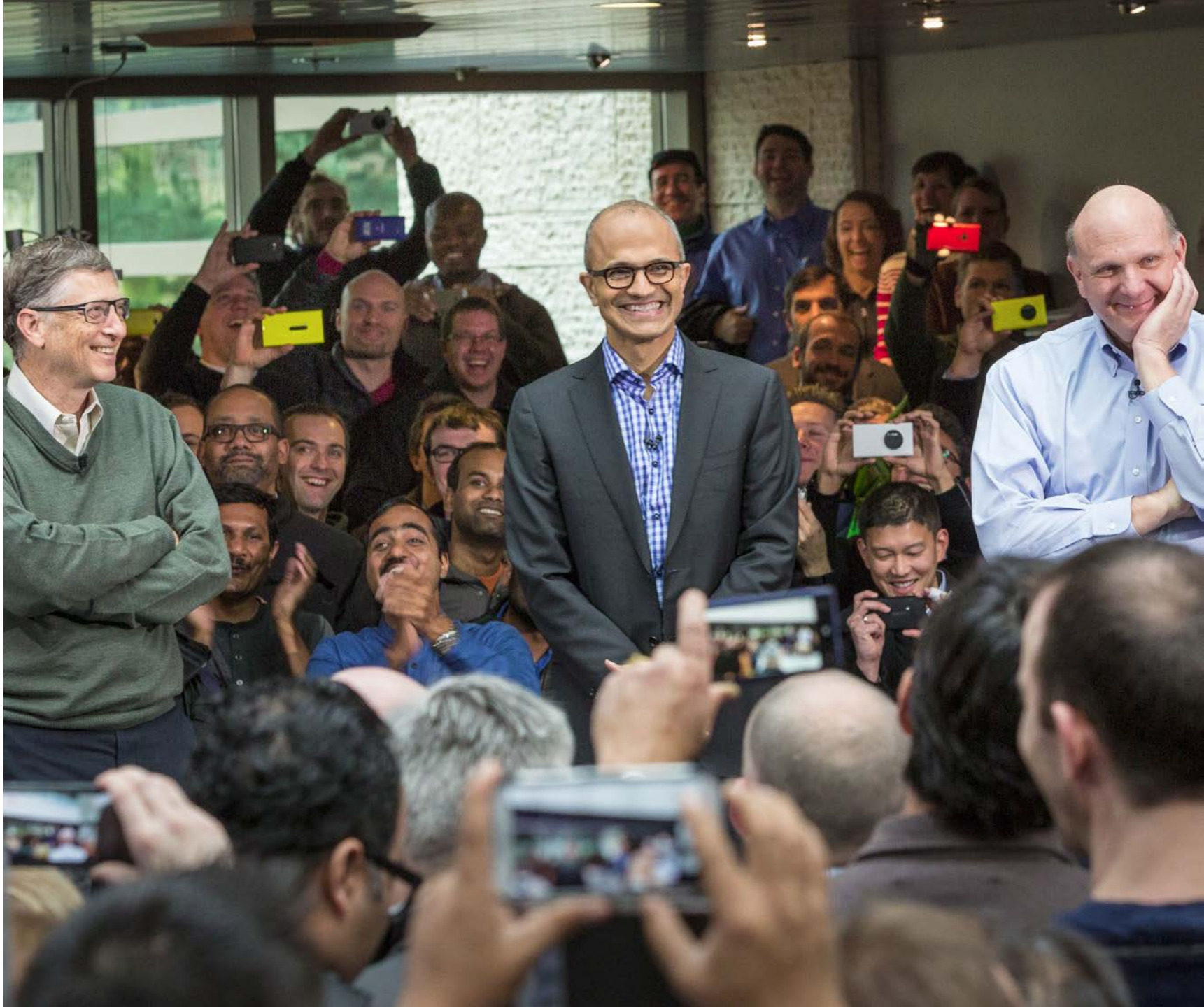
La transformation de Microsoft

Dr. Marianne Janik
CEO Microsoft Switzerland

Un nouveau départ



La transformation digitale change tout

La perturbation digitale est présente dans tous les secteurs d'activité

40-60% des dépenses IT se font à l'extérieur du budget de l'IT[1]

47% du chiffre d'affaires de l'entreprise sera menacé par une perturbation digitale dans les **5** prochaines années.[2]

Les organisations ne peuvent se digitaliser qu'avec l'aide de leurs employés

CULTURE DIGITALE Les chefs d'entreprise devraient choisir des dirigeants qui incarnent un esprit de collaboration et une tolérance au risque[3]

COMPÉTENCES ADÉQUATES L'obstacle à la digitalisation le plus souvent cité pour la plupart des CIO[4]

Comment les leaders du digitale gardent une longueur d'avance

90% des décideurs informatiques ont actuellement ou sont en train de lancer une stratégie API[5]

64% des CIO mondiaux prévoient des investissements dans les technologies cognitives au cours des deux prochaines années[6]

Exploitez l'information pour changer votre façon de faire des affaires

1/2 D'ici **2020**, **IA** sera incorporée dans toutes les applications développées.

Les revenues provenant du matériel, des logiciels et des services liés à l'IA passeront de 8B à 47B[7].

30B appareils seront connectés à Internet d'ici 2020.

44 La quantité totale de données digitales créées en zettabytes[8]

1. MIT Sloan School of Management, Center for Information Systems Research (CISR),
2. MIT Sloan School of Management, Center for Information Systems Research (CISR)
3. McKinsey: The seven decisions that matter in a digital transformation: A CEO's guide to reinvention, February 1, 2017
4. Andy Rowsell-Jones, et al. 2016 CIO Agenda: Global Perspectives on Building the Digital Platform. Gartner, February 23, 2016.
5. Ross Mason – Why APIs are key to closing the IT delivery gap, March 27, 2017
6. Deloitte University Press- Tech Trends 2017: The Kinetic Enterprise, February 1, 2017
7. Ryan Wibberly - Growth of AI Means We Need to Retrain Workers...Now, February 20, 2017
8. Deloitte University Press - Tech Trends 2017: The Kinetic Enterprise, February 1, 2017

Nous sommes sur le même parcours de transformation digitale que nos clients

"Toutes les entreprises.... cherchent à changer la façon dont elles utilisent la technologie digitale pour réimaginer fondamentalement la façon dont elles engagent leurs employés, leurs clients, optimisent leurs opérations et changent l'essence même de leurs produits et services. Ils construisent leurs propres "systèmes digitales d'intelligence" pour stimuler la croissance".

- Satya Nadella

Engager vos clients

Habiliter vos employés

Optimiser vos opérations

Transformer vos produits

Notre stratégie interne de transformation digitale

Client 360

Les clients et partenaires ont le sentiment de faire affaire avec «Un Microsoft »

Expérience des employés

Nous rendons le travail et la collaboration plus faciles et plus satisfaisants

E2E Digitalisation des processus

Nous automatisons et simplifions sans relâche nos processus et nos politiques

Accélération de la valeur

Nous apportons continuellement des nouveaux produits et services sur le marché

Architecture moderne

Nous gérons notre entreprise avec flexibilité, des systèmes modernes, sécurisés et partagés

Données & intelligence

Nous utilisons les données et l'AI comme monnaie de base pour créer un avantage concurrentiel

Culture

Le cycle de la transformation digitale

Domaines de solutions

- Lieu de travail moderne
- Applications d'entreprise
- Applications et infrastructure
- Données & AI

Améliore les domaines de solutions (sur base des retour) et autres composants que les produits.

