Les grands dirigeants savent également que pour atteindre l'excellence, leur équipe doit être impliquée, responsabilisée et habilitée. C'est au sujet de l'habilitation que l'automatisation des services entre en jeu, car elle les conduit à de meilleurs résultats opérationnels. En lisant notre livre blanc « Les outils secrets des responsables de prestation de services », vous constaterez que le diable se cache bel et bien dans les détails.

Qu'est-ce qu'un logiciel PSA ?

PSA software enables all types of services organizations – conventional PSOs, embedded services organizations, and managed service providers – to achieve optimal efficiency across all aspects of the customer engagement by:

* Centralisant les processus clés et optimisant la rentabilité du cycle de vie des services de bout en bout
* Renforçant la confiance dans la prestation et atteignant avec succès les résultats opérationnels attendus par les clients
* Générant une visibilité totale qui accélère la prise de décisions plus judicieuses

Études de cas relatives aux logiciels PSA

Les organisations de services professionnels (PSO) optimisent les performances financières grâce à l'utilisation efficace des ressources. Ceci nécessite une visibilité sur les performances des activités en cours, ainsi que sur le pipeline d'activités potentielles.

Dans le même temps, afin d'établir des prévisions fiables et de piloter la prise de décisions opérationnelles, les dirigeants ont besoin d'une visibilité en temps réel sur des métriques clés, comme les niveaux d'utilisation, la rentabilité et les marges.

Malgré ces exigences essentielles, de nombreuses PSO peinent à atteindre une efficacité optimale dans tous les aspects de l'engagement client, principalement en raison des difficultés suivantes :

* Visibilité limitée et fragmentée sur les opérations de services en raison de systèmes disparates, des processus disjoints et des méthodes de reporting manuelles.
* Ruptures de la communication continue tout au long du cycle de vie de l'engagement de bout en bout, en raison d'un manque d'automatisation des processus.
* Mauvaise utilisation des ressources causée par une visibilité limitée sur le pipeline, ce qui complique l'affectation efficace du personnel.

Si ces problèmes ne sont pas résolus, les PSO risquent de ne pas répondre aux attentes en matière de performances, de productivité, de réussite client et de rentabilité. Heureusement, il existe une solution reconnue qui fait une différence substantielle, mesurable et durable : les logiciels PSA.

Principales fonctionnalités d'un logiciel de gestion intégrée des prestations de services

Today’s services organizations are challenged from every angle to meet evolving customer demands and adapt to industry change – especially in the shadow of the pandemic, which is forcing many firms to [re-examine and re-invent the links between customers, capabilities, and strategy](https://hbr.org/2021/03/what-professional-service-firms-must-do-to-thrive" \t "_blank).

Il existe cependant une constante en cette période d'incertitude : les logiciels PSA restent l'outil fondamental pour assurer la gestion des engagements du début à la fin.

The [Service Performance Insight](https://spiresearch.com/) 2021 Professional Services Maturity Benchmark found that 85% of the top-performing services firms rely on a great PSA solution.

*« Les systèmes PSA permettent aux entreprises de services de classe mondiale de gérer cet équilibre délicat entre la réalisation d'un excellent travail, la préservation de la rentabilité des projets et l'optimisation de l'utilisation des ressources, ce qui se traduit par une croissance durable. Cela ne se produit pas par hasard, mais en s'attachant à investir dans les systèmes, les processus et les talents adéquats. »*

D'autres études ont révélé qu'un logiciel PSA performant :

* Accroît l'utilisation facturable de 14 %
* Augmente le taux moyen de réalisation de 9 %
* Réduit de 50 % le nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour approvisionner un projet client
* Entraîne une augmentation jusqu'à 24 % de l'impact positif sur les bénéfices avant intérêts, impôts, dépréciations et amortissement (EBITDA)

Qu'est-ce qui distingue les bonnes solutions PSA, qui favorisent la réussite et la croissance, des offres inférieures qui entraînent une visibilité limitée, des problèmes de communication et une mauvaise utilisation des ressources ?Les solutions PSA performantes offrent 10 fonctionnalités de base :

Gestion des contrats : optimisation du succès opérationnel

Une solution PSA qui s'intègre étroitement à votre système de gestion de la relation client (CRM) apporte de la visibilité sur le processus d'établissement de devis et les détails des contrats. Vos équipes peuvent ainsi plus facilement gérer la demande en ressources et établir des prévisions financières. L'anticipation du pipeline et l'analyse de rentabilité en sont également améliorées.

