant aux chaînes hôtelières intégrées (Accor, B&B Hôtels, Louvre Hôtel Group, etc.) et représentent 40 % des capacités d'hébergement.

Source : rapport de l'autorité de la concurrence sur le jugement de Booking

* Etablissements affiliés dans le cadre d'une franchise.

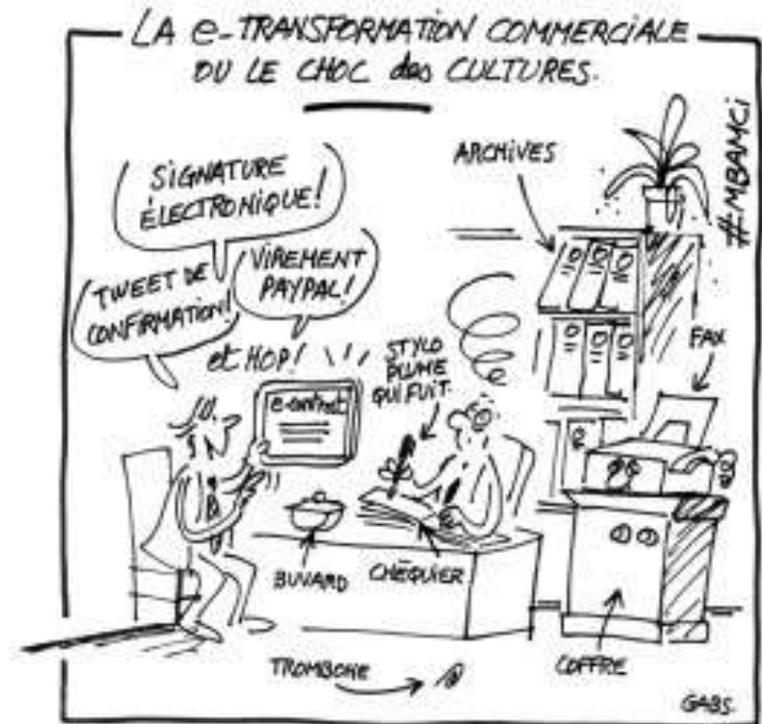


→ Vous avez dit transformation numérique 2015-2020 : un nouveau challenge

→ transformation numérique ?



"Someone calling themselves a customer says they want something called service."





