



Améliorez la gestion du travail.

Boostez l'efficacité de votre entreprise grâce aux techniques, aux pratiques et aux outils appropriés.



L'équipe qui a développé Adobe Workfront estime que le travail est un asset de « premier niveau », autrement dit, que le travail du personnel et son accomplissement sont tout aussi importants que le produit ou le service fourni.

C'est cette constatation qui guide son approche de la « gestion du travail », à savoir la manière dont une entreprise utilise la technologie et les techniques à sa disposition pour organiser ses workflows, augmenter la productivité, et résoudre les problèmes de gestion du temps et des ressources. Avec un système de gestion du travail bien planifié et correctement déployé, les entreprises peuvent être plus efficaces et, par extension, plus rentables.

Toutes les structures, quelle que soit leur taille, pratiquent la gestion de projet depuis longtemps, mais le concept de gestion du travail est encore méconnu. La gestion de projet se limite généralement à un projet ou à une campagne, alors que la gestion du travail consiste à organiser et orchestrer le travail de plusieurs équipes et plusieurs services dans toute l'entreprise. La Business Intelligence aide, quant à elle, les entreprises à gérer, voire automatiser leurs workflows.

Nous avons récemment échangé avec trois spécialistes de la gestion du travail afin de savoir comment ils procèdent.



Connie Sprinkle
Senior Vice President,
Head of Marketing Risk and Operations,
City National Bank



Lori Meyers
Digital Asset Manager,
John Snow, Inc.



Richard Whitehead
Product Marketing Leader,
Adobe Workfront

Pourquoi la gestion du travail est-elle importante ?

Lorsque les entreprises se focalisent sur la gestion du travail, elles ont une vue précise de toutes les tâches effectuées, de la façon dont elles s'articulent et des personnes auxquelles elles sont assignées. Elles sont ainsi en mesure d'établir des priorités, d'assurer un suivi et de générer des rapports, mais aussi de faire le lien entre la stratégie et les résultats et d'éviter les doublons et les pertes de temps afin d'obtenir plus rapidement les résultats escomptés.

« Nous avons entamé notre parcours de gestion du travail il y a environ quatre ans pour plusieurs raisons, explique Connie Sprinkle. Nous voulions suivre et analyser les travaux en cours, mais ce n'était pas possible à l'époque. Il nous fallait également fixer des priorités, gagner en efficacité, adopter une approche stratégique et couvrir les risques. En effet, faute d'un système adéquat, les risques se multiplient, le rythme de travail diminue, et vous n'êtes pas à même de répondre aux questions importantes de la direction, ce qui est très inconfortable. »



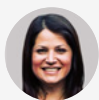
Lori Meyers a vécu la même expérience. « Lorsque j'ai rejoint ma précédente entreprise, rien n'était organisé, c'était un véritable chaos, mais après avoir mis un processus de gestion du travail en place, nous avons pu suivre l'état d'avancement des projets sans avoir à solliciter tout un tas de personnes. Nous savions ce que faisaient les équipes internes et externes, la productivité était en hausse et nous pouvions rendre compte des projets en cours à la direction. Un outil de gestion du travail performant permet d'obtenir plus rapidement un produit final de meilleure qualité, avec davantage de précision. »

Pour savoir comment organiser vos workflows, consultez

Le guide du marketing pour évoluer avec agilité d'Adobe.



“ Un outil de gestion du travail performant permet d'obtenir plus rapidement un produit final de meilleure qualité, avec davantage de précision.



Lori Meyers

Digital Asset Manager

John Snow, Inc.

Le monde du travail a changé et pour survivre, les entreprises doivent s'adapter.

Les équipes distribuées et le télétravail étant désormais monnaie courante, il est essentiel de disposer de systèmes et d'outils de gestion du travail adaptés pour connecter les tâches, assurer leur suivi et faciliter la collaboration. Les entreprises sont ainsi en mesure de prendre de meilleures décisions dès le départ, d'éviter l'attrition et d'offrir des expériences d'exception à leur clientèle.

