

Les 8 tendances 2008 par EDS

Forte de 25.000 employés pour plus de 220 clients industriels dans 40 pays, et une des premières sociétés mondiales de services informatiques, EDS met en avant son savoir-faire depuis 30 ans et sa connaissance du terrain pour indiquer les huit tendances qu'elle devine pour 2008.

1.Intégration et collaboration mondiales

L'accélération de la mondialisation, qui pousse les industriels à déceler de nouvelles sources de revenus dans les marchés émergents et à délocaliser leur capacité de production dans des régions à bas coûts, leur impose aussi de prendre plus de risques dans leur chaîne logistique, le développement de produits, la création et la gestion de nouvelles alliances et la gestion de leur main-d'œuvre mondiale.

2.Au-delà du Lean

En plus de l'accent continu mis sur le Lean Manufacturing [NDLR : détecter et éliminer les pertes d'efficacité dans la chaîne de valeur, de la matière première à l'expédition du produit final), les défis tels que le raccourcissement des cycles de vie des produits, l'augmentation des demandes des clients, la recherche de sites moins onéreux et la course aux nouveaux marchés exigent tous que les industriels adoptent une entreprise agile et adaptative tout en créant une nouvelle culture de flexibilité.

Des relais multipliés et renforcés, avec des étapes les plus optimisées possible. Comment y parvenir sans une maîtrise des processus avec des indicateurs de mesure en temps réel, le tout orchestré par une organisation efficace ? Les SSII mondiales ne sont pas prêtes d'être au chômage !

3.Toujours plus vert

La demande croissante de ressources naturelles comme le pétrole, l'acier et la résine a donné naissance à une nouvelle génération de consommateurs soucieux de l'environnement et qui exigent des produits plus écologiques. Ces clients concernés forcent les industriels à revoir leurs processus de conception et de production, et leur offre de produits.

4.Pressions réglementaires

Des réglementations nationales et industrielles, qui portent sur l'environnement, la sécurité, la gouvernance d'entreprise et les performances des produits, sont appliquées dans le monde entier selon des critères différents. Différents critères ont fait du suivi des données un nouvel enjeu, impliquant entre autres le besoin de recueillir et de fournir davantage d'informations et un meilleur suivi des produits.

5.Prolifération du contenu électronique/numérique

L'augmentation constante du contenu électronique ou numérique dans les produits crée un nouveau type de problèmes de sécurité et de sophistication des produits tout en générant un manque de main-d'œuvre qualifiée et une demande de nouvelles compétences.

Cherchant toujours à optimiser les risques et à contrôler l'intégralité des événements, les décideurs de la planète multiplient les réglementations et obligations. Par ailleurs, les acteurs sociaux ajoutent d'autres exigences, qui viennent surcharger encore les processus. Mais toutes ces opérations engendrent un coût. Par ailleurs, il faudrait veiller à ce que ces milliers de règles n'imposent pas des contraintes contradictoires... La traçabilité et les multiples contrôles apportent leur lot de technologies innovantes et d'emplois (RFID, biométrie...).

6. Banalisation des produits

D'un côté, les clients qui veulent des produits qui leur semblent spécialement adaptés à leurs besoins uniques, de l'autre la pression sur les coûts et la qualité qui ne cesse de grandir. Le consumérisme croissant accélère aujourd'hui encore plus la banalisation des produits en poussant les industriels vers une production axée sur la demande.

7. Les services prennent le dessus

Le passage d'une approche axée sur les produits à une approche tournée vers les services force les industriels à obtenir des informations sur le marché en temps réel en travaillant de façon étroite avec leurs clients. Le service à la clientèle reste une priorité, mais les industriels doivent maintenant collaborer avec leurs clients en plus de leur chaîne logistique existante.

La prise en compte des attentes réelles des clients devient un élément majeur de la stratégie, limite les investissements inutiles et permet une bonne fidélisation. Là encore, la gestion et le suivi de la relation client amèneront des projets innovants et structurants pour les sociétés de services. Un mouvement déjà bien initié dans le tertiaire.

8. Convergence des activités et de la technologie

Alors que l'externalisation des processus secondaires continue de s'étendre, l'accent va être mis sur l'alignement plus serré des activités et de la technologie. L'utilisation innovante des informations et l'entreprise de production intégrée seront les éléments clés pour se démarquer de la concurrence.

Et enfin, après le décloisonnement des silos applicatifs et des divisions de l'entreprise (le marketing discutera enfin réellement avec les commerciaux, par exemple), le dernier bastion isolé de l'entreprise baissera peut-être enfin les armes pour devenir communicant : le service informatique ! (oui, oui, le SERVICE informatique).

Une belle année donc en perspective, puisqu'on sait déjà ce qui va se passer et ce qu'il faudrait faire. Un excellent début !