Vous avez dit transformation numérique

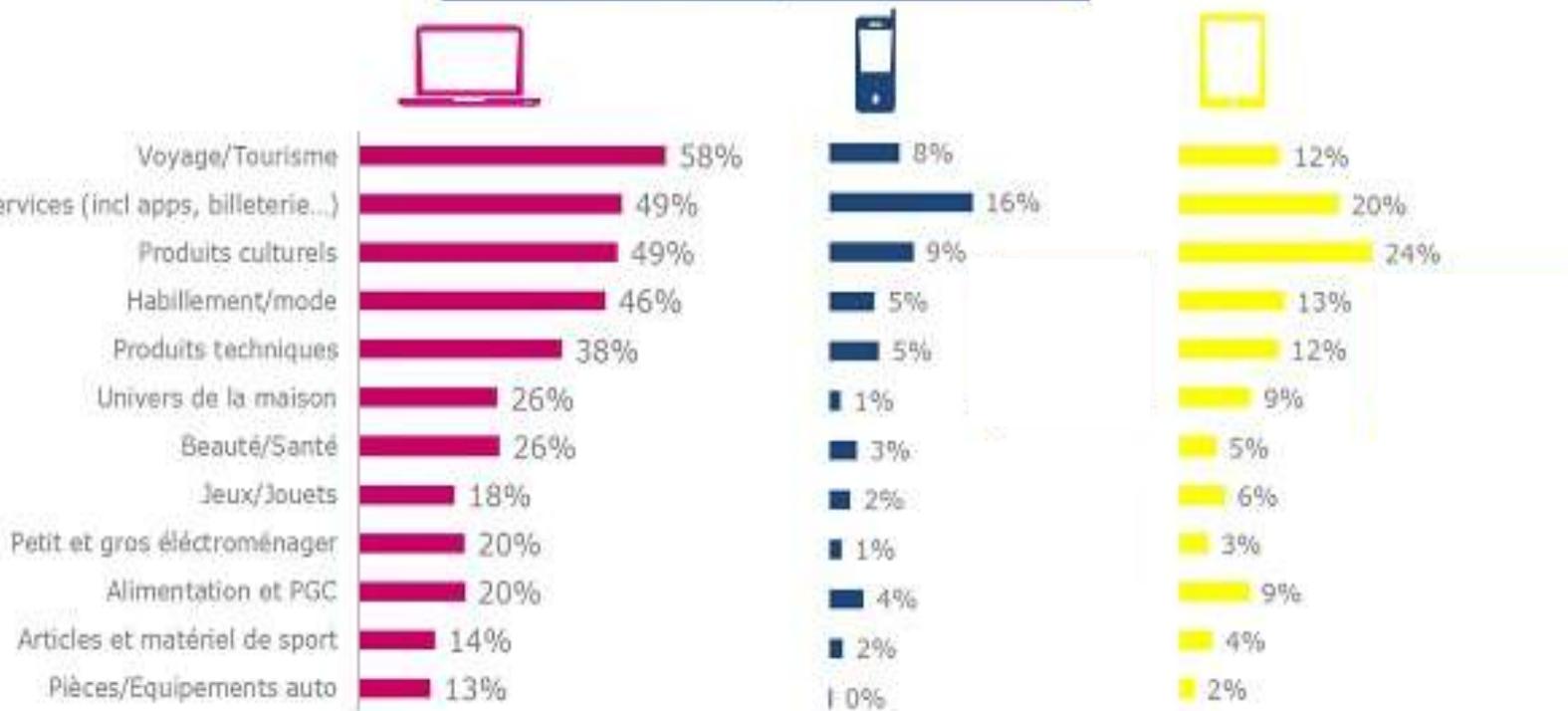
Ruptures de chaînes de valeur et stratégies SI dans le contexte du secteur Hôtellerie - Tourisme

Le voyage, 1^{er} univers d'achat en ligne



mediametrie // NetRatings

% d'acheteurs par écran 6DM



Source: www.mediametrie.fr/02/mediametrie/NetRatings sur les comportements d'achat en ligne - Juin 2013 (base de 1000000)