Motive notre stratégie de transformation

Notre stratégie de transformation digitale

- Engager vos clients
- Habiliter les employés
- Optimiser vos opérations
- Transformer vos produits

1 Client 360

Les clients et partenaires ont le sentiment de faire affaire avec «Un Microsoft »

2 Expérience des employés

Nous rendons le travail et la collaboration plus faciles et plus satisfaisants

3 E2E Digitalisation des processus

Nous automatisons et simplifions sans relâche nos processus et nos politiques

4 Accélération de la valeur

Nous apportons continuellement des produits et services sur le marché

5 Architecture moderne

Nous gérons notre entreprise avec flexibilité, des systèmes modernes, sécurisés et partagés

6 Données & intelligence

Nous utilisons les données et l'AI comme monnaie de base pour créer un avantage concurrentiel

Notre stratégie de transformation digitale guidera les modèles d'affaires de l'avenir

Priorités de la transformation digitale

1 Client 360
Les clients et partenaires ont le sentiment de faire affaire avec «Un Microsoft".

2 Expérience des employés
Nous rendons le travail et la collaboration plus faciles et plus satisfaisants.

3 E2E Digitalisation des processus
Nous automatisons et simplifions sans relâche nos processus et nos politiques..

4 Accélération de la valeur
Nous apportons continuellement des produits et services sur le marché.

5 Architecture moderne *Nous gérons notre entreprise avec flexibilité, des systèmes modernes, sécurisés et partagés.*

6 Données & intelligence *Nous utilisons les données et l'AI comme monnaie de base pour créer un avantage concurrentiel*

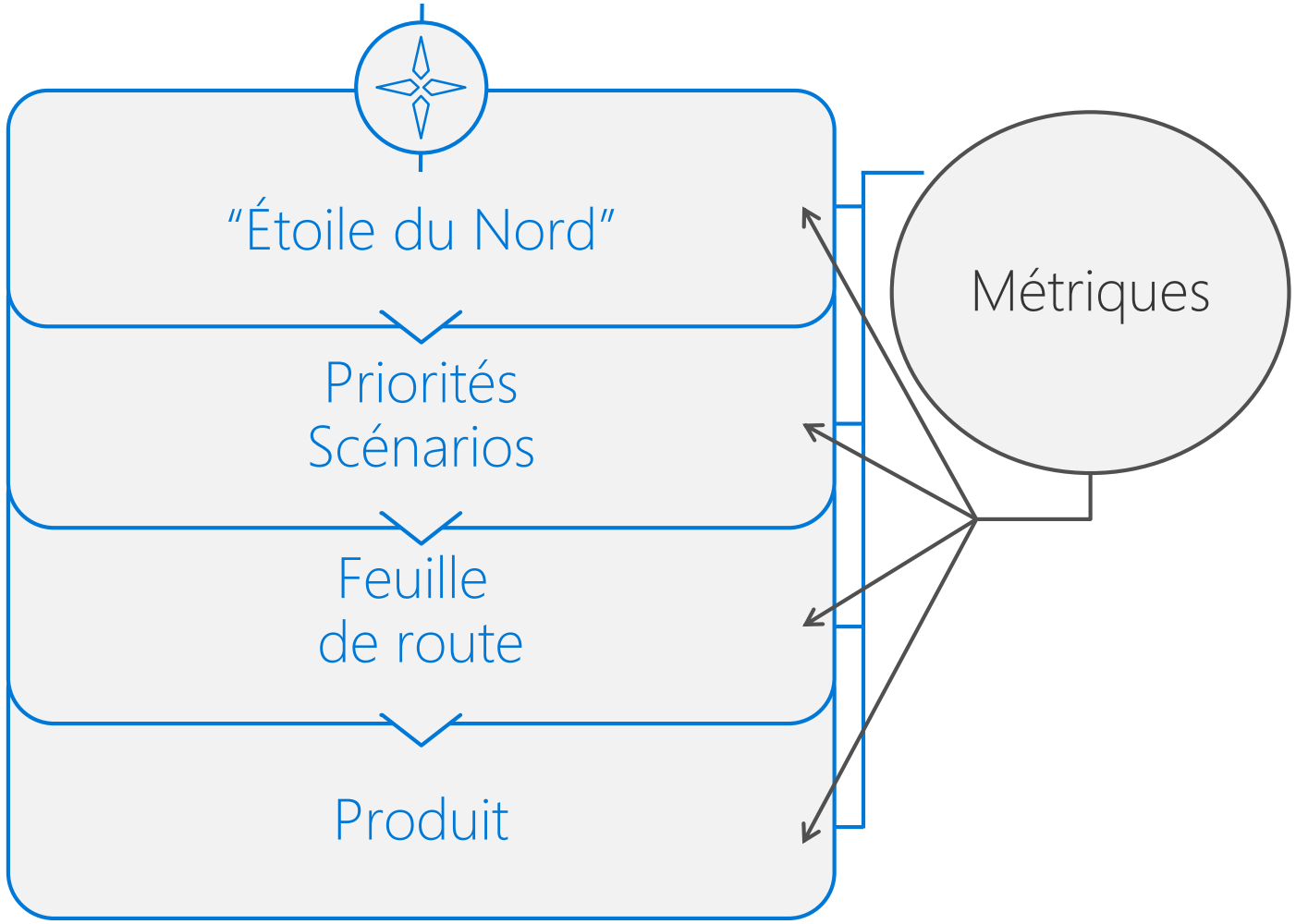
Fonction actuelle de l'entreprise "Étoile du Nord"

- Ventes et marketing (Commercial/Consommateur)
- Commerce
- Accomplissement & Chaîne d'approvisionnement
- Support

- Lancement
- Information Management
- Plateformes partagées
- Sécurité
- Professional Services
- Productivité de l'employé
- Finances
- Incitatifs aux partenaires
- Capital humain
- Légal

Noyau
Activation

Nous traitons ces processus comme des produits, en réitérant souvent



Nous modernisons notre stratégie de mise sur le marché

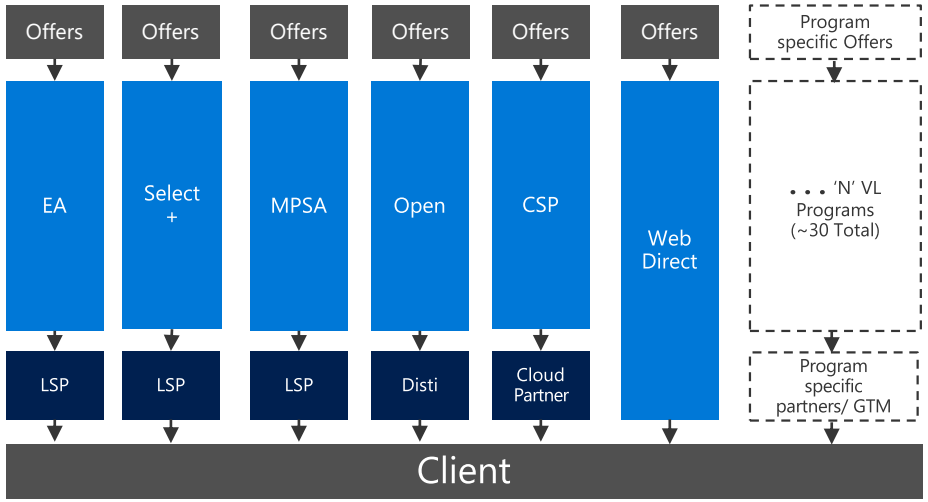
État actuel

Requêtes de vente complexes liées à une structure de programme proliférée.

