

MISER SUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Le Centre d'excellence ServiceNow de Computacenter aide la banque challenger à utiliser la plateforme Now pour transformer la prestation de services et améliorer l'expérience des utilisateurs et des clients.

SERVICES

- Conception, conseil et mise en œuvre de la plateforme Now
- Programme pilote de trois mois
- Déploiement en entreprise

EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS

- Amélioration de l'expérience utilisateur via le portail libre-service
- Soutien à l'initiative Digital Workplace

IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Accompagnement de la transformation numérique avec un retour sur investissement estimé important
- Importantes économies de temps et d'argent
- Plateforme stratégique pour favoriser l'amélioration continue des services et les meilleures pratiques ITSM

OBJECTIF

Pour aider la Clydesdale and Yorkshire Bank (CYBG) à transformer avec succès la prestation de services dans le cadre d'une stratégie « le numérique d'abord », le Centre d'excellence ServiceNow de Computacenter a déployé la plateforme Now de ServiceNow pour soutenir plus de 6 000 utilisateurs.

SOLUTION

La plateforme Now est la plateforme stratégique de la Banque pour permettre une augmentation continue de sa capacité ITSM afin de soutenir la transformation numérique et d'améliorer l'expérience utilisateur. CYBG a mis en œuvre la gestion des services informatiques en six mois et est en direct sur la gestion des incidents, des problèmes, des changements, des demandes, du libre-service, des connaissances et des appels.

RÉSULTAT

La plateforme Now est à la base d'un important programme de transformation des services, axé sur l'amélioration de l'expérience client et la mise en place d'un environnement de travail numérique. Ce site a généré des gains d'efficacité opérationnelle et donne à la Banque la confiance nécessaire à la poursuite du déploiement de l'entreprise.

Le CYBG a réalisé d'importantes améliorations en termes de temps, de coûts et d'agilité commerciale et estime qu'un retour sur investissement significatif sera atteint. La Banque offre aux employés une meilleure expérience utilisateur et peut gérer le changement plus efficacement, ce qui soutient la capacité du CYBG à réagir rapidement et à se déplacer à grande vitesse.



La plateforme Now nous aide à fournir un environnement de travail numérique à l'épreuve du temps qui offre aux utilisateurs une expérience similaire à celle d'Amazon pour accéder aux services informatiques.

Scott McGarvey, chef de l'ITSM, chez CYBG



La plateforme Now soutiendra notre programme de transformation des services, axé sur l'amélioration de l'expérience client et la mise en œuvre de notre initiative Digital Workplace

Fraser Ingram, DSI, chez CYBG



OBJECTIF

Soutenir l'évolution stratégique pour devenir une banque numérique

Cotée au LSE et à l'ASX, la CYBG compte 2,7 millions de clients, 159 agences et un réseau de centres de services bancaires aux entreprises et privés. B² est le service bancaire numérique de détail primé de la Banque.

Le nombre de demandes de changement et de programmes de changement avait doublé d'année en année depuis l'introduction en bourse de la Banque en 2016. Les anciens systèmes de gestion des services et des opérations n'étaient pas conçus pour fournir le niveau requis de flexibilité, d'automatisation et de contrôle nécessaire pour maintenir des niveaux de service client exceptionnels. Par conséquent, la Banque avait besoin d'une nouvelle stratégie et d'une nouvelle plateforme ITSM.

Une ITSM de premier ordre pour un environnement de travail numérique

Le personnel disposait de nombreux moyens d'accéder aux différents services informatiques. Cependant, contacter le service informatique pour enregistrer un incident ne pouvait se faire que par téléphone, ce qui entraînait 7 000 appels par mois. Le CYBG souhaitait rationaliser cette situation et créer un portail utilisateur unique pour effectuer les activités courantes liées aux problèmes, aux incidents et aux changements.

