

LE RÔLE DE LA TÉLÉCOMMUNICATION DANS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Un interview avec Steven Sutherland

par Katucia Moussongo

Durant la période du Covid, de nombreuses entreprises ont travaillé dure pour rester effectives auprès de leurs parties prenantes. Et cela s'est fait en changeant ou en adaptant leur façon de travailler. Dans cet élan, la télécommunication a été atout important dans le maintien de leurs opérations. Toutefois, le rôle de la télécommunication dans la transformation numérique, (aussi appelé transformation digitale) reste à explorer.

Dans la quête de réponse sur le rôle de la télécommunication et son influence sur la transformation numérique, j'ai rencontré, M. Steven Sutherland, le Directeur Exécutive de la division Adapt Telecoms. Avec un accent sur la région australe de l'Afrique, Steven a des années d'expérience dans le secteur de la télécommunication en Afrique.



La transformation numérique ne peut se produire sans connectivité, et la télécommunication est le canal par lequel la connectivité est rendue possible.



Quel est le rôle de la télécommunication dans la transformation numérique?

La chose la plus importante à connaître à propos de la transformation numérique, c'est qu'elle ne peut se faire sans un élément déclencheur, à savoir la connectivité. La transformation numérique ne peut se produire sans connectivité, et la télécommunication est le canal par lequel la connectivité est rendue possible.

En effet, la transformation numérique ou digitale a été énormément accélérée au travers du Covid. Durant cette période, vous deviez poursuivre l'engagement entre vous et vos clients, ou entre vous et vos employés. Auparavant, tout le monde venait travailler et pouvait se retrouver dans un même espace. La connectivité n'était pas un problème. Mais pendant le Covid, c'est quelque chose que les compagnies ont dû apprendre à gérer rapidement, afin de pouvoir continuer à fonctionner efficacement.

Aujourd'hui, il est presque obligatoire d'effectuer la plupart de vos tâches quotidiennes sur un appareil mobile. Qu'il s'agisse à de planifier un rendez-vous ou de faire un achat. Si vous jetez un coup d'œil sur ce qui se passe entre les télécoms et à la banque, vous remarquerez qu'ils sont presque inséparables. Ce n'était pas le cas auparavant. La plupart du temps, lorsque vous entriez dans une banque, vous n'étiez même pas autorisé à allumer votre téléphone. De nos jours, vous n'allez plus à la banque sans votre smartphone. Sinon, il ne sera presque pas possible de faire des transactions bancaires. C'est certainement la même chose dans toutes les autres industries.

Et les éléments qui rendent l'ensemble de ce processus possible, sont la télécommunication et la connectivité. Ces deux choses sont étroitement liées. En conclusion, si vous retiriez la télécommunication dans la vue d'ensemble, vous n'auriez probablement pas de transformation numérique.

Pouvons-nous séparer la connectivité de la télécommunication et toujours parler de transformation numérique?

Vous pouvez les séparer, mais vous constaterez généralement que plus vous les séparez, plus vous risquez de vous retrouver dans un environnement numérique vulnérable. Alors que si vous les gardez ensemble, vous êtes sûr d'opérer dans un système sécurisé. De plus, il faut noter que l'industrie de la télécommunication offre plus que la connectivité. En effet, elle développe des outils tels que des applications, des plates-formes et d'autres appareils afin d'améliorer en quelque sorte la connectivité. Ou d'intégrer celle-ci dans l'espace de transformation numérique.

Auparavant, la télécommunication était maintenue dans un espace privé. Nous ne nous soucions pas vraiment des codes qui la régissent. Nous prenions le téléphone sans se soucier de la manière dont il se connecte à un autre.

Mais aujourd'hui, le processus de connectivité devient de plus en plus important. Maintenant, je dois vous authentifier. Je dois m'assurer que la bonne personne est en train d'effectuer ma transaction. Surtout que la plupart des transactions sont d'un ordre financier. Ceci démontre encore une fois l'interdépendance entre la connectivité et la télécommunication.

Quel est l'apport d'Adapt IT Telecoms dans l'industrie de la télécommunication aujourd'hui?

Nous avons permis aux opérateurs de réseau mobile de traiter efficacement, avec les entreprises qui n'avaient aucune notion en télécommunication. Nous avons effectivement identifié un besoin et y avons répondu.

Au début, nous fournissions des services de gestion téléphoniques ou des plates-formes de gestion téléphonique aux entreprises comme cela se faisait traditionnellement. Puis, nous avons commencé à avoir une très bonne compréhension de ce dont ils avaient réellement besoin. Vous savez, les opérateurs de réseaux mobiles n'étaient pas forcément structurés pour traiter avec un nombre excessif de demande. Ils étaient conçus pour opérer de manière individualisée avec chaque partenaire. Donc, ils interagissaient avec une entreprise comme avec un individu. En conséquence, les entreprises recevaient des centaines de relevés, des centaines de factures. A ce moment, on s'est très vite rendu compte que c'était pénible pour eux de traiter toutes ces informations. Nous nous sommes donc tenus entre les deux parties avec nos produits et services. Et avons diffusé les informations de l'opérateur de réseau mobile vers les entreprises, de manière que cela soit plus facile à traiter.

