

Les tendances de fond du marché

Les « hypertendances » qui façonnent l'industrie des sociétés de services et de conseil



Les sociétés de services professionnels d'aujourd'hui





Ces dernières années, l'industrie des services a connu une croissance considérable et a vu ses revenus, ses effectifs et ses bénéficiaires s'envoler¹. Aujourd'hui, cependant, les choses ont changé. En effet, la concurrence et la consolidation du marché se sont intensifiées et les clients se révèlent plus exigeants.

Afin de résister, voire de prospérer en ces temps incertains, les sociétés de services et de conseil adoptent de nouvelles stratégies portées par la technologie afin d'augmenter leurs revenus, réduire leurs coûts et être plus efficaces. Nombreuses sont celles qui accélèrent leur transformation numérique pour appliquer de nouveaux modèles d'entreprise, automatiser les processus manuels, optimiser la gestion des talents et développer une culture axée sur les finances.

Nous allons vous présenter les sept grandes tendances des sociétés de services et les réponses des leaders du marché.

Les sept tendances des sociétés de services

Les sociétés de services et de conseil sont de plus en plus nombreuses à développer de nouveaux modèles centrés sur les clients, qui fournissent une facturation par abonnement et des offres multicanales personnalisées.



1. Les nouveaux modèles d'entreprise

Les sociétés de conseil sont de plus en plus nombreuses à développer de nouveaux modèles centrés sur les clients et qui fournissent des solutions multicanales personnalisées et de facturation par abonnement. Par ailleurs, nous avons constaté la réorganisation des processus d'entreprise administratifs lourds qui gèrent les effectifs, les projets et les finances dans un souci de réduction des coûts, de génération de croissance et d'amélioration de l'expérience de travail centrée sur l'humain.

Afin de soutenir ces nouveaux modèles d'entreprise, les entreprises ont accéléré leur transformation numérique en investissant dans des ERP spécialisés dans les services professionnels. Ces systèmes rationalisent et connectent les processus pour améliorer la flexibilité, la collaboration et la visibilité, tout en aidant les entreprises à consolider leur efficacité, à remporter davantage d'appels d'offres et à transformer le travail de leurs collaborateurs.

2. La pression pour optimiser les talents

Les sociétés de services sont confrontées à une pression grandissante en ce qui concerne l'attraction, l'engagement, l'optimisation et la fidélisation des employés les plus talentueux³. Les leaders du marché ont pleinement conscience de l'importance que revêt la transformation du travail en libérant leurs collaborateurs des tâches manuelles, en leur permettant de s'aligner plus régulièrement sur les objectifs de la société et en renforçant l'apprentissage et la gestion de la performance.

De plus en plus d'organisations y parviennent en intégrant une plateforme de développement des talents et une application de gestion du capital humain (HCM) intégrées à un logiciel PSA et à un ERP moderne conçus pour les sociétés de services et de conseil. Ces solutions permettent aux entreprises de conquérir les talents, d'améliorer l'engagement des employés, d'optimiser la performance des équipes et de transformer le travail de leurs effectifs.



Pour en savoir plus, lisez notre eBook :

Attirer les meilleurs talents

3. Une concurrence grandissante

Cela fait de nombreuses années que les sociétés de services évoluent dans un paysage professionnel dynamique caractérisé par l'économie du « XaaS » (« Tout en tant que Service ») qui a accéléré les perturbations et l'apparition de nouveaux concurrents dotés de modèles d'entreprise encore jamais vus. L'année 2020 a entraîné une réduction des budgets et des opportunités commerciales, créant une concurrence plus forte que jamais.

Afin de développer leurs activités et réaliser des projets plus rentables, de nombreuses sociétés déploient des logiciels d'automatisation de gestion des projets (PSA) ainsi que des stratégies standardisées et des processus opérationnels reproductibles.

**Pour savoir comment y parvenir,
lisez notre eBook :**

**Gestion des relations clients : le
combo gagnant CRM-PSA**

Seules les entreprises solides survivront, et l'environnement concurrentiel évoluera à mesure que les dirigeants des sociétés de services et de conseil seront à l'affût de fusions et d'acquisitions d'entreprises au cours des prochaines années. Les sociétés leaders profiteront de cette opportunité afin d'augmenter leurs effectifs en appliquant des pratiques de recrutement agressives ou en réalisant des fusions et acquisitions offensives. Les entreprises moins performantes souffriront et pourraient à terme faire faillite.²

4. Une consolidation accrue du marché

Contrairement aux organisations moins performantes qui risquent d'être fragilisées par ce climat de concurrence effrénée, les leaders du marché tirent profit des opportunités en recrutant des talents et en rachetant ou en fusionnant avec d'autres entreprises².

