



DIGITALMINDSET
PAR HUBERT KRATIROFF
9 JUIN 2022

Act Think Impact





cycle
#digitalmindset

@kratiroff | © 2022

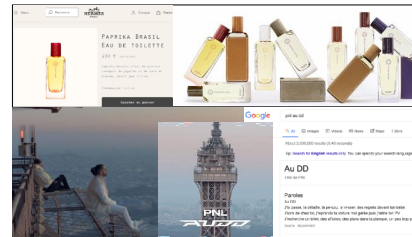
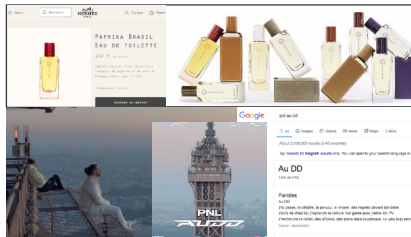
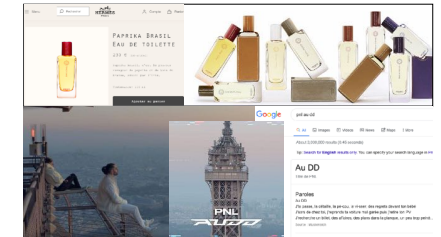
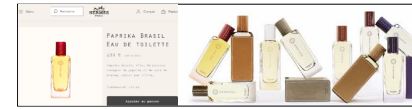


UX
CX
EX


SX

@kratiroff | ©2022

k ∞ Ql x t x At

expérience
phygitale
N°1



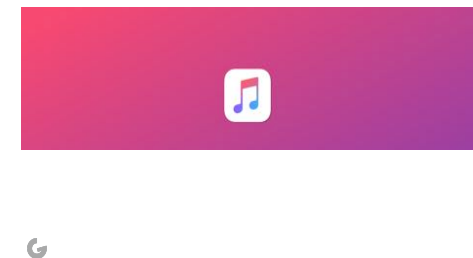
UX

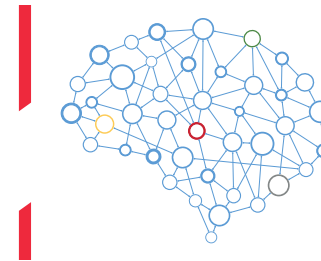
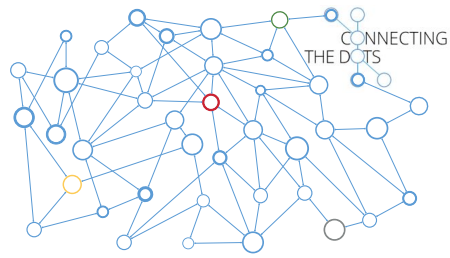
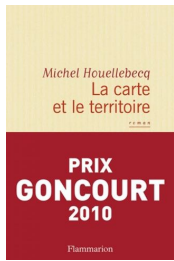
lesnouveaux
marketing.com/
digitalmindset

ou Google :
GEM digital mindset
OU
digital mindset conference




Carrefour



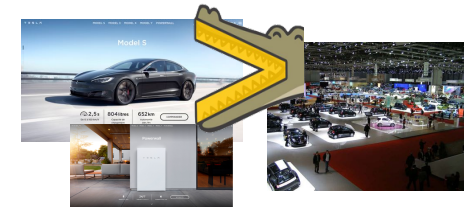
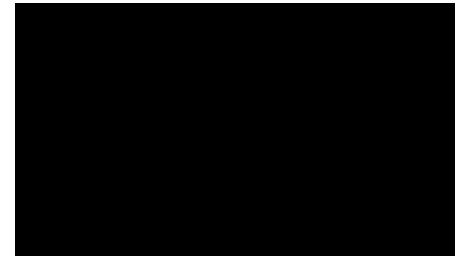


BDO



“ Il n’y a pas de digital, il n’y a que des preuves de digital ”

