



GUIDE PRATIQUE

5 étapes vers la reprise et la continuité de l'activité lors du retour à la normale

SERVICES PROFESSIONNELS

Surmonter les complexités évolutives

Aujourd'hui, la continuité des activités est menacée à des niveaux sans précédent. En plus des complexités actuelles auxquelles sont confrontées les entreprises, le maintien de la **continuité des activités nécessite d'adopter de nouvelles approches pour certains problèmes communs**.¹ Pour fournir des services différenciés, les entreprises de services professionnels doivent envisager des méthodes susceptibles de remettre en question les systèmes conventionnels et les opérations existants. Voici 5 façons pour les entreprises de services professionnels d'améliorer leurs efforts de reprise et de maintenir la continuité de leurs activités.

1. Développer et mettre en œuvre des modèles d'exploitation agiles

Même si la transformation digitale était en cours pour beaucoup d'entreprises, rares sont celles qui étaient préparés à des événements tels que la récente pandémie mondiale. La Covid-19 et le ralentissement économique consécutif **ont bouleversé les priorités et mis l'accent sur les fonctionnalités digitales et l'agilité**.² Les entreprises n'ayant pas mis en place des stratégies agiles ou des technologies digitales ont été désavantagées par rapport à celles qui se sont préparées et qui ont entamé le chemin de la transformation digitale. Maintenant que la productivité, l'engagement des clients et la rentabilité sont plus que jamais remis en question, il est essentiel de trouver de nouveaux moyens d'accomplir des tâches familières au milieu des complexités de l'écosystème commercial actuel.

Ces complexités incluent désormais l'autonomisation des salariés travaillant entièrement en télétravail, une meilleure compréhension des défis en constante évolution des clients et la capacité à réagir avec un soutien et des expériences appropriés. Et bien sûr, le maintien de la rentabilité lorsque les modèles commerciaux sont perturbés. Les organisations de services professionnels doivent s'adapter et développer de l'agilité digitale pour prospérer dans la nouvelle économie digitale et l'environnement post-pandémique. Une infrastructure digitale entièrement opérationnelle sera la clé de la continuité et de la compétitivité.

2. Habilier des salariés de plus en plus en télétravail

Alors que le travail devient de plus en plus flexible, **la pandémie a accéléré le besoin d'adopter des stratégies innovantes pour préserver la productivité**³ tout en se préparant aux pires scénarios, même dans le secteur des services professionnels. Le problème est que la plupart des organisations ne possèdent pas une stratégie de télétravail bien établie et bien développée. Des structures organisationnelles dépassées et des perspectives étroites empêchent de nombreuses entreprises d'adopter ce qui peut être considéré comme le plus grand déplacement de lieu de travail depuis le début de l'ère de l'information.

Entre-temps, la nécessité d'une stratégie sophistiquée de télétravail n'a jamais été aussi grande. Les leaders de l'industrie des services professionnels doivent tenir compte de la culture et des valeurs organisationnelles, identifier des rôles réalistes pour le travail à distance, sélectionner les bonnes personnes en fonction des comportements. Les leaders du marché doivent également tirer parti d'une technologie de pointe. Lorsque l'impact de la pandémie finira par baisser et qu'il y aura un retour à la normale, d'autres aspects de notre travail, de la main-d'œuvre et du lieu de travail ne seront peut-être plus les mêmes.

3. Repenser les besoins et les priorités du client

Le succès d'une organisation de services professionnels dépend du succès de ses clients. Alors que les clients sont soudainement confrontés à la perturbation des opérations commerciales normales, leurs priorités et leurs attentes ont considérablement changé. Du fait de la pression accrue sur l'expérience client, l'engagement et la prestation de services doivent être réévalués. Les fournisseurs de services sont dans le même bateau que leurs clients et tentent tous deux de naviguer en eaux troubles et parfois agitées tout en maintenant une certaine continuité. En fin de compte, les entreprises doivent comprendre et répondre aux attentes changeantes des clients, car ces expériences ont un impact sur le résultat net. Pour se stabiliser et prospérer, les organisations de services professionnels doivent éviter d'entraîner des contraintes pour les clients, de créer un manque de confiance et un mauvais service, même en période d'incertitude sans précédent. **Les gagnants qui sauront tirer leur épingle du jeu en cette période étudieront les modèles d'engagement digital tout en adoptant de la technologie en tant que moteur pour l'entreprise et pas seulement comme un coût.**⁴

4. Favoriser l'efficacité dans le back-office

La complexité croissante de l'environnement commercial actuel remet en question les opérations de back-office dans de nombreux domaines. Tous les nouveaux scénarios que nous rencontrons nécessitent de nouvelles approches. Toutefois, il est **important de hiérarchiser les performances du back-office, car elles influencent directement les résultats financiers**. La gestion des salariés en télétravail, l'évolution des besoins des clients et l'évolution des mandats et des réglementations gouvernementaux sont autant d'exemples de problèmes affectant les organisations. Pour relever ces défis et réussir dans un environnement chaotique, les entreprises de services professionnels doivent travailler plus efficacement et penser de manière plus innovante. Avec une planification, une automatisation et une technologie adaptées, les entreprises peuvent intégrer tous leurs outils et processus de manière à améliorer le travail et à optimiser les nouvelles pratiques qui contribueront à soutenir l'activité.

5. Prioriser la cybersécurité

Une grande partie du secteur des services professionnels est habituée à travailler régulièrement avec des stratégies internes exclusives et à interagir avec la propriété intellectuelle des clients. Pourtant, juste au moment où le besoin d'une **cybersécurité supérieure atteignait des proportions épidémiques**,⁵ de nouvelles complexités produites par la crise sanitaire et économique ont renforcé la nature critique de la gestion des ressources digitales et de la réduction des cybermenaces. Établir une culture d'entreprise autour de la sécurité des données et de la nature de la cybercriminalité représente un mandat vital pour garantir l'intégrité des données organisationnelles et la réputation de la marque.

Parmi les autres initiatives à prendre en compte, figurent l'intégration de discussions relatives à 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 service de sécurité, tester régulièrement les connaissances des collaborateurs et encourager une politique ouverte en matière de sécurité des données.

Pour en savoir plus à ce sujet et découvrir les bonnes pratiques et les mesures que votre entreprise peut prendre pour améliorer la continuité des activités et la disponibilité opérationnelle, lisez notre guide : « **La reprise d'activité après la crise** ».

¹ Accenture, "COVID-19 : 5 priorités pour aider à rouvrir et réinventer votre entreprise. Ce que vous pouvez faire maintenant et après pour déjouer l'incertitude" (www.accenture.com), 6 mai 2020 ² Brian Peccarelli, "Three Ways COVID-19 is Accelerating Digital Transformation in Professional Services" CFO, (www.cfo.com), 29 juin 2020 ³ Kevin Sneider et Bob Sternfels, "From surviving to thriving : Reimagining the post-COVID-19 return" McKinsey, (www.mckinsey.com), 1er mai 2020 ⁴ Sebastian Hartmann "The COVID-19 aftermath for Professional Services : Three Hypotheses" Legal Business World (www.legalbusinessworld.com), 17 mars 2020 ⁵ Aberdeen, "Post-economic downturn: Professional services back-office improvements" (www.aberdeen.com), juillet 2020 ⁶ Steve Morgan "2019 Official Annual Cybercrime Report" (www.herjavecgroup.com)

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 67 000 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© 2021 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-2359962-fr-FR-0821-2