

DSI : les nouvelles attentes

Il existe 4 type principaux de DSI que l'on retrouve derrière 4 archétypes :

- Les **transformateurs** : mettent en œuvre des projets numériques via une importante innovation
- Les **promoteurs** : expérimentent et encouragent les nouveaux concepts numériques
- Les **agents** : offrent support et assistance, mais qui ne sont généralement pas à l'origine des projets « transformatifs »
- Les **plombiers** : se concentrent principalement sur la maintenance des systèmes existants

Bien sur, on ne peut réduire un DSI à un seul archétype. Il peut être la combinaison de plusieurs. Cependant, pour que votre IT soit dynamique, qu'il évolue, vous aurez compris qu'il faut un DSI transformateur et/ou promoteur.

Pour répondre aux attentes de l'entreprise et à la nécessité de transformation digitale, vous devez changer la posture et intégrer 4 préceptes ou concepts.

1. Collaborer : travailler avec des groupes en interne pour générer une valeur à partir des projets numériques

La collaboration avec d'autres cadres dirigeants offre au DSI une visibilité sur leurs groupes, et l'aide à obtenir l'approbation pour ses projets de digitalisation de l'activité. Grâce au développement d'une stratégie numérique pour les opérations internes et l'activité externe, les équipes peuvent collaborer pour créer des opportunités et des avantages concurrentiels. Grâce à un partenariat intelligent intra et interentreprises, le DSI prend un rôle de leader dans la transformation.

Le DSI doit déterminer comment aligner la stratégie numérique sur l'activité de ces responsables, puis en collaboration avec eux, adapter et améliorer cette stratégie pour pouvoir sans cesse répondre aux besoins de l'entreprise.

2. Redéfinir : devenir un conseiller stratégique et pas seulement technique

Selon John Barden, « le département informatique n'a plus seulement une fonction de support secondaire. Il participe à tout ce que nous faisons et joue davantage un rôle de conseil pour aider les personnes à identifier ce dont elles ont besoin et les options pour y parvenir ensemble. »

Les DSI doivent donc acquérir leur propre sens des affaires, l'associer à leur expertise technologique, et commencer à mettre en œuvre une stratégie de leadership numérique qui permettra non seulement de renforcer les performances de l'entreprise, mais également de créer de nouveaux canaux numériques rentables.

D'après Gartner, « ces rôles sont essentiels pour faire évoluer le département informatique d'un rôle de soutien transactionnel et opérationnel à celui plus abouti de partenaire stratégique, d'agent du changement ou de leader de la transformation. »

La collaboration avec d'autres cadres dirigeants offre au DSI une visibilité sur leurs départements, et l'aide à obtenir l'approbation pour ses projets de digitalisation de l'activité.

3. Promouvoir : apprendre à communiquer sa vision

C'est au DSI de créer un message présentant la contribution des projets numériques à l'activité et de diffuser ce message à grande échelle.

Gartner précise que la communication est l'une des principales compétences essentielles aux DSI. Selon son rapport, « les DSI et leaders informatiques doivent utiliser des stratégies de communication pour aligner la fonction informatique, avec ses activités et ses performances, sur la stratégie et la performance de l'entreprise. »

Gartner suggère que les DSI et les responsables informatiques mettent en œuvre les approches suivantes pour les communications informatiques :

- **Utiliser une communication hiérarchique descendante pour garantir clarté,** contextualisation adaptée et alignement des messages clés dans toute l'entreprise.
- **Inviter des intervenants** des différentes divisions, des partenaires externes, voire des clients, **à présenter les principes de base de l'entreprise** et de son écosystème, mais aussi **pour se tenir informé des tendances du marché et des besoins des clients.**
- **Intégrer et reformuler les principaux éléments de la stratégie informatique,** pendant les réunions de planification et au cours des réunions régulières organisées en séances plénières ou en petits groupes, par exemple. Cette approche permet de **renforcer et de maintenir l'engagement de l'équipe informatique** via une meilleure compréhension des priorités, mais aussi d'aligner les objectifs de chacun sur les initiatives stratégiques qui nécessitent un travail d'équipe.
- **Développer ses capacités d'explication pour capter l'attention,** faciliter la compréhension de tout concept ou toute orientation complexe et abstraite et encourager à l'action

4. Connecter : penser d'abord aux clients (principe de l'industrie 4.0)

Le DSI doit utiliser les ressources technologiques pour communiquer avec les utilisateurs internes et les clients via des canaux numériques.

Avec les besoins croissants d'implication du client, ces connexions doivent simplement être étendues au-delà de l'entreprise.

Conclusion :

Les DSI doivent développer des compétences qui leur permettront de mieux comprendre l'entreprise et de se préparer à mettre en œuvre une stratégie numérique complète. Les DSI doivent chercher à améliorer leurs capacités comme suit :

- Identifier et embaucher les meilleurs talents pour réaliser les objectifs numériques de l'entreprise
- Composer une équipe qui communiquera la valeur ajoutée de la technologie dans toute l'entreprise
- Ne pas hésiter à prendre des risques et être capable de s'appuyer sur l'échec pour promouvoir le changement
- Évaluer et savoir comment d'autres abordent le changement numérique dans le secteur
- Favoriser une large adoption et supprimer les barrières à l'utilisation

Cette image illustre ces nouvelles attentes et les conclusions :

