planview®

CASE STUDY

Amélioration de la gouvernance avec Planview PSA : objectif atteint pour une ESN en pleine croissance

Bell Integration

SECTEUR D'ACTIVITÉ :
Services informatiques

PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE :
Internationale

EFFECTIF :
550 collaborateurs

SOLUTION PLANVIEW :
Planview Professional Services Automation

PROBLÉMATIQUE

Sur le marché des services informatiques, l'expansion rapide d'une organisation s'accompagne de nombreux risques qu'un manque de visibilité transverse ne fait qu'accentuer. C'est là toute la difficulté à laquelle Shoib Khan, directeur du bureau de gestion des services (SMO) de Bell Integration, était confronté. Pour l'ESN britannique, la solution passait par une consolidation des informations cloisonnées au sein de sources de données disparates.

SOLUTION

Intuitive et hautement adaptable, la solution d'automatisation des services professionnels (PSA) de Planview® permet à Bell d'interagir avec ses collaborateurs à l'échelle de l'entreprise, de bénéficier d'une visibilité en temps réel tout au long du processus de commercialisation, de prioriser les tâches, de cibler l'utilisation des ressources et d'améliorer l'efficacité globale. Elle produit ainsi un effet de levier maximal sur les métiers.

« Même si la solution n'est en production que depuis peu de temps, il est très clair que Planview PSA crée énormément de valeur – et que ce n'est qu'un début. »

– SHOIB KAHN, DIRECTEUR DU BUREAU DE GESTION DES SERVICES (SMO)

À PROPOS DE BELL INTEGRATION

Basée au Royaume-Uni, Bell Integration accompagne les entreprises dans la création, la gestion et le développement de leurs services IT depuis 1996. De Londres à Singapour, l'entreprise de services du numérique (ESN) emploie dans le monde plus de 550 collaborateurs au service de clients d'horizons très divers (banques multinationales, sociétés de services financiers, ONG mondiales, etc.).

LE DÉFI : REGROUPER LES DONNÉES POUR UNE VUE PLUS COMPLÈTE DE LA SANTÉ DES PROJETS

La gouvernance est un concept dont la définition peut varier d'une personne à l'autre. Pour Shoib Khan, directeur du bureau de gestion des services (SMO) de Bell Integration, elle implique de répondre aux besoins actuels de l'entreprise, tout en anticipant leur impact sur l'avenir. « À trop se concentrer sur la situation et les méthodes actuelles, on en vient souvent à perdre de vue l'horizon à 12, 18 ou 24 mois », explique-t-il.

À la tête d'une équipe de sept ETP, le directeur du SMO a pour mission d'assurer les fonctions partagées qui sous-tendent les activités d'intégration système de Bell. Avec ses quelque 350 collaborateurs, ce pôle a vu ses effectifs multipliés par 5 depuis l'arrivée de M. Khan en 2013. Lorsqu'on l'interroge sur la montée en puissance des capacités de gouvernance et de reporting de Bell pour répondre aux exigences d'une activité en plein boom, M. Khan dresse le constat suivant : « Certaines des solutions en place fonctionnaient bien, mais il nous semblait clair qu'elles n'étaient pas suffisamment évolutives pour gérer les volumes et la complexité qui se profilaient à l'horizon. »

Bell étant une entreprise centrée sur le client, le reporting et la nature même des rapports étaient pensés dans l'intérêt du client. Or, faute d'une vision interne unifiée sur ses livraisons, l'équipe de Bell éprouvait des difficultés à centraliser le suivi de l'avancement de ses différents projets ou missions. Sur le terrain, ce manque de visibilité se traduisait par des angles morts synonymes de risques. Pour M. Khan, les dépassements budgétaires observés sur des projets récents soulevaient donc une question essentielle : simples accidents de parcours ou symptômes d'un mal beaucoup plus profond ?

Conscient de faire face à des problèmes potentiellement majeurs, le SMO s'est alors attelé à la lourde tâche d'extraire manuellement les données de diverses sources. Si cette approche tactique a permis d'identifier les points de données à passer en revue régulièrement, la nécessité d'une solution plus permanente s'est imposée comme une évidence pour M. Khan.

L'objectif n° 1 consistait à trouver un outil qui maximise la valeur des données stockées dans les systèmes de Bell et offre une vue d'ensemble exhaustive et proactive de la santé des projets. Une solution qui renforce aussi la transparence en vue de limiter les risques et problèmes potentiels, mais surtout, qui puisse s'adapter aux exigences et à la complexité croissantes d'un prestataire de services en plein développement.

LA SOLUTION : SIMPLIFIER L'INGESTION ET L'EXTRACTION DE DONNÉES POUR DIVERS PUBLICS

M. Khan a commencé par dresser un état des lieux des outils en place et de leur capacité à répondre à ces nouveaux enjeux. Compte tenu de l'intérêt suscité par les dernières améliorations de Planview® PSA, plusieurs démonstrations et ateliers ont été organisés. L'équipe de Bell a alors pu constater à quel point les fonctions de suivi des temps et des dépenses avaient évolué depuis 2014, année de déploiement de la solution Planview Changepoint™.

