

Internet des objets :

6 étapes clés pour automatiser vos processus d'affaires

Un article écrit par les experts de 

Quel que soit son secteur d'activité, toute entreprise peut améliorer sa productivité grâce à l'Internet des objets (IdO). Les solutions IdO sont en train de changer le volume, la variété et la vélocité des données que les entreprises peuvent collecter et utiliser pour prendre des décisions d'affaires. À l'heure où les organisations parlent de transformation numérique, les solutions IdO sont de plus en plus reconnues comme une composante essentielle à cette transition. L'automatisation des processus d'affaires a le potentiel de générer rapidement un important retour sur investissement (ROI). Votre entreprise est-elle prête?

Voici, étape par étape, comment planifier cette automatisation au sein de votre entreprise.

1. Identifiez les secteurs potentiels

Avant d'investir dans l'IdO, il est important de cibler les processus d'affaires présentant le meilleur potentiel. Une vaste réflexion sur l'IdO, impliquant des discussions et des remue-méninges dans les divers secteurs de l'entreprise, vous permettra de répondre aux questions essentielles :

- Quels processus pourrions-nous automatiser ?
- Lesquels présentent le plus grand potentiel de retour sur investissement ?
- Quelles données pourrions-nous recueillir et analyser ?
- Qui sont les employés les plus compétents pour analyser ces données ?
- Quelle information pourrions-nous tirer de l'analyse de ces données ?
- Pourrions-nous créer de nouvelles sources de revenus à partir de cette information ?
- Pourrions-nous transformer le modèle d'affaires de l'entreprise grâce à cette information ?

L'automatisation des processus par l'Internet des objets est à la portée de toutes les entreprises, quelle que soit leur taille. Les grandes disposent de processus bien définis et documentés, et de budgets plus importants. Toutefois, elles sont moins flexibles que les petites, qui peuvent profiter de l'IdO plus rapidement pour développer leur avantage concurrentiel.

2. Créez un projet pilote

Après avoir ciblé les processus présentant le plus de potentiel, il est temps de créer un projet pilote. Commencez par une solution simple et concrète, comme un système d'accès à distance ou de cueillette de données. Vous pourrez ainsi évaluer le potentiel de l'Internet des objets, mesurer la valeur ajoutée réelle de la solution implantée et tester de nouvelles technologies. Par la suite, progressez sans précipitation en relevant les difficultés rencontrées lors de chaque étape, en apprenant de vos erreurs et en raffinant vos processus pour vous adapter aux défis propres à votre entreprise. Vous arriverez ainsi à maîtriser graduellement l'IdO, sans vous exposer à de trop grands risques. À l'heure actuelle, selon IDC Canada, la plupart des entreprises développent des projets IdO relativement simples tel que l'installation de balises de géolocalisation.

3. Restez ouvert aux possibilités de transformation

L'Internet des objets a le potentiel de transformer radicalement votre entreprise. En effet, chaque projet pilote donne naissance à de nouvelles idées et ouvre la porte à des occasions d'affaires insoupçonnées. À vous de les saisir pour lancer de nouveaux projets ou développer l'innovation qui pourrait révolutionner votre entreprise !

Voici quelques exemples de grands projets à caractère transformationnel :

- Automatisation de processus simples à faible coût
- Transmission en temps réel par message push d'offres promotionnelles à des clients se trouvant dans une zone donnée, par exemple l'aire de restauration d'un centre commercial
- Contrôle à distance d'équipements, comme des systèmes de chauffage ou d'irrigation
- Mise en place d'une tarification dynamique basée sur les fluctuations de l'offre et de la demande ou des tendances de consommation (sur le modèle de Uber)
- Création de nouveaux modèles d'affaires plus rentables, par exemple par l'octroi de licences logicielles payables à l'utilisation ou par abonnement.

Selon un sondage sur l'IdO réalisé récemment par IDC Canada, les projets transformationnels sont plus courants dans les grandes entreprises. Toutefois, même une PME peut innover et se métamorphoser grâce à l'IdO.

4. Ajustez les politiques de conformité, de gouvernance et de confidentialité

L'Internet des objets, et particulièrement la collecte, la conservation et l'utilisation de données, soulève des enjeux légaux spécifiques à chaque pays où opère l'entreprise. Vous devez vous assurer de respecter les lois en vigueur et les règles de conformité propres à votre industrie, quitte même à aller au-delà de ces lois dans l'optique de dépasser les attentes de vos clients. Vos politiques de conformité, de gouvernance et de confidentialité doivent également être adaptées aux nouveaux paramètres introduits par vos projets IdO.

5. Intégrez la sécurité dans l'architecture et les opérations

Les solutions IdO peuvent présenter des enjeux de sécurité particuliers, notamment en raison de la nature des points de connexion (*endpoints*). Ces points représentent les appareils communiquant avec l'extérieur de votre réseau. Il peut s'agir, par exemple, de capteurs ou de senseurs. Ces appareils utilisent des protocoles à faible consommation d'énergie (*ZigBee*, *Z-Wave* ou *Bluetooth Low Energy*). Leur capacité de traitement est lente et ils présentent donc un faible niveau de sécurité. De plus, ils ne sont pas protégés physiquement et interagissent librement avec votre réseau.

Par ailleurs, les réseaux d'IdO mettent souvent en communication des appareils diversifiés, et de multiples utilisateurs y accèdent. Il est impossible d'adopter une méthode de contrôle unique pour garantir la sécurité du réseau et des appareils. La meilleure approche réside donc dans la mise en place d'une solution multicouches, qui protège entre autres les données, les communications et les privilèges d'accès.

6. Analysez les mégadonnées (Big Data)

L'Internet des objets permet d'amasser une immense quantité d'information sur la gestion de vos stocks ou encore sur les habitudes de vos clients. Toutefois, si ces mégadonnées ne sont pas analysées attentivement, elles demeureront inutiles et ne généreront pas les retours sur investissement escomptés. Il est donc essentiel de vous doter d'un outil qui vous permettra de traiter et d'utiliser l'information recueillie. Selon vos besoins, il peut s'agir d'un simple outil de type détection-réponse ou d'une suite logicielle complète de gestion des processus d'affaires (*BPM*) intégrée permettant, entre autres, des analyses de données prédictives.

En suivant ces six étapes, vous pourrez commencer à récolter les bénéfices de l'Internet des objets dans votre entreprise. Une voie d'avenir, assurément, puisque Cisco prédit que 50 milliards d'objets seront connectés sur la planète d'ici 2020...