HK & Pierre Reverdy (1889-1960)



Market capitalization of Zoom Video Communications vs. the 15 biggest airlines

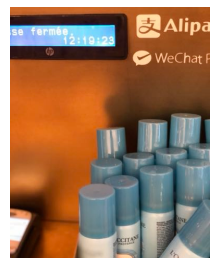
zoom Video Communications \$151.1B	Southwest \$25.2B	RYANAIR \$16.9B	per jet \$14.0B
	delta \$12.3B	ANA \$10.6B	ANA \$7.6B
	DELTA \$21.6B	ING \$6.9B	ING \$4.8B
	UNITED \$11.0B	jetblue \$6.4B	jetblue \$3.9B
		jetblue \$6.4B	jetblue \$3.9B

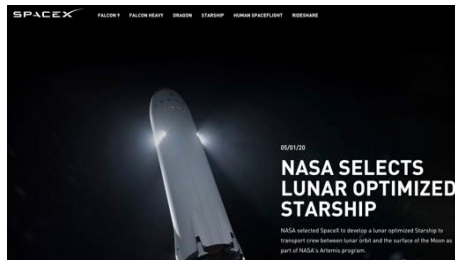
\$151B **\$151B**



蚂蚁金服 ANT FINANCIAL

Ranking	Banking Group	Market Capitalisation (USD bn)
1	JP Morgan	388
2	ICBC	330
3	Bank of America	315
4	China Construction Bank	270
5	Wells Fargo	268
6	HSBC	198
7	Agricultural Bank of China	200
8	Citic	185
9	Bank of China	180
10	Ant Financial	150
11	China Merchant Bank	122
12	Royal Bank of Canada	116
13	Santander	100
14	BNP Paribas	90
15	Goldman Sachs	91
16	Sterbank	84
17	Unicredit	50
18	Bancop	47





85



[GAFA]

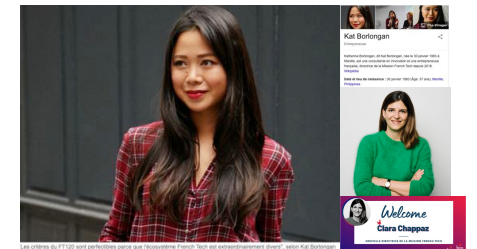
[GAFA MSH
 NATU BEY
 BATX BDH]

[GAFA MSH
 Google* Amazon Facebook* Apple Microsoft Salesforce Huawei*
 NATU BEY
 Netflix Airbnb Tesla Uber Booking Expedia Yandex
 BATX BDH
 Baidu Alibaba Tencent Xiaomi Bytedance DJI Hikvision]

*Alphabet **Meta + Meta

***Twitter / Cisco / Oracle

Qui disrulte les BATXBDH ?



DNMB



TNMT: Travel and Mobility Tech



Qonto Business Company credit Services Pricing Sign in Open account

Freelancers
Lever time on admin. More time for clients. Personalized advice about offers, efficiency matters.
Find out more >

SMEs and Startups
Bring order to your expenses. Bring on and to money finances.
Find out more >

New business founders
Open an account and deposit your capital. Act at once. All offers.
Find out more >

Associations
Manage payments, membership fees and donations. With a few clicks of your finger.
Find out more >

Boosting businesses. Today and tomorrow.

PayFit Why PayFit Our solution Our customers Pricing Resources Request a demo

NEW RESPONSIBILITIES

Non recurring pay items → Real-time updates of pay slips → Calculations of payments and deductions → Payroll generation → Payroll available on employee portal

HR submissions and pension contributions

EMPLOYERS → RUN PAYROLL → PAYMENT TO EMPLOYEES

Connouse Individual Professional Insights Our experts About us Sign Up Login English

Build your portfolio.
Our experts have created four different portfolio adapted to each investor profile. Discover yours in your personal account.
Let's go >

Shift

Optimiser les prises de décisions et améliorer l'expérience des assurés grâce à l'IA.
Automatiser et optimiser les décisions pour transformer l'expérience des assurés.
COMMENCER UNE CONVERSATION > A LA UNE

MS&AD FWD MS&AD

Aon Découvrez les offres Me connecter

L'assurance santé qui fait simple.
7000 entreprises de toutes tailles, des start-ups aux grandes entreprises, et des milliers d'indépendants font confiance à Aon pour leur protection santé.

