



## Swiss Re étend la prestation de services à guichet unique de ses employés à ses clients avec ServiceNow



3%

d'augmentation de la productivité d'une année sur l'autre grâce au centre en libre-service

30

points de NPS gagnés en 18 mois par le centre en libre-service

66%

des 660 000 demandes de service annuelles résolues grâce au libre-service

### Swiss Re reconnaît que la satisfaction des employés est essentielle à l'établissement d'une relation client solide et durable

L'assurance est une question de relation. Plus les employés seront satisfaits, meilleure sera la relation client. Et une relation client d'excellence constitue un facteur de différenciation clé dans tous les secteurs standard. C'est la raison pour laquelle Swiss Re, une entreprise de réassurance internationale leader située à Zurich, a mis en place des innovations fulgurantes pour offrir une expérience nouvelle génération à ses employés.

« Nous avons plus de 14 500 employés. C'est un nombre relativement modeste pour une entreprise de notre envergure, c'est pourquoi nos employés constituent la clé de la réussite de nos transactions commerciales. » déclare Stefan Sieger, responsable de l'expérience utilisateur et de l'offre digitale dans le cadre des opérations du groupe Swiss Re. « Nos employés sont des travailleurs de la connaissance. Le rôle de mon équipe consiste donc à leur permettre de se concentrer sur leur travail sans être distraits par des processus opérationnels et administratifs. »

### Les premiers succès obtenus à l'aide de ServiceNow conduisent Swiss Re à adopter une approche de gestion des services d'entreprise

Lorsqu'elle s'est associée pour la première fois à ServiceNow il y a 10 ans, Swiss Re utilisait de multiples outils de gestion des services IT et de nombreux processus différents, sur plusieurs sites. Pour consolider les systèmes IT, rationaliser les opérations et améliorer les niveaux de service IT, Swiss Re a choisi ServiceNow IT Service Management. Ce dernier est rapidement devenu le système d'enregistrement unique de l'entreprise en remplacement de 20 outils hérités.

« Après la mise en œuvre initiale de ServiceNow IT Service Management, nous avons constaté des avantages. Nous en avons prévu certains, d'autres étaient plus inattendus. Nous avons notamment observé une amélioration considérable de la transparence qui nous a permis de comprendre ce que notre service de support apportait à nos employés. », déclare Ashish Agarwal, directeur, responsable de la gestion des applications IT.

**Secteur :** Services financiers

**Siège social :** Zurich, Suisse

**Nombre d'employés :** Plus de 14 500

#### Difficulté

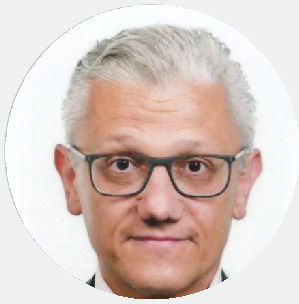
Améliorer la satisfaction des employés en leur permettant de se concentrer véritablement sur leur travail plutôt que sur des tâches opérationnelles et administratives. Offrir une expérience de service dynamique et de haute qualité aux clients afin qu'ils puissent se concentrer sur leur activité plutôt que sur leurs problèmes de support.

#### Produits

- La Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® Customer Service Management

#### Solution

Les solutions ServiceNow IT Service Management et ServiceNow Customer Service Management permettent à Swiss Re de transformer la prestation de services pour les employés comme pour les clients dans le but d'améliorer la productivité et la satisfaction.



Nous avons réussi à transformer notre façon de répondre aux besoins de nos employés. Nous allons continuer dans cette optique pour servir au mieux nos clients et nous différencier de nos concurrents. Grâce à la Now Platform, les possibilités sont infinies.

Stefan Sieger, responsable de l'expérience utilisateur et de l'offre digitale dans le cadre des opérations du groupe Swiss Re

Les premiers succès rencontrés grâce à ServiceNow ont conduit Swiss Re à adopter une véritable philosophie de gestion des services d'entreprise, étayée par la promesse de soutenir les initiatives de simplification et de consolidation visant à améliorer la satisfaction des employés.

## **Grâce au libre-service, Swiss Re élimine les problèmes et facilite la tâche des employés**

Avec autant de propriété intellectuelle au sein de ses effectifs, Swiss Re reconnaît que ses employés sont indispensables à son succès. Ses employés en font une entreprise qui se démarque vraiment. Leur fidélisation est une priorité.