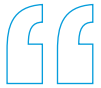
Scott McGarvey est le responsable ITSM chez CYBG et a joué un rôle de premier plan dans le parcours continu de la Banque pour devenir une banque numérique. Après une évaluation détaillée, la Banque a pris la décision stratégique de choisir ServiceNow pour donner aux utilisateurs une plateforme unique pour "faire les choses". Scott déclare : "La plateforme Now avait toutes les capacités que nous recherchions et représentait le meilleur ITSM de sa catégorie. Il s'agit d'une plateforme flexible et modulaire qui nous donne la possibilité de modifier facilement tous les flux de travail qui soutiennent l'entreprise. Elle nous a offert une voie de déploiement rapide, ce qui signifie en fin de compte un coût global plus faible. En tant que plateforme basée sur le cloud et Evergreen, la plateforme Now nous aide à fournir un environnement de travail numérique à l'épreuve du temps qui offre aux utilisateurs une expérience similaire à celle d'Amazon pour accéder aux services informatiques."

SOLUTION

Mise en service en deux mois pour la gestion des incidents, problèmes et changements

Le Centre d'excellence ServiceNow a travaillé avec le CYBG sur un programme pilote très réussi. L'utilisation de sprints, de serres et d'une approche de développement agile a accéléré le déploiement.

Scott explique : "Nous avons mis en service la plateforme Now Platform pour la gestion des Incidents, Problèmes et Changements en deux mois. Cela a confirmé que la position de départ de la plateforme Now était très avancée. Son interface rapide et intuitive nous a permis de déployer rapidement nos propres flux de travail sans avoir à coder. Le pilote nous a donné confiance dans le fait que le déploiement pouvait être réalisé rapidement." La première phase d'un déploiement d'entreprise a été mise en service en mars 2018 pour un ensemble entièrement intégré de processus ITSM pour la gestion des changements, des problèmes, des incidents, des appels et des connaissances. La Banque travaille également à l'évolution et à l'affinement continu de ses processus et flux de travail.



La plateforme Now nous donne une plus grande confiance dans la gestion du changement de manière plus efficace, ce qui soutient la capacité de la Banque à réagir rapidement et à évoluer à grande vitesse.

**Scott McGarvey, chef de l'ITSM ,
chez CYBG**



Scott poursuit : "Le remplacement de six outils hérités par une seule plateforme a permis à la Banque de mettre en place des processus commerciaux plus standardisés et intégrés. En utilisant un seul système d'enregistrement, nos données et les rapports qui en découlent sont cohérents et précis, ce qui présente également un avantage en termes d'audit, de conformité et de risque. La plateforme Now nous permet de fournir des services informatiques essentiels avec une plus grande confiance."

Mesurer le service avec une approche véritablement centrée sur le client

L'équipe de projet a pris le temps de s'assurer que la base de données de gestion des configurations (CMDB) de la plateforme Now était précise et à jour. La Banque a commencé par une approche ciblée de la cartographie de son architecture de services afin d'atteindre l'objectif d'une visibilité totale de son infrastructure et de ses services de soutien de la plateforme numérique B.

La Banque dispose ainsi de niveaux d'automatisation et de contrôle accrus sur son environnement informatique

Scott ajoute : "La CMDB est à la base de tout ce que nous faisons et constitue un fondement essentiel pour la prochaine étape de notre voyage ITSM. Nous pouvons voir instantanément comment les accords de niveau de service (SLA) se comportent et gérer le service avec une véritable orientation client. La CMDB actualisée prend en charge l'analyse de l'impact des services sur la disponibilité et permet le rythme de changement dont nous avons besoin pour gérer une plateforme numérique moderne. Elle permet de mettre en œuvre notre stratégie visant à offrir une expérience client de classe mondiale et nous donne la possibilité de nous adapter à la croissance de notre entreprise."