Devis et contrats manuels et sur papier

Duplication des données sur plus de 20 systèmes, du devis jusqu'à l'encaissement.

27 équipes et 40 systèmes supportant le processus de bout en bout.



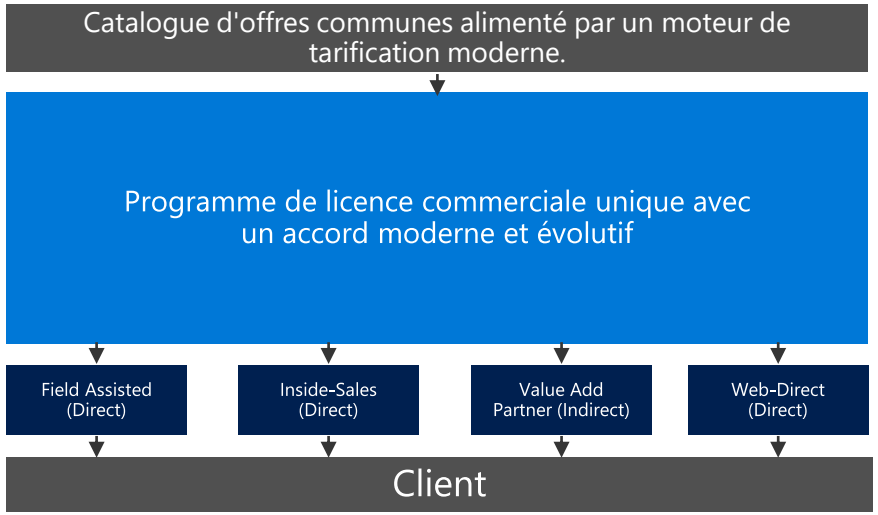
État futur

Structure de programme unique avec des offres simplifiées

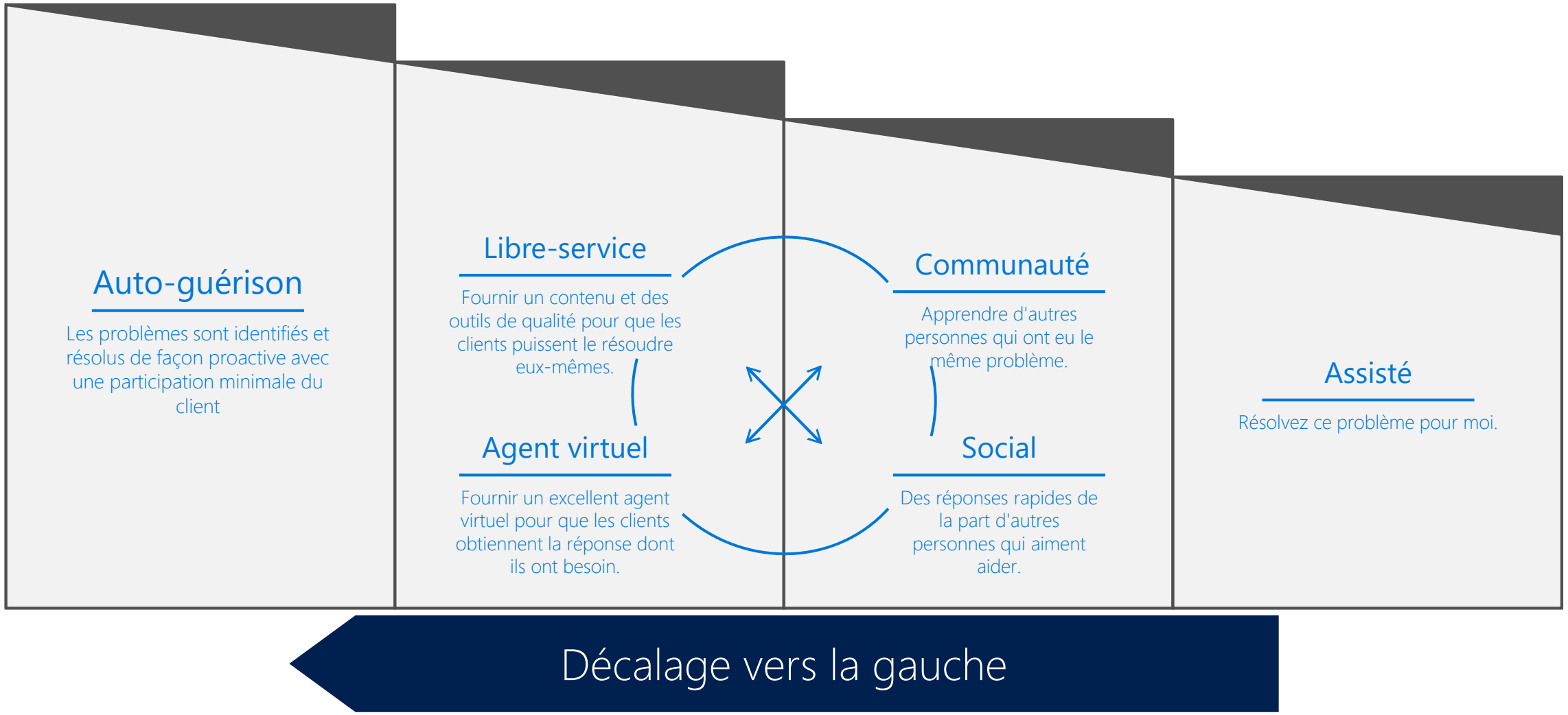
4 motions de vente

Processus de digitalisation du devis jusqu'au paiement

Un seul catalogue et un seul moteur de tarification pour tous les mouvements/offres de vente.



Nous intégrons l'intelligence dans notre support interne



Composants de support intelligents (en contact avec le client)

Un système intelligent qui apprend et s'améliore à partir de toutes les interactions de l'utilisateur.

Agent virtuel

(Noyau de CCI pour les clients finaux) - Super agent

Libre-service haut de gamme, support personnalisé

Apprentissage et amélioration continus

Améliorer le CSAT / sentiment

Recommandations de ventes incitatives, de produits et de services

Votre première interaction avec la marque de votre choix

Portail editorial

Superpuissance à vos employés

Tableau de bord / analyses

Création d'un dialogue assisté par l'IA

Révision de la connaissance

Optimiser la performance et la gestion du système

Apprendre à l'Agent Virtuel et à l'Agent Assist de s'améliorer continuellement.

Agent Assist

Superpuissance pour vos agents

Transfert transparent de la conversation, contenu basé sur le domaine spécifique, pour tirer parti des réponses dans le cadre de l'apprentissage continu.

Aujourd'hui: Utilisation de contenu sur mesure pour livrer une solution à l'agent. Tirer parti des réponses pour les LOD.

Demain: Raisons sur mes succès antérieurs, si n'y a pas de base, raisons des succès des agents supérieurs. Conduire des données structurées pour développer l'apprentissage.

