



DIRECTV utilise Smartsheet pour soutenir la transformation stratégique en simplifiant et en centralisant la gestion des projets de l'entreprise

Fondée en 1994, DIRECTV est une société américaine de distribution de programmes vidéo multicanaux (MVPD) implantée à El Segundo, en Californie. Les abonnés de l'entreprise utilisent la télévision par satellite ou Internet pour accéder à des programmes de sport et de divertissement.



Nous recevons régulièrement, parfois quotidiennement, des demandes sur le statut d'un projet. Grâce à Smartsheet, je peux rapidement créer des rapports ad hoc et synthétiser un projet dans un tableau de bord afin que nos dirigeants puissent examiner les données et prendre des décisions éclairées.



Amber Grossman, directrice, gestion des projets techniques, DIRECTV

DIRECTV

Client :
DIRECTV

Secteur :
Médias et production

Taille de l'organisation :
Entreprise (plus de 10 000 employés)

Région :
Amérique du Nord

Site web :
directv.com

Des millions de personnes utilisent DIRECTV chaque jour pour regarder des événements sportifs et des programmes de divertissement sur leurs téléviseurs, leurs appareils de diffusion en continu et leurs applications mobiles. Le service de télévision payante propose des centaines de chaînes de vidéo premium payantes et des contenus télévisés à la demande par satellite ou via une connexion Internet.

Contexte :

Sous la direction du bureau de la transformation, DIRECTV cherche à réaliser une transformation stratégique à l'aide de projets et d'initiatives qui soutiennent les priorités stratégiques de l'organisation. « *La gestion de notre clientèle de base est l'une de nos grandes priorités. Nous avons des millions de clients, et nous cherchons constamment des moyens d'améliorer nos services et d'offrir plus de contenu* », explique Amber Grossman, directrice de la gestion technique des projets chez DIRECTV. « *Une autre priorité majeure est d'attirer de nouveaux clients grâce à de nouvelles campagnes de marketing et à d'autres initiatives* ».

Il existe près de 200 projets qui correspondent parfaitement aux priorités stratégiques de l'entreprise, et le bureau de la transformation utilise Smartsheet pour suivre le cycle de vie complet de chaque projet. Et les projets de ce portefeuille continuent de se développer, d'évoluer et de se concrétiser. « *Avec Smartsheet, nous disposons d'un outil de gestion de projet très robuste qui nous aide à gérer un portefeuille de projets stratégiques à toutes les étapes, de la création à la mise en œuvre* », précise Amber Grossman.

Auparavant, les projets étaient gérés à l'aide d'une série de feuilles de calcul et d'autres outils. « *Il existe de nombreux outils logiciels facilitant la gestion des tâches. Mais il est beaucoup plus difficile de suivre efficacement les indicateurs clés de performance ainsi que les données financières, et de relier ces données à chaque projet.* »

Solution :

La gestion de projets de cette taille et de cette envergure constitue un processus complexe en raison de la nature intrinsèquement transversale des programmes et des initiatives de grande envergure. Smartsheet rationalise ce processus en automatisant les tâches manuelles et en garantissant l'efficacité à chaque étape.

Les nouvelles idées et les nouveaux problèmes rencontrés par les dirigeants d'entreprise sont présentés à l'équipe de transformation, qui définit l'énoncé du problème, la cause profonde et l'objectif avant que le projet ne soit envoyé à l'équipe de faisabilité, composée d'experts en la matière provenant des parties prenantes, notamment le service informatique, l'ingénierie et les finances.

Près de **200** projets

correspondent parfaitement aux priorités stratégiques de l'entreprise, et le bureau de la transformation utilise Smartsheet pour suivre le cycle de vie complet de chaque projet.

“

Avec Smartsheet, nous disposons d'un outil de gestion de projet très robuste qui nous aide à gérer un portefeuille de projets stratégiques à toutes les étapes, de la création à la mise en œuvre. ”

”

Une fois approuvé, chaque projet passe par un processus de gouvernance avant d'être suivi par l'équipe de Mme Grossman. « *Chaque projet correspond à l'une de nos priorités stratégiques à l'échelle de l'entreprise* », explique-t-elle. « *Par exemple, sur tous les projets que nous suivons actuellement chez Smartsheet, 15 % sont liés à la priorité de gestion de notre base de clients.* »

Une fois qu'un projet est officiellement approuvé et prêt pour le suivi, le bureau de la transformation saisit les données du projet dans une feuille de type « travail en cours » dans Smartsheet, où les projets sont regroupés. Chaque utilisateur dispose ensuite de son propre « tableau de bord » de la page d'accueil de Smartsheet, dans lequel il peut gérer ses initiatives spécifiques. Les chefs de projet peuvent également obtenir une vue d'ensemble du statut d'un projet, y compris des informations comme les coordonnées du propriétaire du projet, les échéances et les données financières mises à jour.

