



CASO DE NEGOCIO

En una de cada tres incidencias, los empleados de ENGIE Ineo resuelven sus problemas de TI por sí mismos

RESUMEN

ENGIE Ineo y Endel ENGIE dan soporte a las empresas y a las comunidades en la transformación energética y digital. La primera genera 2.300 millones de euros en ventas y emplea a 15.000 personas. La segunda tiene 6.000 empleados y 700 millones de euros de actividad.

Las dos filiales suman 300 sucursales en Francia y a nivel internacional. Llevan a cabo 40.000 proyectos al año en la industria, el sector terciario, energía, defensa, seguridad global, telecomunicaciones y transporte.

Filiales de uno de los principales grupos de energía en el mundo, ENGIE Ineo y Endel ENGIE se dedican a servicios eléctricos y mantenimiento de centrales nucleares. Desde principios de 2010, el departamento de sistemas de información de estas dos entidades ha estado tratando de “industrializar” todos sus procesos.

Esto ha dado como resultado, sobre todo, la contratación externa del soporte al usuario, y la introducción desde 2014 del portal de autoservicio de incidencias desarrollado con EV Self Help (EasyVista Self Help), y disponible en modo 24/7/365.

UN ROI SIN PRECEDENTES

“Esta elección es beneficiosa por varios motivos: más del 30% de las incidencias de TI se resuelven directamente por los usuarios, mientras que el número de peticiones se ha incrementado en cincuenta por cien para alcanzar la cifra de más de 150.000 tickets por año”, dice Patrick Eymard, Subdirector de Sistemas de Información de ENGIE Ineo.

Gracias a EV Self Help, los usuarios resuelven muchos de los problemas que anteriormente eran tratados por el departamento de soporte de TI de primer nivel, e incluso por los centros de competencias técnicas de segundo y tercer nivel. Una manera de empoderar a las personas, a la vez que optimiza la calidad y los costes operativos...

Los beneficios no terminan ahí. Se obtiene un ahorro de 350.000 euros cada año sobre los costes operativos del área TI, gracias a la auto resolución de incidencias. Los 20.000 tickets adicionales de nivel I se procesan con un nivel de operadores constante.

VENTAJAS

Frente a un aumento del 50% en las solicitudes, EV Self Help:

- Proporciona un ahorro de 350.000 euros al año en costes operativos.
- Permite la resolución, directamente por los usuarios, de más del 30% de los 150.000 tickets generados durante el año.
- Absorbe 20.000 tickets adicionales de Nivel I a nivel de operador constante

Además, el promedio de duración de la llamada se ha reducido en dos minutos, gracias a la creación automática de tickets, la base de conocimiento compartido y el intercambio de procedimientos entre operadores.

ÁRBOLES DE CONOCIMIENTO Y DE DECISIONES

“EV Self Help es una herramienta valiosa que ayuda a los líderes tecnológicos y de TI a modelar y distribuir procesos a través de aplicaciones web simples y claras”, dice Patrick Eymard.

Mediante el simple proceso de arrastrar/soltar iconos, los usuarios describen sus procesos, sus interacciones con el sistema de información y la manera de tratar las incidencias, a través de “árboles” de resolución.

Las solicitudes más frecuentes se describen en árboles causales y se ponen a disposición de todos los usuarios.

El servicio de soporte de gestión automática y el área TI han creado más de 145 árboles, integrando tanto diagramas y videos, como animaciones Gif.

Los departamentos funcionales planean usarlos para sus procesos comerciales, con el fin de industrializarlos y simplificar su mantenimiento operativo.



COMPLEMENTO VALIOSO PARA ITSM

“EV Self Help complementa nuestra gestión de servicios TI (ITSM). Mediante este portal único, se agregan eventos, solicitudes, incidencias y su resolución. Es un componente esencial para completar las preguntas frecuentes y la documentación en línea para los usuarios”, dice Patrick Eymard.

EV Self Help mejora la calidad y la productividad del proveedor de soporte. La formación de nuevos operadores es más rápida. Modelización de patrones de respuesta, asociados con el procesamiento automatizado, optimiza la calidad del servicio proporcionado por el soporte de primer nivel, cuando los empleados de ENGIE Ineo no pudieron resolver el problema por sí mismos.

«Más del 30% de las incidencias de TI se resuelven directamente por los usuarios, mientras que el número de peticiones se ha incrementado en un cincuenta por cien hasta alcanzar la cifra de 150.000 tickets por año”.

Patrick Eymard

Subdirector de Sistemas de Información, ENGIE Ineo

EV Self Help también es compatible con todos los procesos internos de TI. Los procedimientos se describen, se actualizan y se mantienen con la ayuda de esta interfaz clara, homogénea y conectada a otras herramientas de ITSM.

“Implementamos automáticamente los procesos modelizados, con un solo clic, en los ordenadores y servidores de los clientes. Esto hace que nuestro sistema de información sea más fiable y adaptable”, concluye Patrick Eymard.

ENGIE Ineo y Endel ENGIE utilizan EV Self Help para:

- “Industrializar” los procesos de soporte de TI y la auto resolución de incidencias.
- Ganar en calidad de servicio.
- Hacer frente a un aumento del 50% en el volumen de tickets.
- Mejorar el presupuesto operativo.

“EV Self Help es realmente una herramienta de industrialización del Service Desk. Puede conducir los procesos internos de TI hasta la ejecución automática de tareas”.

Patrick Eymard

Subdirector de Sistemas de Información, ENGIE Ineo

ACERCA DE EASYVISTA

EasyVista simplifica la gestión de servicios TI, facilitando su entrega y consumo a las empresas actuales. La plataforma de gestión de servicios EasyVista se creó para ayudar a las organizaciones a personalizar y automatizar la prestación de servicios, para mejorar la eficiencia de TI y aumentar la productividad del personal. Hoy, EasyVista ayuda a 1.200 organizaciones en todo el mundo a mejorar radicalmente la experiencia del usuario de servicios, simplificar y acelerar drásticamente la creación de servicios, y reducir el coste total de la entrega de servicios TI. EasyVista apoya a empresas en una variedad de sectores, que incluyen servicios financieros, atención médica, educación superior, tecnología, sector público, venta minorista, fabricación, etc. Con sedes centrales en Nueva York y París, EasyVista (ALEZV:EN) es una empresa global en rápido crecimiento respaldada por relevantes compañías de inversión.

Más información en www.easyvista.com