Les types de contrats sont aussi essentiels. La possibilité de définir, d'automatiser et de suivre les détails des contrats garantit le bon déroulement du processus de facturation et permet à vos équipes de combiner et de gérer des barèmes d'honoraires, des règles de facturation, des données temporelles, des règles de dépenses, etc.

Ce point est particulièrement utile alors que les contrats de service deviennent de plus en plus complexes et que la demande de nouvelles méthodes de facturation des recettes augmente.

La gestion des contrats est primordiale pour optimiser la réussite opérationnelle au sein de votre organisation, tout comme la visibilité réelle obtenue sur ces données.

Une solution PSA dotée d'une puissante fonction d'analyse opérationnelle améliore la communication concernant les enjeux financiers et la santé des engagements. Il s'agit d'une fonctionnalité essentielle pour surveiller le succès global de votre organisation.

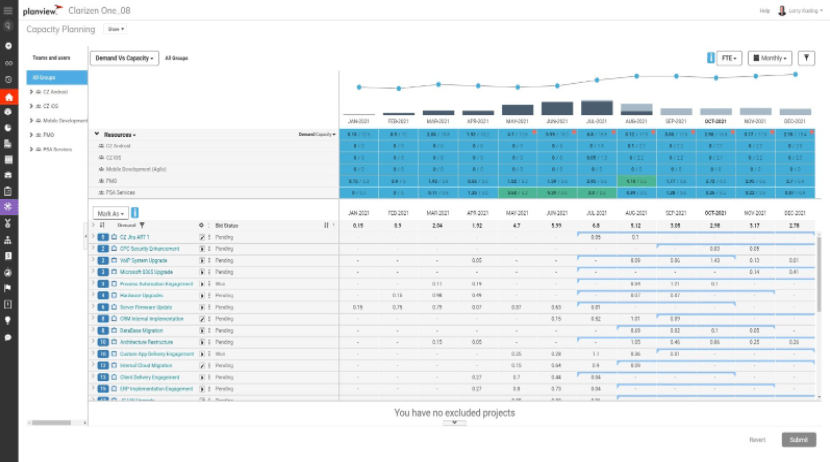
Financial Management: Monitoring and Supporting Healthy Growth

Un autre point critique est l'efficacité avec laquelle votre logiciel PSA s'intègre à votre système de planification des ressources d'entreprise (ERP). Lorsque vos applications PSA et ERP « communiquent entre elles », les opérations de facturation de l'engagement, de budgétisation et de réduction du délai moyen de recouvrement des créances sont automatisées, générant des insights en temps réel sur la santé financière de vos engagements. Dans ce cas, la simple automatisation des opérations a un impact positif sur le chiffre d'affaires.

Trouvez une solution qui offre les fonctionnalités logicielles PSA les plus importantes :

* Visibilité en temps réel, notamment avec des notifications et des alertes qui vous aident à rectifier le tir si nécessaire
* Architecture basée sur les aspects financiers et adaptée aux organisations internationales
* Tableaux de bord configurables regroupant les données en temps réel les plus importantes pour vos utilisateurs finaux

À lire ensuite : [Guide de la gestion intégrée des prestations de services (PSA) et des logiciels PSA](https://www.planview.com/fr/resources/articles/professional-services-automation-guide/)

Planview PSA offre une visibilité totale sur la demande et la capacité de l'organisation

Gestion des ressources : votre personnel fait votre entreprise

En raison des préoccupations financières permanentes liées à l'économie mondiale actuelle, les organisations de services examinent de plus près la stabilité financière du marché. Un grand nombre d'entre elles reconsidèrent plus fermement leurs pratiques opérationnelles et prennent les décisions difficiles qui s'imposent en matière de contrôle et de réduction des coûts.

La réduction des effectifs et les gains d'efficacité constituent un domaine d'action naturel. Pourtant, sans transparence précise sur les détails de l'utilisation et de la répartition des ressources, le risque de prendre des décisions néfastes au succès de l'entreprise augmente.