Vous avez dit transformation numérique

Le SI d'Accor accompagne sa croissance

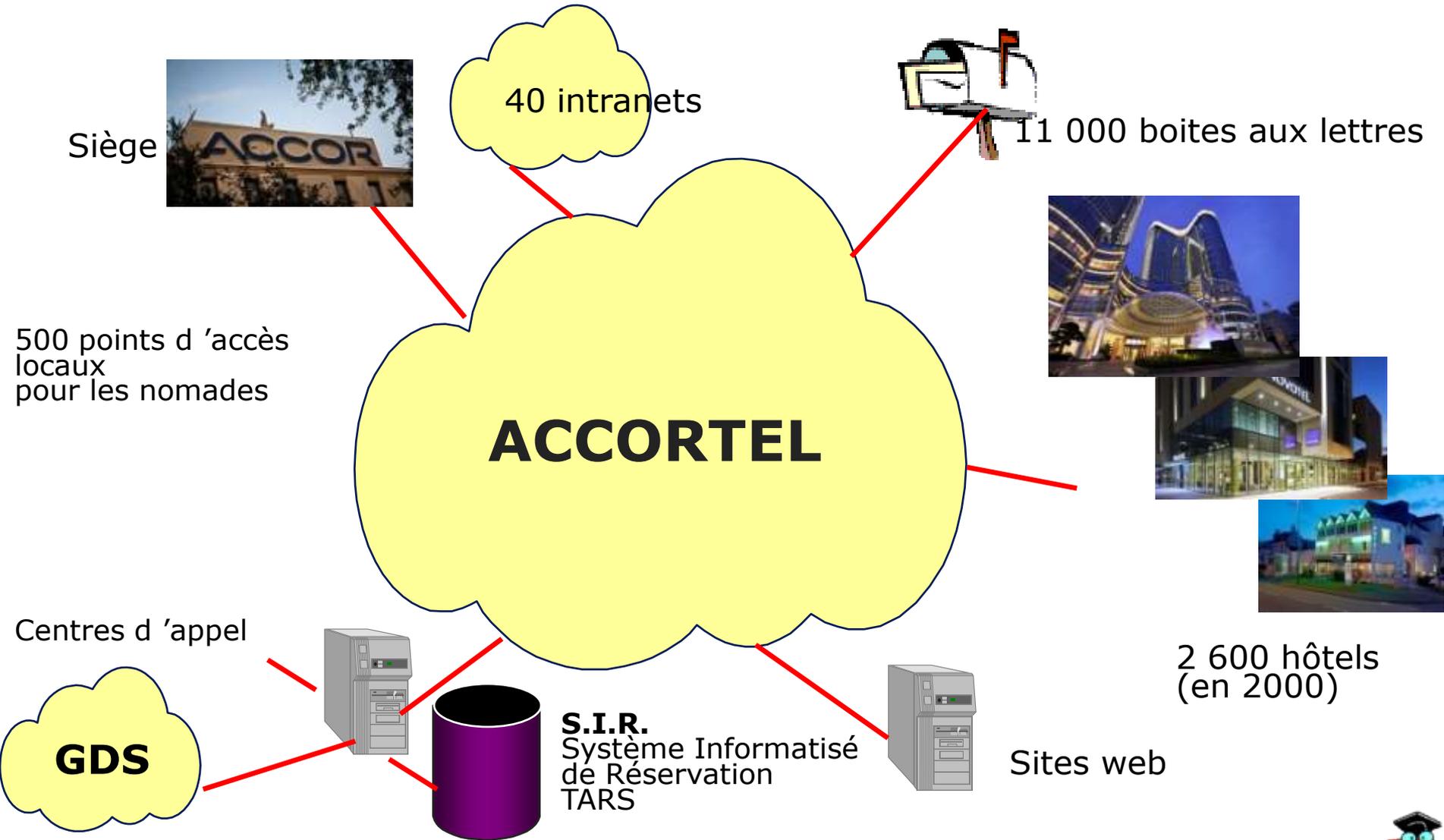
- **1967** : Paul Dubrulle et Gérard Péliesson créent le premier Novotel à Lille
- **1983** : Novotel devient Accor (440 hôtels, 35 000 collaborateurs)
- **1997** : Choix de Equant pour lancer Accortel (120 hôtels connectés)
- **1998** : Connexion de 700 nouveaux hôtels et standardisation du front office dans tous les établissements
- **1999** : Déploiement du système central de réservation Tars qui traite l'ensemble des requêtes en provenance des GDS. Mise en exploitation de 17 intranets.
- **2000** : 19 nouveaux intranets, déploiement d'un pack standard pour les solutions back office avec Oracle Application. plate-forme avec les solutions Microsoft (WNT4, IIS, ASP, ActiveX components)





