

# Workday et ServiceSource

## Une suite unifiée pour soutenir la croissance

ServiceSource est un expert de la croissance. La société aide des acteurs technologiques tels qu'Adobe, IBM, et VMware à augmenter leurs revenus récurrents. La réussite de ces clients a alimenté la croissance de ServiceSource, qui renouvelle un contrat client toutes les 47 secondes et gère plus de 9 milliards USD de revenus récurrents dans 150 pays et 40 langues.

Lorsque ServiceSource a commencé à chercher une meilleure approche pour gérer ses services RH et Finance, la solution devait permettre, entre autres, de faire face à une croissance rapide. L'entreprise a choisi Workday et sa suite unifiée d'applications.

« Nous avons besoin d'une suite unifiée pour la gestion financière, la paie et les RH qui pourrait soutenir notre croissance tout en répondant aux besoins de nos clients », déclare Mike Smerklo, président du conseil d'administration et PDG de ServiceSource.

« En tant que PDG, je devais penser autant aux besoins actuels qu'à notre futur », précise M. Smerklo. « Je devais veiller à choisir une plateforme technologique qui prenne en charge des initiatives à court terme et nos exigences en matière de conformité, tout en étant capable de supporter notre croissance et notre stratégie. Pour nous, la solution était Workday. »

### Un système global

ServiceSource exerce ses activités à travers le monde. Avant de déployer Workday, l'entreprise avait de multiples systèmes financiers et RH. « Nous recherchions un système qui convienne non seulement à nos affaires ici en Amérique du Nord, mais aussi à nos opérations en Asie et en Europe, » explique Amrith Nambiar, vice-président des technologies de l'information.

« Avant Workday, il y a eu beaucoup de débats sur les chiffres, » ajoute M. Nambiar. « Combien d'employés avons-nous ? De combien de collaborateurs disposons-nous dans un endroit particulier ? Désormais, nous sommes tous d'accord sur les chiffres, et nous pouvons passer à leur analyse. Et c'est bien à cela que nous voulons surtout consacrer du temps. »

Ashley Johnson, directrice financière, souligne ces défis elle aussi.

« ServiceSource avait plus de 10 systèmes, chacun d'eux conçu pour des objectifs différents », souligne-t-elle. « Mon équipe passait beaucoup de temps à essayer de réconcilier les données pour déterminer le chiffre exact à utiliser pour nos prévisions financières. Maintenant, avec Workday, nous disposons d'un système d'enregistrement unique qui aligne les données concernant les effectifs et nos données financières. »

## Service Source®

### Éléments clés

2 600 employés au niveau mondial

250 millions USD de chiffre d'affaires (2012)

Siège situé à San Francisco, Californie  
Coté au NASDAQ sous le symbole SREV

### Applications Workday

Workday Human Capital Management  
Workday Financial Management  
Workday Payroll  
Workday Procurement

### Synthèse des bénéfices

Suite unifiée pour accompagner la croissance rapide

Une plus grande visibilité de la performance grâce à l'intégration de la gestion du capital humain (HCM) et de la gestion financière

Facilitation de la mise en conformité relative à la loi Sarbanes-Oxley et à d'autres normes

Plus de temps pour l'analyse

## Une vision d'ensemble désormais

Le besoin de réunir les données essentielles en une seule et même suite d'applications a été un facteur déterminant dans la décision de déployer Workday.

« Le principal avantage pour nous était la possibilité d'unifier tous nos processus de gestion des RH, des finances et de la paie, et de les regrouper au même endroit, » explique Amrith Nambiar. « Cela nous donne la visibilité et la transparence dont nous manquions, lorsque nous gérons plusieurs systèmes. Avant, nous passions 80 pour cent de notre temps à générer des chiffres au lieu de nous consacrer à l'important : leur analyse. »

Avec une solution unifiée, il devient possible de gérer en un seul endroit les éléments d'activité, connectés par un seul workflow. « Dans une entreprise de technologie et de services, examiner les coûts revient à examiner la masse salariale en premier lieu, » ajoute-t-il. « Pouvoir obtenir des indicateurs sur nos ressources humaines, nos finances et les paies en une seule représentation graphique est essentiel pour avoir une visibilité de nos opérations et pour mieux les cerner. »

Ashley Johnson va également dans ce sens, d'un point de vue financier cette fois. « Je voulais que l'équipe financière ne se contente pas de fournir des chiffres, mais qu'elle pense aussi à ce que ces données financières impliquent pour l'entreprise », déclare-t-elle. « Quels sont les indicateurs clés qu'il faut comprendre, et comment les utiliser pour faire progresser l'entreprise de manière plus efficace et plus rapide ? »

La directrice financière voulait faire évoluer tactiquement son département de façon à ce qu'il ne se limite pas à bien fonctionner, mais devienne un élément stratégique. « Je voulais nous détacher d'Excel et adopter un système qui offre une vue unifiée des opérations et qui permette de passer du temps sur l'analyse, » renchérit-elle.