Consultancy.eu explique que cette tendance à la multiplication des acquisitions, des partenariats et des alliances dans l'industrie résulte du besoin d'une « expertise spécialisée et de possibilités d'innovation rapides ». L'acquisition de Gateley Tweed nous en a récemment apporté l'exemple lorsque Gateley, une société britannique de services professionnels et juridiques cotée en bourse, a racheté pour 2 millions de livres sterling le très médiatisé cabinet spécialisé dans le droit des médias créé par Paul Tweed.

5. Des clients de plus en plus exigeants

Ces dernières années, les clients n'ont eu de cesse de réclamer des services mieux adaptés et plus rapides qui favorisent la personnalisation, la visibilité et l'engagement. Ces exigences accrues induisent la nécessité de continuellement développer une connexion plus soutenue, instructive et transparente avec le client afin d'améliorer sa satisfaction.

L'objectif de cette approche consiste à exploiter la technologie pour soutenir les employés en mettant en place des plateformes modernes de progiciel de gestion intégré (ERP) et en constituant des équipes hautement performantes. L'amélioration de la satisfaction client entraîne l'augmentation des revenus, car elle permet aux entreprises de conclure des contrats supplémentaires avec leurs clients actuels.

6. L'incitation à l'automatisation des processus manuels

Les sociétés de services s'évertuent à consolider leur productivité en utilisant un ERP destiné aux sociétés de services professionnels qui automatise les tâches à faible valeur ajoutée afin de rationaliser les processus et permettre aux employés de consacrer davantage de temps aux tâches à forte valeur ajoutée. Un rapport établi par Constellation Research a démontré que plus de 70 % des processus de back-office actuels sont susceptibles d'être automatisés, et que cette incitation à l'automatisation des processus manuels génère une efficacité durable⁴. Cette tendance répond en partie à la récente stagnation globale relative à la croissance de la productivité des effectifs ; DJS Research a averti que la perte de productivité occasionnée par le travail administratif manuel coûte 5 milliards de dollars chaque année⁵.

Pour en savoir plus, lisez notre eBook :

Les 5 piliers de la rentabilité

7. Insuffler une culture financière

La transformation numérique favorise une vision globale des enjeux financiers d'une organisation qui permet, par exemple, aux équipes opérationnelles et commerciales d'appréhender l'impact de leur activité sur le résultat net de l'entreprise. Cette tendance joue un rôle fondamental dans la réussite des entreprises, car celles-ci essayent de réduire leurs coûts et d'augmenter leur efficacité opérationnelle tout en alignant leur reporting financier et opérationnel.

Entreprendre une transformation culturelle aussi vaste n'est pas chose aisée, mais les dirigeants de l'industrie y parviennent en ayant recours à un ERP flexible conçu pour les sociétés de services professionnels. Un ERP flexible et moderne intègre de multiples solutions, consolide les données de toutes les sources (internes et externes) et centralise les processus dans un environnement unique afin de fournir à tous les départements de l'entreprise une visibilité absolue, ce qui permet la collaboration d'équipes auparavant cloisonnées⁶.

Lisez notre eBook :

La fonction finance, moteur de la collaboration et de l'innovation

Liens et références

¹ Professional Services Maturity Benchmark 2020, SPI Research

² Fournir une prestation de services professionnels de qualité supérieure en des temps incertains, SPI Research

³ Résoudre l'énigme des talents, Unit4

⁴ Les suites ERP Cloud mondiales regorgent d'innovations, Constellation Research

⁵ Explorer de nouveaux horizons : les organisations de services professionnels axées sur l'industrie, Unit4

⁶ Priorité aux finances : déverrouiller l'innovation, Unit4

“« L'accès aux bonnes informations, comme c'est généralement le cas, deviendra d'autant plus important à mesure que les sociétés de services s'efforcent d'améliorer leurs performances en cette période d'incertitude économique. Les sociétés de services qui font l'impasse sur l'optimisation de leurs données seront vouées à l'échec. »”

Parlons de ce que signifie People Experience 4U

Les grandes tendances Les tendances qui façonnent l'industrie des services professionnels