Vous avez dit transformation numérique

Le SI d'Accor accompagne sa croissance



→ Vous avez dit transformation numérique

Le contexte du secteur Hôtellerie - Tourisme



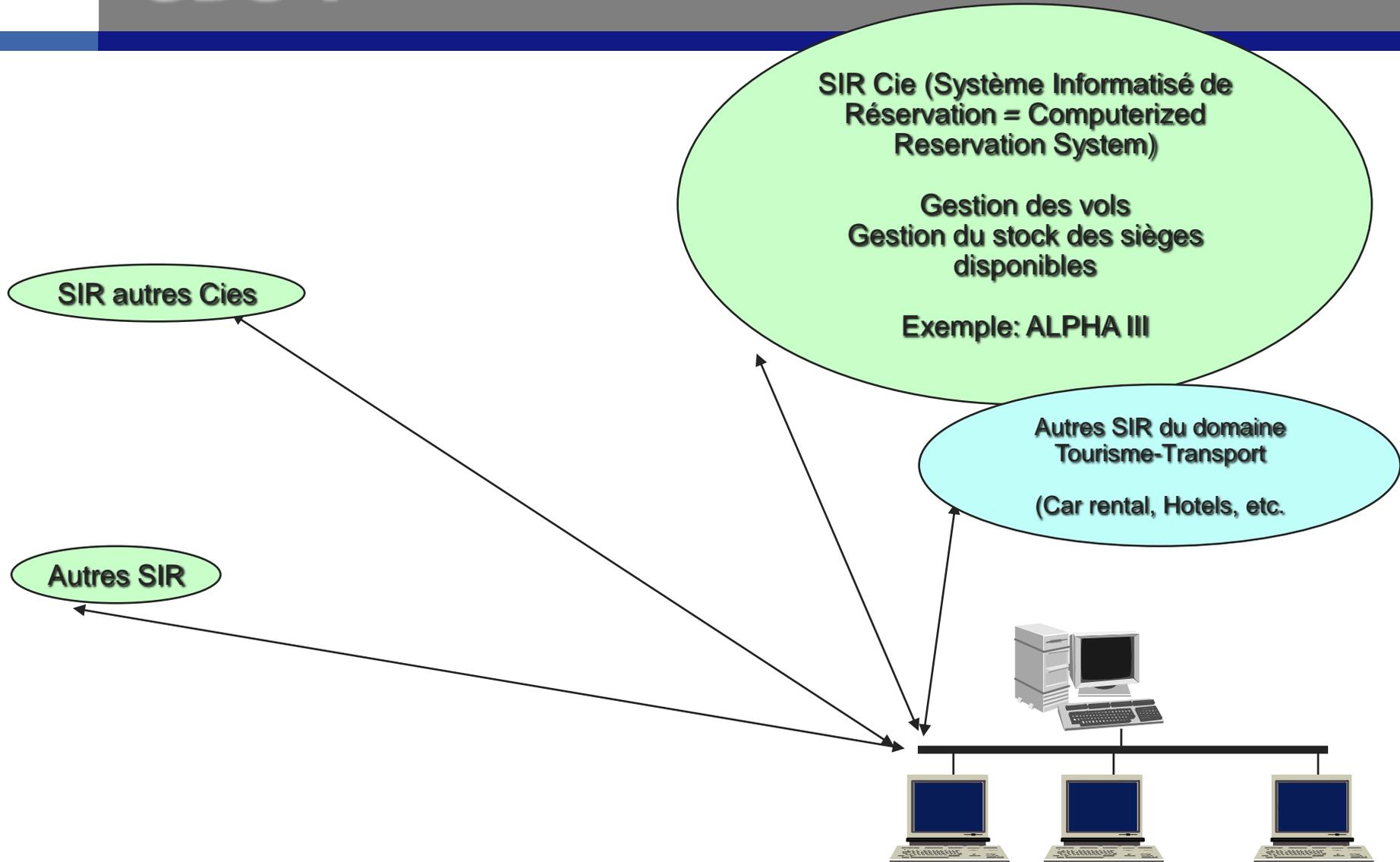
- **Objectif** : S'appuyer sur les réseaux électroniques pour offrir un meilleur service et récupérer la part de valeur captée par le réseau des agences de voyage (commissions + délai de trésorerie).
- **Etape #1** : Application de billetterie couplée au S.I.R. (Exemple Sytare en complément de Alpha III chez Air France, Billet électronique Air Inter).
- **Etape #2** : Concept GDS (voir suite).
- **Etape #3** : Réservation et paiement en ligne sur Internet : chaque client potentiel peut le faire à partir de son navigateur et de sa connexion Internet mais nécessité récupérer son billet avant l'enregistrement.
- **Etape #4** : Dématérialisation complète : e-billet.



