

CUSTOMER SUCCESS STORY



Entrées et sorties de collaborateurs : Bpifrance automatise ses processus grâce au Self-Service

Bpifrance orchestre les accès physiques et numériques de milliers de salariés, intérimaires et prestataires.

Intégration de recrues et de fournisseurs, changements de fonction, mutations, prolongations ou fins de contrats... Traiter le cycle de vie des collaborateurs tourne rapidement au casse-tête, d'autant plus dans une banque publique comme Bpifrance qui gère près de 20 milliards d'euros de crédits, de financements et d'aides aux entreprises.

OBJECTIFS

- Simplifier les demandes d'accès physiques et numériques
- Faciliter leur suivi personnalisé par les 450 correspondants habilitations
- Continuer d'étendre la gestion automatisée de ses processus vers des usages métiers et fonctionnels - de l'ITSM à l'ESM

DES PROFILS TYPES POUR ACCÉLÉRER LES TRAITEMENTS

« Depuis 2018, le portail Self Help d'EasyVista nous permet de traiter plus de 1 500 habilitations logicielles et matérielles par semaine, en libre-service, de façon personnalisée, automatisée et sécurisée. Comparé à l'ancienne méthode, c'est un gain énorme en termes de fiabilité et de traçabilité, de rapidité et d'agilité », résume Grégoire Frémont, chef de projet ITSM chez Bpifrance.

Bpifrance possède près de cinquante bureaux répartis à travers tout le pays. Elle doit à tout moment pouvoir créer, modifier et supprimer les droits d'accès de 3 500 salariés et de dizaines d'intervenants externes.

Dans un processus étalé sur l'année 2017, l'essentiel du travail aura porté sur le recensement, la description et l'automatisation des règles d'habilitation, en collaboration entre la DSI de Bpifrance, les équipes consulting d'EasyVista et le partenaire intégrateur HiL-iT Consulting.

Des bouquets de droits ont ainsi été constitués, par profil de métiers et de hiérarchie. Présents dans les bureaux régionaux, 450 'correspondants habilitation' de Bpifrance supervisent les questionnaires d'information et les demandes formulées - la procédure étant sécurisée par une authentification unique et renforcée, en SSO.

Les paramètres sont traités automatiquement par EasyVista. Le nouveau salarié ou prestataire se voit rapidement attribuer tous les éléments personnalisés nécessaires à son travail : matériels (badge d'accès, bureau, ordinateur, téléphone, cartes de visite) et logiciels (plus de 250 applications bureautiques et métiers).

« Le portail Self Help et la plateforme Service Manager améliorent l'ensemble du processus, tout en augmentant le nombre de procédures automatisées. EasyVista offre plus de souplesse sur l'évolution des règles et des droits, renforce le niveau de sécurité associé, notamment pour tout ce qui touche aux accès mobiles. Enfin, cette nouvelle organisation nous aide à mieux identifier les profils métiers internes, afin de faire converger les référentiels techniques et métiers », poursuit Grégoire Frémont.

TRAÇABILITÉ ET TRANSPARENCE

Self Help source en temps réel les données d'habilitation et applique les règles et droits définis en étant connecté au SIRH de Bpifrance et à la plateforme EasyVista Service Manager.

« Cette architecture a très nettement amélioré la fluidité d'utilisation des correspondants habilitation, et instauré une traçabilité systématique de 'qui peut faire quoi, où et dans quel périmètre'. L'évolution des droits liée aux changements de fonction comme aux mutations sont désormais eux aussi intégrés dans ce processus numérique de bout en bout », souligne Grégoire Frémont.

Une des forces du portail est de fournir toute l'information nécessaire aussi bien aux demandeurs (salariés, intérimaires, prestataires) qu'aux correspondants habilitation de Bpifrance et à la DSI. Chaque vue et chaque possibilité d'intervention est bien évidemment conditionnée selon le profil et les droits de l'utilisateur.

« Dès 2016, avec l'appui d'EasyVista, nous avons déployé avec succès un premier portail Service Manager afin de centraliser l'assistance technique aux utilisateurs. Cette réussite a créé un réflexe chez les utilisateurs et ouvert la voie aux demandes métiers traités en libre-service, via Self Help ».

Ainsi, l'ouverture de la fonction Habilitations / Droits d'accès en 2018 s'est passée aisément puisque les équipes étaient déjà acclimatées à la plateforme EasyVista.

PERSPECTIVES

« Depuis les débuts de notre partenariat en 2015, EasyVista nous aide à simplifier et structurer nos processus métiers et technologiques. L'évolution et l'amélioration des portails Service Manager et Self Help s'effectuent en continu, en bénéficiant au fur et à mesure des avancées technologiques créées par EasyVista ».

Les perspectives d'évolution passeront notamment par : le lancement d'une nouvelle version du portail ; le déploiement de la nouvelle interface Oxygen de Service Manager ; le développement de l'intelligence artificielle avec les nouveaux agents virtuels Service Bots de Self Help.

“ Nous sommes passés de l'ITSM à l'ESM, de la gestion des processus informatiques à la gestion des processus d'entreprise. Au point que les directions de la conformité, des ressources humaines ou encore du marketing, souhaitent créer leurs propres catalogues de services, en utilisant EasyVista Service Apps ”

Grégoire Frémont

Chef de projet ITSM, Bpifrance

BÉNÉFICES

En s'appuyant sur EasyVista Self Help et Service Manager, Bpifrance :

- Suit de bout en bout les droits d'accès physiques et numériques de plus de 3 500 salariés, intérimaires et prestataires
- Fluidifie et accélère le traitement des habilitations
- Automatise et trace l'ensemble du processus, avec une sécurité renforcée

À PROPOS DE BPI FRANCE

Bpifrance finance les entreprises (jeunes pousses, PME, ETI) à chaque étape de leur développement – en crédit, en garantie et en fonds propres. La banque publique les accompagne dans leurs projets d'innovation et d'expansion internationale. Grâce à Bpifrance, les entrepreneurs bénéficient d'un interlocuteur proche, unique et efficace pour les accompagner à faire face à leurs défis.

Site web : www.bpifrance.fr

À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un éditeur mondial de solutions de Service Management et de Self Help destinées à automatiser de manière intelligente la gestion des services délivrés aux collaborateurs comme aux clients des entreprises. En s'appuyant sur la puissance d'une plateforme ITSM et des technologies de Self Help, IA et Micro Apps, EasyVista propose aux organisations une expérience utilisateur augmentée et contextualisée ; permettant ainsi une digitalisation des processus métiers, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de la satisfaction clients.

Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 500 entreprises à travers le monde d'accélérer le changement en leur donnant les moyens de mieux servir leurs employés et leurs clients dans de nombreux secteurs d'activité, tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie etc.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.easyvista.com/fr