

Prodware – PSA Professional Service Automation

L'IDEE ET LA GENESE DU PRODUIT

LA PROBLEMATIQUE

Dans une société de service, lors du développement de projet, le directeur et le chef de projet ne disposent pas nécessairement des outils adaptés pour bien gérer leurs équipes et leur temps. Le commercial, de son côté a besoin de s'assurer de la satisfaction du client, ce qui nécessite un bon niveau d'information tout au long du projet.

Le directeur manque parfois d'informations pour analyser la rentabilité des projets, les coûts générés et la marge dégagée par collaborateur, par équipe et par département.

Le chef de projet perd souvent du temps sur les tâches administratives au détriment de sa propre mission. Il lui faut notamment collecter les éléments d'un dossier, rechercher et consolider les informations sur la consommation des temps et aussi sur les budgets.

Le commercial n'est pas toujours en mesure de communiquer au client l'état d'avancement du projet en lien avec l'équipe projet.

Or, pour s'assurer du succès du projet et éviter les dérives, celui-ci doit être maîtrisé en termes de qualité, délais et coûts.

LA PROPOSITION DE L'EDITEUR

Fort de ce constat, la société Prodware a enrichi l'offre Microsoft CRM de modules facilitateurs pour **gérer le projet, le suivi des temps et des dépenses**. La solution **PSA Professional Service Automation** sortie mi 2010, couvre ces trois aspects.

L'originalité de l'offre de Prodware par rapport aux outils de gestion de projet classiques du marché est qu'elle s'appuie sur l'offre Microsoft CRM. Elle gère donc en plus du projet la relation commerciale avec le client.

La solution PSA procure ainsi aux sociétés de service les outils pour planifier, contrôler, visualiser, évaluer et facturer les projets. Elle délivre aux managers une vue globale de l'activité et s'adapte aux différents types de projets et méthodes de travail.

Les points forts de la société

- ✓ Editeur, intégrateur et hébergeur d'applications de gestion, leader sur les offres sectorielles et métier
- ✓ Intégrateur qui investit fortement sur les applications métier autour de Microsoft CRM
- ✓ Editeur certifié Microsoft (label CFMD Certified For Microsoft Dynamics)
- ✓ 12000 clients dans le monde tous produits confondus (dont 10000 en France)
- ✓ 18 agences en France. Présence internationale : filiales en Europe (Belgique, Luxembourg, Roumanie), Maroc, Tunisie, Côte d'Ivoire, Israël, Chine, Polynésie. 75 partenaires dans le monde
- ✓ Forte croissance interne comme externe
- ✓ Nombreux partenaires technologiques (Sage, Microsoft, IBM, HP, Dell, Arkoon, SonicWall, Symantec, Trend Micro, NetApp etc.)

Les points forts de l'offre

- ✓ Intégration dans un outil unique des fonctions de gestion de projet, vente et marketing
- ✓ Solution qui couvre la gestion de projet (création, planification, contrôle), le suivi des temps et des dépenses, la facturation et le reporting mais aussi la relation commerciale avec le client
- ✓ Solution générique vis-à-vis de la méthode de gestion de projet retenue
- ✓ Solution qui délivre un reporting précis sur ce qui reste dû, ce qui est facturable, ce qui est à planifier mais aussi sur les collaborateurs en sous-charge, la durée des tâches, les clients les plus rentables
- ✓ Gestion des feuilles de temps via le calendrier Outlook
- ✓ Portail collaboratif pour soumettre et faire approuver les feuilles de temps et notes de frais. Modèle sécurisé selon le profil de l'utilisateur

Marché ciblé et approche commerciale

Prodware cible les entreprises B to C de type sociétés de service qui gèrent à travers le commercial la relation client, les fiches clients et les opportunités commerciales dans le cadre de projets.

L'éditeur s'est attaqué initialement au mid market mais vise aussi les départements des grands groupes.

Prodware commercialise la solution PSA en **mode direct** et en mode **indirect** via un réseau de partenaires revendeurs. Ses produits sont aussi au catalogue Microsoft.

L'éditeur propose la commercialisation sous deux formes : licence ou SaaS. La tarification est dans la même logique que celle de Microsoft : par utilisateur et par serveur.

Le logiciel peut être acquis en package avec Microsoft CRM ou bien séparément.

LE PRODUIT

LES FONCTIONNALITES

La solution **PSA Professional Service Automation** couvre la planification, le contrôle, la visualisation, l'évaluation et la facturation du projet. Basée sur Microsoft CRM, elle tire aussi profit des fonctions de gestion de la relation client.

Les fonctionnalités principales de PSA sont :

- gestion de projet,
- suivi des temps et des dépenses,
- suivi de la facturation,
- documentation et reporting.

Gestion de projet

PSA assure la gestion de projet (création, planification, contrôle), l'établissement des budgets et la gestion des ressources. Un tableau de bord détaillé permet d'administrer, contrôler, gérer l'ensemble des projets, documents et missions des équipes.

A la création du projet, le responsable définit le type de projet (matériel, logiciel service etc.) et précise s'il est facturable ou non dans sa globalité, s'il est lié à un contrat ou établi à partir d'une offre commerciale. Il indique aussi le nom du contact à facturer, les dates de début et de fin prévues et réelles. A la création de chacune des phases du projet (analyse, réalisation), il précise ce qui est facturable ou non au client, refacturable ou non en interne mais aussi la charge (prévue et réelle) en jours et/ou heures, la chronologie (dates de début et de fin prévues et réelles).

L'outil prend aussi en compte la notion de rôle au niveau du projet (chef de projet, consultant etc.) avec la sécurité associée. L'accès au projet est limité aux collaborateurs habilités à le consulter. Cette règle s'applique aussi aux feuilles de temps et notes de frais par projet ou phase de projet.

