



x



Comment démanteler les silos à l'échelle mondiale

ServiceNow aide un leader mondial du secteur pharmaceutique à établir une expérience unique de type consommateur pour ses services d'assistance internationaux

Mission

Repenser la façon dont les services d'assistance sont fournis aux employés et aux clients

Solutions

- ServiceNow®
- IT Service Management
- ServiceNow® HR Service Delivery

Réalisation

Transformation de la prestation de services pour fournir un portail MyServices à tous employés

Renforcement des liens avec les clients

Boehringer Ingelheim est l'une des plus grandes sociétés pharmaceutiques au monde. Elle génère un chiffre d'affaires de plus de 17 milliards d'euros dont elle investit chaque année un peu moins de 20 % dans la recherche et le développement. Elle compte 50 000 collaborateurs qui travaillent dans ses sites de recherche en Europe, en Chine et aux États-Unis. L'activité pharmaceutique étant en pleine mutation, il ne suffit plus d'innover. Boehringer Ingelheim souhaite transformer la façon dont elle fournit des services à ses clients et à ses employés.



ServiceNow nous permet d'appliquer toute une variété de modules et de workflows, et nous pouvons également évaluer l'impact grâce à la fonctionnalité de génération de rapports. C'est là que réside la puissance de la plateforme.

Andreas Henrich

Responsable mondial des services de données aux entreprises IT
Boehringer Ingelheim

Consolidation des systèmes d'assistance mondiaux

Boehringer Ingelheim a vu une occasion de repenser la façon dont les services étaient fournis à l'entreprise elle-même ainsi qu'à ses clients. En premier lieu, la solution de gestion des services existante était fonctionnelle mais désordonnée et difficile à faire évoluer. Il était compliqué de procéder à des mises à niveau et à des améliorations. L'entreprise disposait de 3 000 éléments de catalogue et de 40 unités d'assistance distinctes dans le monde, utilisant chacune une technologie compétente mais vieillissante.

Boehringer est présent dans

103

pays

Avec

16

sites de production
répartis dans 11 pays

Et

+ de 3 000

éléments dans son catalogue
des services IT



x



Création d'un portail mondial en 11 mois

La plateforme d'assistance informatique mondiale repose sur ServiceNow IT Service Management et ServiceNow HR Service Delivery. Cette plateforme offre une expérience entièrement mobile aux agents d'assistance et s'intègre de manière transparente avec SAP SuccessFactors. En collaboration avec Accenture, Boehringer Ingelheim a pu mettre en place son portail MyServices en seulement 11 mois, unifiant ainsi les services dans l'ensemble de l'entreprise. Aujourd'hui, les utilisateurs disposent d'un portail unique qui leur permet de gérer tout un éventail de tâches, allant des mises à jour logicielles aux réinitialisations de mot de passe en passant par les demandes RH.



Nous avons clairement besoin de réduire la complexité et de consolider nos systèmes en un seul portail d'assistance mondiale. Mais c'est l'évolutivité qui a été un facteur déterminant. Nous voulions une plateforme capable d'évoluer facilement en même temps que notre entreprise.

Andreas Henrich

Responsable mondial des services de données aux entreprises IT
Boehringer Ingelheim

Transformation de la prestation de services

La réponse des employés a été largement positive et d'autres unités business ont manifesté un vif intérêt quant à l'utilisation des options de ServiceNow. Boehringer Ingelheim a créé un Bureau de gestion de la valeur afin d'évaluer l'impact possible des projets et de classer les ressources par ordre de priorité. La collaboration et le dialogue sont encouragés. Deux nouvelles fonctions ont déjà été ajoutées à la plateforme, notamment des fonctionnalités spécifiques destinées à l'équipe de commercialisation et de vente sur le terrain. Asset Maintenance, Performance Analytics, Virtual Agent et Security Operations font partie de la feuille de route.

Orientation des améliorations futures

La coopération avec ServiceNow établit une norme mondiale, capable de prendre en charge d'autres fonctionnalités et de favoriser une plus grande évolutivité. Cela permet à Boehringer Ingelheim d'éliminer les silos entre ses services. Les utilisateurs bénéficient quant à eux d'une assistance cohérente et dynamique. Le libre-service favorise la pertinence des informations et facilite l'accès à ces dernières. Les données utilisateur donnent des axes d'améliorations futures.

Vous savez désormais comment travailler plus efficacement.