Microsoft avait besoin de faire la transition de 3 façons principales

1

Produits

Windows comme un service

Office 365

Azure

2

Modèle d'affaires

Abonnement

Consommation

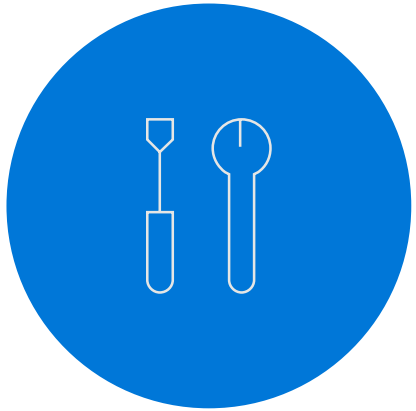
Mesurée

3

Opérations internes

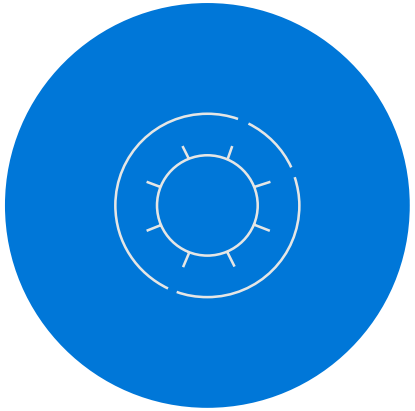
Opérations digitales modernes

Résultats de la transformation digitale

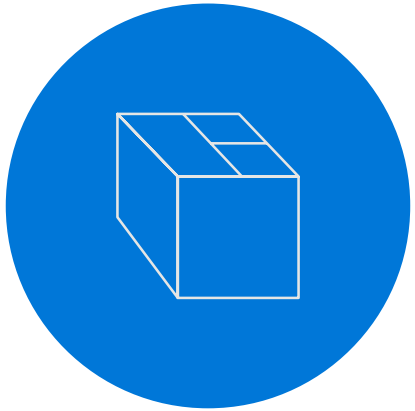


Habiliter les employés

Susciter l'intérêt des clients



Optimiser les opérations



Transformer des produits

L'environnement Microsoft aujourd'hui

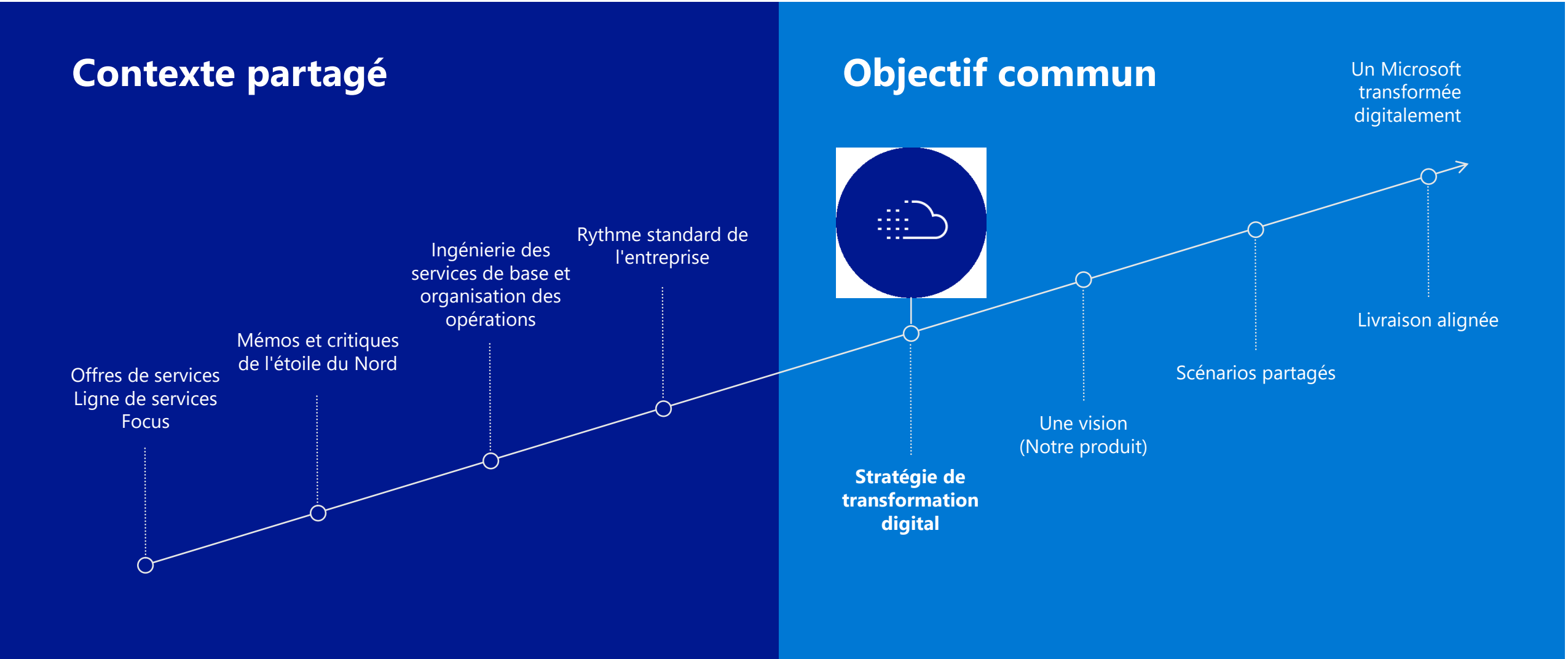
124K	Nombre d'employés	450Mrd	Demandes d'authentification par mois	2.2M	Réunions Skype for Business par mois
380K	Dispositifs rejoignant notre réseau par mois	89%	Réduction de la charge de travail sur site	3M	Documents signés/année via eSignatures
2.6M	Transactions par jour sur la plate-forme de vente	1TB	Données IoT générées dans la chaîne d'approvisionnement /jour	70/40M	interactions support/ interactions chatbot

Traditionnel contre aujourd'hui *(culturel/org/point de mire)*

Passé	Présent
Dirigeant principal de l'information à l'appui de la transformation digitale	Chef de la direction digitale à la tête de la transformation digitale
Fournisseur de services	Approche produit
Fonction métier optimisée	Processus d'affaires optimisé
Financement décentralisé + frais croisés	Financement centralisé
Métriques opérationnelles IT	Paramètres basés sur les résultats de l'entreprise
Spécifications du produit	Centré sur l'expérience et l'histoire
Prise de décision anecdotique	Prise de décision fondée sur les données

Nous sommes en voyage

Voyage d'apprentissage et de maturité



Notre culture

Obsédé par le client

Mettez les humains et leurs expériences au centre de tout.

Exécution ciblée

Développer une vision produit forte avec une exécution ciblée et une livraison continue.

Un Microsoft

Agir comme un seul Microsoft en brisant les silos qui créent des lacunes dans l'expérience client.

Mentalité de croissance

Permettre l'expérimentation et un état d'esprit centré sur l’apprentissage pour nos produits, nos opérations et nos processus.

Financement

Notre raison d'être:
Gouverner les dépenses informatiques à travers Microsoft, en priorisant impitoyablement les nouveaux travaux et en assurant une exécution efficace, année après année.

Principes de gouvernance

Tous les travaux d'ingénierie des services de base doivent être classés par ordre de priorité dans les limites des budgets existants.

Aucun nouveau travail à exécuter en dehors du processus d'établissement des priorités.

