



Danske Bank génère de la valeur et dynamise l'innovation avec ServiceNow



93%

d'incidents de priorité élevée en moins

6x

moins d'attente pour la restauration des services

90%

des employés ont adopté le portail en 2 semaines

Déployer les valeurs de l'entreprise et favoriser l'innovation et la croissance pour les parties prenantes, les clients et la société

Depuis 145 ans, la banque danoise Danske Bank s'est assurée un ancrage solide dans le monde entier. Forte de ses racines scandinaves, Danske Bank s'engage à offrir le meilleur service à ses clients particuliers, professionnels et institutionnels.

Parmi ses valeurs fondamentales, on trouve notamment l'offre de solutions financières compétitives, alimentées par d'excellentes connaissances, compétences et technologies, mais aussi la remise en question des procédures et des comportements existants.

L'innovation continue en matière de produits et services est au cœur de la stratégie de Danske Bank. Pour prendre en charge une telle innovation, une plateforme d'entreprise évolutive et flexible s'est vite avérée indispensable. En effet, l'utilisation de systèmes hérités très complexes et fragmentés commençait alors à entraver l'innovation agile.

« Notre gestion des services IT reposait sur des outils cloisonnés. Certains éléments, comme la gestion des tickets, étaient par exemple traités par une plateforme tandis que d'autres, comme la gestion des connaissances, passaient par une solution différente », explique Jacob Elfving, Responsable du développement, Opérations IT chez Danske Bank.

ServiceNow offre une visibilité complète et améliore la prise de décision

« La plateforme de ServiceNow élimine les problèmes d'efficacité et nous offre véritablement plus de contrôle et de visibilité », explique M. Elfving. « Nous avons aussi considérablement amélioré notre expérience utilisateur en interne lors des interactions avec le service IT. Nous renforçons ainsi parmi nos équipes les valeurs d'entraide et de soutien de notre entreprise. »

Grâce à une unique source de données permettant d'éliminer les silos et à l'intégration de la gestion des services IT sur une seule plateforme, Danske Bank bénéficie désormais d'un système d'enregistrement unique pour le service IT.

Secteur : Services financiers

Lieu : Copenhague, Danemark

Taille : Plus de 20 000 employés

Difficulté

Standardiser les opérations IT sur une plateforme unique capable de s'adapter à l'ensemble de l'entreprise

Produits

- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® IT Operations Management
- ServiceNow® GRC
- ServiceNow® IT Business Management

Solution

ServiceNow fournit les fondations d'une innovation à l'échelle de l'entreprise, améliore la gestion des risques et optimise l'expérience des employés



“

Grâce à l'évolutivité de la Now Platform appliquée à l'ensemble de l'entreprise, nous avons pu générer une valeur significative. C'est notre colonne vertébrale. C'est sur elle que reposent les implémentations, intégrations et innovations clés à venir.

Jacob Elfving, Responsable du développement, Opérations IT

« Auparavant, notre gestion des services ressemblait à un patchwork de données, de processus et d'outils pas vraiment efficace », explique M. Elfving. « La Now Platform® nous offre non seulement une visibilité complète de notre infrastructure et de nos services, mais aussi un contrôle total de notre approche de la gestion des services. Cela se traduit par une amélioration de nos connaissances et une prise de décision plus solide. »

La Configuration Management Database (CMDB) de Danske Bank a été améliorée et enrichie au moyen du mappage des services. Les applications sont ainsi davantage orientées services et peuvent détecter et identifier automatiquement les causes des interruptions de service.

Un programme intégré de gestion des risques a permis d'atteindre un niveau accru de contrôle et de gouvernance capable d'assurer une identification des risques et une réponse adaptée. Le temps moyen nécessaire à la restauration des services a été réduit de 79 % et le volume des incidents de haute priorité a diminué de 93 %.

« La consolidation et la standardisation de nos services sur une seule plateforme nous permettent d'améliorer continuellement nos capacités », ajoute M. Elfving. « Cela concerne notamment notre gestion des actifs pour leur mise en service automatique, désormais intégrée à nos workflows digitaux. »

Amélioration de l'expérience utilisateur et de la collaboration grâce au portail basé sur ServiceNow

Depuis un certain temps, le centre d'assistance voulait mettre en place un nouveau portail en libre-service et c'est avec ServiceNow que Danske Bank l'a finalement lancé.

