



esrin

L'ESRIN unifie les services globaux qui prennent en charge les programmes stratégiques d'exploration spatiale



80 %
Demandes et incidents traités en libre-service



Intègre les demandes, les incidents et les processus de changement



Fournit des perspectives en temps réel sur les performances de service

L'engagement de l'Agence spatiale européenne dans l'exploration spatiale fournit des données de recherche essentielles

L'Agence spatiale européenne (ESA) est la porte d'entrée de l'Europe vers l'espace. Agissant au nom de 22 États membres, sa mission est d'orienter le développement de la capacité spatiale européenne et de veiller à ce que les investissements dans le secteur spatial continuent de bénéficier aux citoyens européens et du monde.

Les 2 200 employés de l'ESA comprennent des scientifiques, des ingénieurs, des spécialistes des technologies de l'information et du personnel administratif. Ensemble, ils mènent des programmes visant à en savoir plus sur la Terre, son environnement spatial immédiat, le système solaire et l'univers. Ils développent également des technologies et des services utilisant le réseau satellite.

L'ESA dispose de centres spécialisés dans toute l'Europe, dont le Centre d'observation de la Terre de l'ESA (également connu sous le nom d'Institut européen de recherches spatiales ou ESRIN). Basé à Frascati, en Italie, l'ESRIN est le centre de commande et de gestion des satellites d'observation de la Terre.

L'ESRIN abrite également la plus grande base de données environnementale au monde pour l'Europe et l'Afrique, offrant une ressource extrêmement précieuse aux agences internationales et nationales. Elle comporte des données sur l'atmosphère, les océans, les calottes glaciaires, et bien plus encore.

Des milliers d'utilisateurs se servent des données de l'ESRIN, il est donc essentiel pour le centre de services de disposer d'un aperçu sur les opérations en cours

Pour gérer ses données et ses opérations, l'ESRIN adopte une approche multi-sourcing, avec plus de 20 fournisseurs pour assurer les services techniques pour l'assistance client, le développement et la maintenance de logiciels, l'infrastructure et les opérations de réseau.

Secteur : spatial et aéronautique

Lieu : Frascati, Italie

Taille : 2 200 employés

Difficulté

Compte tenu de la multiplicité des prestataires de services, l'ESRIN avait besoin d'une meilleure visibilité sur les demandes de services

Produits

- La Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management

Solution

ServiceNow propose une plateforme unique qui intègre tous les services fournis en interne et sous-traités et automatise la création de tableaux de bord en temps réel, supprimant ainsi les générations manuelles de rapports



ServiceNow nous offre un système d'enregistrement unique et continu pour la gestion de l'ensemble de nos fournisseurs de service.

Mats Önnestam, responsable des services et de la configuration, Agence spatiale européenne

« Plus de 10 0000 utilisateurs externes accèdent à nos données et les utilisent, il est donc essentiel de maintenir notre service opérationnel à tout moment », déclare Mats Önnestam, responsable des services et de la configuration à l'ESA. « Nous avons eu beaucoup de mal à harmoniser tous nos services et nos sous-traitants, car nous ne disposons pas d'une vue d'ensemble du centre de services. »

ServiceNow fournit une plateforme unique pour gérer de manière transparente les demandes de service en interne et par l'intermédiaire de fournisseurs sous contrat

L'ESRIN s'est tourné vers ServiceNow pour obtenir une plateforme de service qui donnerait la propriété et le contrôle en interne, mais qui pourrait être utilisée par tous les sous-traitants.

L'organisation a réuni ses multiples services externalisés en un seul service géré, associant et normalisant les processus de demande, d'incident et de changement entre fournisseurs. Environ 75 utilisateurs des entreprises sous-traitantes ont accès au système, avec différents profils configurés par groupes afin de déterminer ce qu'ils peuvent lire, écrire ou mettre à jour.

« Gérer les relations complexes entre un grand nombre de sous-traitants différents a toujours été un défi, mais ServiceNow a éliminé les obstacles » explique Mats Önnestam. « L'intégration de ServiceNow à notre interface existante destinée aux sous-traitants s'est faite en douceur et nous disposons maintenant d'un ensemble d'outils de gestion de pointe basés sur les normes ITIL, avec des workflows utilisés intelligemment. »

L'ESRIN a éliminé le défi que représentait le changement de sous-traitants, qui se traduisait auparavant par la redéfinition des processus de service, le redesign et l'implémentation d'un nouvel ensemble d'outils d'assistance, et bien plus encore. La transition d'un sous-traitant à un autre prenait généralement plusieurs mois, exposant l'ESRIN à un risque de dégradation du service et à une perte de données essentielles.