Renforcer la capacité de suivi financier pour les projets clés.

Tous les projets ponctuels seront presque nuls une fois terminés; améliorer l'efficacité.

Surveiller les dépenses IT non-coordonnées à l'extérieur de l'ingénierie des services de base.

Processus de gouvernance

Budget annuel et fixation d'objectifs

Établissement trimestriel des priorités des projets transversaux de l'entreprise

Révision mensuelle de la feuille de route du projet

Priorités mensuelles du projet et alignement des parties prenantes

Évolution des compétences humaines

Compétences acquises sur le marché du travail

- Gestionnaire de solutions/livraison
- Program Manager
- Tester SDET
- Développeur SDE UI/ UX Designer
- Opérations et support
- Ingénieur Datacenter/Network
- Statisticien Analyste
- Analyste de données DBA

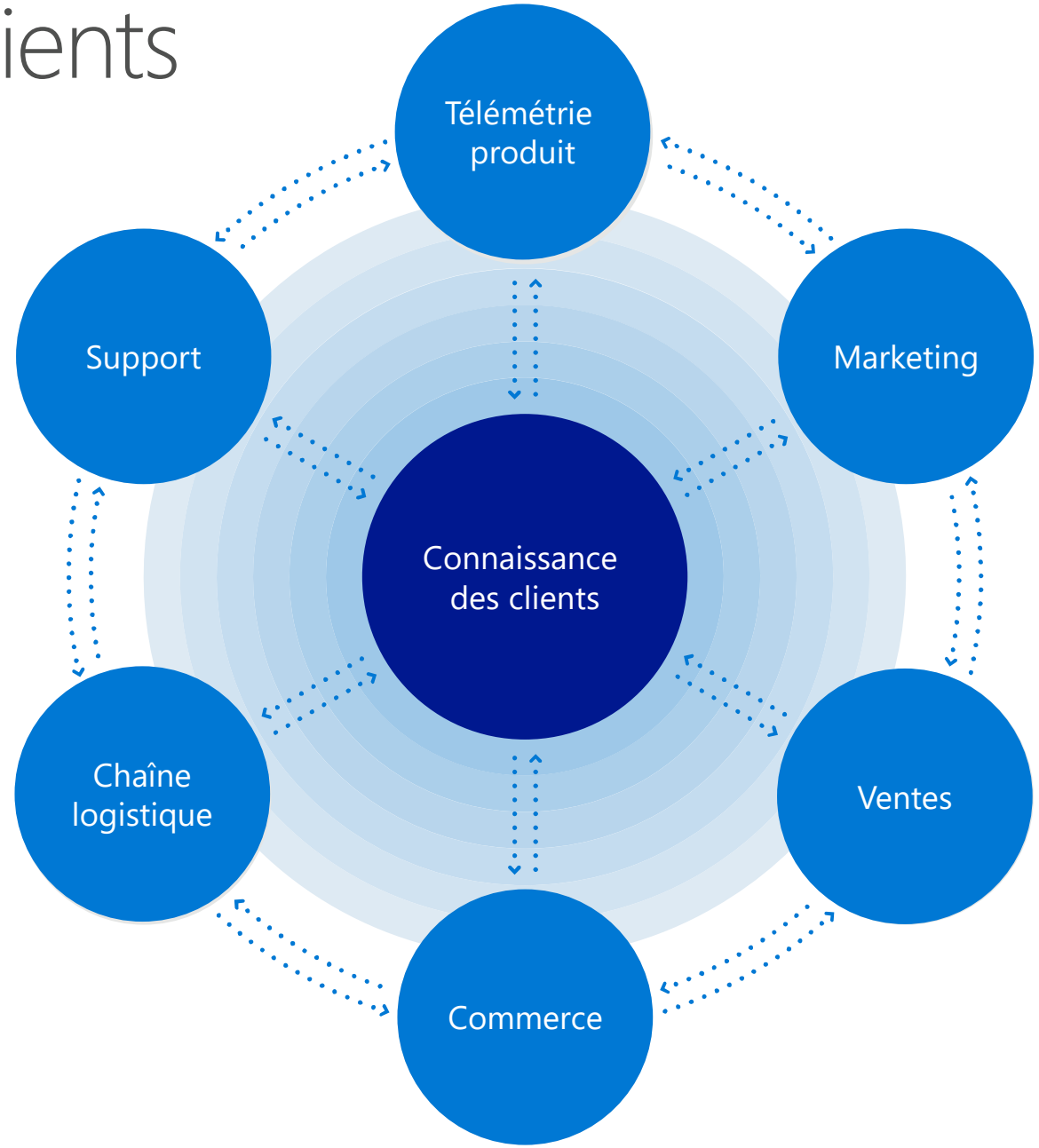
- Directeur des relations
  conseiller de confiance
- Business PM
  la meilleure utilisation des actifs
- Ingénierie PM
  temps réel
- Ingénierie (SWE+SE)
  cela fonctionne, conçu pour la surveillance de l'autoguérison
- Réseau Edge / sans fil
  accès sécurisé, n'importe où
- Cloud Lead
  accès sécurisé, n'importe où
- Data Scientist
  connaissance du marché
- Data Architect
  données fiables
- Design Research/UX Research
- Les leaders de l'ingénierie
  Responsabilité accrue en tant qu'Architectes

