



# oney

## CUSTOMER SUCCESS STORY



## Digitalisation des processus métiers et IT chez Oney

Référence sur le marché des solutions de paiement et des services financiers innovants, Oney opère dans plus de dix pays et sert près de dix millions de clients dans le monde. L'entreprise cherche en permanence à optimiser ses processus commerciaux, informatiques et fonctionnels.

### OBJECTIFS

- Construire et déployer des Apps durables ou éphémères
- Accélérer et fluidifier les demandes de services (fonctionnelles, informatiques, commerciales)
- Améliorer la qualité de service interne et externe

### PÉRIMÈTRE

- IT : plateforme EasyVista Groupe, support ITSM multipays et multilingue
- Métier : gestion de crise, communication et dashboarding
- 4 000 tickets par mois
- 1 700 demandes de services
- 1 800 utilisateurs

### DES SERVICES À LA DEMANDE

Depuis 2018, Oney utilise les Micro Apps d'EasyVista pour construire des services à la demande et relier ces processus à ses différentes sources de données, qu'il s'agisse de services Web, de progiciels ou de la plateforme ITSM EasyVista Service Manager.

“ Avec ses modules prêts à l'emploi et personnalisables, la bibliothèque d'Apps disponible dans EasyVista contribue à diminuer notre temps de réponse et augmenter notre réactivité face aux différentes sollicitations IT ou métiers. Tout se construit simplement, sans programmation, par simple glisser - déposer. ”

**Thomas Prouvost**

Incident Problem Manager, Oney

La direction informatique construit ainsi des applications qui peuvent être utilisées de manière régulière ou ponctuelle, en fonction des besoins. “ Lors de la dernière opération de soldes ‘Black Friday’, la direction commerciale nous a sollicité, la veille, afin que nous leur fournissions un tableau de bord pour suivre l’ensemble de nos flux financiers, via nos différents canaux de contact, confie Thomas Prouvost, responsable de la gestion des incidents informatiques. Trois heures après, l’application était créée et disponible pour nos équipes métiers”.

## UNE COMMUNICATION FLUIDE ET UNIFIÉE

Les Apps construites dans EasyVista sont interfacées notamment avec la suite Microsoft Office 365. Les processus sont reliés nativement aux canaux de communication à disposition des équipes internes : courrier électronique, sms, téléphone, visioconférences. Ceci fluidifie les échanges entre les services d’Oney, et a également fait progresser de plus de 5 % les tickets créés directement via le portail de service ‘EasyIT’.

La DSI utilise également les Apps d’EasyVista pour partager les tableaux de bord de ses services infogérés. Ainsi, les conventions de service, les indicateurs de qualité, les incidents majeurs, les changements planifiés et les processus d’achat (sourcing et investissement) sont regroupés dans une interface claire, accessible de façon sécurisée, depuis n’importe quel device, fixe ou mobile.

## DES ÉQUIPES PARÉES EN CAS DE CRISE

“ Les Apps EasyVista sont si utiles et simples à créer que notre enjeu principal consiste à clarifier avec les directions métiers leurs besoins et objectifs prioritaires. Ensuite, la connexion aux données et le design des interfaces sont simples et rapides à mettre en œuvre . ”

**Sébastien Gaytant**

Administrateur ITSM, Oney

Les Apps ont aussi un rôle à jouer en cas d’événement exceptionnel. En cas de panne ou de sinistre par exemple, la poursuite de l’activité depuis un site de secours serait alors cruciale. La DSI d’Oney a utilisé EasyVista Service Apps pour construire l’interface par laquelle chaque direction métier accède à la documentation, les procédures et les coordonnées des personnes impliquées dans un tel processus de crise.

“ Cela peut prendre la forme d’un envoi groupé de SMS d’alertes. Lorsque le destinataire reçoit le message, il dispose dans l’apps de l’itinéraire pour rejoindre le lieu de repli défini ”, précise Thomas Prouvost. En cas de crise, il est possible de déclencher une confcall et les invitations aux destinataires sont automatiquement envoyées sur leurs smartphones. La DSI a dupliqué ce modèle pour sa propre cellule d’incidents majeurs.

## UN PARTENARIAT DE LONGUE DATE

Dès 2011, EasyVista Service Manager avait été choisi comme plateforme de supervision des processus. “ Nous recherchions un logiciel certifié ITIL, sans programmation, ouvert et évolutif, qui nous aide à maîtriser nos coûts. EasyVista a fait la différence sur tous ces points ”, précise Sébastien Gaytant.

En 2017, EasyVista Service Manager s’est enrichi d’un portail accessible aux 280 techniciens et ingénieurs informatiques, rejoints en 2018 par 1 500 utilisateurs fonctionnels qui se servent du portail de services déployé chez Oney pour :

- Effectuer leurs demandes de service, de matériel ou de changement de configuration (soit en moyenne 1 700 demandes par mois)
- Déclarer un incident (4 000 tickets par mois)
- En suivre la résolution

EasyVista Service Manager intègre également 35 processus automatisés et 120 éléments de configuration des bases de données. “ *L’interface EasyVista Oxygen constituera la prochaine évolution de Service Manager. Nous allons également poursuivre le développement de la base de connaissances, pour les équipes informatiques et fonctionnelles. Le catalogue de services et d’Apps va s’élargir aux ressources humaines, aux services généraux, à nos partenaires et fournisseurs, en France comme à l’international* ”, conclut Thomas Prouvost.

## BÉNÉFICES

Avec EasyVista Service Apps et Service Manager, Oney :

- Réduit le délai entre conception et déploiement d’une App
- Connecte par ce biais tout type de données internes et externes
- Les rend accessibles, de façon sécurisée, via tout terminal mobile ou fixe, partout dans le monde
- Améliore la satisfaction des utilisateurs et des partenaires
- Economise sur les coûts de production et de maintenance grâce à la gestion en SaaS assurée par EasyVista

## À PROPOS D’ONEY

Créée en 1983 par Gérard Mulliez, fondateur d’Auchan, la banque Oney est nativement dédiée au commerce, en proposant des solutions de paiement et de financement, d’épargne et d’assurance. Oney emploie plus de 2 500 salariés et compte 400 partenaires. La banque sert 7,6 millions de clients dans 11 pays, représentant chaque année près de 5 milliards d’euros d’achats payés par ses solutions et 1,6 milliard de cadeaux offerts via ses cartes clients.

Site web : [www.oney.fr](http://www.oney.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](http://www.easyvista.com/fr)