

LA BANQUE BCP (GROUPE BPCE) CHOISIT RES, POUR ACCOMPAGNER SON PROCESSUS DE DIGITALISATION ET AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES COLLABORATEURS

En choisissant les solutions de RES, la Banque BCP offre un nouvel environnement intuitif, automatisé et sécurisé.

La Banque BCP est une banque du Groupe BPCE et partenaire de Millennium bcp, la plus importante banque privée au Portugal. La Banque BCP est la référence de toutes les générations de portugais en France. Elle se positionne également comme étant experte dans l'accompagnement de tous les projets des investisseurs au Portugal. Présente partout en France, à travers un réseau de 550 collaborateurs répartis dans 63 agences, la Banque BCP propose à ses clients particuliers, professionnels et Entreprises, une large gamme de produits et de services adaptés pour gérer ses comptes au quotidien, dans le domaine du crédit, de l'épargne, de l'assurance et de la prévoyance.

Le Portugal étant au cœur de son identité, la Banque BCP a bâti une partie de son savoir-faire sur sa connaissance du marché portugais pour ainsi faciliter et conseiller au mieux ses clients dans tous leurs projets en France comme au Portugal.

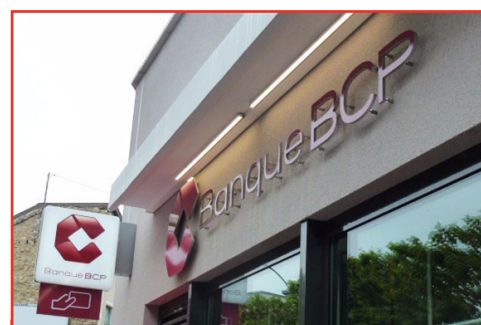
En un clic, l'optimisation des ressources et des coûts est en marche

Depuis 2006, la DOSI (Direction Organisation et Systèmes d'Information) est en charge de l'informatique privative ainsi que les applications métiers du GIE (Groupe d'Intérêt Economique) BPCE-IT. La Banque BCP a su accélérer sa dynamique d'innovation et l'adoption de nouvelles technologies à destination de ses salariés et au bénéfice de ses clients.

En 2013, la Banque BCP expérimente pour la première fois les solutions RES en implémentant RES ONE Workspace pour garantir une meilleure sécurité et gestion du poste de travail et améliorer l'expérience utilisateur. RES ONE Workspace transforme le bureau traditionnel en un espace de travail utilisateur centralisé et sécurisé, basé sur le contexte d'utilisation, offrant une expérience personnalisée à chaque utilisateur et ce, sans scripting. Implémenté avec Citrix, RES ONE Workspace facilite la gestion informatique sécurisée du département IT et du poste de travail utilisateur.

« Organisée par type d'utilisateur, la plateforme nous garantit d'offrir à chaque collaborateur un poste de travail totalement adapté à son besoin. Avec RES ONE Workspace, tout est mis en place de manière simple et plus facile à gérer. Un seul clic et plus de script, »

!
confirme Rémy Nguyen, Administrateur Réseaux et Systèmes de la Banque BCP.



Aperçu des avantages

La Banque BCP a profité des avantages suivants grâce à ONE RES :

- Des espaces de travail numériques centralisés et plus faciles à gérer
- Des processus d'accueil des employés plus rapides et automatisés
- Un accroissement de la productivité grâce à l'automatisation des processus clés
- Une réduction des appels au service d'assistance pour la réinitialisation des mots de passe
- Des processus d'accueil automatisés plus sûrs
- Une augmentation de la satisfaction globale des utilisateurs grâce à des espaces de travail personnalisés et à un accès automatisé

RES ONE Workspace permet aux services IT de dégager du temps pour injecter de l'innovation dans l'entreprise et, par conséquent, d'augmenter la satisfaction et la réputation IT.

En 2014, la Banque BCP fait un lourd constat : 50% des appels passés sur la hotline externalisée sont des appels qui auraient pu être gérés en interne par les collaborateurs eux-mêmes. Afin de recentrer les appels vers des incidents critiques ou importants, Christophe Calvet, Directeur de la Direction des organisations & des Systèmes d'Informations, choisit d'accélérer la digitalisation de la Banque BCP en automatisant certains processus, dont la gestion des mots de passe, via les nouvelles solutions développées par RES.

RES ONE Service Store, un outil clé de la transformation digitale de l'entreprise au profit du collaborateur

En découvrant les fonctionnalités de RES ONE Service Store, la Banque BCP se rend rapidement compte du potentiel de la solution pour gérer l'ensemble des workflows de l'entreprise. Initialement choisie pour la gestion automatisée des mots de passe, la solution va très rapidement s'avérer utile dans d'autres métiers.

Que ce soit sur des postes de travail physiques ou virtualisés, l'objectif principal d'une entreprise est de donner aux utilisateurs ce dont ils ont besoin pour travailler. Les modifications quotidiennes sont inévitables. Les systèmes d'exploitation doivent être mis à jour, les utilisateurs vont et viennent, de nombreux matériels sont déployés et les technologies utilisées progressent. La Banque BCP avait besoin d'une solution permettant de gérer et de simplifier ces défis.

