

Organisation multinationale du commerce de détail

La solution SMAX transforme la gestion des services informatiques au sein de l'entreprise afin de réduire le coût d'investissement tout en améliorant l'évolutivité et l'automatisation chez un distributeur international.

Convergence d'un ITSM hétérogène vers une ESM centralisée

Avec une présence mondiale forte de plus de 12 000 magasins physiques accueillant plus de 13 millions de clients chaque jour, l'organisation concentre ses efforts pour devenir le prochain leader mondial du commerce électronique alimentaire. Pour y parvenir, les systèmes informatiques et processus internes devaient être rationalisés, notamment un ensemble d'outils disparates de gestion des services informatiques (IT service management, ITSM) utilisés par les équipes informatiques de différents pays. Dans un premier temps, tous les services informatiques ont été fusionnés afin d'améliorer l'utilisation des ressources et de créer une nouvelle solution centralisée de

« L'abandon de plusieurs solutions ITSM et la mise en oeuvre de SMAX ont permis de réduire considérablement notre coût d'investissement au niveau de l'infrastructure, de la maintenance et des équipes, et ce même pour des cas d'utilisation non informatiques. Grâce à sa fiabilité et à son évolutivité, nous pouvons créer davantage de workflows ou intégrer des utilisateurs supplémentaires plus rapidement et plus facilement. »

RESPONSABLE DU SERVICE

Organisation multinationale du commerce de détail

gestion des services d'entreprise (Enterprise Service Management, ESM).

Cette tâche a été confiée au service Outils et processus d'ESM et d'ITSM. Le responsable du service explique en quoi consistait cet effort monumental : « Nous devons fusionner tous nos processus, notamment la façon dont les incidents, les demandes d'accès et les demandes de modifications étaient gérés. Une fois que tous les processus ont été cartographiés, nous avons dû les intégrer à notre nouvelle solution et planifier un calendrier de formation pour les utilisateurs, y compris nos collaborateurs des services RH et bancaires qui souhaitent tirer parti du nouvel environnement. En parallèle, nous étudions les options de solutions disponibles. Nous collaborons depuis longtemps avec Micro Focus (qui fait désormais partie d'OpenText™) et avons été ravis de découvrir les fonctionnalités de sa solution Service Management Automation X (SMAX), en particulier la possibilité de la déployer dans Google Cloud, l'environnement que nous avons choisi, avec Kubernetes natif. »

Gestion de plus de 50 000 tickets par mois

Les experts du cloud et l'équipe des opérations du client compétentes en matière de Kubernetes ont travaillé en étroite collaboration avec OpenText™ pour concevoir la nouvelle infrastructure ESM basée sur SMAX. Le processus de déploiement était très simple pour le client et son nouveau système était opérationnel en quelques jours seulement. La solution de gestion des services d'entreprise est utilisée dans trois domaines de



En bref

■ Secteur

Commerce de détail

■ Pays

Monde

■ Défi

Réduire le coût d'investissement et rationaliser les processus en consolidant des services informatiques disparates, la convergence et l'alignement des processus pour améliorer la gestion des services informatiques et non informatiques

■ Produits et services

SMAX

■ Points clés de la réussite

- + Mise en oeuvre de la gestion des services d'entreprise au sein du service informatique central, des RH et du service bancaire dans Google Cloud
- + Automatisation et rationalisation de 55 000 demandes d'intervention informatique et autres demandes par mois
- + Coût d'investissement réduit et évolutivité accrue, même avec l'extension des services et du nombre d'utilisateurs
- + Processus de pré-validation accéléré de deux semaines à un jour

Témoignage client

Organisation multinationale du commerce de détail

l'entreprise, service informatique central, RH et une banque affiliée, chacun disposant de son propre tenant SMAX.

Le service informatique central gère l'ITSM à l'échelle de l'entreprise, à l'aide de modules clés comme la gestion des demandes, des incidents, des problèmes, des modifications et de la configuration. 3 000 agents de centre d'assistance résolvent les incidents L1 et L2. Le portail SMAX unique est accessible à tous les employés et leur offre une expérience utilisateur moderne. Le client a configuré le catalogue de services en fonction des rôles, des droits et du service des employés, afin que les utilisateurs puissent trouver rapidement ce dont ils ont besoin parmi le millier d'offres disponibles. Il a ainsi pu accélérer le délai de résolution des problèmes tout en renforçant l'autonomie et la satisfaction des utilisateurs finaux. Le service informatique central a regroupé 5 000 articles dans une base de connaissances à disposition de tous les employés, y compris le personnel informatique. Cela a eu un impact positif significatif sur les workloads et l'efficacité des agents, ainsi que sur la qualité des services.