Première grande amélioration, la capacité de Planview PSA à couvrir l'ensemble du cycle de vie des services – de l'identification de l'opportunité jusqu'à la facturation. Bell pourrait ainsi concevoir un système de référence centralisant et automatisant les données et les activités. Quant à ses dirigeants, ils seraient en mesure d'exploiter pleinement les capacités analytiques de Bell en vue de créer un référentiel unique, appuyé par des tableaux de bord et des rapports configurables regroupant des métriques et visualisations pertinentes.

Déployée pour améliorer la prise de décisions grâce à une transparence en temps réel, la solution a déplacé le curseur des discussions internes du SMO sur les questions de qualité et d'actualité des données alimentant le système. Les missions et services de Bell vont des petits projets de quelques jours aux chantiers pluriannuels de migration de data centers impliquant d'importantes équipes projet et de nombreux jalons. Devant une telle diversité, M. Khan a fait le choix de la simplicité en optant pour un modèle à quatre niveaux qui prévoit une granularité croissante des données dès qu'un palier est franchi. Planview PSA permet ainsi à tous les utilisateurs d'accéder rapidement aux formulaires nécessaires et de saisir leurs données – qu'il s'agisse d'informations sur la gestion des RAID (risques, actions, problèmes, décisions) ou de jalons contractuels.

Autre point sur lequel Planview PSA améliore le cadre de gouvernance de Bell : l'extraction des données hors du système. De fait, avant l'implémentation, M. Khan avait soulevé la question suivante : « Une fois les données ingérées, peut-on les extraire pour les présenter de la manière la plus parlante possible pour divers publics ? » En pratique, grâce aux fonctionnalités améliorées de Planview PSA, Bell a pu créer en toute simplicité des tableaux de bord sur mesure affichant des métriques et visualisations pertinentes pour chaque catégorie d'utilisateurs. Ces derniers peuvent ainsi soit synthétiser, soit approfondir l'analyse des données selon leurs besoins. « La capacité des tableaux de bord de Planview à rassembler des données de manière logique et pratique a été un facteur clé de la réussite de ce projet », s'est félicité M. Khan.

LE RÉSULTAT : UN RÉFÉRENTIEL UNIQUE PERMETTANT DE TIRER UN TRAIT SUR LES FEUILLES DE CALCUL, PROCESSUS ET SYSTÈMES DISPARATES

D'un côté, la migration vers de nouvelles technologies peut apporter son lot de défis – en particulier lorsqu'elle semble perturber des pratiques en place depuis des années. De l'autre, elle peut aussi porter rapidement ses fruits en levant des points de blocage récurrents pour instaurer une gouvernance et augmenter la productivité. C'est exactement ce qu'a pu observer M. Khan au bout d'un peu plus de six mois : « Même si la solution n'est en production que depuis peu de temps, il est très clair que Planview PSA crée énormément de valeur – et que ce n'est qu'un début. »

La mise en place d'un référentiel unique, qui n'oblige pas à gérer de multiples sources de données, a offert à Bell la solution évolutive qu'elle recherchait. Grâce à cette visibilité maximisée sur les données, l'entreprise a pu lever ce que M. Khan appelle « le voile de l'ignorance ». Sur le terrain, Bell peut ainsi s'appuyer sur une vision claire et transparente de la santé des projets, synonyme d'une exécution homogène, rentable et à moindre risque.

De plus, comme de nombreuses fonctions de Planview PSA peuvent être automatisées, l'équipe PMO peut consacrer plus de temps aux tâches génératrices de revenus. « C'est là le principal atout de la solution. Nous pouvons désormais véritablement capitaliser sur le PMO et ses activités », explique M. Khan. Mais les gains d'efficacité ne s'arrêtent pas là : le service financier profite lui aussi des avantages de la solution via l'accélération du cycle de facturation.

LA SUITE : INTÉGRER LES CAPACITÉS DE GESTION DES RESSOURCES POUR RENFORCER LA RÉACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE

Bell Integration aide les entreprises à maximiser leur efficacité et leur réactivité opérationnelle. C'est donc dans une optique semblable que l'ESN entend continuer à utiliser Planview PSA en interne en vue d'apporter des améliorations continues. Pour M. Khan et son équipe, la gestion des ressources est le prochain chantier à mener.

« Dans notre secteur, la gestion des ressources est le plus grand exercice d'équilibriste qui soit. Nous avons donc hâte de découvrir les possibilités qui s'offrent à nous pour accroître la visibilité sur la demande et la capacité de manière à améliorer notre planification et notre prise de décisions », conclut M. Khan.

Pour découvrir tous les avantages des solutions Planview® pour votre organisation, rendez-vous sur Planview.com/fr.

planview®

 ©2023 PLANVIEW, INC., TOUS DROITS RÉSERVÉS.