Améliorer l'expérience utilisateur en permettant un plus grand libre-service

La Banque a récemment mis en service un puissant portail de libre-service. Celui-ci permet à plus de 6 000 utilisateurs de faire bien plus que d'enregistrer des incidents. Les utilisateurs peuvent désormais réinitialiser les mots de passe, suivre des demandes, voir des mises à jour sur l'état des services et des demandes et recevoir des demandes à partir d'un catalogue de services avec des flux d'approbation automatisés qui permettent de gagner du temps et d'améliorer l'expérience des utilisateurs. Les premières indications, depuis la mise en service, montrent que la Banque est en passe de réduire de manière significative le nombre d'interactions avec le service d'assistance.

Selon Scott, "la transformation numérique comporte deux aspects. Le premier consiste à devenir une banque numérique et nous nous en sortons très bien par rapport à cet objectif. Le second consiste à améliorer l'expérience utilisateur en permettant un plus grand libre-service. Le projet de la plateforme Now accélère le programme interne de transformation numérique de l'environnement de travail. La réduction du volume d'appels et la modification de la manière dont les gens peuvent interagir avec le service d'assistance se traduisent par des économies de coûts, qui contribueront largement au retour sur investissement."

**DES AMÉLIORATIONS SIGNIFICATIVES
EN TERMES DE TEMPS, DE COÛTS ET
D'AGILITÉ COMMERCIALE**

- Plus de 5 000 heures économisées par an grâce à l'automatisation des rapports
 - 3 ETP réaffectés à des tâches à plus forte valeur ajoutée
 - 1 000 heures économisées par mois grâce à l'automatisation de la réinitialisation des mots de passe
 - Augmentation de 50 % de la vitesse d'introduction d'une demande de changement
 - Réduction de 50 % des délais de mise en œuvre des demandes de changement
 - Résolution des problèmes avant qu'ils n'affectent les utilisateurs
-

RÉSULTAT

Transformation des services pour obtenir un retour sur investissement significatif

La Banque est satisfaite des progrès réalisés à ce jour et du rendement prévu du projet de la plateforme Now. Comme l'explique Fraser Ingram, CIO, CYBG, : "Le partenariat avec ServiceNow nous a permis de mettre en place une gestion des services informatiques en six mois seulement. Non seulement cela a généré rapidement des gains d'efficacité opérationnelle, mais cela nous donne confiance dans l'extension de la plateforme Now au sein de l'informatique et dans toute la Banque. La plateforme Now soutiendra notre programme de transformation des services, qui vise à améliorer l'expérience client et à piloter notre initiative Digital Workplace."

Scott ajoute : "Nous offrons aux employés une meilleure expérience utilisateur et nous estimons que l'investissement et la transformation produiront également un retour sur investissement significatif, qui met en évidence les résultats tangibles de nombreux avantages que nous avons obtenus. En fin de compte, nous disposerons d'une meilleure capacité de prestation de services pour faire face à des volumes accrus, le tout à un coût durable inférieur. Le site

Now Platform n'est pas seulement une plateforme ITSM. Elle soutient notre stratégie commerciale et alimente l'ensemble des services et des applications. Notre vision est d'utiliser la Now Platform comme notre plateforme stratégique pour permettre une augmentation continue de nos capacités ITSM afin de soutenir la transformation numérique."

Conduire un changement d'activité éclairé et une amélioration continue du service

Le remplacement d'un ancien outil de reporting et l'utilisation des données précises de la CMDB ont apporté d'autres avantages. La production du rapport mensuel d'examen du service client (CSR) prenait trois jours, mais elle a été entièrement automatisée dès le premier mois et présentée via des tableaux de bord. En outre, 20 autres rapports ont été automatisés, ce qui a permis d'économiser en moyenne plus de 5 000 heures par an, libérant ainsi trois employés à temps plein pour travailler sur des initiatives à plus forte valeur ajoutée, soutenant la croissance et l'expansion de la Banque. Extraire et la manipulation des données font partie du passé. Aujourd'hui, des tableaux de bord de services en temps réel peuvent être contrôlés dans l'ensemble du département informatique. Le personnel est habilité à mieux effectuer les révisions quotidiennes des services, car il se concentre davantage sur les processus axés sur les accords de niveau de service et la plateforme Now gère automatiquement toutes les tâches de suivi.