Vous avez dit transformation numérique



GDS ?



LAN de l'agence de voyages

→ www.archipelconseil.com



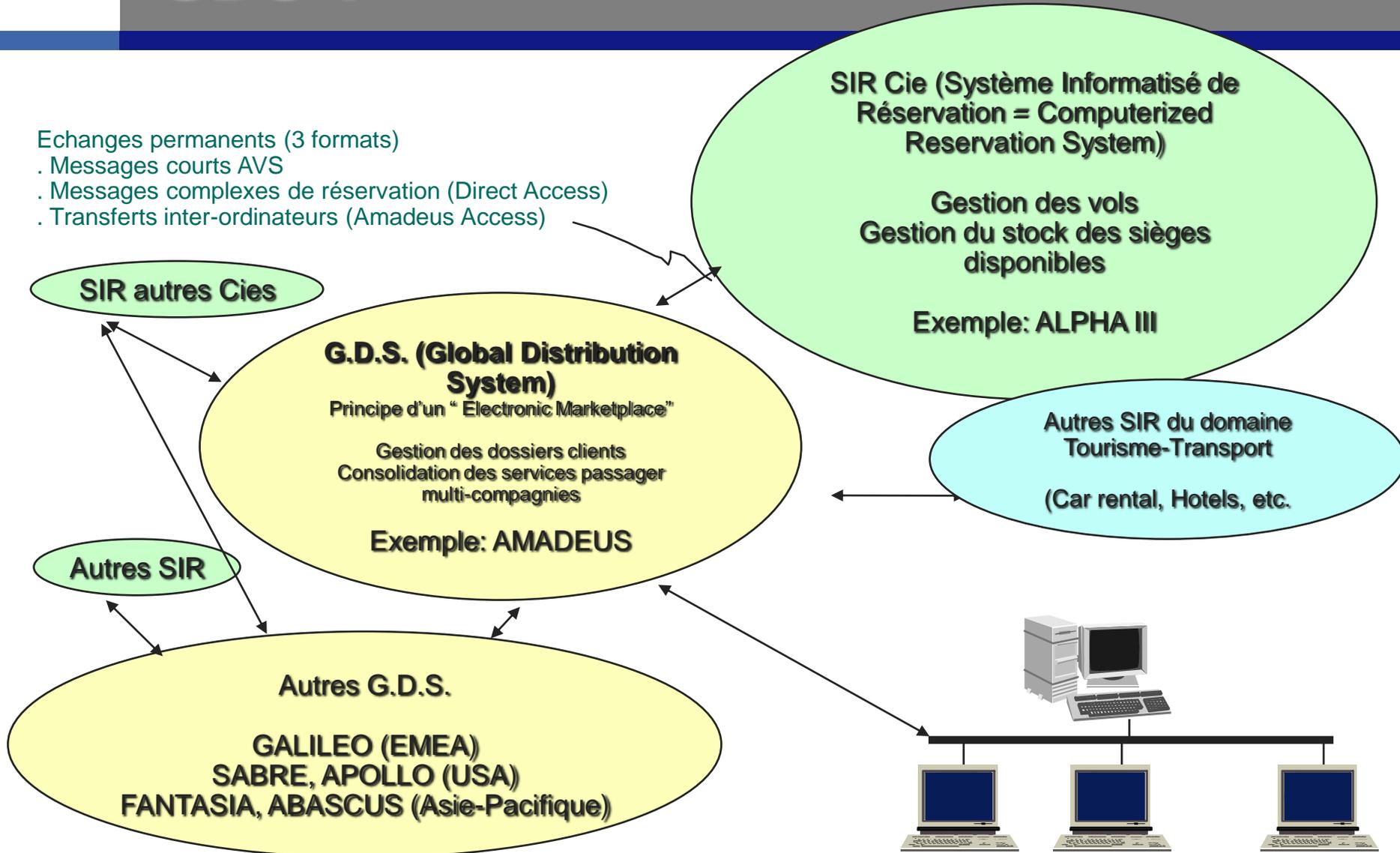
Vous avez dit transformation numérique



GDS ?

