

Établissez la connexion

Comprendre l'approche de transformation numérique axée sur le client

Connected Enterprise de KPMG propose une approche, axée sur le client, de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise. Elle vise un seul but : faire en sorte que chaque processus, chaque fonction et chaque relation de l'organisation mette à profit le pouvoir et le potentiel des clients pour favoriser une croissance rentable et durable.

Établissez la connexion

Les entreprises qui investissent dans les huit capacités proposées par Connected Enterprise de KPMG sont deux fois plus susceptibles de répondre aux attentes de leurs clients, de rentabiliser leur investissement et d'atteindre leurs objectifs*. Aussi, une étude de KPMG International démontre que la croissance des revenus des entreprises véritablement centrées sur le client est de trois fois supérieure à la croissance moyenne des entreprises des groupes FTSE 100 ou Fortune 250.

Orientation vers les résultats

Les outils, méthodes, cadres et solutions offerts par Connected Enterprise de KPMG reposent sur une solide connaissance du secteur et sur une façon innovante d'envisager les affaires, le tout dans une optique essentiellement pratique et axée sur les résultats. Non seulement cette approche vise-t-elle à accélérer la rentabilisation de l'investissement, elle crée une nouvelle réalité dans laquelle l'agilité et la rapidité de l'innovation sont devenues les nouvelles normes.

Une solution emballante

Lorsque vous entreprenez le processus de connexion, vous créez quelque chose d'infiniment plus grand que la somme des éléments en cause. De l'élaboration de la stratégie à la mise en œuvre Connected Enterprise de KPMG propose une voie fondée sur les données et propulsée par le numérique pour stimuler l'efficacité et la croissance durable, maintenant et à l'avenir. Une initiative qui soulève l'enthousiasme du marché – et le nôtre.

* Source : Études de KPMG / Forrester 2018 et 2016.



Pour la puissance de son cadre Connected Enterprise, lequel s'appuie sur la stratégie organisationnelle pour favoriser la transformation, tout en harmonisant les services de première ligne, intermédiaires et administratifs autour d'une approche centrée sur le client, KPMG figure parmi les leaders dans le domaine. KPMG se distingue également par son offre de services spécialisés en gestion du changement qui tirent profit des plus récentes avancées de la science du comportement et de la façon de repenser les systèmes.

ALM désigne KPMG leader d'avant-garde dans le domaine des services-conseils en stratégie organisationnelle – novembre 2018



Le client d'aujourd'hui est mieux informé, plus branché et plus exigeant que jamais. Les marchés évoluent à un rythme rapide, au milieu d'incessantes perturbations et remises en question de l'ordre établi. Alors que les entreprises rivalisent à coups d'investissements dans une technologie qui impose autant qu'elle favorise le changement, le rendement du capital investi n'est pas toujours évident – quand il n'est pas carrément décevant.

S'il est important de concentrer ses efforts sur le client, l'expérience client exceptionnelle n'est pas toujours suffisante pour assurer la rentabilité et la croissance de l'entreprise. En effet, il ne sert à rien de combler vos clients si votre entreprise perd de la valeur à chaque transaction que vous effectuez.

Tout le monde sait que les organisations qui mobilisent leurs employés autour d'une vision commune ont de bien meilleures chances d'atteindre leur objectif : accorder la priorité au client pour stimuler la croissance, augmenter les bénéfices ou la part de marché, ou encore gagner la confiance du public. Tout est une question d'harmonisation : amener l'ensemble de l'organisation à agir dans le même sens confère un atout bien supérieur à la somme des éléments en cause.

Connected Enterprise de KPMG applique des caractéristiques typiquement humaines aux machines, aux processus et aux marchés. Soudain, tout devient connecté. Les divisions entre les services de première ligne, intermédiaires et administratifs s'estompent. Des entreprises tournées vers l'avenir façonnent des modèles d'exploitation au sein desquels toutes les composantes de l'organisation – des ventes à la chaîne d'approvisionnement – conjuguent leurs efforts pour maximiser le résultat global.

Il ne s'agit pas simplement de démontrer l'avantage de bien faire les choses à une époque où le client est roi. Les solutions Connected Enterprise et Powered Enterprise de KPMG aident les organisations à construire cette nouvelle réalité pour leurs clients, leurs opérations et leur secteur. À compter de maintenant, tout devient connecté : tout ce que vous faites pour vos clients, de l'analyse des données à la gestion des fournisseurs, est intégré à un ensemble plus vaste. Et c'est ce qui nous emballe dans Connected Enterprise de KPMG.

Pour en savoir davantage, consultez www.kpmg.com/connected.

Établissez la connexion

- **Générez de la valeur pour votre entreprise à chaque étape du processus de transformation**
- **Grâce au numérique, bâtissez une entreprise centrée sur le client et fondée sur les données**
- **Mobilisez votre personnel et faites-en votre allié pour accroître l'agilité et le rendement de l'entreprise**
- **Créez une architecture sécurisée pour favoriser l'agilité et la rapidité de l'innovation**

Communiquez avec nous



Miriam Hernandez-Kakol
Chef, Services-conseils –
Management, KPMG International
+1 973-912-6227
mhernandezkakol@kpmg.com



Stephanie Terrill
Leader nationale, Services-
conseils – Management
+1 416-777-8994
jsterrill@kpmg.ca



Dan Ornstein
Responsable de la solution Connected
Enterprise, Expérience client numérique
+1 416-777-8294
danornstein@kpmg.ca

home.kpmg/ca/connected-fr



L'information publiée dans le présent document est de nature générale. Elle ne vise pas à tenir compte des circonstances de quelque personne ou entité particulière. Bien que nous fassions tous les efforts nécessaires pour assurer l'exactitude de cette information et pour vous la communiquer rapidement, rien ne garantit qu'elle sera exacte à la date à laquelle vous la recevrez ni qu'elle continuera d'être exacte à l'avenir. Vous ne devriez pas y donner suite à moins d'avoir d'abord obtenu un avis professionnel se fondant sur un examen approfondi des faits et de leur contexte.

© 2019 KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L., société canadienne à responsabilité limitée et cabinet membre du réseau KPMG de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Cooperative (« KPMG International »), entité suisse. Tous droits réservés.

KPMG et le logo de KPMG sont des marques déposées ou des marques de commerce de KPMG International.

Designed by CREATE | CRT112363