Startups & PME Dossiers entreprises Hubs & Régions Indépendants

Trezor Solution Products - Industri - API Trezor Société Contact

Ensemble, réalisons la market de demain

Shine Pourquoi Shine ? Fonctionnalités Création d'entreprise Ressources Tarifs Se connecter S'inscrire

Le compte qui simplifie votre quotidien d'entrepreneur-e.
Simple, transparent, accessible. Shine est le compte pro en ligne conçu pour accompagner les indépendants et les petites entreprises.
Demander >
Voir les offres >

servicisation
disruption
uberisation
tycoonisation
plateformisation

Si les produits deviennent des services... que deviennent les services ?

DEF

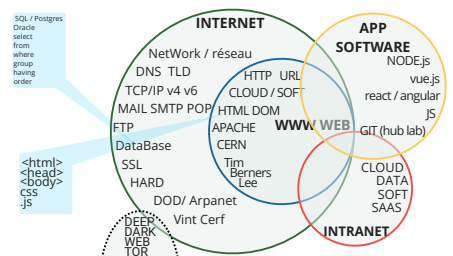
Numérique
invention, technologie, recherche, technique, scientifique, code, brevet...
Digital
innovation, utilisation, usage, assistance, commande, clic, relation homme-machine...
Cyber
sécurité, protection, hacker, virus, espionnage, e-reputation, défense, bureau des légendes

LE BUREAU LEGENDES

1 2 3

Numérique Digital Cyber

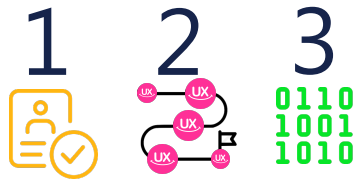
LE BUREAU LEGENDES



Numérique Digital Cybernétique Sens Moral = INDIVIDUEL personnalisation Éthique politique

3 PILIERS DU DIGITAL

Décodage | Définitions

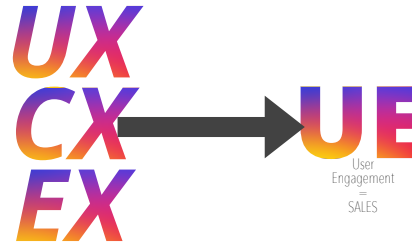


- 1** customer obsession
user centric
besoin utilisateur
pain point / problème
collaborateur
manager / équipe
cible / segment
GEN BXYZα
proposition de valeur
cas d'usage
- 2** parcours / UX
Journey
point de contact
touchpoint
publicité / SAV
téléphone
conversation
sans couture
sans friction
sans défaut
différentiation
offre
pain killer
candy
vitamine
- 3** DATA
IoT
Connexion 4G
WIFI
BLE
capteur
tracking, tracing
IOB
NPS
MCA
IA
ML
DataLake
5V

- 1** Le WEB sans cookie,
nous oblige à reconnaître nos utilisateurs
...
ou à les perdre !
- 2** Digital = Data
- 3**

UX > CX
nombre
plus de user que de client

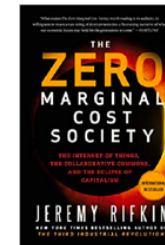
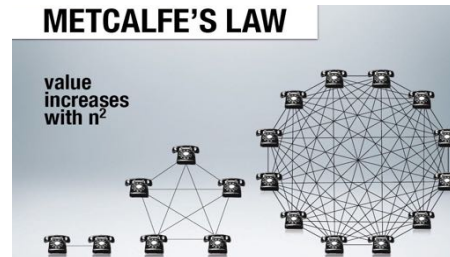
CX > UX
qualité
plus de contact avec les clients