Suivi des temps et des dépenses

PSA inclut aussi la comptabilisation des temps passés et la facturation.

Le chef de projet dispose en temps réel d'une vue sur l'ensemble de l'activité en cours et à venir, la budgétisation des projets, leur marge de contribution (marge sur coûts directs) et la marge réelle.

Le chef de projet affecte des ressources au projet par rapport à l'effort prévu (charge estimée) et à la disponibilité des personnes.

Au niveau des prévisions, le nombre de jours est renseigné par l'utilisateur ou calculé par le système si le projet est complexe et multi-phases.

Une fois le projet démarré, le chef de projet visualise les heures restantes pour achever telle ou telle phase. Il s'agit pour lui de gérer la totalité des jours homme et de contrôler ceux qui sont effectivement réalisés.

Chaque collaborateur de l'équipe saisit ses heures effectuées par projet et par jour, ce qui permet de déclencher la facturation en fonction des phases achevées. Il renseigne aussi ses disponibilités en s'appuyant sur l'agenda Outlook ou celui de Microsoft CRM.

La solution permet de saisir les dépenses et d'affecter les coûts (par exemple pour facturer des coûts de déplacement, de repas). Ces frais peuvent être ou non facturés au client.

Chaque membre de l'équipe peut suivre le statut et l'approbation de ses feuilles de temps et de ses notes de frais à travers un portail collaboratif.

Enfin, le directeur ou le chef de projet peut visualiser le coût horaire par collaborateur, ce qui permet de calculer la marge.

Suivi de la facturation

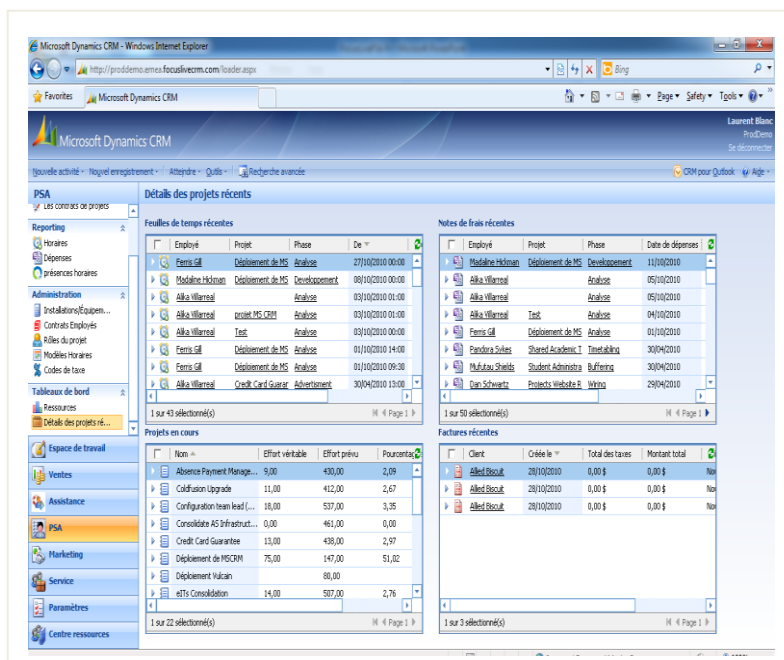
Le chef de projet peut assurer la préparation de la facturation car il dispose d'une vue d'ensemble de ce qui peut être facturé et du chiffre d'affaires déjà réalisé.

La facturation peut être affinée au niveau des phases du projet et ainsi en adéquation avec leur état d'avancement.

Documentation et reporting

Le chef de projet est en mesure de fournir à tout moment des rapports d'activités détaillés en interne comme pour le client. Des tableaux de bord intégrés sont générés à la demande. Toutes les informations stockées dans PSA sont exportables aux formats Excel, XML ou pdf.

Tableau de bord sur le détail des projets avec : les feuilles de temps et les notes de frais par collaborateur, les projets en cours, les factures



L'AVIS DU CXP

- **Un positionnement original qui propose la gestion de projet enrichie des fonctions vente et marketing de Microsoft CRM.**
- **Une offre adaptée aux sociétés de service, qui couvre la gestion de projet, le suivi des temps et des dépenses, le suivi de la facturation, la documentation et le reporting.**
- **Une approche à la fois pragmatique (reporting précis sur l'état d'avancement des projets utile en interne et vis-à-vis des clients) et aussi stratégique (reporting sur les clients les plus rentables, le coût horaire par collaborateur etc.)**
- **La solution est exclusivement développée pour fonctionner sur Microsoft CRM car basée sur le SDK de l'éditeur.**

LA TECHNOLOGIE

Client : **Web client léger**
SGBD : **SQL Server**
Technologie Web : **.NET, Web services**

Portail

PSA propose un portail Web sécurisé permettant aux collaborateurs de déclarer leurs heures sur chacun des projets, leurs notes de frais. Ce portail indépendant de Microsoft CRM, permet plus globalement de consulter les informations gérées par Prodware PSA.

ET DEMAIN

Pour la prochaine version de PSA (en 2T2011), l'éditeur prévoit :

- une interface avec Microsoft-Project pour gérer la planification des temps et synchroniser les tâches : par export dans Microsoft Project, on pourra visualiser depuis Prodware PSA l'enchaînement et les liens entre tâches,
- la possibilité de saisir les temps en heures ou en journées de travail,
- une aide à l'élaboration de projet à prix fixe : à partir du coût global du projet, on pourra ventiler les coûts et recevoir des alertes en cas de dépassement.

Ce Scope CXP a été réalisé, à la demande de l'éditeur PRODWARE, par le CXP, sous la responsabilité de Laurence Dubrovin.