Echanges permanents (3 formats)

- . Messages courts AVS
- . Messages complexes de réservation (Direct Access)
- . Transferts inter-ordinateurs (Amadeus Access)



LAN de l'agence de voyages

[→ www.archipelconseil.com](http://www.archipelconseil.com)


Vous avez dit transformation numérique



Problématique des GDS

**Premier exemple de
plate-forme à l'échelle
mondiale pour renforcer
l'expérience client**



Vous avez dit transformation numérique



Problématique des GDS

Premier exemple de
tentative de captation
du marché par un acteur



Vous avez dit transformation numérique



Problématique des GDS

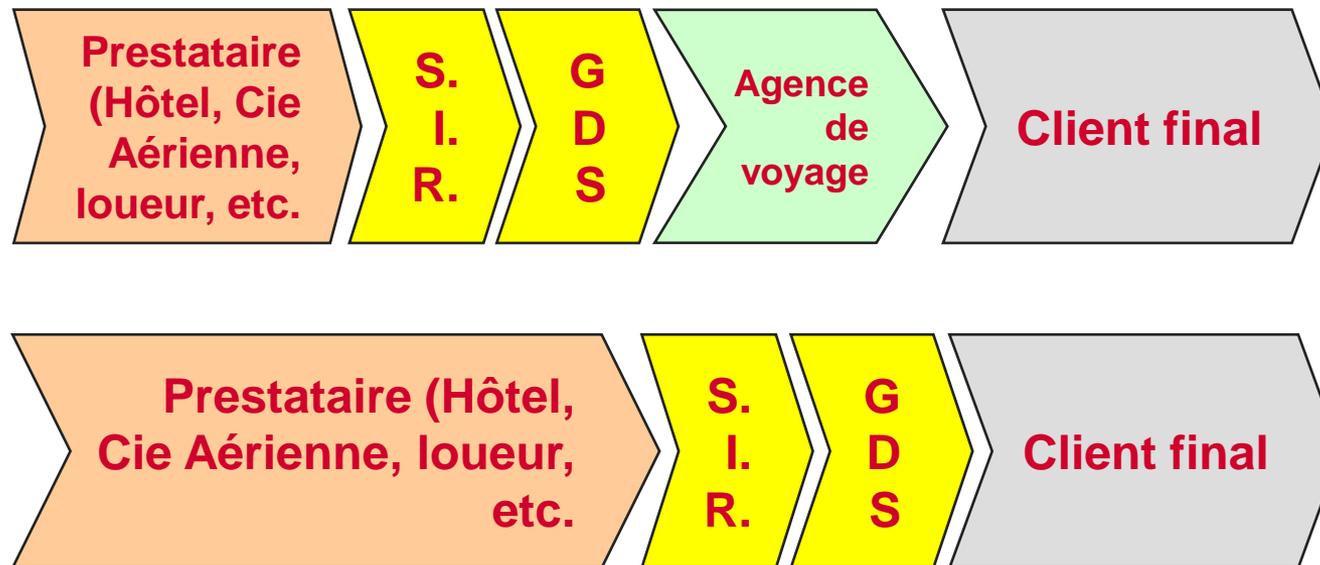
**Premier exemple de
modification de la
structure de la chaîne
de valeur...**