Scott explique : "Nous pouvons effectuer un RSE mensuel, en utilisant des points de données perspicaces montrant une analyse des tendances et des points chauds. De meilleures informations de gestion nous permettent de prendre des décisions commerciales plus éclairées. Le temps gagné permet à la direction de se concentrer sur l'amélioration continue des services, la création de valeur et la livraison. Les économies réalisées en termes d'efficacité du personnel signifient également que nous pouvons soutenir la croissance de la banque sans avoir à embaucher du personnel supplémentaire."

À PROPOS DE CLYDESDALE AND YORKSHIRE BANKING GROUPE

CYBG PLC est une banque à service complet axée sur les consommateurs et les petites et moyennes entreprises (PME) du Royaume-Uni. Elle opère sous les marques Clydesdale Bank, Yorkshire Bank et B. Elle sert près de trois millions de clients par l'intermédiaire d'un modèle omnicanal de services bancaires en ligne, mobile et par téléphone, ainsi qu'un réseau de 159 succursales et centres de services bancaires aux entreprises principalement dans les centres économiques du Royaume-Uni que sont l'Écosse, le nord de l'Angleterre et les Midlands.

Accroître la rapidité, l'agilité et la flexibilité opérationnelles

La CYBG est en passe d'automatiser 2 000 réinitialisations de mots de passe par mois. En réduisant le temps nécessaire, la Banque économisera 1 000 heures par mois.

La Banque a constaté une augmentation de 50 % de la vitesse à laquelle les utilisateurs peuvent formuler une demande de changement, ce qui équivaut à un gain de 100 heures par mois. Les délais de mise en œuvre de tous les types de demandes de changement ont également été réduits de 50 %.

Le comité consultatif sur le changement (CAB) a automatisé et rationalisé de nombreux processus manuels. "La plateforme Now nous donne une plus grande confiance dans la gestion du changement de manière plus efficace, ce qui soutient la capacité de la Banque à réagir rapidement et à avancer vite", ajoute Scott.

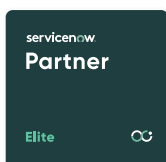
L'intégration des données relatives aux problèmes et aux incidents permet à la Banque d'identifier rapidement les tendances des problèmes. Malgré le volume important d'appels au service d'assistance, elle peut suivre en temps réel les thèmes émergents et les incidents courants, par exemple les tickets soulevés par les applications au cours des 30 dernières minutes et les rapports par seuil.

Scott déclare : "En gérant les problèmes de manière plus proactive, nous nous dirigeons vers une position où nous pouvons résoudre les problèmes avant qu'ils n'aient un impact sur l'utilisateur. Cela nous aide à atteindre les plus hauts niveaux de disponibilité du service client. L'aperçu des tendances et des problèmes de disponibilité nous donne un contrôle et une visibilité sans précédent sur la plateforme numérique mobile et web."

Poursuivre le voyage de la transformation numérique

Scott conclut : "Le Centre d'excellence ServiceNow de Computacenter a soutenu notre parcours de transformation numérique avec ServiceNow et a travaillé en étroite collaboration avec nous pour relever un certain nombre de défis qu'une telle transformation apporte à une banque."

Les développements futurs comprennent l'extension des demandes de service à l'ensemble de l'entreprise afin de soutenir les processus de recrutement, de changement de poste et de départ, la gestion de l'accès aux zones clés de la Banque, l'adoption d'innovations telles que les agents virtuels, le déploiement du client mobile pour soutenir une politique de BYOD/travail virtuel et l'intégration de la gestion des opérations informatiques.



PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services aux entreprises et lire d'autres témoignage clients, consultez le site www.computacenter.com