DIRECTV utilise l'automatisation de flux de travail dans Smartsheet pour déclencher les approbations de projets et alerter différentes équipes lorsque les informations sont mises à jour ou qu'une échéance est passée. « *Smartsheet assure l'avancement de tous nos projets à chaque étape* », déclare Amber Grossman. L'équipe de transformation utilise également Data Shuttle by Smartsheet pour télécharger les données de projet entre le système de base de données de l'entreprise et Smartsheet. « *Il nous arrive parfois de devoir envoyer des identifiants uniques de prise en charge de projet à d'autres équipes, mais dans ce cas nous n'avons besoin de transférer que les données de projet approuvées* », indique Amber Grossman. Amber Grossman utilise également Smartsheet pour copier et coller automatiquement les informations relatives aux indicateurs clés de performance entre les feuilles de calcul.

Une vue centralisée de près de 200 projets

DIRECTV utilise Smartsheet pour obtenir en un coup d'œil un aperçu centralisé de l'état d'avancement de près de 200 projets, améliorant ainsi la visibilité pour les dirigeants et les cadres. Smartsheet aide également les chefs de projet à s'impliquer davantage, en leur montrant comment leur travail contribue aux priorités stratégiques.

En bref :

L'équipe de transformation peut aussi facilement mettre à jour les projets à mesure que les jalons changent ou que de nouvelles informations sont ajoutées.

“

Il est très simple d'obtenir des mises à jour de projets dans Smartsheet. Les membres de notre équipe n'ont pas besoin de consulter divers documents ou feuilles de calcul, car tout ce dont ils ont besoin est regroupé au même endroit sur le tableau de bord de l'utilisateur.

”

« Nous recevons régulièrement, parfois quotidiennement, des demandes sur le statut d'un projet », déclare Mme Grossman. « Grâce à Smartsheet, je peux rapidement créer des rapports ad hoc et synthétiser un projet dans un tableau de bord afin que nos dirigeants puissent examiner les données et prendre des décisions éclairées ». L'équipe de transformation peut aussi facilement mettre à jour les projets à mesure que les jalons changent ou que de nouvelles informations sont ajoutées. « Il est très simple d'obtenir des mises à jour de projets dans Smartsheet. Les membres de notre équipe n'ont pas besoin de consulter divers documents ou feuilles de calcul, car tout ce dont ils ont besoin est regroupé au même endroit sur le tableau de bord de l'utilisateur. »

Accès rapide aux informations financières

Grâce à Smartsheet, DIRECTV passe moins de temps à rassembler des données financières pour différents projets. « Smartsheet a la capacité d'automatiser les formules et les calculs. Je passais beaucoup de temps à filtrer et à exporter les données des ICP dans des rapports pour afficher des comparaisons mensuelles ou annuelles entre les objectifs et les chiffres réels. Maintenant, je me contente de les couper-coller et de les exporter, ce qui me fait gagner beaucoup de temps », explique Amber Grossman.

En automatisant les processus qui étaient auparavant manuels, les responsables de DIRECTV bénéficient d'un accès plus rapide aux données financières et aux performances, favorisant ainsi une prise de décision plus efficace pour les équipes de direction de l'entreprise.

DIRECTV s'appuie également sur Smartsheet pour faire avancer les projets et les aligner étroitement sur les priorités stratégiques de l'entreprise. « Smartsheet nous aide à identifier les projets le plus performants, à identifier les éléments positifs et, si possible, à reproduire cette méthode efficace dans d'autres domaines. À l'inverse, si le projet n'est pas sur la bonne voie, Smartsheet nous aide à cibler les obstacles qui entravent le projet et à résoudre le problème. Nous pouvons aisément obtenir des informations pour identifier les projets qui avancent correctement et ceux qui nécessitent davantage d'attention », indique Amber Grossman. « En respectant les délais, nous pouvons mieux atteindre nos objectifs financiers. Nos clients en bénéficient, car nous pouvons investir dans des fonctionnalités et du contenu supplémentaires. Combinées aux connaissances de nos équipes, les capacités de Smartsheet nous aident à soutenir nos objectifs stratégiques et à avoir un impact positif sur nos clients ».

DIRECTV s'appuie également sur Smartsheet pour faire avancer les projets et les aligner étroitement sur les priorités stratégiques de l'entreprise.

“

En respectant les délais, nous sommes en mesure d'atteindre plus efficacement nos objectifs financiers. Nos clients en bénéficient, car nous pouvons investir dans des fonctionnalités et du contenu supplémentaires. Combinées aux connaissances de nos équipes, les capacités de Smartsheet nous aident à soutenir nos objectifs stratégiques et à avoir un impact positif sur nos clients.

”