



NOTE DE SYNTHÈSE

Reprise et continuité des opérations dans la prochaine normalité

SERVICES PROFESSIONNELS

Surmontez les défis familiers et les nouvelles complexités

La continuité des opérations est menacée à un niveau sans précédent. Combiné aux complexités actuelles auxquelles les organisations sont confrontées, le maintien de la continuité des opérations exige de nouvelles approches des problèmes communs. Afin de fournir des services différenciés, les organisations de services professionnels doivent envisager des méthodes qui peuvent remettre en question les systèmes et les opérations existants.

Comment les organisations de conseil, de recherche, de dotation en personnel et de services aux entreprises et aux consommateurs doivent-elles réagir en cette période d'incertitude économique ? Comment peuvent-elles réagir en tenant compte du court terme et du long terme ? Alors que les organisations se redressent, refont surface et se tournent vers l'avenir, plusieurs domaines clés doivent être évalués :

- Comment l'agilité et la transformation digitale jouent-elles un rôle dans le déroulement d'une crise ?
- Quels sont les meilleurs moyens de soutenir et d'autonomiser une main-d'œuvre immédiatement éloignée ?
- Les expériences des clients et les engagements de prestation de services sont-ils maintenus ?
- Quel est le niveau de soutien fourni par le back office à mesure que les priorités changent ?
- Les informations organisationnelles et les données sensibles des clients sont-elles protégées par de nouveaux points d'accès ?

Voici quelques considérations stratégiques sur lesquelles vous devrez vous concentrer lorsque vous évalueriez l'impact de chacun de ces domaines clés sur votre organisation.

Développez l'agilité digitale

Développez-vous et mettez-vous en œuvre des modèles d'exploitation agiles de façon ciblée et efficace ?

- La crise sanitaire et le ralentissement économique qui y est lié ont bouleversé les priorités de chacun, propulsant la capacité digitale et l'agilité sous les feux des projecteurs.
- Alors que la productivité, l'engagement des clients et la rentabilité sont plus que jamais remis en question, il est crucial de trouver de nouvelles méthodes pour accomplir des tâches familières malgré de nouvelles complexités.
- Les entreprises doivent adapter et développer l'agilité digitale pour prospérer dans la nouvelle économie digitale et l'environnement post-pandémie.
- Les entreprises doivent également passer en revue les initiatives de transformation digitale qui ont été mises en œuvre ou qui étaient sur la feuille de route avant la crise sanitaire et les comparer aux méthodes adoptées pendant la crise.
- En construisant et en développant une plus grande agilité digitale, les entreprises peuvent réduire au minimum les perturbations pour les clients, les salariés, les partenaires et les opérations commerciales.

Autonomisez les salariés à distance

Avez-vous mis en place une meilleure stratégie de travail à distance pour relever les défis modernes ?

- La pandémie a accéléré les tendances concernant les salariés, ce qui est vraisemblablement une bonne chose, car un grand nombre de ces changements sont amenés à durer.
- La majeure partie de la main-d'œuvre actuelle a évolué vers le télétravail, ce qui nécessite de réfléchir sur les nouveaux moyens d'assumer les responsabilités et l'engagement.
- Le problème réside dans le fait que la plupart des entreprises ne possèdent pas de stratégie de travail à distance bien établie et bien développée.

- Prenez en compte la culture de l'entreprise, identifiez des rôles réalistes, sélectionnez les bonnes personnes et adoptez de nouvelles technologies.
- Tandis que l'impact de la pandémie finira par décroître et qu'il y aura plus ou moins un retour à l'ancienne normalité, d'autres aspects concernant notre travail, la main-d'œuvre et le lieu de travail ne seront plus jamais les mêmes.

Évaluez les expériences client

Repensez-vous les besoins des clients afin de prendre en compte leurs nouvelles priorités et attentes ?

- Les clients ont de nouveaux besoins urgents et de nouvelles attentes depuis la pandémie et les retombées économiques.
- Les clients veulent maintenant savoir que leurs collaborateurs comprennent leurs nouvelles préoccupations, changent leurs priorités et même leur humanité.
- Pour se stabiliser, se redresser et prospérer, les entreprises doivent éviter de causer des désagréments aux clients, d'instaurer un manque de confiance et de fournir un mauvais service, en particulier en période d'incertitude.
- Les entreprises doivent également envisager de nouvelles façons de déployer la technologie pour assurer la livraison des services.
- Votre réponse durant une période d'incertitude aura un effet immense sur les relations avec les clients dans le monde post-pandémie.

Améliorez l'efficacité du back-office

Améliorez-vous l'efficacité du back-office pour atteindre des performances et une agilité hors pair ?

- L'agilité, la productivité et le succès d'une entreprise dépendent largement de l'efficacité des opérations de back-office.
- L'efficacité des opérations de back-office a été remise en question dans de nombreux domaines de l'entreprise dans un contexte de complexité croissante, et les nouvelles situations nécessitent une nouvelle prise en compte.
- Avec la bonne planification et la bonne technologie, les entreprises peuvent intégrer tous leurs outils et processus pour améliorer le travail et optimiser les nouvelles pratiques qui contribuent à la pérennité de l'entreprise.

- La planification des opérations, la comptabilité du back-office et l'infrastructure de gestion de projet sont 3 domaines clés pourvoyeurs d'opportunités pour les entreprises.
- La technologie joue un rôle important dans le back-office. Il existe une délimitation claire entre les entreprises de services professionnels qui utilisent des logiciels et des technologies innovantes et celles qui en sont dépourvues.

Renforcez la protection digitale

Protégez-vous les ressources digitales et les informations client en privilégiant la cybersécurité ?

- Tout comme la cybersécurité a atteint des proportions épidémiques, les nouvelles complexités associées à la santé et à la crise économique renforcent l'importance de la gestion des ressources digitales et de la réduction des cybermenaces.
- Étant donné que les données d'une entreprise sont liées à la vie et à la santé de l'ensemble de l'entreprise, il est vital d'encourager les collaborateurs à tous les niveaux à considérer leur relation avec les données de l'entreprise et des clients comme une responsabilité clé, en particulier en période de changement continu.
- Pour réduire les risques de violation, il est capital de créer un environnement où la sécurité est une priorité absolue.

- La protection des données précieuses, aujourd'hui et dans la prochaine normalité, doit être assurée par la direction de l'entreprise au plus haut niveau, bien avant qu'un incident ne se produise.
- Parmi les initiatives à prendre en compte, citons la sensibilisation culturelle, l'intégration de discussions sur la sécurité dans les processus d'intégration et la communication régulière avec les salariés. Les entreprises doivent également travailler en étroite collaboration avec les fournisseurs de sécurité et de technologie, tester régulièrement les connaissances des collaborateurs et mettre en œuvre une politique de la porte ouverte en matière de sécurité des données.

Épanouissez-vous dans la prochaine normalité

Identifier ces concepts et enjeux, ainsi que leur lien avec votre entreprise, n'est que la première étape. Lisez notre guide complet des bonnes pratiques intitulé : « [Reprise après la crise et continuité des opérations dans la prochaine normalité](#) » pour savoir comment accentuer les efforts de reprise et la continuité des opérations dans le secteur des services professionnels.

EN SAVOIR PLUS →

Suivez-nous :    



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 68 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site www.infor.com.

Copyright© 2020 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2359930-fr-FR-1120-1