« Il n'y a rien de pire que de terminer un projet et de s'entendre dire qu'il n'a plus aucune utilité ou que quelqu'un d'autre travaille dessus, affirme Lori Meyers. C'est décourageant ! »

Lorsqu'il s'agit de rendre des comptes à la direction ou à des partenaires externes, il est compliqué de partager des informations claires en l'absence de gestion du travail.



« Si nous n'avions pas déployé notre système de gestion du travail au début de la pandémie, nous n'aurions pas pu collaborer comme nous l'avons fait, affirme Connie Sprinkle. Il aurait été très difficile de travailler... Aujourd'hui, tout est digitalisé. Il faut donc être capable d'assurer un suivi complet dans un outil de gestion du travail. Nous avons tout centralisé, ce qui nous permet de travailler en équipe et de prendre des décisions collectives. Workfront nous donne les moyens de collaborer sans changer de système. Franchement, je ne sais pas comment nous aurions pu faire sans. »

“ Aujourd'hui, tout est digitalisé. Il faut donc être capable d'assurer un suivi complet dans un outil de gestion du travail. Nous avons tout centralisé, ce qui nous permet de travailler en équipe et de prendre des décisions collectives. Workfront nous donne les moyens de collaborer sans changer de système. Franchement, je ne sais pas comment nous aurions pu faire sans.



Connie Sprinkle

Senior Vice President,
Head of Marketing Risk and Operations
City National Bank

L'avenir, c'est la personnalisation.

La demande croissante d'expériences personnalisées pèse lourdement sur de nombreux projets et workflows. La gestion du travail aide les entreprises à tout organiser et simplifie les processus complexes, ce qui permet de gagner en rapidité et en efficacité. Grâce à des technologies qui intègrent le travail dans les systèmes centraux de l'entreprise, les tâches sont correctement assignées à chaque étape.

« Pour personnaliser une expérience en fonction de l'internaute qui consulte votre site web, par exemple, en distinguant les membres de la clientèle et les prospects, il faut à tout prix établir des connexions, explique Connie Sprinkle. Pour offrir l'expérience adéquate, vous devez avoir accès à certains types d'images ou de textes, ce qui est assez nouveau pour nous. La personnalisation n'en est qu'à ses débuts. Prenons par exemple les assets que nous générons dans le cadre d'une campagne. Ils sont enregistrés dans notre DAM, puis taggués et organisés. Adobe Experience Manager gère l'ensemble de nos sites web. Tout est donc connecté, du DAM à Workfront en passant par Experience Manager. Nous pouvons ensuite extraire et diffuser les éléments dont nous avons besoin en fonction de divers déclencheurs et proposer ces fameuses expériences différenciées.

Tout tourne autour de la clientèle, à laquelle nous souhaitons offrir une expérience de qualité, sur tous les points de contact. Mieux vaut donc s'assurer que ces derniers sont tous intégrés et que le message est le même sur l'ensemble des canaux. L'enjeu est de taille. »

« Nous devons aussi être capables de changer de stratégie rapidement, explique Richard Whitehead. À l'ère de l'instantanéité, il faut être à même de réagir immédiatement, ce qui n'est pas possible si l'on se cantonne aux e-mails, aux feuilles de calcul et au sneakernet. Nous avons donc besoin d'un système de gestion du travail performant. »



Créez une expérience de travail optimale.

Un processus de gestion du travail efficace fait le lien entre les tâches quotidiennes de chaque membre de l'équipe et les objectifs de l'entreprise, qui doivent être connus de tout le personnel afin que chacun et chacune puisse hiérarchiser ses tâches, suivre les progrès accomplis et mesurer les résultats. Résultat, l'alignement est meilleur, l'efficacité augmente et les équipes sont plus satisfaites, car tout le monde sait précisément comment son travail contribue à atteindre les objectifs de l'entreprise.