## Un déploiement en un temps record

Lorsque ServiceSource a choisi Workday, la société venait d'entrer en bourse et ne disposait que de quatre mois et demi pour déployer le nouveau système et remplacer les anciens qui étaient en place depuis des années. Son but était de se conformer à la loi Sarbanes-Oxley dès la fin de sa première année en tant que société cotée.

Comment la société a-t-elle pu réaliser cela aussi rapidement ?

« La clé du succès résidait dans un projet d'ensemble regroupant les trois domaines fonctionnels (les RH, les finances et la paie) et dans la mise en place des intégrations dans une logique orientée processus, » explique Amrith Nambiar.

« Nous nous sommes appuyés sur certaines des meilleures pratiques et sur les processus de gestion proposés en standard dans Workday » ajoute-t-il. « Cela a favorisé une dynamique très différente de ce que nous avions dans le passé. Nous avons pu établir les fondations solides d'une société fonctionnant de manière globale. »

Workday est facile à utiliser et les employés l'ont rapidement adopté. Ce facteur a été déterminant dans la rapidité du déploiement. « Dans les 30 jours suivant la mise en production, 99 % des employés se sont connectés, » indique Amrith Nambiar.

« Workday a poussé notre service informatique à penser différemment, » poursuit-il. « Workday nous permet de changer notre manière d'interagir avec les opérations, et nous pousse à mettre l'accent sur les processus de gestion et les principales exigences opérationnelles, au lieu de nous concentrer sur les serveurs, le matériel et le code. Il s'agit d'un facteur clé de différenciation : désormais, nous pouvons avoir de véritables conversations avec la directrice financière, le PDG ou d'autres dirigeants.

Avant, tout tournait généralement autour des transactions. Cette transaction est-elle saisie dans le système ? Cette autre est-elle finalisée ? Maintenant, nous pouvons nous focaliser sur les rapports et les analyses. Workday nous a permis de voir le pourquoi des choses sous un angle plus stratégique et de comprendre ce qui les sous-tend. »

## Les avantages de l'engagement des collaborateurs

Ashley Johnson, la directrice financière, est impressionnée non seulement par la rapidité avec laquelle les employés de ServiceSource ont adopté Workday, mais aussi par la manière dont les relations ont changé au sein de la société.

« Workday n'est pas seulement un système conçu pour les finances et les ressources humaines, » affirme-t-elle. « Il sert surtout à impliquer toute l'entreprise et à rendre autonome chacun d'entre nous. Ce qui est passionnant, c'est de penser que nous sommes capables de fournir des indicateurs et analyses aux opérations. Nos collaborateurs obtiennent plus d'informations et comprennent ce qu'ils doivent faire pour faire progresser la société. »

Les salariés ont la possibilité de faire les choses par eux-mêmes, ajoute-t-elle. « Ils n'ont plus besoin de décrocher le téléphone et d'envoyer un e-mail pour savoir où se situe leur demande dans un cycle d'approbation. Il leur suffit de se connecter pour voir et pouvoir prendre les mesures nécessaires par eux-mêmes. Pour certains, il y a un important gain d'autonomie. »

La société a également constaté qu'un système convivial amenait les collaborateurs à rapidement mettre à jour leurs données personnelles. « Tout à coup, les adresses et les informations personnelles ont été mises à jour. Mettre le système à la disposition de tous favorise des données récentes et plus précises. »

## Une année après la mise en oeuvre initiale de Workday

Le PDG, Mike Smerklo, livre sa réflexion sur les changements apportés par Workday à ServiceSource après un an.

« En peu de temps, dit-il, nous sommes passés d'une technologie archaïque et d'un travail manuel à un environnement considérablement différent qui offre des informations en temps réel. Il y a une très bonne synergie entre la finance et les ressources humaines. Nous disposons maintenant d'une vue unique sur nos effectifs et notre performance financière. »

« Et sur la même période, nous avons constaté une importante réduction de notre coût total de possession, » déclare M. Smerklo. « Nous avons vu une nette amélioration des analyses en temps réel que nous obtenons pour gérer nos affaires, et nous disposons désormais d'une plateforme unifiée pour la première fois dans l'histoire de notre société. »

Ashley Johnson conclut :

« Nous aimons Workday. »



Workday | Téléphone : +33 (0)1 84 88 34 44 | [www.workday.com/fr](http://www.workday.com/fr)