- 1** Un utilisateur a des attentes (client b2b, b2c, interne, business partner, stakeholder, shareholder)
- 2** lorsqu'il rencontre la marque dans un parcours enchanté (points de contact, touchpoints, pas de friction, pas de couture, pas de défaut, fluide, simple, frictionless, seamless, flawless)
- 3** il laisse des traces de son passage sous forme de données (connexion, tracking, tracing...)

Vin Cerf
Tim Berners-Lee
Metcalf
Moore
Rifkin

Satoshi Nakamoto
Vitalik Buterin
Pascal Gauthier
Nicolas Julia
PNL



~~SWOT~~

VUCA

~~SWOT~~ Volatilité
Incertitude
Complexité
Ambiguïté

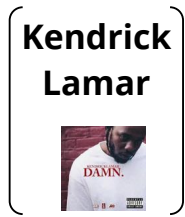
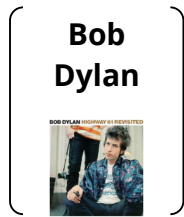
VUCA

HBR 2014

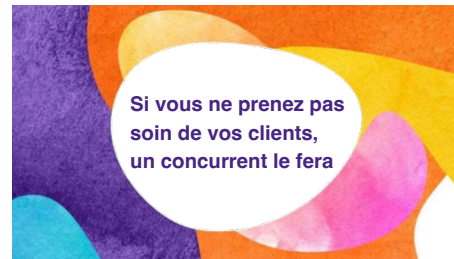
William Bryson et G. James Lorange
"The VUCA World Means 'No Top',"
Harvard Business Review, 92 (2014)

<p>complexity</p> <p>Characteristics: The situation has many interconnected parts and variables. Some independent variables can be manipulated to produce an effect on other variables. The overall system of parts can be overwhelming in process.</p> <p>Example: You are doing business in many countries, all with unique regulatory environments, habits, and cultural values.</p> <p>Approach: Restructure, bring on or develop specialists, and build an extensive network to address the complexity.</p>	<p>volatility</p> <p>Characteristics: The challenge is unexpected or unstable and may be of unknown duration, but it is necessarily periodic. It is recurrent, though generally it does not recur in a regular fashion.</p> <p>Example: A competitor's product launch is unexpected and causes a significant loss of market share.</p> <p>Approach: Monitor the market and be prepared to pivot quickly.</p>
<p>ambiguity</p> <p>Characteristics: There is a lack of clear information. The world's basic cause and effect are known. Change is predictable and slow.</p> <p>Example: You decide to invest in a new market, but the government's policies are unclear and change frequently.</p> <p>Approach: Gather information, build relationships, and be prepared to pivot.</p>	<p>uncertainty</p> <p>Characteristics: Despite a lack of clear information, the world's basic cause and effect are known. Change is predictable and slow.</p> <p>Example: A competitor's product launch is unexpected and causes a significant loss of market share.</p> <p>Approach: Monitor the market and be prepared to pivot quickly.</p>





PSY 4 milliards de vues
YouTube : 6M€ de droit +



Lost ... Greatest ... Silent **GEN XYZ +**
 BabyBoomer 1940 - 1960 (+/- 6 ans)
 GenX 1965 1985 +/- 8 ans
 GenY = Millennials 1979 1999 +/- 5 ans
 GenZ = Digital Natives = GEN C 1994 2007 +/- 4 ans
 alphaGen = 2008 - 2020 (+/- 3 ans)
 ? SingularityGeneration = 2018 - 2030
 ? MARS Gen = ?



Nouvelles Attentes
 Pourquoi se contenter du minimum ?

