

# UKAS renforce son efficacité et réduit ses dettes restantes grâce à Microsoft Dynamics



United Kingdom Accreditation Service (UKAS) assure des services d'accréditation pour le gouvernement britannique. Ses collaborateurs évaluent les organismes qui proposent des services de certification, de test, de contrôle et d'étalonnage, par rapport aux normes internationales établies.

« Nous avons apprécié l'approche d'Hitachi Solutions, qui a remis en cause notre façon de penser, a amené des idées neuves et possédait une connaissance manifeste de Microsoft Dynamics » explique Chris Forster. « En tant qu'expert en gestion du risque et en qualité, UKAS recherchait un partenaire qui lui apporte une méthodologie fiable et des consultants en adéquation avec son équipe. Cela a été le cas. »

Chris Forster, Responsable des services généraux chez UKAS

## Problématique

UKAS sert environ 3 000 clients d'une grande diversité en termes de taille et de services proposés, depuis de grands organismes du secteur public jusqu'à de petites entreprises du secteur privé. Pour certains clients, l'accréditation est obligatoire, tandis que pour d'autres, il s'agit d'un service à valeur ajoutée. Pour obtenir une accréditation, tous les clients doivent répondre à des exigences précises visant à réduire le risque. Sous l'impulsion de nouvelles initiatives gouvernementales, comme le Green Deal, et des réglementations européennes, son activité s'est développée et diversifiée par le biais de rachats, et cette tendance devrait se poursuivre.

« D'un point de vue financier, cette fonctionnalité a renforcé la synergie des opérations, du contrôle du crédit et de la gestion financière, et engendré une réduction des dettes restantes de 40 %. »

Jeff Ruddle, Directeur  
des opérations d'UKAS

Étant donné la nature de son activité, UKAS doit disposer de processus et de procédures exemplaires pour mériter la confiance de ses clients. En effet, son personnel opérationnel doit être en mesure de gérer les compétences de ses collaborateurs techniques et de ses fournisseurs, et de les mettre en correspondance avec les besoins de sa base de clientèle en pleine expansion. L'activité d'UKAS repose sur la qualité et la réduction du risque ; dans ce contexte, le processus d'accréditation est rigoureux, extrêmement structuré et implique une grande part de documentation. Une piste d'audit complète du processus décisionnel et de son historique, avec documentation à l'appui, constitue un élément essentiel pour gérer le processus d'accréditation de chaque client.

## Infrastructure informatique

UKAS devait aligner ses processus et ses procédures afin de soutenir la croissance de son activité. Son personnel utilisait plusieurs systèmes pour gérer les différents domaines de l'activité. « Les systèmes en place ne nous permettaient pas d'optimiser nos processus internes car leur intégration restait limitée, ce qui entraînait une redondance des tâches et des erreurs potentielles. Nous avons besoin d'un système plus intégré et plus souple » explique Chris Forster, Responsable des services généraux chez UKAS.

## L'heure du changement

Le projet Évolution a été mis en place dans le but d'améliorer le service d'UKAS à ses clients et parties prenantes via l'implémentation d'un système de gestion intégrée (ERP) complet.

### Les objectifs du projet étaient les suivants :

- Améliorer le service conformément aux attentes des clients
- Automatiser le travail d'équipe, qui reposait sur des interactions manuelles et des transitions entre processus
- Avoir la capacité d'évaluer et de suivre les indicateurs de performance clé (KPI) pour l'ensemble de l'activité
- Mettre en place un seul et unique système intégré permettant le partage des informations dans toute l'entreprise et l'amélioration du service aux clients

Douze progiciels ERP ont été identifiés, et Microsoft Dynamics a été sélectionné à l'issue d'une longue évaluation. Il a été choisi pour sa richesse fonctionnelle, notamment dans le domaine des services professionnels et de la gestion de projets, mais la feuille de route et le plan d'investissement exhaustifs de Microsoft pour le produit ont également pesé dans la décision.