Comme le souligne Mats Önnestam, aujourd'hui la situation est très différente : « ServiceNow nous permet d'intégrer de nouveaux fournisseurs de services en quelques semaines au lieu de quelques mois, et nous fournit un système d'enregistrement unique et continu pour la gestion de tous nos fournisseurs de services sous contrat. »


Le libre-service explose et la productivité augmente au fur et à mesure que les utilisateurs abandonnent les e-mails pour un système interactif

L'ESA a lancé un nouveau système d'interface client basé sur le web, appelé TellUs. Ce système prend en charge les processus suivants : Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Exécution des requêtes, et Knowledge Management.

Tout utilisateur externe, une fois authentifié via le Single Sign-on centralisé, peut accéder à des services d'information et communiquer avec l'équipe d'assistance Observation de la Terre en soumettant une demande, en signalant un problème, tel qu'une panne, ou en effectuant une réclamation à l'aide de formulaires web personnalisés.

Le portail est sous-tendu par une CMDB, avec plus de 3 500 enregistrements d'éléments de configuration (CI) et 23 classes de CI. Les utilisateurs peuvent également effectuer des recherches dans la base de connaissances et dans le catalogue pour trouver les informations dont ils ont besoin.

« Nous avons considérablement amélioré l'expérience de nos utilisateurs externes qui accèdent à nos données et services depuis l'Internet public », explique Mats Önnestam. « La productivité de nos opérateurs de première ligne s'est également améliorée, grâce à l'intégration complète de l'adresse e-mail du service dans le système. »



Ils reçoivent plus de 12 000 demandes par an, via le portail TellUs et par e-mail, tous les e-mails entrants étant intégrés au système et traités selon les mêmes workflows. TellUs étant devenu plus fonctionnel et plus simple d'utilisation, le ratio entre le libre-service et les e-mails est passé de 50/50 à 80/20 en faveur de TellUs.

« Le libre-service est une grande réussite », déclare Mats Önnestam. « Les utilisateurs interagissent avec le portail, vérifient les tickets et se connectent pour voir l'avancement des incidents ou des demandes. Le niveau d'interaction est très encourageant. »

Les aperçus en temps réel à la demande, la fourniture de services et le bon fonctionnement des opérations de service réduisent le temps de génération de rapports et en libèrent pour les responsables

La génération de rapports en temps réel représente un avantage majeur pour l'ESRIN, car elle permet d'obtenir un aperçu approfondi qui n'était tout simplement pas possible avant.

« Auparavant, nous n'avions même pas de données sur le nombre d'incidents ou de demandes de changement et il était incroyablement difficile de comprendre les demandes des utilisateurs ou de juger de nos performances de livraison », explique Mats Önnestam. « ServiceNow nous offre deux avantages majeurs : le contrôle et la compréhension. »

Le temps important consacré à la création de rapports hebdomadaires, mensuels et annuels dans PowerPoint a été complètement éliminé. Les responsables peuvent désormais accéder aux tableaux de bord pour un contrôle en temps réel de l'état des opérations de service, en s'appuyant sur le système d'enregistrement unique pour obtenir des informations spécifiques relatives à leur rôle.

« Nos capacités de génération de rapports sont maintenant beaucoup plus élaborées », explique Mats Önnestam. « Des rapports automatisés sont envoyés aux responsables des opérations et aux coordonnateurs de services. Ces rapports portent sur des aspects tels que le volume de travail et le nombre d'incidents signalés. Pour la première fois, nous pouvons également mettre à la disposition de l'équipe de direction des informations de bout en bout. »

L'ESRIN continuera d'améliorer la prestation de services à l'aide de feedbacks, d'une automatisation accrue et d'analyses grâce à ServiceNow

Mats Önnestam et son équipe ont identifié un certain nombre de moyens permettant d'étendre les capacités de ServiceNow afin de rationaliser davantage l'organisation, d'améliorer l'efficacité et d'accroître le contrôle. Il s'agit notamment d'améliorations apportées au portail en libre-service afin de rendre l'expérience utilisateur plus intuitive et de permettre aux utilisateurs de laisser du feedback une fois leur ticket clôturé.

Une autre amélioration concerne le mappage des services et l'intégration de ServiceNow® Performance Analytics afin de mieux comprendre les performances des services et d'accroître l'automatisation des workflows de service.

« ServiceNow est un choix technologique à long terme et notre plateforme pour le futur », déclare Mats Önnestam. « Notre cas d'utilisation est particulièrement complexe et ServiceNow a fourni une plateforme hautement adaptable et de pointe, qui répond parfaitement à nos besoins. »