« Lorsque vous connaissez votre rôle et l'importance de votre travail et que vous en retirez de la fierté, vous donnez le meilleur de vous-même, affirme Richard Whitehead, ce qui est impossible sans système de gestion du travail adapté. »

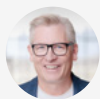
S'il est indispensable d'utiliser les bons outils, la gestion du travail est aussi une question de stratégie, de processus et d'alignement.

« L'outil ne peut pas régler le problème à lui seul, explique Richard Whitehead. Il ne suffit pas de s'entraîner sur un tapis de course pour se remettre en forme. »



C'est également l'avis de Connie Sprinkle. « Nous avons mis en place un processus de planification trimestrielle des capacités qui nous permet de prévoir le travail que nous allons effectuer sur deux trimestres. L'effort en termes de conduite du changement a été considérable, et pas seulement au sein de notre organisation, car toutes nos divisions ont dû suivre le mouvement. La transformation a été radicale. Cette planification trimestrielle nous permet d'anticiper 80 à 90 % de nos capacités. Nous organisons également un forum hebdomadaire pour discuter des impondérables. Nous sommes tous et toutes bien ancrés dans le réel. Par conséquent, si des personnes font face à des imprévus, elles peuvent nous en faire part. Nous avons ensuite la possibilité d'examiner ce qui est déjà planifié afin de prendre les décisions qui s'imposent. Le fait de s'appuyer sur un système et un processus complets nous a permis de planifier et hiérarchiser les tâches différemment. »

“ À l'ère de l'instantanéité, il faut être à même de réagir immédiatement, ce qui n'est pas possible si l'on se cantonne aux e-mails, aux feuilles de calcul et au sneakernet. Nous avons donc besoin d'un système de gestion du travail performant.



Richard Whitehead

Product Marketing Leader

Adobe Workfront

Lorsque vous déciderez de déployer un système de gestion du travail, Adobe pourra vous aider à adopter une approche stratégique.

Il est parfois difficile d'élaborer une stratégie de gestion du travail efficace et de choisir la technologie adéquate, mais les spécialistes avec qui nous avons échangé ont estimé que le jeu en valait la chandelle. Connie Sprinkle conseille aux entreprises qui se lancent dans la gestion du travail de s'assurer que tout le monde est partant et de se préparer en amont.

« Vous devez remporter l'adhésion du plus grand nombre, explique-t-elle. La direction doit vous soutenir à 100 %. Tout le monde doit être favorable au changement. Avant de se lancer dans l'utilisation de votre outil de gestion du travail, il est primordial de vous préparer. Nous avons passé quasiment un an à repenser et fédérer nos 20 processus. »

Pour Lori Meyers, l'adhésion est essentielle. « Certaines personnes étaient très réticentes. Le soutien de la direction a donc été déterminant car sinon, nous aurions eu un sérieux problème d'adoption.

Mon deuxième conseil serait de se mettre d'accord sur le résultat escompté, poursuit-elle. Si vous n'avez pas d'objectif clair, il peut être très difficile d'adopter un système ou un outil de gestion. Nous avons donc dû réaliser des études en interne pour savoir exactement quelle était la problématique à résoudre. »

« Il y a toujours une courbe de progression. Dans le cas de la gestion du travail, au début, vous faites preuve d'une créativité presque euphorique, puis le déploiement démarre et vous passez par une phase de désillusion, ajoute Richard Whitehead. C'est parfois difficile, mais il faut persévérer pour obtenir le résultat souhaité. C'est un processus en soi. Il faut que tout le monde s'y mette et soit convaincu de la réussite du projet. »

Pour être efficace, il est indispensable de disposer de la technologie et des processus de gestion du travail appropriés. Alors, n'hésitez plus, lancez-vous avec Adobe Workfront.

En savoir plus



Adobe, the Adobe logo, and Workfront are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.

© 2024 Adobe. All rights reserved.