Une fois la solution ERP sélectionnée, UKAS avait besoin d'un spécialiste Microsoft Dynamics pour l'aider à la déployer. « Nous avons apprécié l'approche d'Hitachi Solutions, qui a remis en cause notre façon de penser, a amené des idées neuves et possédait une connaissance manifeste de Microsoft Dynamics » poursuit Chris Forster. « En tant qu'expert en gestion du risque et en qualité, UKAS recherchait un partenaire qui lui apporte une méthodologie fiable et des consultants en adéquation avec son équipe. Cela a été le cas. »

## Avantages

- Les questions des clients sont traitées plus efficacement.
- Les goulots d'étranglement sont identifiés et des mesures prises avant l'apparition d'un problème.
- Les dettes restantes ont été réduites d'environ 40 %.
- L'utilisation des KPI permet au personnel de prendre des mesures correctives avant qu'un problème ne survienne.
- Les informations sont disponibles en temps réel dans toute l'entreprise.

Les spécialistes d'Hitachi Solutions ont travaillé avec le personnel d'UKAS pour comprendre l'activité de l'entreprise. Ils ont remis en cause les modes de travail établis et expliqué comment utiliser les fonctionnalités standard de Microsoft Dynamics pour réaliser les tâches plus efficacement. UKAS est une entreprise unique du point de vue des services qu'elle propose, mais grâce à leur connaissance approfondie du produit, les consultants Hitachi Solutions ont su expliquer comment utiliser tous les modules pour répondre à l'ensemble de ses besoins.

« Notre but est de toujours utiliser les fonctionnalités Microsoft Dynamics standard dans la mesure du possible. Il s'agit d'un produit complet et notre expérience montre qu'il est adapté à de nombreux types d'organisations différents, sans devoir faire l'objet d'un long développement » ajoute Steve French, Vice-président d'Hitachi Solutions Europe.

UKAS gère tous les domaines clés de son activité à l'aide de Microsoft Dynamics, intégré à Microsoft Exchange Server et Microsoft SharePoint. Le plan quadriennal de chaque client est entré dans le système. À ce niveau-là, les utilisateurs peuvent facilement identifier les compétences des ressources. Une fois sélectionnées, ces informations sont directement utilisées par les équipes de réservation pour planifier les évaluations. Cette intégration complète permet au personnel d'UKAS de gérer la large palette de compétences du personnel permanent et contractuel, et d'affecter la bonne personne à chaque tâche, le jour voulu.

## Avantages pour l'entreprise

Les questions des clients sont traitées plus efficacement car tous les membres du personnel ont accès au statut de chaque étape, y compris de la tâche suivante et de son responsable. Ceci permet au personnel de communiquer des informations à jour aux clients, même lorsque le responsable des évaluations du client est en déplacement.

Le suivi des tâches et des délais qui constituent le processus d'accréditation a subi des améliorations. Le personnel peut ainsi se montrer plus proactif et réduire les retards potentiels. La visibilité complète du travail en cours permet aux responsables d'identifier les goulots d'étranglement et les tâches qui demandent plus de temps que la normale, et de prendre des mesures pour éviter un problème.

UKAS gère son activité de façon proactive grâce à des indicateurs de performance clé (KPI). Des KPI différents ont été configurés pour les divers postes et services, par exemple :

- Le travail enregistré pour le mois en cours par rapport à son KPI est accessible à l'équipe de réservation et à ses responsables. Le fait que les informations soient maintenant disponibles en temps réel a permis de focaliser l'attention sur l'objectif et engendré une saine concurrence. Dans la mesure où il n'existe qu'un seul jeu de données, il n'est plus possible de contester les chiffres et les responsables peuvent prendre des mesures correctives de façon proactive, et non plus après coup.
- Les journées facturables de chaque juriste sont systématiquement comparées à une valeur théorique. Ce suivi en temps réel permet aux responsables d'identifier ceux qui ont une charge de travail excessive ou insuffisante. Grâce à l'amélioration de la visibilité des journées facturables, les personnes ou domaines de l'entreprise qui n'avaient pas facturé au moment opportun ont été identifiés.