GenX : web et internet 2000
 GenY : mobile 2010
 GenZ : living services 2020

source : Google, Accenture

1995 : information sur le web
 2000 : e-commerce
 2005 : relation
 2010 : mobile / smartphone
 2015 : living services
 2020 : blockchain (use case NFT)

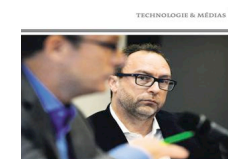
source : Google, Accenture



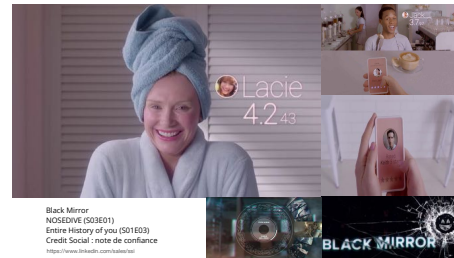
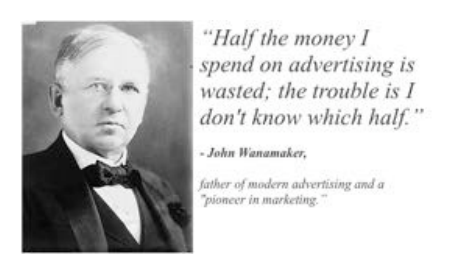
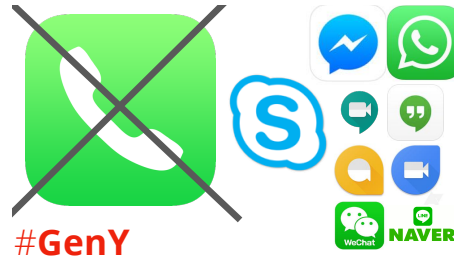
Nouvelles vies 2022
 Nouveaux JOBS
 influenceur
 slasheur

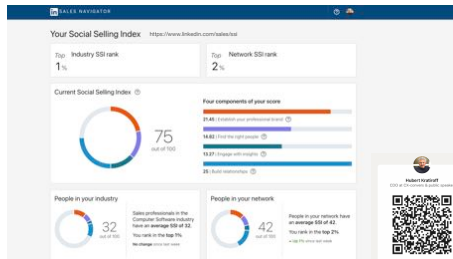
LOI SECOUR

Si vous n'êtes pas dans Google, vous n'existez pas !



#GenX





“ Il n’y a pas de digital, il n’y a que des preuves de digital ”

IK & Pierre Reverdy (1899-1960)

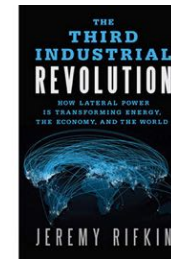
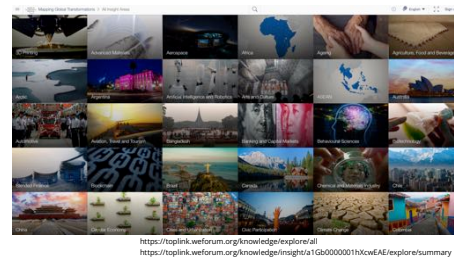


conférence #digitalmindset
4 parties : rapide, partout, innovant, bonheur
 Dans un contexte no limit à croissance exponentielle, il faut être où est le client et utiliser les technologies du moment pour enchainer le parcours utilisateur

Contexte no limit
OMNISCANAL
#NewWorld
NEW WORLD
 Nous devons intégrer les NBIC dans toutes les offres.
C'est notre nouveaux quotidien !
UX / NPS

GROUP
 vyv
 VIVANT
 VIVRE
 VIVRE

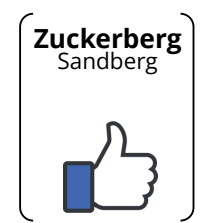
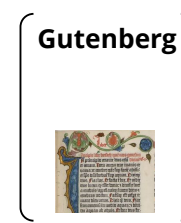
4ème révolution industrielle
 Vapeur + moteur
 Électricité
 Informatique
 IA



