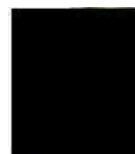




ORGANISER





Pourquoi est-il indispensable de digitaliser

les entreprises de services ?

Une majorité d'entreprise est aujourd'hui confrontée à des pressions concernant la digitalisation de ses services, sans pour autant devoir perdre du temps dans la relation avec ses clients, ni prendre du retard par rapport à leurs concurrents. Il s'agit là, d'une réelle course contre la montre, car les clients deviennent très exigeants et la concurrence est rude ! Les entreprises de services ne font pas exception à la règle. Elles ont aussi, un fort enjeu à se digitaliser.





Laura Kauffmann
Hitachi Solution



Le secteur des services est considéré comme l'un des plus dynamiques lorsque nous évoquons la transformation digitale. Néanmoins, lorsque nous interrogeons ces entreprises, la numérisation, la technologie et la digitalisation ne sont pas toujours identifiées comme une priorité pour leur développement.

Pourquoi est-il important de passer à la transformation digitale pour les entreprises de services ?

Si nous prenons l'exemple d'une agence de communication ou d'un organisme certificateur, la digitalisation apparaît aujourd'hui comme un réel levier de performance étant capable de répondre à de multiples enjeux pour les entreprises de services comme le gain d'efficacité, de temps et pour la prise de décision.

Quels sont les bénéfices à digitaliser les entreprises de services ?

Mettre en place une transformation numérique au sein des entreprises de services permet :

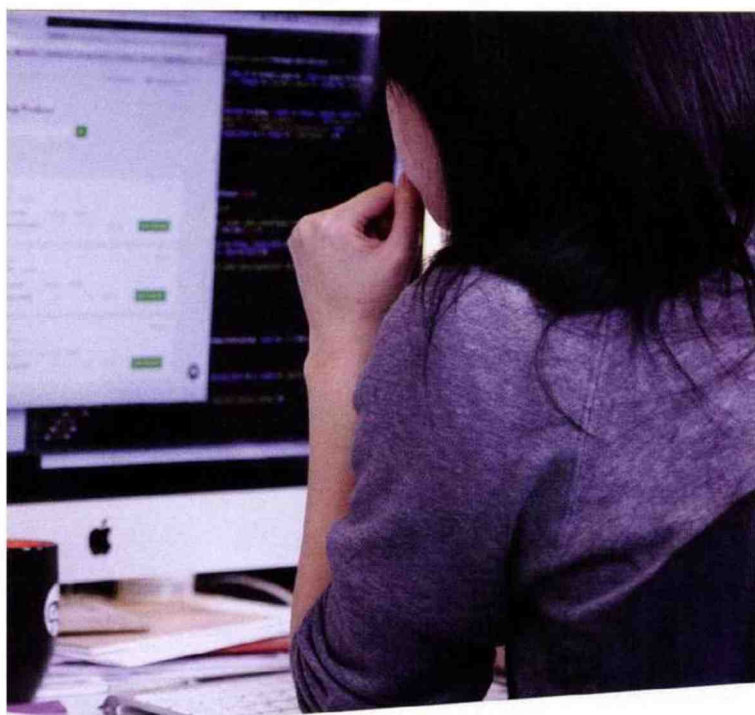
- D'améliorer la totalité des processus internes de l'entreprise ainsi que le partage des informations en lien avec le client pour une connaissance parfaite de son potentiel
- D'optimiser les relations avec ses partenaires afin d'avoir une vision à 360° et éclairée de tous les intervenants participant à un projet client
- De contrôler les coûts et les marges en ayant accès à l'ensemble des données composant le projet et de façon immédiate.
- De limiter les pertes liées aux revenus grâce à une saisie simple et rapide du temps de travail et des dépenses.

UN RÉEL LEVIER DE PERFORMANCE

Les enjeux qui peuvent être liés à la digitalisation des entreprises de services

Les entreprises de services ont de réels enjeux à la digitalisation de leurs services. En optant pour la transformation digitale celles-ci pourront remplir leurs objectifs. Voici deux exemples dont sont confrontées les entreprises de services et par lesquels un passage à la digitalisation peut être la solution.





La gestion du capital humain et la rentabilité des employés

L'un des indicateurs clés de performance les plus importants pour les organisations de services professionnels est l'utilisation facturable - généralement calculée comme le nombre d'heures passées par un employé à travailler pour un client facturable, divisé par le nombre d'heures de la semaine de travail. Le suivi et la mesure de l'utilisation facturable posent des problèmes à de nombreuses organisations de services professionnels. En passant par des outils numériques, ce suivi peut ainsi ne plus poser de problème et faire même gagner du temps aux employés.

La sensibilisation du consommateur

Le consommateur exige des services de qualité. Si une société de services professionnels ne fournit pas de services de qualité, le client ne voudra pas travailler avec elle. Les organisations de services professionnels ne comprennent pas toujours l'importance d'une information facilement disponible et sont confrontées à des

problèmes commerciaux liés au fait qu'elles ne fournissent pas ce que leurs clients demandent. Une fois de plus, des outils numériques pourraient fournir en temps réel et à n'importe quel endroit, les données ne souhaitaient pas les clients.

En clair, digitaliser une entreprise de service permet :

- D'accroître l'engagement, l'efficacité et les conditions de travail pour vos collaborateurs
- D'obtenir une meilleure intelligence collective et de nouvelles capacités internes via la création de centre de compétences et d'excellence
- De simplifier le déploiement d'un service et le déroulement d'un processus
- De simplifier et de rendre plus rapide les communications entre les différents métiers et d'automatiser ses services
- De gagner en efficacité et en prise de décision
- De mieux centraliser les informations et les échanges

- D'obtenir des informations rapidement et n'importe où
- De mieux stocker, utiliser la donnée et en toute sécurité

Digitaliser, oui mais pas seul !

Entamer une transformation digitale n'est jamais simple. Pour cela, il est nécessaire de bien s'entourer. Digitaliser seul son entreprise de service peut s'avérer complexe ! L'une des premières questions que devez-vous poser est : par où commencer ?

Pour cela, vous pouvez trouver de l'aide via des entreprises spécialisées dans la prestation de service comme par exemple, dans l'aide à la transformation digitale. Ces sociétés spécialisées vont prendre en compte les réels besoins de votre entreprise en vous proposant des solutions nécessaires adaptées.

Un bon suivi est capital

Ne soyez pas freiné par le fait de devoir être conseillé, formé et accompagné tout au long de cette transformation, y compris après ! Un bon suivi, n'est pas indispensable, il est capital pour l'adoption des employés du projet !