## Modules Microsoft Dynamics

- Finance
- Ressources humaines
- Gestion des déplacements et des dépenses
- Services professionnels
- Automatisation
- Gestion de la relation client (CRM)
- Formation

UKAS utilise également les files d'attente disponibles dans Microsoft Dynamics comme moyen de contrôle. Cette fonctionnalité lui a permis de diviser par deux le montant des dettes restantes, de réduire les échanges de messages électroniques et de prendre des mesures concernant les tâches qui demandent plus de temps que la normale. « L'utilisation des files d'attente a considérablement renforcé la sensibilisation des responsables au travail qui stagne et n'avance pas assez rapidement. Ceci nous aide à identifier les personnes ou domaines sous tension et à y remédier avant que la situation ne devienne problématique » explique Jeff Ruddle, Directeur des opérations d'UKAS. « D'un point de vue financier, cette fonctionnalité a renforcé la synergie des opérations, du contrôle du crédit et de la gestion financière, et engendré une réduction des dettes restantes de 40 % ».

Georgia Alsop, Directrice financière d'UKAS, poursuit : « Dans le futur, le système pourra s'adapter au développement de modèles de tarification plus souples et à un engagement plus interactif avec nos clients pour soutenir notre vision à long terme. » L'amélioration des processus de gestion parallèlement à l'implémentation d'un système à l'échelle de l'entreprise a constitué un énorme défi pour UKAS. Par ailleurs, l'éloignement de la majorité de ses 170 collaborateurs exigeait un programme de formation élaboré. « Nous avons consacré d'importants efforts au projet et travaillé en collaboration avec Hitachi Solutions pour mettre en place le système et les processus. Nous avons impliqué les utilisateurs professionnels tout au long du projet et réalisé un gros investissement pour former tout notre personnel. J'ai été impressionné par la volonté des consultants Hitachi Solutions de remettre en cause les modes de travail établis, mais aussi de nous apporter des solutions. Certains membres de l'équipe sont revenus depuis la mise en service pour nous aider à réaliser des développements, et ils connaissent toujours très bien notre activité et notre implémentation. Nous continuons à faire appel à Hitachi Solutions ; leur soutien permanent s'est avéré hors pair » conclut Jeff Ruddle.

À présent, Microsoft Dynamics est largement utilisé dans l'activité d'UKAS. L'utilisation d'un seul système intégré, d'une seule base de données et d'une interface utilisateur unifiée a renforcé la visibilité du travail en cours, amélioré les performances et permis aux utilisateurs distants d'utiliser le système. En outre, l'exploitation des KPI a permis au personnel et aux responsables de prendre des mesures correctives avant qu'un problème ne survienne.

À travers son équipe de services managés, Hitachi Solutions continue à accompagner UKAS au quotidien, et ses experts, qui ont travaillé sur le projet d'implémentation, sont disponibles lorsqu'UKAS souhaite développer l'utilisation du système ou examiner l'intérêt de nouvelles technologies. L'équipe d'UKAS est convaincue d'avoir fait le bon choix avec Microsoft Dynamics et Hitachi Solutions ; elle dispose maintenant d'un système ERP intégré qui prend en charge son activité aujourd'hui et sur le long terme.

## Contact

Hitachi Solutions France  
54/56 Avenue Hoche  
75008 Paris  
France

+33 (0)1 56 60 53 13

## Pourquoi Hitachi Solutions

Hitachi Solutions est l'une des sociétés de conseil Microsoft Dynamics les plus importantes, qualifiées et expérimentées dans le monde, capable de prendre en charge des projets de remplacement ou d'implémentation complexes. Le degré d'expertise de notre société et notre engagement vis-à-vis des clients sont unanimement reconnus par Microsoft et les analystes du secteur.

Contactez un expert Hitachi Solutions pour savoir comment renforcer votre productivité à l'aide de nos solutions Microsoft Dynamics.