



Business
Services

Orange Business Services optimise l'expérience utilisateur grâce à ServiceNow



1M

d'incidents gérés par des workflows digitaux

1

portail de services pour 180 000 clients

+ de
3 000

appels clients en moins par mois

Orange Business Services consolide son expérience utilisateur grâce à la solution Multisourcing Service Integration

En tant qu'opérateur d'infrastructure, fournisseur de services à valeur ajoutée et intégrateur de technologies, Orange Business Services sait que les données sont essentielles à la transformation digitale des entreprises.

La société internationale s'engage à offrir la meilleure expérience utilisateur et à soutenir les entreprises, les administrations locales et les organisations du secteur public à chaque étape de leur transformation digitale.

L'équipe IT est au cœur de ces engagements, avec pour objectif de faire bénéficier chaque client de plus de fiabilité, de disponibilité, de simplicité et de personnalisation.

« La transformation digitale a entraîné des changements dans la façon dont les applications et les données sont gérées et ces évolutions requièrent l'implication de plusieurs fournisseurs et intégrateurs », explique Marc Desmots, architecte IT chez Orange Business Services. « La Now Platform® joue un rôle essentiel dans la capacité de l'équipe à travailler en partenariat avec chaque client et à gérer son parcours de transformation digitale. »

Orange Business Services connecte les clients à la technologie grâce à la Now Platform

En collaboration avec ServiceNow, Orange Business Services a réuni les services divers et variés qu'elle offre à ses clients, de la phase de synchronisation initiale à la livraison d'un service de bout en bout pour les clients disposant d'infrastructures complexes et travaillant avec plusieurs opérateurs.

Cette démarche a généré la base idéale pour l'approche MSI (Multisourcing Service Integration) de l'entreprise, avec une plateforme de services flexible, agile et facile à utiliser qui complète les systèmes de classe opérateur d'Orange Business Services.

Secteur : télécommunications

Lieu : Paris, France

Taille : 25 000 employés

Difficulté

Offrir une expérience de service intégrée de qualité opérateur à plus de 180 000 clients dans le monde entier

Produits

- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® IT Operations Management

Solution

Unifier la prestation de services globale au sein d'une plateforme unique qui permet de rationaliser l'expérience utilisateur dans son ensemble



ServiceNow a éliminé la complexité de la gestion et de la prise en charge d'infrastructures hétérogènes, en fournissant un modèle d'intégration et de gestion de services qui nous permet de créer une organisation unifiée, en contact direct avec les clients.

Marc Desmots, architecte IT,
Orange Business Services

Marc observe que « ServiceNow a éliminé la complexité de la gestion et de la prise en charge d'infrastructures hétérogènes, en fournissant un modèle d'intégration et de gestion de services qui nous permet de créer une organisation unifiée, en contact direct avec les clients. »

Les capacités d'intégration de ServiceNow ont été essentielles pour révolutionner la façon dont les services sont gérés et fournis. La Now Platform s'appuie sur un écosystème technologique incroyablement complexe au sein d'Orange Business Services, créant ainsi une interface qui favorise une expérience cohérente et simple pour le client.

« ServiceNow nous a offert une plateforme située entre nos systèmes et nos clients, qui fournit la capacité d'intégration nécessaire pour connecter un grand nombre de technologies et de systèmes, tout en garantissant une expérience utilisateur simple et fluide », explique M. Desmots.

Les workflows digitaux de ServiceNow offrent un portail de services unique pour les clients d'Orange Business Services

Les workflows digitaux optimisés par la Now Platform fonctionnent automatiquement derrière un nouveau portail de service client, avec une interface standard qui rassemble tous les éléments de l'offre Orange Business Services au même endroit.

Les clients peuvent utiliser le portail pour suivre le parcours de n'importe quel incident, de la date à laquelle il a été signalé jusqu'à sa résolution, sans avoir à contacter Orange Business Services directement. Grâce à cette approche, les clients n'ont presque plus besoin de passer des appels directs, ce qui a entraîné une réduction de plus de 3 000 appels reçus chaque mois.

« En utilisant ServiceNow pour offrir un portail de gestion des services global, nous avons entièrement rationalisé l'expérience de service de nos clients », commente M. Desmots. « La plateforme gère plus d'un million d'incidents par an et les workflows digitaux ont considérablement amélioré l'efficacité opérationnelle. »

Pour l'étape suivante, M. Desmots et son équipe développent le portail de services afin d'offrir un libre-service aux clients, ce qui leur permettra ainsi de gérer eux-mêmes leurs solutions Orange Business Services. « Grâce à ServiceNow, nous pouvons offrir à nos clients une expérience "à guichet unique" et mettre à leur disposition des options de gestion technique quotidienne, telles qu'un changement de bande passante, la fermeture d'un site ou la mise à jour de règles d'acheminement. »

Orange Business Services crée un environnement de collaboration client sur la Now Platform

Orange Business Services a déjà organisé une transformation considérable pour sa propre organisation et pour ses clients, mais M. Desmots pense pouvoir aller encore plus loin avec ServiceNow. L'étape suivante est une approche plus collaborative avec les clients.

« ServiceNow marque le début d'une révolution pour nos clients, qui nous permet de collaborer véritablement pour créer et construire leurs réseaux », déclare M. Desmots. « Nous disposons d'une plateforme flexible et agile avec une capacité à faible code/sans code qui ouvre des possibilités infinies. »

En appliquant les méthodologies Agile, Orange Business Services peut mettre l'accent sur la collaboration avec les clients pour définir des co-conceptions, analyser les performances, consolider et automatiser afin de poursuivre le parcours vers une véritable transformation digitale.

« Nous avons atteint les objectifs de notre stratégie qui étaient de créer un écosystème d'intégration de classe opérateur favorisant l'efficacité opérationnelle et améliorant l'expérience utilisateur », explique M. Desmots. « Nous avons désormais une réelle opportunité de faire passer nos relations avec nos clients au niveau supérieur. C'est dans notre ADN d'innover et, grâce à ServiceNow, nous pouvons le faire en collaboration avec nos clients, en co-construisant dans le cadre de notre partenariat. »

Un partenariat de longue date pour un succès à long terme

Pour M. Desmots et son équipe, ServiceNow n'est pas une solution ponctuelle. Dans la lignée de son engagement à mettre en œuvre une transformation durable pour ses clients, Orange Business Services a établi un partenariat à long terme avec ServiceNow.

« Le succès de toute relation repose sur le fait que les deux parties ont une ambition commune et travaillent au même rythme », explique M. Desmots. « ServiceNow et Orange Business Services ont évolué en tant que marques et les deux entreprises reconnaissent l'énorme opportunité que représente la transformation digitale. J'ai hâte de voir ce que les 10 prochaines années réservent à notre partenariat. »