3ème révolution industrielle
 Vapeur + moteur
 Électricité
 NBIC

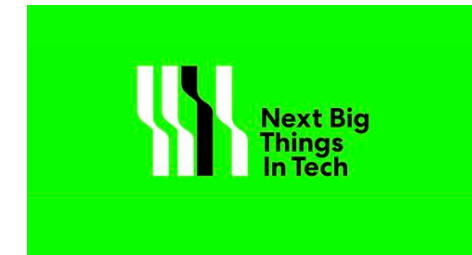
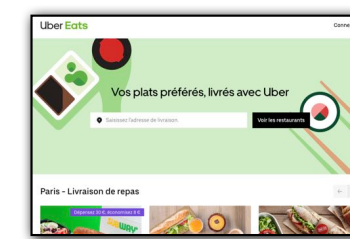
Michel SERRES
 -3000 écriture
 1450 imprimerie/chiffre
 2000 NBIC

Luc FERRY
 1800 Vapeur
 1900 Électricité
 2000 NBIC



JEAN-LOUIS MISSIKA
PIERRE MUSSEAU
Des robots dans la ville
 COMMENT LES VOITURES AUTONOMES VONT CHANGER NOS VIES

airbnb la ville ubérisée
 jon brossat



NBIC


NBIC

Nano (techno, matériaux, graphène, H)

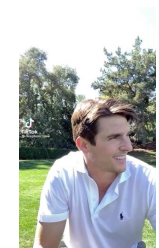
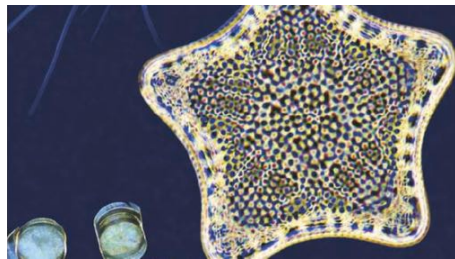
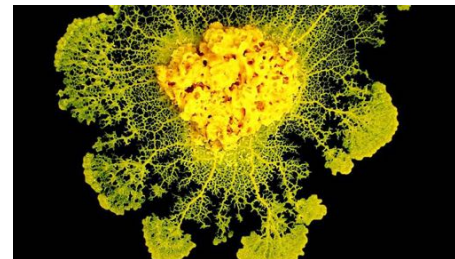
Bio (techno, mimétisme, blob, axolotl)

Informatique (IOT, 3Dprint, Additiv, Blockchain, Quantique, Algorithmes)

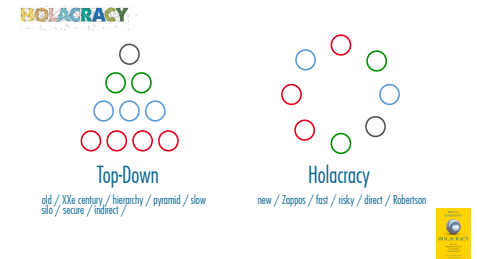
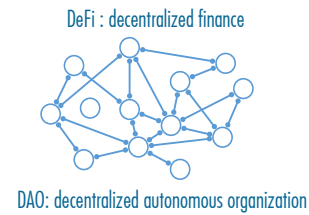
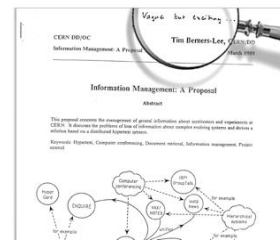
Cognitif (IOB, IA, ML, MOOC, edTech, apprentissage adaptif)



IKB79



BLOCKCHAIN



BLOCKCHAIN REVOLUTION: FINALLY! MUSICIANS WILL BE COMPENSATED FAIRLY FOR THE VALUE THEY CREATE!