De plus, de nombreuses organisations traitent encore la gestion des ressources comme un processus ou un événement unique au sein de l'organisation :

* Les chefs de projet réclament des ressources pour mener à bien le projet
* Le service en charge des prévisions doit « réserver » des ressources futures
* Le département Finance doit comptabiliser le coût des ressources
* Les RH doivent planifier les évolutions de carrière
* L'équipe en charge des activités courantes a besoin d'une équipe centrale de ressources pour assurer le fonctionnement de l'entreprise et des autres infrastructures de soutien
* Les ressources doivent savoir quoi faire, et quand le faire
* La direction a besoin de transparence en temps réel sur l'ensemble des « systèmes disparates » ci-dessus

Vos employés font votre entreprise, et leurs connaissances sont votre atout. Les dirigeants ne veulent pas qu'un employé chevronné et qualifié soit affecté à une tâche qu'une ressource moins expérimentée et moins coûteuse pourrait accomplir.Pourtant, de nouveaux engagements arrivent chaque semaine.

Pouvoir prévoir la capacité et la demande permet à vos responsables des ressources de planifier et d'atténuer les échanges de ressources.Une solution PSA intégrant des capacités performantes de gestion des ressources et d'établissement de prévisions dans ce domaine constitue un facteur essentiel pour obtenir les marges facturables les plus élevées possibles.

Malheureusement, la gestion des ressources dans le domaine des services professionnels n'est pas simple.Vous travaillez probablement avec un personnel mobile décentralisé, présent dans plusieurs fuseaux horaires. Un puissant processus de gestion des ressources reposant sur une solution PSA de pointe garantit que les bonnes ressources travaillent sur les bons engagements.

Recherchez une solution PSA qui fournit un aperçu de l'alignement des affectations sur les objectifs financiers, et des modules PSA qui facilitent l'analyse de scénarios pour veiller à ce que la capacité réponde à la demande prévue. Ainsi, vous éviterez de faire des promesses exagérées en matière de ressources et vous ne laisserez personne inactif, ce qui se traduit par une perte de chiffre d'affaires.

Gestion de projet : réussir du début à la fin

Puisque les projets d'aujourd'hui ne sont pas similaires, il est essentiel de choisir la bonne méthode d'exécution et de pouvoir la gérer dans votre solution PSA. Que vous utilisiez une méthodologie en cascade, Agile, PMBOK, Prince2 ou autre, une approche multimodale permet à votre organisation de gagner en agilité.

Assurez-vous que votre solution PSA prenne en charge la méthode d'exécution de votre choix.N'oubliez pas qu'un logiciel PSA est bien plus qu'un simple outil de gestion du travail. Il est une source unique et fiable pour toutes les données d'exécution des engagements.

Vous devez pouvoir surveiller la santé financière de chaque projet à chaque étape du processus pour vous assurer que l'exécution reste sur la bonne voie, dans le respect du budget et avec un impact positif sur les marges.

Time and Expense Management: Empower Today’s Workforce

Votre personnel devient de plus en plus mobile et la technologie d'aujourd'hui est conçue pour optimiser le travail d'une main-d'œuvre numérique plus connectée. Trouver une solution PSA intégrant une application mobile native est primordial pour le succès de votre organisation, et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, vos équipes peuvent travailler de manière plus pratique, sur les appareils qu'elles ont déjà en main. Deuxièmement, les membres de l'équipe peuvent consigner leurs données temporelles et relatives aux dépenses de façon immédiate.

L'exactitude et la conformité en sont considérablement améliorées.Selon la [courbe de l'oubli d'Ebbinghaus](https://qz.com/1213768/the-forgetting-curve-explains-why-humans-struggle-to-memorize/), « après seulement 6 jours, nous nous souvenons de 75 % des connaissances nouvelles que nous avons acquises ». Alors, pourquoi votre organisation n'utiliserait-elle pas les avantages évidents d'une solution PSA ?

De manière générale, veillez à ce que votre solution PSA prenne immédiatement en charge une application mobile offrant les capacités suivantes :

* Mode hors connexion pour permettre un accès en tout lieu et à tout moment
* Gestion claire et consolidée des données temporelles et des dépenses
* Capacité multi-appareils/plateformes pour offrir une expérience cohérente et familière sur tous les appareils mobiles et tablettes
* Notifications push pour que les membres de l'équipe restent informés et connectés
* Localisation pour aider les membres de l'équipe dispersée géographiquement dans différents pays
* Présentations intégrées à l'application pour faciliter l'apprentissage et intégrer rapidement les nouveaux membres à l'équipe

L'impact combiné de ces fonctionnalités se traduira par une plus grande satisfaction des équipes, une adoption accrue, une plus grande fiabilité des données temporelles et relatives aux dépenses, et des clients plus satisfaits.