La direction de Swiss Re sait qu'elle doit faciliter et améliorer la vie de ses employés pour maintenir sa position de leader du secteur et atteindre des objectifs ambitieux. La philosophie du traitement des employés comme des clients repose sur une question : « Comment pouvons-nous faciliter la tâche de nos employés ? »

Stefan Sieger estime que si l'on travaille pour une entreprise, on doit bénéficier de la même expérience de service au travail que dans sa vie privée. Par conséquent, son équipe s'attache à faciliter et à accélérer l'accès des employés aux outils dont ils ont besoin dans le cadre des opérations du groupe.

« Nous voulons nous concentrer sur la facilité d'interaction, en supprimant les problèmes et en offrant aux employés un moyen facile de s'y retrouver parmi les processus internes. », explique Stefan Sieger. « Pour ce faire, nous avons créé un guichet unique où les employés peuvent obtenir tous les services dont ils ont besoin afin de se concentrer sur leur travail. Ce guichet unique, optimisé par ServiceNow, s'appelle ContactOne. »

## **Avec ServiceNow, Swiss Re consolide sept centres de services aux employés qui couvrent 90 % de ses services d'entreprise**

Avant le déploiement de ContactOne, les employés de Swiss Re devaient utiliser sept centres de services différents pour résoudre les problèmes de l'entreprise, ce qui avait un impact sur la productivité de la société et sur les scores NPS des employés.

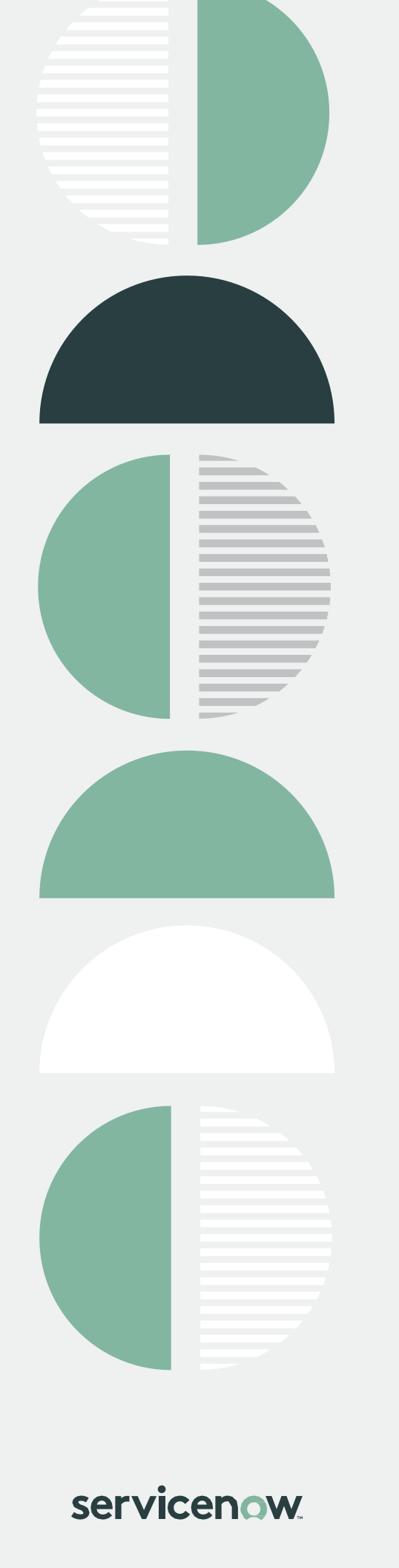
Aujourd'hui, ContactOne combine les sept centres de services en un seul point centralisé desservant 170 services d'entreprise. Il couvre 90 % des services de l'entreprise, notamment les ressources humaines, les services juridiques et de conformité, les technologies de l'information, les communications, les solutions business mondiales, l'immobilier d'entreprise, les opérations financières, l'expérience utilisateur et l'offre digitale.

## **ContactOne, optimisé par ServiceNow, aide Swiss Re à améliorer l'expérience des employés et à atteindre ses objectifs de productivité**

« ContactOne a rationalisé la façon dont nous fournissons les services et nous a aidé à atteindre notre objectif annuel de productivité de 3 % pour les opérations du groupe. » déclare Stefan Sieger.

Une équipe de seulement 45 agents de service prend en charge plus de 14 500 employés, avec 66 % des 660 000 demandes de service annuelles résolues via le libre-service. Ces agents de service utilisent à présent une partie de leur nouvelle capacité pour créer des articles de la base de connaissances afin d'améliorer encore l'efficacité de ContactOne.