KEYNOTE PRESENTATION

BLOCKCHAIN REVOLUTION

THE FUTURE OF MUSIC

THE FUTURE OF MUSIC





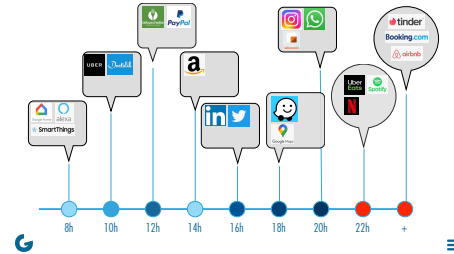
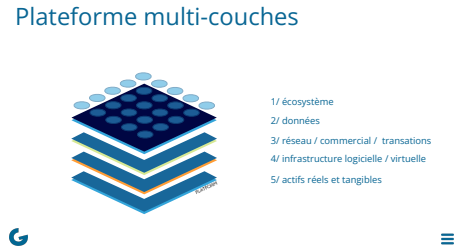
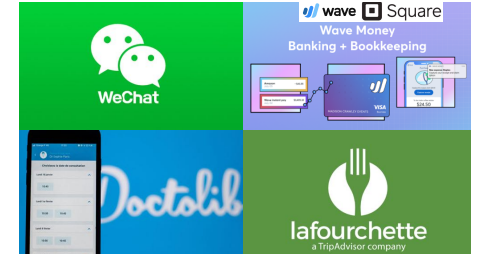
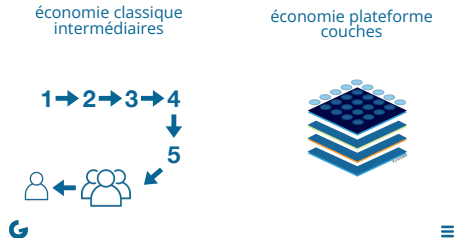
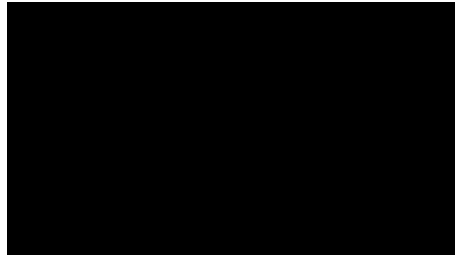
Beeple 69 millions
Blockchain
NFT non-fungible
tokens

just setting up my twitter



CryptoPunks

	WEB 1 1990-2000	WEB 2 2000-2010	WEB ² 2010-2020	WEB 3 2020-2030
Réactivité	Semaine	Jours/Heures	Temps réel	Continu
Interaction	Requis / réponse	À la demande	Automatique	Confiance
Ressources	Contenus	UGC Contenu Généré par Utilisateurs	Recommandation personnalisée	IA
Données	Sémantique	Dynamique	Algorithmique	Décentralisée
Producteurs	Editeur	Utilisateur réel	Utilisateur anonyme	Blockchain
Type	Partage statique	Réseau interactif	Réseau dynamique	IDT / IOB



Soit on crée une plateforme,
soit on utilise celle d'un autre

on est plateformeur ou plateformé(s)

Si on crée pas sa plateforme, en
invitant gratuitement l'écosystème
on utilisera celle d'un autre

effet matthieu

spirale positive, les plus gros forts
puissants (taille critique) le sont de plus
en plus : winner take all
≠ first to the market

BiFace (two sided)
BiFace non transactionnel
BiFace transactionnel

Sponsorisé / Payeur
Payeur / Payeur
Sponsorisé / Sponsorisé

Multiface (multi sided)

Verrouillage (locking)
Coût du changement
UX UI
Loi (partage portage)

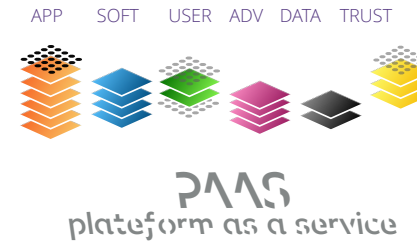
Soit on crée une plateforme,
soit on utilise celle d'un autre

