MICRO FOCUS

Témoignage client

Dimensions CM
ChangeMan ZMF
SBM

List Group

Micro Focus aide le fournisseur d'applications de services financiers List Group à unifier son centre d'assistance.

Présentation

Depuis plus de 25 ans, la société List Group conçoit et développe des solutions logicielles innovantes pour le monde de la finance. Elle partage son expertise en matière de développement et propose des solutions pour les marchés électroniques, les systèmes de règlement en temps réel et les systèmes boursiers. List Group propose également des solutions pour la gouvernance, la gestion des risques et de la conformité.

Fondée en 1985, la société List a connu une expansion rapide au cours des trois dernières années, avec un chiffre d'affaires multiplié par trois. Sa clientèle compte plus de 130 places boursières, banques et sociétés de courtage réparties dans 15 pays. La société est présente en Europe, aux États-Unis, au Moyen-Orient et en Asie.

« Dans le secteur financier et boursier où nous travaillons, les clients exigent une réponse rapide et fiable à leurs problèmes. La solution Serena (qui fait désormais partie de Micro Focus) nous fournit un cadre qui nous permet de satisfaire ce besoin. »

FLAVIO MAZZAROTTO
Responsable des opérations
List Group

Défi

Les solutions de List sont utilisées par de nombreux types d'institutions financières, depuis les petites sociétés de gestion de portefeuilles spécialisées dans des marchés bien précis jusqu'aux grandes places boursières qui emploient des centaines de personnes. En raison de l'augmentation de la clientèle de la société et de la diversité croissante des marchés à suivre, il devenait nécessaire de mettre en place des processus plus efficaces en matière de support.

C'est pour mettre au point la stratégie de la société dans ce domaine que Flavio Mazzarotto a rejoint List. Son expérience dans l'établissement et la gestion d'opérations de centre d'assistance allait être essentielle pour assurer la continuité de la croissance de la société et le maintien de la qualité exceptionnelle des services proposés aux clients.

« Lorsque je suis arrivé chez List, la société avait un projet important : la création d'un centre d'assistance unifié pour gérer les interactions avec les clients. En raison de la taille des entreprises avec lesquelles nous travaillions, ainsi que du type de marché sur lequel nous évoluons, la réussite de ce projet était essentielle pour respecter les critères de qualité que nous nous étions déjà fixés », explique M. Mazzarotto. « En même temps, il fallait que toute mise en oeuvre se fasse rapidement et produise des résultats tout aussi rapidement, dans l'intérêt de List autant que celui des clients. »

LIST

Récapitulatif

- **Secteur**
  Services financiers
- **Lieu**
  Europe
- **Défi**
  La société recherchait une solution de centre d'assistance unifié capable de gérer les interactions avec les clients.
- **Solution**
  Utiliser SBM, une solution souple pour la gestion de l'assistance unifiée.
- **Résultats**
  + Visibilité sur les incidents et les réponses aux demandes des clients
  + Suivi des questions posées par les clients et création de rapports
  + Possibilité de personnaliser les workflows de support client
  + Efficacité des processus et du centre d'assistance contribuant à la croissance explosive de la société

Voici les défis que List a dû relever à l'échelle de la société :

- Faire en sorte que les processus se développent au même rythme que la société, car la résolution rapide des problèmes dans le cadre du support client est un service important pour les entreprises de développement logiciel, notamment celles dont les clients gèrent des données et des transactions stratégiques.
- Créer des rapports sur les incidents signalés par les clients au centre d'assistance et en assurer le suivi ; mettre en place des procédures de signalement des problèmes personnalisables en fonction des préférences du client.
- Mettre sur pied le centre d'assistance unifié avec rapidité et efficacité, afin de ne pas entraver l'acquisition de nouveaux clients et l'assistance proposée à ces derniers.

M. Mazzarotto avait déjà mis et oeuvre et utilisé des technologies de centre d'assistance lorsqu'il était en poste chez d'autres éditeurs de logiciels. Ces solutions lui paraissaient cependant extrêmement rigides. Il avait d'ailleurs fallu engager une équipe de consultants pour les mettre en oeuvre et les gérer. M. Mazzarotto a dû par conséquent envisager d'autres approches. Après avoir discuté des besoins de la société avec ses collègues, il a choisi de la solution Micro Focus® comme base du nouveau centre d'assistance unifié de List.