Vous avez dit transformation numérique

Chaîne de valeur







Vous avez dit transformation numérique

La menace des plates-formes d'intermédiation

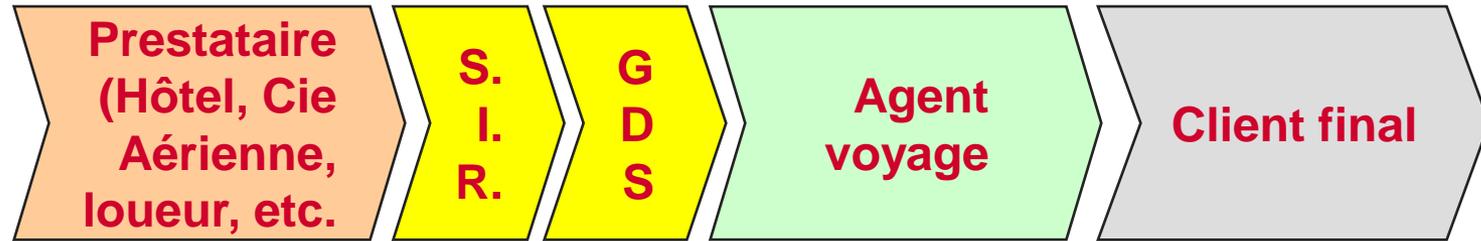
- Il y a dix ans, si vous recherchiez une chambre disponible un WE de Pâques ou le meilleur tarif en juillet sur la Côte, vous étiez obligé de faire tous les sites de chaînes hôtelières (dont tous ceux d'Accor !).
- Sont alors apparus des portails (plateformes d'intermédiation) qui offrent des annuaires regroupent un grand nombre d'hôtels (donc plus pratique pour le consommateur ...
- mais qui apportent aussi des services complémentaires à valeur ajoutée (Avis des clients, comparateur de prix, recherche du meilleur prix, etc.)





Vous avez dit transformation numérique

La menace des plates-formes d'intermédiation





Vous avez dit transformation numérique

La menace des plates-formes d'intermédiation

Airbnb vs Accor



Airbnb est l'une des dix start-up tech les plus valorisées du monde. Très peu d'informations sur les résultats du site de réservation de logements entre particuliers ont pour l'instant filtré. La page LinkedIn d'Airbnb affiche près de 2 600 salariés. Dans la réalité ce chiffre est sûrement plus élevé, mais probablement bien moindre que les 141 000 collaborateurs dont Accor a besoin pour faire tourner son groupe hôtelier. Les analystes estiment autour de 400 ou 500 millions de dollars le chiffre d'affaires d'Airbnb en 2014, contre 6,1 milliards de dollars pour Accor. Mais ils prévoient également qu'Airbnb devrait atteindre un chiffre d'affaires de plus de 2 milliards de dollars en 2020.

© JDN





Accor contre-attaque

- Booking.com s'était engagé à la mi-décembre 14 à supprimer une clause qu'il impose aux hôteliers. et qui le place sous la menace d'une condamnation pour entrave à la concurrence et abus de position dominante.
- Les "clauses de parité" figurant dans les contrats conclus entre la plate-forme et les hôtels obligent ces derniers à proposer leurs chambres sur le site de réservation à un prix au moins aussi avantageux que celui proposé sur d'autres réseaux de distribution.
- Accor, qui s'était auparavant associé à la plainte des syndicats hôteliers (Umih), n'a pas été convaincu par les tests effectués par Booking.com.
- Il a donc décidé en 02/15 de saisir l'Autorité de la concurrence en son nom propre.



Vous avez dit transformation numérique



Accor contre-attaque

- Second volet de la contre-attaque : la transformation digitale de l'entreprise avec un plan d'investissement de 225 millions d'euros sur 5 ans.
- Objectifs :
 - Satisfaire les attentes des clients.
 - Contrebalancer le poids prépondérant des intermédiaires de réservation en ligne, comme Expedia ou Booking.
 - Donner la réplique à Airbnb.
- Huit projets de transformation regroupés dans un plan baptisé « Leading Digital Hospitality ». «





