

LA PERFORMANCE DIGITALE OUTILS DE LA PERFORMANCE GLOBALE

**« Le digital est la principale raison pour laquelle plus de la moitié des entreprises du Fortune 500 ont disparue depuis le début des années 2000 »
Pierre Nanterme – CEO d'Accenture**

Selon l'étude [The Growth Multiplier](#) d'Accenture Strategy, l'économie du digital représente déjà 22.5% de l'économie mondiale, mais pourrait générer 2 trillions de dollars supplémentaires d'ici 2020. La France devrait se classer en 2017 au 4^{ème} rang de cette économie du numérique.

Il ne faut pas s'y tromper, cette croissance ne se limite pas au seul secteur des nouvelles technologies. Elle est bien le fruit d'une digitalisation massive de l'ensemble des métiers, ce qu'on a souvent raccourci par « Uberisation » de l'économie traditionnelle.

Comment nos entreprises peuvent tirer le meilleur profit de cette digitalisation dans un monde en permanente accélération ?

Nos entreprises doivent en permanence augmenter la satisfaction de leurs clients, pour les garder, en conquérir de nouveaux et augmenter le volume d'affaires. Pour cela, les directions générales doivent disposer d'indicateurs aussi bien qualitatifs et quantitatifs de la satisfaction clients, pour prendre les décisions adaptées.

Vient alors la dicotomie entre les équipes business et les équipes IT. Les premiers s'appuient sur l'expérience client perçue pour développer plus de business, alors que les seconds travaillent depuis des back-offices de plus en plus complexes, à délivrer la meilleure expérience client (Delivered customer experience)

Pour transformer la performance digitale en performance globale, les équipes IT ne peuvent plus seulement fournir des indicateurs de performance délivrée, par une optimisation de l'utilisation des moyens IT, mais elles doivent aussi fournir des données sur la performance de nos organisations, comme ressenti par nos clients

Valider la performance en continu est le meilleur moyen de faire des applications plus rapides et plus fiables, de les délivrer plus vite aux utilisateurs et de simplifier les interactions entre Dev, QA, Ops et les équipes métier.

C'est possible en testant, en supervisant et en améliorant la performance à chaque étape du cycle de vie de l'application, depuis le développement jusqu'en production, en utilisant des outils automatisés et collaboratifs.