Le responsable du service explique : « 150 000 employés utilisent SMAX pour soumettre plus de 50 000 tickets par mois, et 10 000 d'entre eux sont liés à des services non informatiques. La moitié des demandes sont soumises via le portail en libre-service et nous nous efforçons d'augmenter ce taux. » Plus de 25 000 incidents sont également signalés chaque mois, dont 90 % sont générés



automatiquement par l'intermédiaire de la gestion des événements. Le responsable du service poursuit : « La mise en oeuvre de SMAX s'est déroulée très naturellement. Nous exploitons les fonctionnalités qui prennent en charge les services informatiques dans d'autres domaines de l'entreprise pour assurer la gestion des services d'entreprise. Les fonctions avancées de SMAX nous sont très utiles. SMAX Studio nous aide à créer facilement et en toute fluidité de nouvelles applications et de nouveaux workflows alignés sur notre processus métier. »

Le service RH utilise la solution SMAX pour fournir directement une assistance et des réponses aux questions, demandes et problèmes liés aux RH. 60 experts des RH utilisent le support en direct pour répondre à plus de 5 000 demandes chaque mois. Les RH gèrent également plus de 4 500 articles afin que les employés puissent, par exemple, trouver eux-mêmes des réponses et des politiques relatives aux congés annuels et aux assurances. Les agents de support des RH sont plus efficaces grâce aux solutions et réponses suggérées par l'apprentissage automatique intégré dans le tableau de bord du support en direct.

Les suggestions sont automatiquement fournies selon le contexte de l'utilisateur final et ses problèmes.

Une société affiliée qui propose des services bancaires exploite également SMAX. La banque dispose de son propre service informatique et de ses solutions. 20 agents fournissent un support en permanence et la solution SMAX est utilisée pour gérer deux fonctions clés. La première consiste à fournir un support informatique standard permettant de gérer 2 000 demandes et résoudre 200 incidents chaque mois, à la fois via le portail SMAX et directement avec les agents. La deuxième consiste à tirer parti du module de gestion des connaissances de SMAX pour automatiser la distribution des offres bancaires en constante évolution et des procédures fréquemment mises à jour dans leurs succursales, qui sont généralement situées à proximité des sites principaux.

Les trois locataires SMAX s'intègrent à une solution d'informatique décisionnelle afin de créer des tableaux de bord basés sur des indicateurs de performance clés (KPI, Key Performance Indicator).

« Auparavant, le traitement d'une pré-validation prenait deux semaines. Grâce à SMAX, cela ne dure qu'une seule journée. Sachant que nous réalisons 6 000 pré-validations chaque mois, il est facile d'imaginer les économies réalisées. »

RESPONSABLE DU SERVICE

Organisation multinationale du commerce de détail

Communiquez avec nous



La valeur ajoutée de SMAX bien au-delà de l'informatique

Le client collabore avec de nombreux tiers pour fournir des services à valeur ajoutée dans ses magasins, par exemple le retrait de colis. La plupart du temps, les magasins organisaient le retrait avec le transporteur de façon individuelle. Il était donc impossible d'imposer des niveaux de service ou de gérer les signalements de manière centralisée. En quelques jours à peine, l'équipe a conçu et mis en oeuvre un workflow SMAX permettant de partager les informations pertinentes en fonction des règles établies et des catégories d'incidents définies. Cela lui a permis de travailler directement avec l'entreprise de livraison. Les magasins peuvent ainsi gérer le processus de bout en bout, les performances et les signalements indépendamment du siège social, mais aussi offrir un service clair et convivial qui fournit aux magasins des informations et des responsabilités à chaque étape.

Le processus de pré-validation des dépenses des magasins est un exemple plus avancé de la

valeur ajoutée que SMAX apporte. Auparavant, chaque dépense suivait un processus papier manuel qui nécessitait l'envoi de documents signés par courrier. L'équipe informatique a reproduit ce processus dans SMAX pour assurer une pré-validation. Bien qu'il s'agisse d'un workflow relativement simple, les règles étaient complexes, car elles prenaient en compte le montant budgétaire, le type de dépense ainsi que les différents emplacements et règles des business units. L'objectif était d'intégrer le workflow aux données RH afin d'établir différents niveaux de droits pour chaque employé. Ce processus assuré par SMAX a engendré un énorme gain de temps et, en supprimant totalement le papier, s'est avéré bénéfique pour l'environnement. « Auparavant, le traitement des approbations de dépenses nous prenait deux semaines. Grâce à SMAX, cela ne dure qu'une seule journée. Sachant que nous réalisons 6 000 pré-validations par mois, il est facile d'imaginer les économies réalisées », explique le responsable du service. Ce processus permet également de gérer les dépenses de l'entreprise.

Coût d'investissement réduit et évolutivité accrue

« L'abandon de plusieurs solutions ITSM et la mise en oeuvre de SMAX ont permis de réduire considérablement notre coût d'investissement au niveau de l'infrastructure, de la maintenance et des équipes, et ce même pour des cas d'utilisation non informatiques. », conclut-il. « Grâce à sa fiabilité et à son évolutivité, nous pouvons créer davantage de workflows ou intégrer des utilisateurs supplémentaires plus rapidement et plus facilement. SMAX fournit une structure de création de rapports centralisée, ce qui est très utile pour la gestion du service. Depuis la mise en oeuvre de la gestion des niveaux de service (SLM), ces données alimentent notre outil d'informatique décisionnelle et nous aident à suivre nos indicateurs de performance clés (KPI, Key Performance Indicator). En lui déléguant la gestion des demandes, SMAX a accéléré notre délai de réponse et nous permet de continuer à fournir notre service essentiel au public. » L'équipe informatique expérimentée, qui maîtrise SMAX, peut désormais se concentrer sur l'amélioration de l'expérience des utilisateurs finaux. Pour cela, elle va mettre en oeuvre les fonctions avancées et l'automatisation de SMAX sur un plus grand nombre de processus métiers au sein de l'entreprise.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.opentext.com