Des compétences stratégiques pour la nouvelle ère

360° l'opinion de nos clients

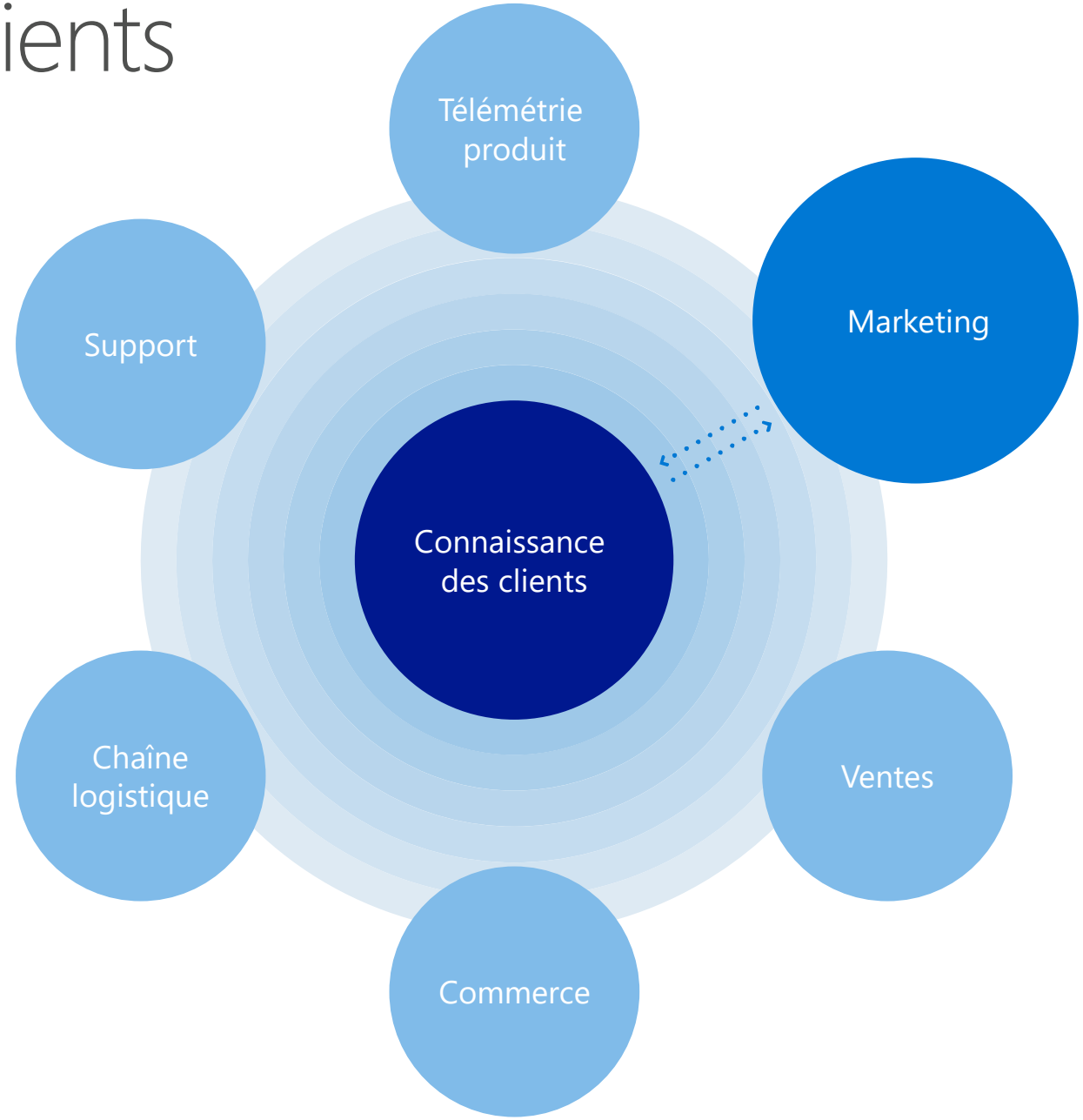
Nous sommes en train de créer un système de données de base partagé, fiable et gouverné qui représente fidèlement le client dans le monde réel.

Un graphique client, avec des capacités de recherche et d'apprentissage machine robustes, enrichit nos systèmes existants pour des engagements clients plus efficaces.



360° l'opinion de nos clients

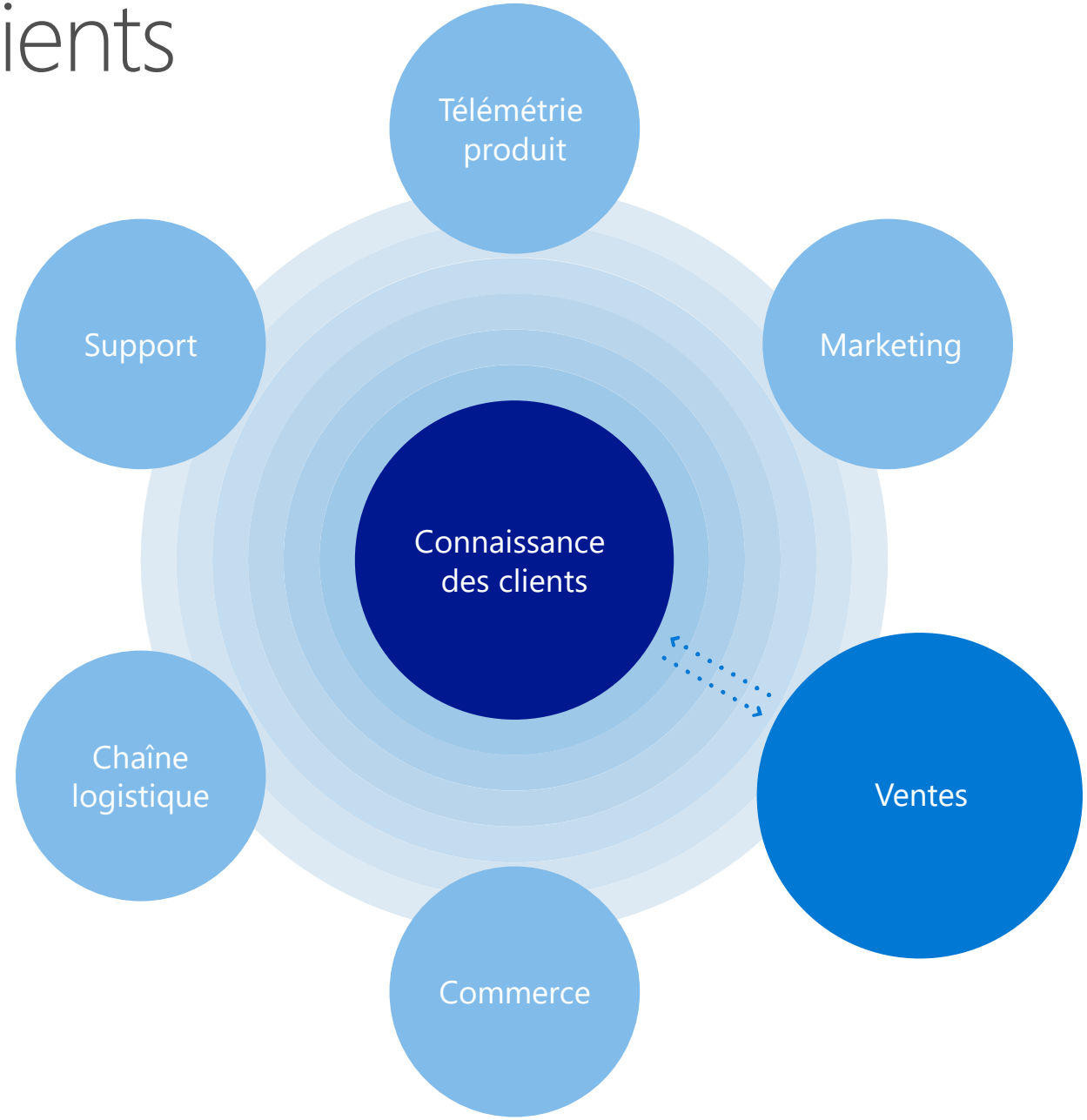
Nous enrichissons les leads marketing avec la connaissance du client pour améliorer le scoring, le routage, la maturation et la qualification des leads qui sont transmis aux ventes.



360° l'opinion de nos clients

Les outils du vendeur sont améliorés avec des assistants de vente basés sur l'IA où les vendeurs peuvent fournir des engagements clients contextuels et personnalisés.

Les directeurs des ventes ont une vue consolidée du client à partir de toutes les interactions avec Microsoft.



Centre d'opérations de cyberdéfense

Le Centre d'opérations de cyberdéfense recueille des milliards d'événements par jour qui donnent un aperçu unique du paysage de la menace. Il donne aux experts en sécurité les informations dont ils ont besoin pour détecter et répondre à une attaque en quelques secondes.

Bâtiments intelligents

Notre bâtiment intelligent augmente la productivité et améliore l'expérience des occupants grâce à des espaces de travail interactifs, des réunions, des solutions de recherche de personnes et des applications contextuelles pour le transport, la restauration et plus encore.

“En tant que culture, nous passons d'un groupe de personnes qui savent tout sur tout à un groupe de personnes qui veulent tout apprendre.”