De plus, nous avons dynamisé l'industrie à travers nos plateformes. Dans le passé, tout était offert de manière que votre client soit totalement dépendant du vendeur. Il/elle était obligé de vous contacter à chaque fois qu'il y avait une tendance technologique. Nous avons donc décidé de développer des plateformes libre-services. En d'autres termes, si vous donnez à vos clients l'outil dont ils ont besoin, ils peuvent le modifier à leur guise. Et vous, en tant que fournisseur, pourrez rester concentrer sur l'amélioration constante de votre plateforme. Nous avons essayé d'intégrer une grande partie des principes de la transformation digitale dans la façon dont nous vendons nos produits.

Et puis peut-être que le troisième moyen par lequel nous autonomisons ce secteur, est le développement des compétences. Dans le passé, la télécommunication n'était pas vraiment un module excitant. Peu de jeunes talents avaient envie de développer des logiciels pour la télécommunication. Mais avec l'avenue de la transformation numérique, nous nous sommes lancés dans l'éducation avec pour but, le développement des compétences. Nous prenons le temps d'identifier les meilleurs diplômés et nous les amenons dans un programme d'études supérieures d'un an. Pour enfin les introduire à l'industrie de la télécommunication.

Quels sont vos plans pour le futur?

Je pense que toutes les entreprises veulent progresser. Et c'est la question à laquelle il est facile de répondre. La question la plus difficile est de savoir "comment" et "dans quelle direction".

La première chose que je peux mentionner est l'expansion. Si nous voulons grandir, nous devons nous étendre en dehors de l'Afrique. Maintenant que nous faisons partie du Groupe Volaris, nous pouvons espérer atteindre plusieurs zones de contact.

La deuxième chose serait d'être reconnus et identifiés comme des catalyseurs de l'industrie. Je veux à la fois vendre des plateformes, et aussi fournir les services liés à celles-ci.

Parlez - nous d'une de vos réussites avec un opérateur de réseau mobile?

Lorsque nous avons commencé, nos seuls clients étaient des opérateurs de réseau mobile (MNO). Ils faisaient usages de notre technologie et de nos systèmes de gestion de la téléphonie. Nous avons rapidement identifié qu'ils ne recherchaient pas uniquement une solution pour le marché de consommation individuelle mais surtout pour les entreprises. Nous avons donc mis en place une plateforme complète de libre-service pour leur marche entreprises, mais nous ne savions pas que c'était une vraie opportunité. Cette plate-forme a ensuite pris en charge plus de 1,5 million d'abonnés et plus d'un demi-million d'entreprises sud-africaine. Il s'agit d'une brève histoire de réussite, mais dont toutes les personnes impliquées ont tiré un grand profit. Cela a généré des revenus pour l'opérateur de réseau mobile et créé une source de revenus pour nous.

Pourquoi travailler avec Adapt IT?

Eh bien, je pense que je peux donner mon avis en répondant à la question - pourquoi j'ai rejoint Adapt IT?

Quand vous rejoignez une organisation, vous n'avez pas envie que celle-ci soit juste un tremplin, qui vous aidera à saisir une autre opportunité. Ou que ça soit un lieu où vous allez stagner pendant des années. Alors, quand j'ai intégré Adapt IT j'ai remarqué que la société n'était pas concentrée sur un seul de ses segments, mais sur tous ses marchés cibles. En d'autres termes, les ouvertures qui existent au sein de la compagnie sont multiples. Si je me lasse de la télécommunication, je peux aller dans le département de l'énergie ou de l'éducation.

Plus encore, il n'y avait pas une distance entre vous et les cadres supérieurs. Vous pouviez les rencontrer et leur parler. Quand j'ai analysé Adapt IT, j'ai pu voir qu'ils avaient déjà une très bonne empreinte internationale. Ils avaient déjà développé des produits et des plateformes impressionnantes. D'ailleurs, nous continuons à le faire.

Aujourd'hui, nous faisons partie de Volaris Constellation Group, une organisation qui pèse plus de 25 milliards de dollars. Elle est composée de plus de 600 entreprises différentes dans le monde entier. Ainsi, les opportunités qui y existent sont absolument énormes.

Pourquoi Adapt IT ? Quel est le sens du mot "Adapt IT"?

C'était une entreprise très axée sur l'informatique. Et, si nous observons où va la technologie, nous pouvons remarquer que c'est un environnement qui s'adapte continuellement au changement.

Donc, non seulement, nous devons nous adapter à la transformation numérique. Mais nous avons aussi le devoir d'aider nos clients à s'accommoder aux nouvelles technologies. Nous devons leur permettre de façonner leurs services en fonction des nouvelles demandes de leurs clients.

Aussi, si vous visitez notre site internet, vous comprendrez mieux le côté "IT", car notre contenu est basé sur tout ce qui concerne les technologies de l'information. Ainsi, lorsqu'un client achète un outil, cet outil sera maintenu dans une constante innovation. Et c'est nous qui l'adapterons pour le client, de tel sorte qu'il en tire des profits.