



## Les collectivités locales optimisent les budgets serrés pour améliorer la prestation de services à l'aide de workflows digitaux sur ServiceNow



Économies annuelles générées par la création d'une équipe de développement interne



Réduction des besoins en ressources estimée entre 30 % et 50 % au cours des cinq prochaines années



Réduction des coûts IT généraux

**Secteur :** collectivités locales  
**Lieu :** Copenhague, Danemark  
**Taille :** 45 000 employés

### Faire plus avec moins

Partout dans le monde, les organismes de la fonction publique voient leur budget fondre. La plupart des organisations sont actuellement confrontées à la baisse des budgets, à l'augmentation des charges de travail et à la hausse des attentes en matière de service. « Faire plus avec moins » est devenu le mantra avec lequel composer.

La ville de Copenhague a compris cette réalité. En réponse, la capitale danoise s'est mise à promouvoir les avantages de l'automatisation dans l'ensemble de ses collectivités locales. Cette initiative donne des résultats surprenants.

### Automatiser pour garantir l'excellence continue des services

Copenhague caracole depuis longtemps en tête des classements annuels des « villes d'Europe les plus agréables à vivre ». Les infrastructures, le système éducatif et les atouts culturels de la ville suscitent bien des convoitises et offrent aux citoyens une qualité de vie hors pair. Par ailleurs, Copenhague est un véritable Eldorado pour les cyclistes.

Or la mairie est obligée de réduire ses budgets de fonctionnement annuels de 10 %. Pour continuer à prospérer, elle doit moderniser ses méthodes de travail en innovant.

Elle mise donc sur la transparence et l'automatisation. La ville n'a pas peur des pressions budgétaires. Elle souhaite trouver des solutions en collaborant avec ses 45 000 employés.

« Le budget diminue, mais le travail doit quand même être fait », explique Susanne Hansen, responsable de l'automatisation et du développement à la ville de Copenhague. « Il ne faut pas avoir peur de l'automatisation. Elle peut être bénéfique pour nos citoyens. »

### Difficulté

Accélérer l'adoption de l'automatisation pour réaliser des économies et des améliorations de service substantielles

### Produits

- ServiceNow® HR Service Delivery

### Solution

Grâce à ServiceNow HR Service Delivery, la ville a réussi à créer une plateforme fiable et flexible, qui garantit l'efficacité continue des activités.



Nous voulions une plateforme flexible, capable d'intégrer de nombreux types de systèmes hérités tout en nous laissant la possibilité d'apporter des petits changements au fil du temps. Nous voulions éviter les frictions.

Susanne Hansen, responsable de l'automatisation et du développement, ville de Copenhague

## Créer un workflow digital cohérent et convaincre les utilisateurs

L'équipe de Susanne est chargée de trouver des opportunités d'automatisation pour l'organisation. Elle utilise ServiceNow pour identifier les processus prêts à être automatisés, éliminer les tâches manuelles autant que possible et jeter les bases des nouvelles technologies telles que l'IA et l'apprentissage machine.

Le défi est autant culturel que technique. Pour que l'automatisation soit réussie, la ville doit créer des workflows digitaux transparents qui s'intègrent dans ses systèmes back-end. Cependant, elle doit répondre à des normes strictes de gestion des services et de l'IT. Susanne et son équipe doivent être en mesure de concevoir et de modifier rapidement les processus et les workflows de la plateforme, avec un minimum d'intervention de la part des développeurs ou consultants tiers.

Pour séduire les employés, il fallait présenter l'automatisation comme une solution simple et conforme aux exigences des parties prenantes de l'organisation. L'interface devait être stable et conviviale pour les utilisateurs.

« Nous voulions une plateforme flexible, capable d'intégrer de nombreux types de systèmes hérités tout en nous laissant la possibilité d'apporter des petits changements au fil du temps », explique Susanne. « Nous voulions éviter les frictions. » C'est pourquoi la ville a choisi la Now Platform® pour mener à bien sa mission.

## Montrer les progrès réalisés et instaurer une dynamique

Grâce à ServiceNow HR Service Delivery, la ville a réussi à créer une plateforme capable de garantir l'efficacité continue des activités. La solution s'est avérée fiable et flexible. Un large éventail d'utilisateurs a adopté la plateforme, parmi lesquels des responsables, des organisations commerciales et des employés peu habitués à recourir à l'IT. Résultat : la solution a aidé le département juridique à gérer la conformité au RGPD et l'équipe des finances à rationaliser les paiements par carte bancaire.

La Now Platform est considérée comme un système de base au sein de l'organisation. Elle couvre la plupart des domaines administratifs du centre de services partagés de la ville et traite plus d'un million de cas chaque année.

L'impact est considérable. Les coûts IT opérationnels ont baissé de 30 %, ce qui représente une économie de plus de 500 000 € par an. La ville prévoit une réduction supplémentaire de 30 % à 50 % des besoins en ressources au cours des cinq prochaines années. Elle a économisé 1 million d'euros grâce à une productivité et une efficacité accrues dans la résolution de cas à l'aide du système. Le retour sur investissement du projet, dont le coût s'élève à 4 millions d'euros, devrait être atteint d'ici à quatre ans.

Susanne affirme que le principal impact réside dans l'engouement des utilisateurs pour la Now Platform : « Nous pouvons apporter des petits changements ou des petites améliorations de façon régulière. Le développement est vraiment facile. Nous déployons de nouvelles fonctionnalités en production toutes les deux semaines. Ce genre de développement continu crée une dynamique, témoigne des progrès réalisés et favorise l'adoption. Nous pouvons prouver que les choses avancent. »

## Adopter une approche pratique du développement

Aujourd'hui, le département de Susanne travaille avec l'organisation pour trouver de nouveaux projets d'automatisation. Plus les utilisateurs comprennent comment l'automatisation peut les aider, plus la nouvelle se répand rapidement et plus les opportunités se développent.

« Nous ne sommes pas des spécialistes de tous les processus », explique Susanne. « Nous comptons sur l'organisation pour accepter ce que nous faisons et venir vers nous. Généralement, les projets qui remportent le plus de succès ciblent les processus existants qui font l'objet de plaintes ou de tensions. »

En outre, la ville est en train de développer un outil pour aider à repérer les problèmes de processus. « Nous prévoyons d'extraire les journaux système pour voir s'il existe des modèles que nous pouvons traiter », explique Susanne.

L'équipe de développement interne a un impact considérable. Elle devrait permettre d'économiser 100 000 € par an, en limitant le recours à des tiers pour chaque changement qu'elle souhaite apporter au système, mais elle témoigne aussi de l'engagement de la ville en faveur d'une approche pratique de l'automatisation.

« Nous pensons que l'embauche et la mobilité représentent les prochaines grandes opportunités. Ces deux domaines sont ceux qui nous permettront d'affirmer clairement le type d'organisation que nous voulons être », explique Susanne. « En travaillant avec ServiceNow, nous avons accès à une communauté avec laquelle nous pouvons partager nos idées et apprendre des autres. »