Gestion des revenus : assurer une croissance saine

Il est essentiel de mesurer les résultats à chaque étape de l'engagement pour rendre compte de l'impact sur les marges. Mais lorsque de nombreux engagements sont en cours, cela peut sembler impossible.Heureusement, il n'en est rien.

Grâce aux fonctionnalités des solutions PSA, telles que les capacités intégrées de facturation qui rationalisent le cycle de la commande au paiement et les processus automatisés qui recueillent et suivent les données à chaque étape de l'engagement, il est tout-à-fait possible de comptabiliser les revenus en temps réel. Avec l'agrégation des données, pour refléter tous les engagements en cours, vous commencerez à avoir une vision claire des performances globales de l'organisation.

Gestion de l'exécution : assurer le respect des processus pour une réussite financière constante

Votre organisation étant en constante évolution, le fait de s'enferrer dans des workflows obsolètes peut engendrer la confusion et le chaos, ce qui, au final, nuit à la satisfaction du client, à la réputation et à la rentabilité.

La solution PSA adéquate doit être dotée d'un moteur de workflow facile d'utilisation, qui offre un cadre intuitif pour développer des processus automatisés simples ou complexes en fonction du type de projet et d'autres attributs opérationnels clés.Votre organisation pourra ainsi :

* Configurer et reconfigurer étroitement les workflows en fonction de vos processus spécifiques de prestation de services (par exemple, les approbations des données temporelles et des dépenses, les approbations de factures, les demandes de ressources, etc.)
* Simplifier les activités génératrices de revenus en automatisant les étapes du cycle de vie du devis à l'encaissement
* Veiller au respect des processus opérationnels
* Appliquer des bonnes pratiques vérifiables pour répondre aux besoins des processus clés
* Assurer la remontée des informations en cas de retard
* Éliminer les risques grâce à des initiatives et des processus définis manuellement
* Réduire les coûts manuels de gestion des initiatives
* Optimiser la visibilité sur le succès du processus
* Éliminer les suppositions concernant les démarches suivantes à entreprendre
* Impliquer le client avec des points de décision clés durant le processus

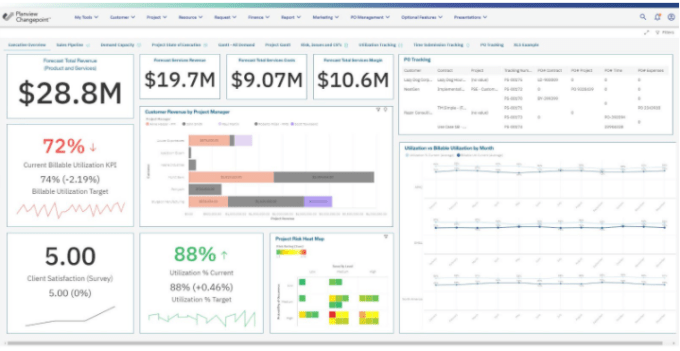
Analyses : utiliser des données d'informatique décisionnelle concrètes pour améliorer la prise de décision

Les responsables des entreprises de services doivent connaître la santé générale des engagements en permanence, pas seulement lorsqu'ils s'achèvent. En cas de changement du champ d'application ou si des ressources sont soudainement indisponibles, la visibilité rétrospective n'est d'aucun secours.

Pour éviter ces écueils coûteux, choisissez une solution PSA qui propose des tableaux de bord personnalisables offrant aux dirigeants et aux responsables de l'exécution un accès immédiat et en temps réel aux indicateurs clés de performance et aux autres métriques dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

Le logiciel PSA doit également s'appuyer sur des capacités d'analyse et d'IA pour fournir des insights exploitables concernant les fuites de revenus, les risques d'exécution, les coûts non planifiés, les problèmes contractuels, etc.

Read next: [The Secret Tools of Service Leaders](https://info.planview.com/secrets-of-smart-services-leaders-_whitepaper_psa_fr_reg.html)

ChangePoint PSA includes AI driven Analytics to improve your opportunity planning

Gestion des opportunités : optimiser le succès du devis à l'encaissement et améliorer les processus structurés

Un logiciel PSA intégrant des capacités de gestion de la demande et de la capacité procure à votre organisation la visibilité immédiate nécessaire pour affecter les ressources adéquates aux engagements appropriés, et ce, au bon moment. Des fonctionnalités clés de gestion des opportunités doivent permettre de :