Solution

M. Mazzarotto et son équipe ont mis en oeuvre la solution en l'espace de trois mois. La première tâche de l'équipe chargée du centre d'assistance a été de faire converger tous les appels et tous les incidents adressés au centre vers un seul et même système et d'appliquer les meilleures pratiques concernant ces données. « J'ai été impressionné par la vitesse à laquelle nous avons pu installer la solution et par les faibles ressources en personnel que nous avons mobilisées », déclare M. Mazzarotto. « La solution SBM relie entre elles toutes nos sources de données, puis applique le workflow nécessaire pour répondre aux besoins du client concerné. »

Selon les préférences de chaque client, le traitement des appels reçus par le centre d'assistance peut être légèrement différent. Grâce à la solution choisie, List n'a aucun mal à configurer les processus de gestion des incidents afin que leur signalement soit effectué en accord avec les besoins propres à chaque client. Cette capacité à s'adapter aux préférences des clients en matière de traitement des appels représente pour List un réel avantage par rapport aux approches de centre d'assistance classiques.

List bénéficie également des fonctionnalités d'un puissant moteur de suivi et de création de rapports intégré à la solution de gestion des processus de Micro Focus. Ce moteur fournit à l'équipe des informations détaillées sur la réaction du centre d'assistance aux requêtes et aux alertes émanant des clients. Le centre compte 25 collaborateurs qui traitent les incidents au fur et à mesure qu'ils se produisent. Ces informations sont cruciales à la fois pour le travail de chacun d'entre eux et pour les performances globales de l'équipe.

Résultats

« Nos services étant proposés par l'intermédiaire d'une plate-forme à la demande, il y a deux types de données dont le suivi est particulièrement important au niveau du centre d'assistance : le temps nécessaire pour catégoriser les incidents et le délai de résolution du problème. La solution Serena (qui fait désormais partie de Micro Focus) nous permet d'avertir rapidement le personnel et de faire remonter les problèmes le cas échéant », précise M. Mazzarotto. « Les accords de niveau de service conclus avec nos clients se fondent sur ces indicateurs, c'est pourquoi il est indispensable de disposer de ces données. »

En plus de la gestion du centre d'assistance, la solution Micro Focus de gestion des processus sert également à déterminer les versions des produits de List utilisées par ses clients, à suivre l'évolution des produits en réponse aux demandes des clients, ainsi que la façon dont celles-ci sont transmises à l'équipe chargée de la gestion des produits.

En tant qu'acteur du secteur des services financiers et des marchés boursiers, la société List a une responsabilité très importante pour elle-même comme pour ses clients : elle doit prouver qu'elle se conforme à ses obligations réglementaires. Un grand cabinet d'audit chargé d'évaluer les systèmes et les workflows de l'un des plus gros clients de List a été si impressionné par le niveau de détail offert par la solution qu'il a demandé au client de lui faire part de ses meilleures pratiques.

« Ce client opère sur plus de 70 places boursières et la solution est fournie à plus de 150 opérateurs en Bourse. Il a dû prouver que son approche était en parfaite conformité avec les réglementations financières. Pendant l'audit, il a pu démontrer la validité de l'approche qui lui a été dictée par la solution. Au final, c'est le client qui a partagé ses meilleures pratiques avec les responsables de l'audit, et non pas le contraire », explique M. Mazzarotto.

« Avec la solution Serena (qui fait désormais partie de Micro Focus), nous avons pu unifier notre centre d'assistance et ainsi améliorer le niveau de satisfaction de nos clients. »

FLAVIO MAZZAROTTO
Responsable des opérations
List Group

www.microfocus.com

Micro Focus
France
+33 (0) 1 55 70 30 13

Micro Focus
Siège social au Royaume-Uni
Royaume-Uni
+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com

168-FR0223-001 | S | 09/16 | © 2016 Micro Focus. Tous droits réservés. Micro Focus et le logo Micro Focus, entre autres, sont des marques ou des marques déposées de Micro Focus ou de ses filiales et sociétés affiliées au Royaume-Uni, aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.