

L'intégration du Customer Service Management de ServiceNow se transforme en expérience de qualité : performance, productivité, convivialité au service des clients finaux

Lorsque les entreprises fournissent à leurs clients et partenaires B2B des solutions technologiques, il leur faut aussi apporter aux utilisateurs finaux un support adapté et efficace. En se fondant sur les meilleures pratiques de l'ITSM, Capgemini met en œuvre le module Customer Service Management (CSM) de ServiceNow, permettant ainsi de concilier qualité de service, satisfaction utilisateur et maîtrise des coûts dans ce contexte particulièrement mouvant et exigeant.

Pour la plupart, les directions informatiques sont désormais parfaitement organisées pour apporter un support de qualité à leurs utilisateurs internes. En s'appuyant sur des référentiels comme ITIL, elles ont mis en place les outils et les pratiques d'IT Service Management (ITSM) appropriés pour leur fournir un niveau de service satisfaisant tout en maîtrisant leurs coûts.

Mais l'entreprise d'aujourd'hui, de plus en plus digitale, n'offre plus seulement des services technologiques à ses métiers : elle en propose aussi à ses clients professionnels,

ses partenaires commerciaux ou ses fournisseurs, et il lui faut donc en assurer le support auprès de leurs utilisateurs. C'est notamment le cas des acteurs dont la technologie est au cœur du métier (opérateurs télécoms, banques/ assurances, éditeurs de logiciels...), mais aussi chez tous ceux, dans bien des domaines, qui mettent des outils digitaux et collaboratifs à la disposition de leurs partenaires.

Des utilisateurs très particuliers

Les utilisateurs externes constituent une population très particulière. Ils partagent bien souvent les attentes des utilisateurs grand public, habitués à l'expérience et à la qualité de service du digital, avec les exigences propres aux professionnels : lorsqu'ils rencontrent un problème, c'est leur productivité et, souvent, la relation avec leurs propres clients qui sont en jeu. La réactivité et l'efficacité du support IT doivent donc être maximales ! Répondre à ces impératifs constitue par conséquent un vrai défi.



Lorsque les utilisateurs rencontrent un problème dans le cadre de leur métier, c'est leur productivité et, souvent, la relation avec leurs propres clients qui sont en jeu. La réactivité et l'efficacité du support IT doivent donc être maximales !

Mostafa Errahmani
Architecte ESM



Partenariat Capgemini ServiceNow



A la fois utilisateur, intégrateur, infogérant et formateur accrédité ServiceNow, Capgemini compte plus de 100 consultants dédiés aux technologies ServiceNow en France, et 1600 dans le monde.

Partenaire global depuis 2009, Capgemini est aujourd'hui certifié Elite Partner et accompagne ses clients sur l'ensemble des technologies ServiceNow.

Capgemini répond à ces besoins en forte augmentation en s'appuyant sur les meilleures pratiques ITIL, le module CSM (Customer Service Management) de ServiceNow ainsi qu'une méthodologie éprouvée pour répondre aux spécificités de chaque situation.

Ainsi, nous construisons conjointement avec nos clients une feuille de route regroupant les attentes métiers d'une part, et leurs priorités d'autre part. Pour construire cette feuille de route, les consultants Capgemini s'appuient sur la méthodologie Agile/Scrum et les meilleures pratiques de mise en œuvre du CSM ServiceNow.

Cette méthodologie permet notamment d'apporter de la valeur rapidement, d'associer les utilisateurs au changement et de prendre en compte l'évolution rapide de leurs besoins. En effet, un outil de support n'est jamais figé car il est toujours au service d'une offre qui, elle-même, évolue à la vitesse du digital. Notre expertise, associée à un outil offrant lui-même constamment des évolutions, nous permet d'accompagner efficacement cette transformation.

Nous avons par exemple accompagné un de nos grands clients, acteur majeur dans les télécoms, pour mettre en œuvre cette transformation. Les équipes Capgemini ont réalisé des évolutions structurantes au sein de sa chaîne de support métiers afin d'optimiser sa qualité de services, tout en assurant la continuité de l'activité au quotidien dans les enseignes. Les évolutions portaient en particulier sur deux besoins majeurs :

- escalader rapidement les dysfonctionnements pour les diriger vers le(s) service(s) approprié(s) (IT, facturation, maintenance réseau, techniciens de proximité...), tout en facilitant si nécessaire les interactions entre les différents intervenants, et en assurant le suivi du dossier tout au long de son cycle de vie.
- communiquer proactivement vers les enseignes afin de les informer des interruptions ou des changements pouvant affecter les services.

Rapprocher le support des utilisateurs finaux

Précieux dans le sens ascendant pour centraliser les demandes et permettre à l'utilisateur d'interagir avec le support par le canal de son choix, le portail CSM l'est tout autant dans le sens descendant. Il permet en effet de tenir l'utilisateur informé de l'état d'avancement du dossier et de la résolution du problème, ou de lui proposer des alternatives possibles.

Cette approche omni canal, extrêmement appréciée, est en effet un facteur clé pour rapprocher les services support des utilisateurs finaux, tout en améliorant fortement leur satisfaction.

Il est également fondamental d'accorder une grande attention à la dimension humaine des projets CSM car la plateforme se trouve au carrefour d'interactions personnelles – entre les utilisateurs finaux et les opérateurs de support, les services d'intervention, les experts internes... –. La dimension humaine doit par conséquent être un facilitateur et un accélérateur du succès des projets. Dans ce cadre, Capgemini s'attache tout particulièrement à soigner les interfaces pour favoriser l'appropriation, adoucir la courbe d'apprentissage et, pour finir, enrichir l'expérience utilisateur afin de la rendre la plus conviviale possible. Capgemini y intègre également la conduite du changement, extrêmement importante pour l'adoption de la solution, en incluant par exemple des générateurs automatiques de « visites guidées » qui permettent une auto-formation rapide.

Sponsorship et agilité, deux facteurs clés de succès

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce type de projets, de nombreux facteurs complexes et parfois contradictoires doivent être pris en compte. La multiplicité des acteurs concernés est en effet accentuée par d'autres enjeux de tous ordres et de tous niveaux : création de valeur métier pour l'entreprise (réduction des coûts, qualité de service, satisfaction client...), contribution rapide aux objectifs opérationnels (réduction des délais de traitement...), compatibilité technique avec les systèmes existants... Pour arbitrer ces multiples défis, maintenir le cap et la cohésion du projet CSM, le rôle de conseil et d'expertise technique de Capgemini est donc fondamental afin de répondre aux attentes de ses clients, l'accompagnement de Capgemini se doit d'être plus proche, plus pragmatique, plus transparent, plus en phase avec leurs usages digitaux.