* Mettre en place une pratique standard pour encadrer votre méthodologie de prestation de services
* Faire en sorte que le personnel approprié soit affecté aux différentes opportunités en fonction de la disponibilité, des compétences et de l'expérience des ressources
* Éliminer les problèmes de sous-utilisation et les dépassements de coûts à l'aide d'une approche multidimensionnelle essentielle pour établir un [cycle de vie client rentable, du devis à l'encaissement](https://blog.planview.com/fr/10-step-quote-to-cash-cycle-for-professional-services/)

Security and Compliance: Protect Your Data, Customers, and Reputation

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une fonctionnalité traditionnelle, au contraire de la gestion des contrats, de la gestion des projets et d'autres capacités de cet ordre, il est essentiel de choisir un fournisseur de logiciels PSA ayant démontré son engagement à intégrer dans sa solution les plus hauts niveaux de sécurité.

En d'autres termes, les fonctionnalités de sécurité ne seront peut-être pas « visibles » au quotidien, mais elles sont aussi importantes, voire plus, que toute toutes les autres capacités mentionnées.Il faut savoir que le coût moyen d'une seule violation de données a grimpé à [4,24 millions de $ US par incident](https://www.ibm.com/security/data-breach), et que les dommages en termes de réputation peuvent perdurer des années.

Pour mériter votre attention et votre confiance, tout fournisseur de logiciels PSA doit offrir les éléments suivants :

* Un programme et une stratégie de cybersécurité formalisés
* Des lignes de défense multiples
* Un modèle de sécurité complet assurant une défense en profondeur
* Une sécurité robuste des produits et une protection renforcée des données client grâce au chiffrement, aux contrôles d'accès et à la prévention des données sur les ports et les services
* Une attestation SOC 2 valide qui fournit une garantie de contrôle des éléments opérationnels, notamment la sécurité, la disponibilité et la confidentialité
* Un système de gestion de la sécurité des informations (ISMS) certifié ISO/IEC 27001:2013 pour gérer les informations sensibles des clients afin de garantir leur sécurité
* Un programme de gestion de la confidentialité certifié ISO/IEC 27701:2019 et axé sur la gestion des informations personnelles identifiables dans l'ensemble de l'environnement de l'organisation, pour lui permettre de respecter ses différentes obligations en tant que responsable du traitement des données ou en tant que sous-traitant
* L'assurance que tous les fournisseurs tiers de services de centres de données et de services d'hébergement dans le cloud bénéficient au minimum des certifications SOC 2 et ISO/IEC 27001

* Une équipe dédiée d'auditeurs qui évaluent régulièrement les contrôles de sécurité et de conformité pour en vérifier leur efficacité et leur adéquation avec la politique de l'organisation et les exigences réglementaires

Le mot de la fin sur les logiciels de gestion intégrée des prestations de services

À l'heure actuelle, les organisations de prestation de services doivent jongler avec une multitude d'engagements et de contrats, et gérer efficacement des ressources qui travaillent simultanément sur différentes tâches appartenant à plusieurs flux de travail, et ce, tout en protégeant les marges et en veillant à la satisfaction du client.

La solution PSA adéquate, dotée des fonctionnalités appropriées, existe bel et bien. Tandis que vous examinerez toutes les options possibles, gardez ces 10 fonctionnalités essentielles à l'esprit afin que votre choix soit un facteur de succès et de croissance à court terme, mais également durant de nombreuses années.

Étapes suivantes :

* L'adoption d'une solution PSA n'est pas une opération ponctuelle. [Vos dirigeants et vos équipes auront immanquablement besoin de soutien sous des formes variés](https://blog.planview.com/fr/9-things-to-know-about-employee-engagement-for-the-remote-pso-workforce/), depuis des conseils stratégiques jusqu'à des ajustements pratiques.
* [Regardez la démonstration à la demande de la solution de gestion intégrée des prestations de services de Planview.](https://info.planview.com/psa-_demo-on-demand_psa_fr_reg.html)
* Téléchargez la [fiche solution consacrée au logiciel PSA de Planview](https://info.planview.com/rs/456-QCH-520/images/Planview_for_Professional_Services_SB141A4FR.pdf).

Vous souhaitez en savoir plus sur la gestion intégrée des prestations de services (PSA) et les solutions PSA ? [Contactez-nous](https://info.planview.com/planview-reach-out-_contact-us_gen_fr_reg.html) pour découvrir comment Planview peut contribuer à accroître la prévisibilité et la rentabilité des engagements de votre organisation.