Si on crée pas sa plateforme, en
invitant gratuitement l'écosystème
on utilisera celle d'un autre

Questions

- Définition générale d'une plateforme ?
- Différents types de plateforme ?
- Dans quels secteurs les plateformes ont le plus de succès ?
- Choix de 5 secteurs économiques...
- Description d'une plateforme qui pourrait renverser chaque secteur

Dans la ruée vers l'or
ceux qui se sont
enrichis



DEF

mise à disposition d'infrastructures ouvertes matérielles, commerciales et/ou digitales pour un écosystème

genre de licencing moderne avec une plateforme et un platformé

location d'un trafic et de visiteurs ;
effet de réseau (metcalfe) + écosystème à coût marginal faible (rifkin)

lieu de regroupement de différents produits, services ou outils sur un espace virtuel, qui peuvent aider à la réalisation d'un projet pour les acteurs du marché ou des professionnels, c'est un travail "collaboratif". Ceux qui créent une plateforme font un investissement (application, logiciel, site...) et laissent les autres acteurs venir afin d'augmenter leurs ventes

C'est une infrastructure ouverte digitale !

DEF du Conseil national du numérique

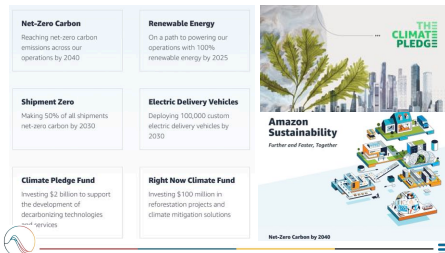
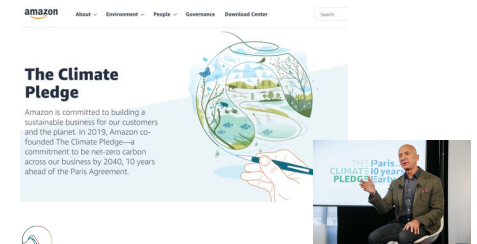
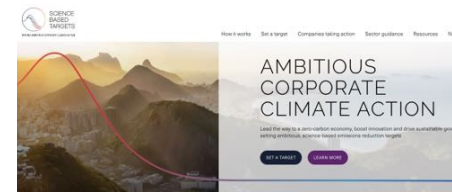
une plate-forme est un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens édités ou fournis par des tiers.

En plus de l'interface technique, elle organise et hiérarchise les contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux.

À cette caractéristique commune s'ajoute parfois une dimension écosystémique caractérisée par des relations entre services convergents (coopétition)

Henri Issac

Science Based Targets initiative (SBTi)



ZERO ≠ ZERO CO2 carbon

Neutral ≠ ZERO

carbon neutral -> NET ZERO
CARBON -> NET ZERO

Mettre l'IA au service de l'efficacité énergétique des bâtiments

En 2016, Google et DeepMind ont commencé à utiliser les machines pour optimiser les consommations d'énergie des centres de données mondiaux. Ces algorithmes fonctionnent à partir de données sur les températures et les niveaux de refroidissement de 30 000 serveurs pour prédire les besoins en refroidissement de chaque bâtiment. Ils ont ainsi pu réduire de 15% la consommation d'énergie.

Nous avons développé la plus grande bibliothèque d'algorithmes d'optimisation énergétique au monde. Nous collaborons avec les leaders de l'efficacité énergétique d'aujourd'hui, afin d'adapter la technologie créée chez Google aux systèmes de gestion qui contrôlent plus de 100 000 des plus grands bâtiments commerciaux dans le monde. Un grand pas vers l'efficacité énergétique à grande échelle.



Neutre en carbone depuis 2007.
Objectif zéro carbone d'ici 2030.

<https://sustainability.google/entr/fr/commitments-europe/>