« Premièrement, notre objectif était d'améliorer et de simplifier l'expérience utilisateur, pour signaler les incidents comme pour rechercher des informations », explique M. Elfving. « Le portail initial comptait quatre catégories et sous-catégories à l'origine d'un nombre incalculable de classifications. La navigation était alors très compliquée pour les utilisateurs. Aujourd'hui, nous n'avons plus que 250 classifications couvrant l'IT, les procédures business et l'assistance au développement. »

Le taux d'adoption du nouveau portail parmi les employés a dépassé toutes les espérances (90 % en 2 semaines). Les statistiques prouvent d'ailleurs que les utilisateurs sont satisfaits par cette nouvelle solution d'auto-assistance qu'ils trouvent facile à utiliser pour signaler des incidents comme pour obtenir des connaissances.


« Deuxièmement, il nous fallait réduire la personnalisation héritée », explique M. Elfving. « L'ancien portail était pratiquement impossible à mettre à jour. À l'avenir, il sera beaucoup plus facile à entretenir et ne demandera que très peu d'interventions manuelles. Et il nous offre également toutes les nouvelles fonctionnalités de la Now Platform. »

Selon lui, ce lancement améliore non seulement l'expérience et la satisfaction des employés, mais permet aussi à Danske Bank d'envisager un portail étendu à l'échelle de l'entreprise, ce qui était impossible avec l'ensemble d'outils précédent.

ServiceNow permet à Danske Bank d'innover plus rapidement

À l'aide des options avancées et prêtes à l'emploi de la Now Platform, Danske Bank a pu générer une efficacité nouvelle et dynamiser encore davantage l'innovation.

« ServiceNow représente l'avant-garde de l'innovation dans le secteur, notamment en matière de DevOps, d'AIOPS, Service Mapping et Agent Workspace », explique M. Elfving. « Chez Danske Bank, nous gagnons en agilité et profitons des avantages offerts par les bonnes pratiques du secteur, comme le cadre de travail IT4IT. ServiceNow nous aide dans notre parcours en soutenant notre adoption croissante des options de la plateforme pour implémenter de nouveaux workflows digitaux. Cela nous permettra d'économiser encore plus de temps et d'efforts. »



M. Elfving ajoute : « Pour nous, ServiceNow constitue la norme du secteur. Notre approche consiste donc à revoir nos anciens processus et à standardiser la nouvelle plateforme, plutôt que d'opter pour des opérations de personnalisation qui, à long terme, se révèlent souvent coûteuses et rigides. »

Autre domaine dans lequel Danske Bank souhaite consolider les données et les processus de sécurité au sein d'un seul environnement : les opérations de sécurité. ServiceNow permet l'automatisation de la correction, ainsi que des mesures précises de l'efficacité des processus de sécurité. Danske Bank espère ainsi augmenter l'efficacité de ces derniers. À terme, lier les processus de sécurité aux processus opérationnels devrait permettre une meilleure collaboration interorganisationnelle.

Du point de vue de la gestion IT, Danske Bank examine actuellement l'adoption de l'IT4IT Reference Architecture. « La Now Platform est l'une des rares solutions à prendre en charge le modèle d'exploitation basé sur la chaîne de valeur IT4IT qui est essentiel pour nous », commente M. Elfving.

Grâce à l'évolutivité de la Now Platform appliquée à l'ensemble de l'entreprise, Danske Bank génère une valeur significative

Depuis son introduction, ServiceNow est devenu une plateforme d'entreprise stratégique pour Danske Bank qui lui permet de gérer efficacement les données, les services et les risques, tout en créant de meilleures expériences pour les employés.

« Grâce à l'évolutivité de la Now Platform appliquée à l'ensemble de l'entreprise, nous avons pu générer une valeur significative », explique M. Elfving. « C'est notre colonne vertébrale. C'est sur elle que reposent les implémentations, intégrations et innovations clés à venir. Nous planifions des intégrations avec les RH et étudions également les solutions ServiceNow® Customer Service Management et ServiceNow® Security Operations. »

M. Elfving conclut : « Indépendamment de nos projets et initiatives spécifiques, nous savons qu'avec ServiceNow, nous disposons d'une plateforme sur laquelle Danske Bank peut se reposer en permanence pour réaliser son objectif : créer de la valeur pour les clients, les employés, les actionnaires et les sociétés dont nous faisons partie. »