-Satya Nadella

Nous avons écouté, appris, testé sur la route et partagé

Commencé par la recherche; interne et externe

Élaboré par l'équipe de la haute direction

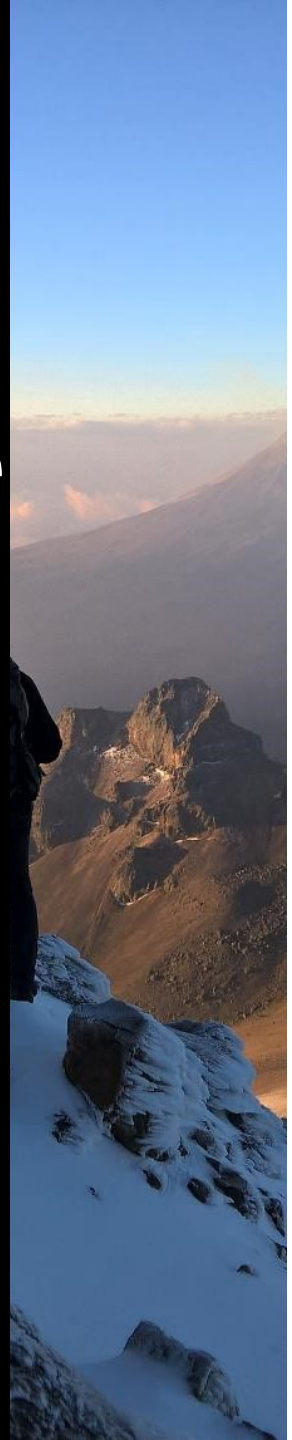
Présenté lors de la retraite de l'exécutif ; création d'un cabinet de la culture

Testé avec des équipes de direction dans toute l'entreprise

Obtention de commentaires à l'échelle mondiale par des groupes de discussion d'employés

Partagé à l'externe entre divers groupes pour obtenir des commentaires

Mentalité de croissance



Nous croyons fondamentalement que nous avons besoin d'une culture fondée sur un état d'esprit de croissance. Elle commence par la conviction que tout le monde peut grandir et se développer ; que le potentiel est nourri, pas prédéterminé ; et que tout le monde peut changer d'état d'esprit. Nous devons être toujours en train d'apprendre et insatiablement curieux. Nous devons être prêts à nous pencher vers l'incertitude, à prendre des risques et à agir rapidement lorsque nous commettons des erreurs, en reconnaissant que l'échec se produit en cours de route vers la maîtrise. Et nous devons être ouverts aux idées des autres, là où le succès des autres ne diminue pas le nôtre.

Connaisseur, génie	→	Apprenants, toujours en train de s'améliorer, développement de la valeur
Esprit fixe, ignorer les retours, se concentrer sur son propre succès.	→	Relever les défis, persister contre les revers, valoriser le succès des autres.
Ne peut pas risquer, ne peut pas échouer	→	Célébrer les risques, petits et grands, l'échec conduit à la maîtrise.
Limiter le feedback, rester sur la bonne voie	→	Donner et obtenir un retour d'information, une réflexion, une itération.

Divers et inclusif

Le monde est diversifié. Nous servirons mieux tous les habitants de la planète en représentant tous les habitants de la planète. Nous serons ouverts à l'apprentissage de nos propres préjugés et à la modification de nos comportements afin que nous puissions puiser dans le pouvoir collectif de chacun chez Microsoft. Nous ne nous contentons pas de valoriser les différences, nous les recherchons, nous les invitons à entrer. Et par conséquent, nos idées sont meilleures, nos produits sont meilleurs et nos clients sont mieux servis.

Conscients de la diversité	Célébrer la diversité et en prendre avantage
Reconnaître les différences	Valoriser et permettre les différences
Considérer la diversité comme une conversation étroite	Les comportements et les attitudes inclusifs sont au cœur de la démarche.
La diversité est une activité	La diversité et l'inclusion est un engagement - une priorité clé de l'entreprise.

Un Microsoft

C'est notre capacité à travailler ensemble qui rend nos rêves crédibles et, en fin de compte, réalisables. Nous nous appuierons sur les idées des autres et collaborerons au-delà des frontières pour apporter le meilleur de Microsoft à nos clients en tant qu'unité d'action. Nous sommes fiers de faire partie de l'équipe Microsoft.

Une entreprise d'entreprises, segmentée	Connecté, travaillant ensemble pour des objectifs communs
L'information, c'est le pouvoir.	L'information est puissante, transparente et partagée ouvertement.
Valoriser les contributions individuelles - concurrence interne	Valoriser les contributions aux autres et avec les autres - nous sommes meilleurs ensemble.
Nous optimisons pour notre propre équipe	Nous optimisons pour l'équipe Microsoft

Mesurer le changement à l'aide de données

Mentalité de croissance	Obsédé par le client	Divers et inclusif	Un Microsoft

Moi

Est-ce que mon comportement est conforme aux attributs?

Mes collègues

Donnent-ils l'exemple et encouragent-ils les autres à se comporter de manière cohérente avec les attributs?

Ma direction

Communiquent-ils au sujet des attributs?