« Avant d'utiliser ContactOne, à chaque nouvelle embauche, il fallait contacter cinq unités différentes en utilisant six canaux différents. Malgré cela, il était impossible de garantir que tout soit prêt pour la prise de poste de l'employé. » raconte Stefan. « Aujourd'hui, nous disposons d'un guichet unique. Le score NPS des services ContactOne a fait un bond de 30 points au cours des 18 premiers mois suivant l'intégration de ContactOne. »



« ContactOne, c'est bien plus qu'un portail pour nous, il nous facilite vraiment la tâche. », ajoute Ashish Agarwal. « Il facilite vraiment l'accès des employés aux services dont ils ont besoin. Ils sont débarrassés de la complexité et peuvent enfin se concentrer sur leur travail et apporter de la valeur à leurs clients. Et puisque tout est rassemblé au sein du même centre de services, nous pouvons offrir à nos employés une véritable expérience de guichet unique. »

Depuis que l'entreprise Swiss Re est cliente de ServiceNow, les opérations du groupe ont connu une amélioration continue des performances de service de 90 %. L'évaluation des performances de service se base sur les critères suivants : disponibilité, délai de réaction, délai de résolution, volume de tickets et amélioration par canal.

## Swiss Re étend les avantages de ServiceNow à ses clients externes pour faciliter les flux de chiffre d'affaires premium

Après le succès rencontré au sein des opérations du groupe et celui de l'initiative ContactOne, Swiss Re a décidé d'étendre les avantages de ses initiatives ServiceNow à ses clients externes en appliquant les leçons et les accomplissements ayant déjà servi pour ses employés.

« Après l'expérience ContactOne, nous avons envie d'offrir exactement le même service à nos clients externes. Puisque nous avons déjà investi dans la Now Platform, nous en avons profité pour proposer le même service client de haute qualité à nos clients Magnum. », explique Stefan Sieger.

Créée par Swiss Re, la solution logicielle baptisée Magnum simplifie l'un des flux de chiffre d'affaires premium de Swiss Re : l'assurance vie et l'assurance maladie. Comme l'explique Ashish Agarwal, « Magnum est une solution de souscription automatisée qui permet à nos clients de souscrire des polices d'assurance vie. » Chaque année, Magnum contribue à rationaliser la demande et la souscription de plus de 14 millions de dossiers.

La solution ServiceNow® Customer Service Management est utilisée pour assurer le monitoring de Magnum et gérer les problèmes des clients. « Grâce à Magnum, dès que les clients de Swiss Re rencontrent un problème, nous pouvons les aider afin qu'ils reprennent rapidement leur activité. », explique Stefan Sieger.

## Swiss Re prévoit de poursuivre sa transformation digitale en s'appuyant sur son pilier opérationnel : ServiceNow

Ashish Agarwal décrit les trois avantages uniques dont Swiss Re bénéficie grâce à ServiceNow : « Le premier avantage, c'est qu'en tant que plateforme, ServiceNow offre de toutes nouvelles options qui fonctionnent de manière intégrée. Le deuxième, c'est le délai de commercialisation qui permet de concevoir rapidement des applications. Et le troisième, c'est la relation que nous entretenons avec les employés de ServiceNow, qui font preuve d'un grand esprit de collaboration. Grâce à la Now Platform, nous relevons ensemble les défis de l'entreprise. »

En utilisant ServiceNow comme pilier opérationnel, Swiss Re prévoit d'étendre sa transformation digitale à l'ensemble de l'entreprise avec le déploiement de ServiceNow® IT Operations Management et ServiceNow® Security Operations.

Grâce à ServiceNow® Virtual Agent, Swiss Re s'est également concentrée sur l'augmentation des options cognitives pour l'utilisation de l'apprentissage machine dans le cadre des tâches quotidiennes, l'amélioration des expériences, la réponse aux incidents de sécurité, la hiérarchisation des fournisseurs et les problèmes de service client.

Swiss Re utilise de nombreuses solutions ServiceNow. « Nous avons réussi à transformer notre façon de servir les besoins de nos employés. Nous allons continuer dans cette optique pour servir au mieux nos clients et nous différencier de nos concurrents. Grâce à la Now Platform, les possibilités sont infinies. », conclut Stefan Sieger.

© 2019 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms d'entreprises et de produits peuvent être des marques commerciales des entreprises respectives auxquelles elles sont associées. SN-CS-Swiss-Re\_012019