Portail intelligent de type Web, RES ONE Service Store permet de rendre les postes de travail dynamiques et offre aux utilisateurs un accès simple et ludique à toutes les applications et les ressources dont ils ont besoin pour être performants en fonction de leur rôle, du lieu, et plus encore. Cette interface en libre-service est totalement personnalisée, de sorte que chaque utilisateur peut aisément visualiser les services pertinents pour lesquels il bénéficie d'un accès autorisé. La solution permet aux salariés d'avoir un accès automatisé à des applications et services physiques, virtuels et en mode cloud (smartphone, imprimante, casque...) et à divers services propres à l'entreprise (place de parking, formation, billets d'avion, gestion des salles de réunion, etc.).

Si la transformation a débuté avec les Directions Administratives et une Direction Régionale, aujourd'hui 100% des effectifs de la Banque BCP bénéficie des solutions de RES ONE Service Store en interne et l'ensemble des workflows métiers est automatisé par la solution.

Grâce à une vitrine ultrasimple et intuitive et à la technologie automatisée sur laquelle elle repose, chaque collaborateur bénéficie de l'amélioration des processus métiers et de son « expérience » au sein de l'entreprise.

Un outil clé de performance, de simplification et de sécurité

Aujourd'hui, lorsqu'un nouveau collaborateur arrive au sein de l'entreprise, il suffit à la fonction RH de renseigner ses données personnelles pour qu'en 2 clics, ce dernier ait un espace de travail totalement paramétré pour lui ; avec les applications dont il a besoin pour sa mission. Cette interface dynamique en libre-service personnalisée en fonction du profil ne présente au collaborateur que ce dont il a besoin pour être performant ! L'accueil des nouveaux collaborateurs est ainsi plus transparent et grandement optimisé, ce qui améliore l'engagement des employés. La simplification des processus est manifeste non seulement au moment de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, mais également en cas de départ puisque l'accès à l'ensemble de ces applications peut être immédiatement supprimé, y compris celles situées « dans le cloud », échappant jusqu'à présent aux systèmes d'identification existants de l'entreprise.

De même, des tâches récurrentes, coûteuse et consommatrice de temps peuvent être complètement supprimées désormais ! Prenons l'exemple de la e-Signature. Tous les formulaires nécessitant une impression suivie d'une signature manuscrite et d'un envoi par voie postale ont été digitalisés grâce à RES ONE Service Store. Cela vaut également pour les demandes de fournitures, la gestion des attestations de transport, l'activation automatique des mots de passe, la mise à disposition de formulaires RH ou encore les demandes d'intervention des techniciens. Tous les documents sont pré-remplis avec les données du collaborateur ; il ne lui suffit que d'un clic pour que la communication soit envoyée, traitée et archivée par le service concerné. La solution permet également de gérer des demandes plus critiques comme celles liées aux ressources humaines pour assurer un meilleur traitement de ces dernières et une augmentation de la qualité de service en interne.

Résultat : Une plus grande efficacité opérationnelle dans l'entreprise, une exécution plus rapide des tâches routinières et l'assurance que les processus seront systématiquement menés à bien de la même manière, selon la bonne méthode.

« Le métier est en train de totalement se réinventer avec l'implémentation des solutions de RES. Grâce au gain de temps offert, il nous est possible de nous recentrer sur notre cœur de métier, d'investir de nouvelles missions et de travailler sur des projets transverses à forte valeur ajoutée. Je fais le lien entre le métier et l'innovation au sein de la Banque BCP grâce à la digitalisation des tâches réalisée à l'aide de RES ONE Service Store. »

!complète Christophe Calvet.

« Aujourd'hui, 100% de nos collaborateurs sont satisfaits du changement car nous avons facilité leur quotidien en optimisant et automatisant les processus grâce à l'interface RES. Les appels à la hotline pour la gestion des mots de passe ont diminué de 50% en 3 mois et devraient être supprimés d'ici 2 mois. Nous allons à présent travailler à l'introduction de nouveaux services au sein du RES ONE Service Store pour en faire LE portail unique de demandes interne. Toute demande peut être automatisée sur le Service Store ; ce qui veut dire que la solution n'aura de cesse d'évoluer pour faciliter l'expérience des collaborateurs et de tous les métiers ! »

conclut Rémy Nguyen.

A PROPOS DE RES ONE SERVICE STORE

RES ONE Service Store est une bibliothèque d'applications et de services intuitive et automatisée qui transforme l'expérience numérique des employés. Les capacités de gestion des abonnements et des renseignements en tenant compte du contexte permettent à l'équipe IT de fournir et supprimer de manière proactive les accès et services technologiques lorsque le rôle et les responsabilités des employés évoluent. Et ces employés ont également accès à une interface personnalisée en libre-service pour tous les services et applications commerciaux et technologiques dont ils ont besoin pour être performants. RES ONE Service Store s'intègre à la technologie existante d'une entreprise pour optimiser les investissements antérieurs. Pour plus d'informations sur cette solution : <http://res.com/products/res-one-service-store>

A PROPOS DE RES

RES, leader dans la technologie de l'espace de travail numérique, permet aux entreprises d'obtenir de meilleurs résultats en réduisant les risques liés à la sécurité et à la conformité tout en rendant la technologie d'entreprise plus facile et accessible. RES adopte une approche centrée sur l'humain pour garantir un accès sécurisé à la technologie, même dans des scénarios complexes multi-périphériques et multi-sites. RES offre de nombreuses technologies brevetées, une rentabilisation rapide et un service clients de qualité supérieure à plus de 3.000 entreprises à travers le monde. RES a été désigné « Cool Vendor 2015 » par Gartner, Inc., pour les capacités innovantes de RES ONE Service Store. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.ressoftware.com ou suivez les dernières informations sur Twitter @ressoftware.