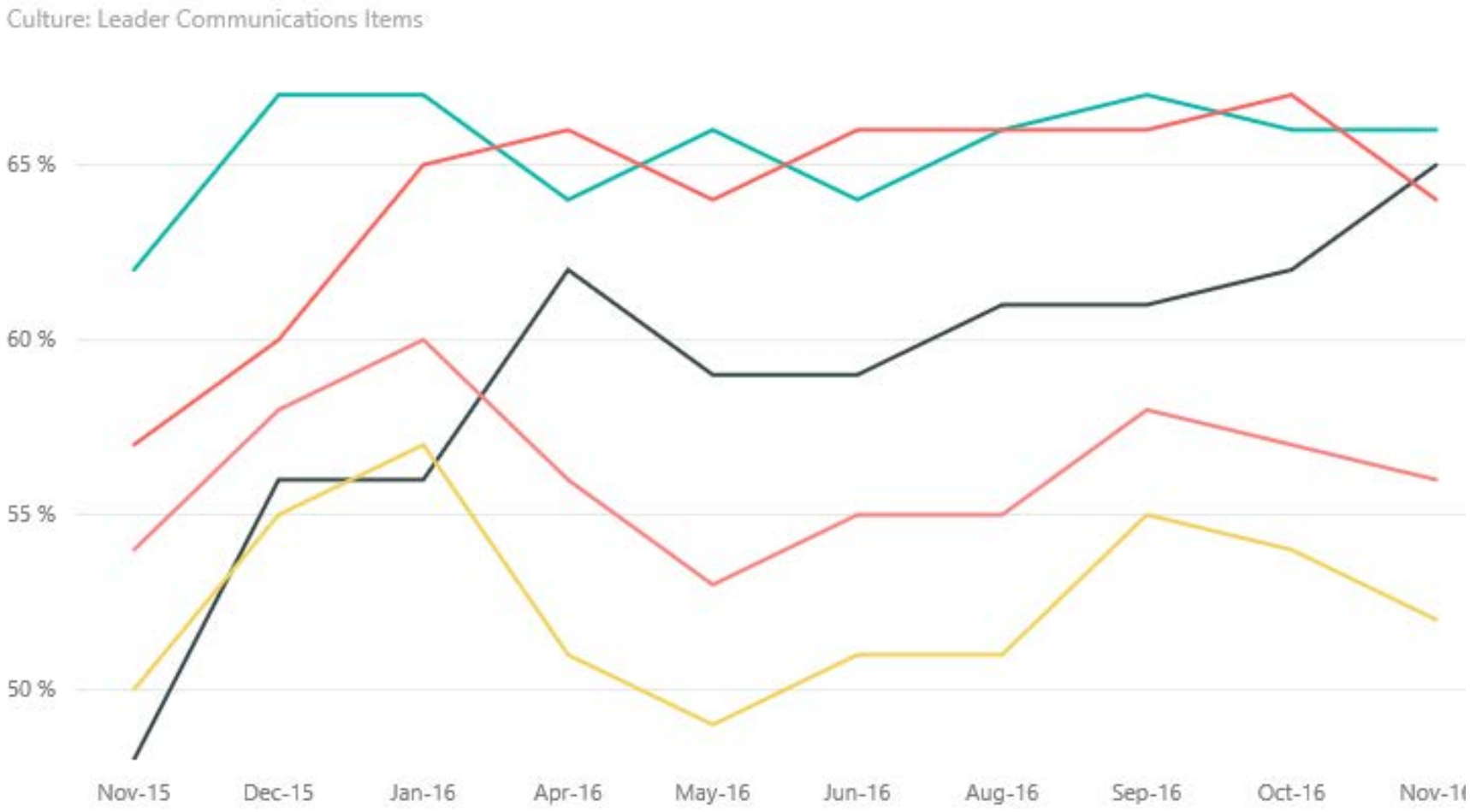
Microsoft

En tant qu'entreprise, démontrons-nous chaque attribut et nous dirigeons-nous vers notre objectif pour chaque attribut ?

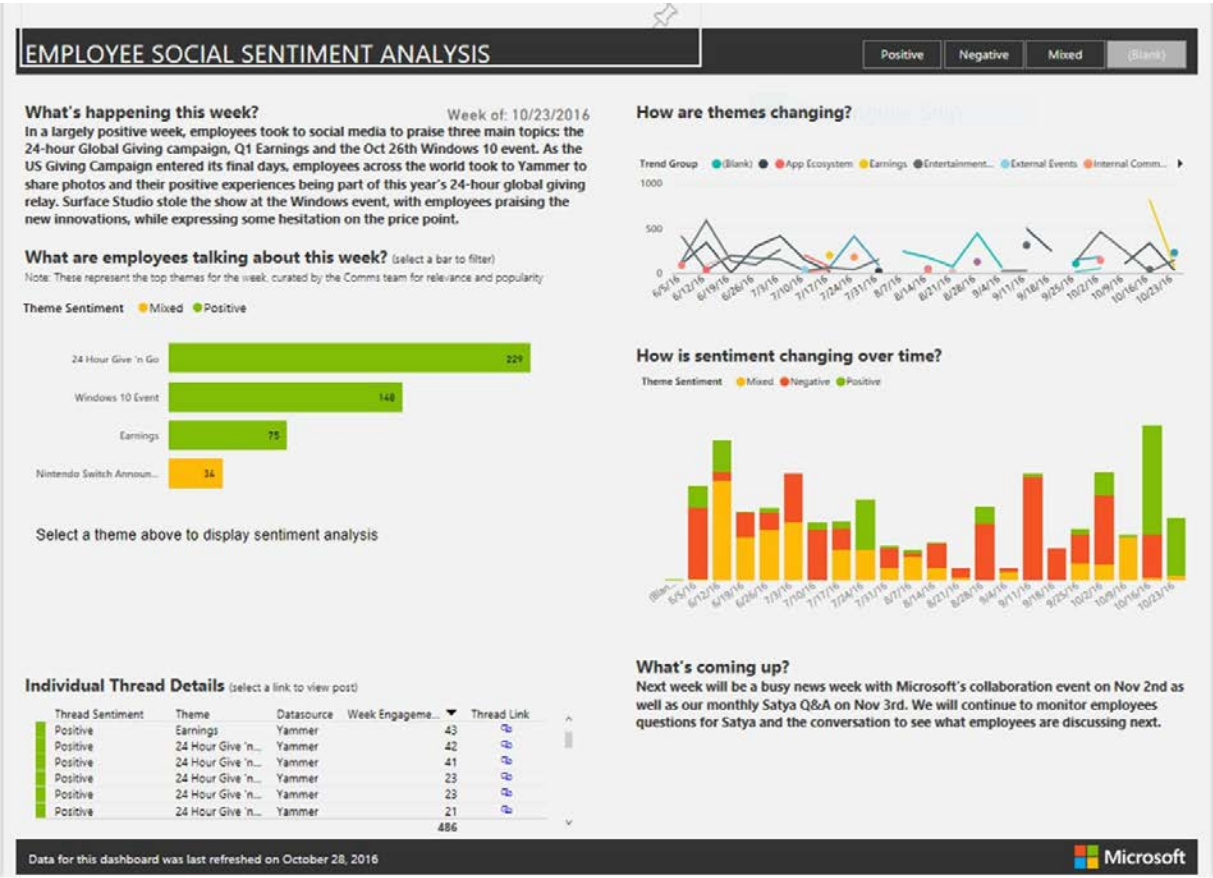
Communications des chefs de file sur les attributs culturels

Diversité et inclusion
en hausse de 18 points

Mentalité de croissance
en hausse de 12 points



Écoute et apprentissage des employés



Données à des fins de démonstration uniquement

Environnement Microsoft IT

124K
Employés

587
Sièges

380K
Dispositifs rejoignant notre réseau sur Intune et ConfigMgr

20Mrd
Nombre maximum d'événements de sécurité enregistrés par jour

10M
Skype for Business appels / mois

Skype for Business
2.2M
Skype for Business réunions / mois

Skype for Business
139M
Skype for Business IMs/ mois

67K
Clients et partenaires sur Yammer/mois

100K
Utilisateurs SAP chez Microsoft

Windows
220K
Systèmes Windows 10 gérés

Office 365
292K
Boîtes aux lettres sur Office 365

Microsoft Azure
1.6K
Applications LOB gérées

Microsoft
88%
Réduction de l'empreinte du serveur on-prem

SharePoint
230K
97% SharePoint sites dans le cloud

Microsoft Dynamics CRM
53%
Équipes de vente utilisant CRM Online

POWERED BY THE

MICROSOFT INTELLIGENT SECURITY GRAPH

Des perspectives uniques, éclairées par des milliers de billions de signaux. Ce signal est exploité par tous les services de sécurité de Microsoft.

1.2Mrd
appareils scannés chaque mois

Malware data de Windows Defender

Shared threat data des partenaires, les chercheurs et les services chargés de l'application de la loi

400Mrd
e-mails analysés

200+
consommateurs de Global Cloud et services commerciaux

Botnet data de Microsoft Digital Crimes Unit

Entreprise sécurité pour
90%
De Fortune 500

750M+
Comptes utilisateurs Azure

18+Mrd
Bing pages numérisées

450Mrd
authentifications mensuelles

Digital Crimes Unit

Mener la lutte contre la cybercriminalité

Protéger les personnes, les organisations et notre cloud grâce à des mesures d'application de la loi mondiales contre les cybercriminels

- Enquêtes, criminalistique et analyses
- Machine learning, IA et visualisation de données
- Partenariats publics et privés
- Stratégies juridiques créatives

Microsoft