Vous avez dit transformation numérique



Accor contre-attaque

« Dans la chaîne de valeur, il y a de nouveaux acteurs qui n'existaient pas il y a dix ans, qui gravitent autour de notre métier. Tous ces innovateurs ont une croissance extrêmement forte, des concepts extrêmement solides, un trafic de plus en plus important et une valeur qui, en dix ans, est très supérieure à ce que nous avons bâti en cinquante ans. Si vous avez quelques milliards à dépenser, il vaut mieux les mettre dans la chaîne de valeur en amont et en aval. »

Sébastien Bazin, Pdg d'Accor



Vous avez dit transformation numérique



Accor contre-attaque

Top 10 des sites d'hôtels*

	Marques	Nbre de VU en avril 2014	Couverture (en %age de la population internaute)
1	Booking.com	5 109 000	11,0%
2	Accor Hotels	1 346 000	2,9%
3	Abritel (et HomeAway)	1 322 000	2,8%
4	Hotels.com	1 221 000	2,6%
5	Trivago	1 128 000	2,4%
6	Homelidays	860 000	1,8%
7	Gîtes de France	825 000	1,8%
8	Première Classe Hotels	816 000	1,7%
9	Airbnb	808 000	1,7%
10	Ibis	727 000	1,6%

* Top 10 des sites d'hôtels et de guides hôteliers, tous lieux de connexion en France. Source : Mediametrie//NetRatings.

- VU (Visiteurs Uniques)
- Avec plus de 5 millions de visiteurs uniques (VU), Booking.com est leader en 4/14;
- Chaque jour, près de 300 000 internautes rendent visite à Booking.com tous lieux de connexion confondus
- C'est l'équivalent de la ville de Nantes...
- Avec nettement moins d'internautes, Accorhotels.com se défend sur la Toile, et arrive en deuxième position.
- Le site a affiché 520,357 millions d'euros en 2013, un montant qui exclut les ventes réalisées par les sites de marques comme Ibis.
- Cette place d'honneur montre que la stratégie digitale n'était pas absente du Groupe mais que l'initiative de 2/15 tend à lui faire rattraper un retard sensible..



Vous avez dit transformation numérique

→ Stratégie digitale

LE DIGITAL AU SERVICE D'UNE EXPÉRIENCE HÔTELIÈRE UNIQUE

-1- RÊVER

« Être inspiré pour choisir
une destination »

+1800

DESTINATIONS
PROPOSÉES SUR
ACCORHOTELS.COM

-2- CHERCHER

« Trouver la meilleure offre »

1

PORTAIL WEB
MULTIMARQUE ET
13 SITES DE MARQUES

-3- RÉSERVER

« Réserver partout,
de n'importe quel écran »

1

RÉSERVATION
TOUTES LES 2 SECONDES



-4- PRÉPARER

« Optimiser la préparation de
mon séjour »

70

GUIDES DE TOURISME
EN LIGNE SUR
ACCORHOTELS.COM

-5- SÉJOURNER

« À l'hôtel, me sentir
attendu et privilégié »

WELCOME

CHECK-IN ET
FAST CHECK-OUT
EN LIGNE

-6- PARTAGER

« Partager mon expérience
avec mes proches »

+4M

f FANS



-7- REVENIR

« Être récompensé
et reconnu »

+16 500

NOUVEAUX MEMBRES
CHAQUE JOUR

LE CLUB ACCOR
HOTELS





Bilan de la saga

- Repenser les processus clefs de l'organisation en cherchant à offrir de nouveaux services aux clients, à enrichir l'étendue du cycle de vie des produits, à ouvrir de nouveaux segments de clientèle, à améliorer la part de valeur conquise;
- Imaginer comment les TI peuvent supporter ces nouveaux processus en se libérant des contraintes de matérialité, de lieu, d'espace et de temps;
- Implanter l'infrastructure (réseaux, serveurs) qui permettent de mettre en oeuvre ces technologies
- Sélectionner les progiciels et développer les logiciels qui seront déployés sur cette infrastructure pour soutenir ces nouveaux processus
- Former et accompagner les utilisateurs qui piloteront et exploiteront ces processus
- Sécuriser la nouvelle offre face à la concurrence et aux autres menaces



