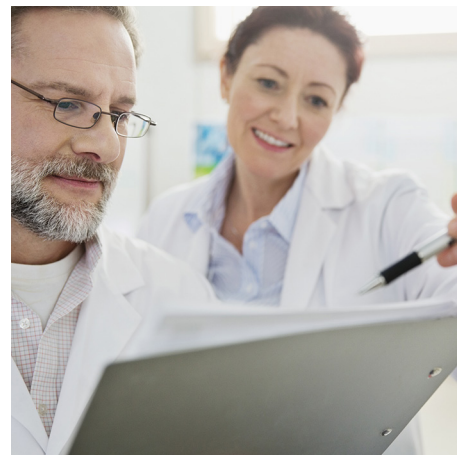


Norsk Helsenett

En déployant SMAX, le fournisseur de service TIC peut bénéficier d'une gestion de services moderne, tournée vers l'avenir et offrir des expériences utilisateur positives grâce à des processus rationalisés.



Présentation de Norsk Helsenett

Norsk Helsenett (NHN) est un fournisseur public de services TIC pour tous les organismes de soins de santé, les hôpitaux et les cabinets médicaux et dentaires de Norvège. Avec 1 100 employés et trois sites principaux à Trondheim, Oslo et Tromsø, NHN est au service de plus de 7 000 clients.

Lorsque la santé et des vies sont en jeu, un prestataire de services se doit d'être à la hauteur. NHN avait besoin d'un système ITSM moderne et dynamique pour interagir avec les clients et traiter les dossiers. Des services plus rapides et de meilleure qualité étaient nécessaires pour libérer du temps, rester proactif et se concentrer sur ce qui est vraiment important.

À la recherche d'un système ITSM avec un coeur

« Nous avons besoin d'un coeur », déclare Tor Kristian Hansen, chef de projet ITSM chez NHN pour la gestion et le support des systèmes internes, quant à leur besoin d'un nouveau

système ITSM, une plate-forme de services unique pour gérer les interactions avec les clients et traiter les dossiers. « L'ITSM est le coeur d'une organisation : c'est là que se fait le travail. C'est là que les employés se retrouvent chaque jour pour communiquer avec leurs clients, planifier les changements et gérer les incidents. »

Concernant les soins de santé, il y a également une association émotionnelle entre le coeur et l'automatisation. L'ITSM avec un coeur fait preuve d'empathie : il comprend les besoins des utilisateurs, simplifie leur vie et les aide à atteindre leurs objectifs.

D'emblée, ce qui marque chez NHN, c'est sa positivité et son engagement à s'améliorer en permanence. Ce fournisseur de services tient à s'assurer que les agents et les utilisateurs sont satisfaits, ce qui passe d'abord par l'écoute de leurs besoins. « Nous nous efforçons toujours de devenir un meilleur fournisseur de services et d'être la meilleure équipe possible pour notre organisation », explique M. Hansen.

Prendre de l'ampleur grâce à SMAX

Si NHN utilisait OpenText™ SMAX comme service d'assistance interne, un produit plus ancien d'automatisation des services (Service Manager par OpenText™) était utilisé pour traiter les requêtes. Il y avait en fait deux centres d'assistance parallèles. En 2021, NHN a misé sur SMAX et l'a déployé sur une vaste base clients. Le fournisseur de services a collaboré avec Manage-E Nordic AS, partenaire



En bref

■ Secteur

Santé

■ Pays

Norvège

■ Défi

Accélérer la prestation de services de meilleure qualité et accroître la productivité des agents et des utilisateurs

■ Produits et services

SMAX

■ Points clés de la réussite

- + Une plate-forme de services unique pour gérer les interactions avec les clients et traiter les dossiers.
- + Des processus standardisés et rationalisés qui améliorent la productivité.
- + Satisfaction élevée des utilisateurs grâce à une communication et une formation permanentes.

« Nous avons besoin d'un coeur : une plate-forme de services unique pour gérer les interactions avec les clients et traiter les dossiers. L'ITSM est le coeur d'une organisation. »

TOR KRISTIAN HANSEN

Chef de projet ITSM
Norsk Helsenett

« Nous savions déjà ce que SMAX était capable de faire. Le système ITSM devait prendre en charge la standardisation avec autant de libre-service et d'automatisation que possible. Il devait être tourné vers l'avenir et évoluer en fonction de nos besoins en constante évolution. »

TOR KRISTIAN HANSEN

Chef de projet ITSM
Norsk Helsenett

Communiquez avec nous



de OpenText™, afin d'effectuer la migration de Service Manager vers SMAX en huit mois seulement.

SMAX s'est imposé comme un choix évident. « Nous savions déjà ce que SMAX était capable de faire », explique M. Hansen. Mais NHN a également envisagé les perspectives à long terme. « Le système ITSM devait prendre en charge la standardisation avec autant de libre-service et d'automatisation que possible. Il devait être tourné vers l'avenir et évoluer en fonction de nos besoins en constante évolution. »

Aujourd'hui, la gestion des requêtes de service est le plus grand processus automatisé par SMAX chez NHN. « SMAX implique tous les membres de l'organisation », souligne M. Hansen. « Nous essayons de faire de chaque employé un véritable gestionnaire de dossiers. » Plusieurs définitions de services sont disponibles à partir d'un portail en libre-service. Les organismes de santé peuvent y choisir parmi différentes requêtes : intégration de nouveaux employés, enregistrement de nouveaux utilisateurs pour des applications ou des instances de service ou encore des services IT ou d'infrastructure.

Le projet a été un succès immédiat. Résultat : des processus standardisés, des méthodes de travail rationalisées, l'accès à un portail unique pour 1 400 agents et 4 000 utilisateurs, ainsi que des rapports sur les indicateurs de performance clés (KPI, Key Performance Indicator) facilement accessibles. Les agents et les utilisateurs apprécient la manière dont SMAX permet des interactions positives et les aide à travailler de manière professionnelle. La direction apprécie la facilité d'accès aux rapports, qui lui permettent de suivre les dossiers

reçus, le niveau de priorité requis et les délais de résolution.

Aller de l'avant grâce à plus d'automatisation, une communication ouverte et une formation continue

« La qualité de l'ITSM est proportionnelle à celle des données sur lesquelles il repose », affirme M. Hansen. C'est pourquoi son équipe travaille à l'automatisation de son catalogue de services avec Universal Discovery par OpenText™ et Universal CMBD par OpenText™. C'est la dernière ligne droite. La découverte des environnements sur site est terminée et l'équipe travaille actuellement à la découverte du cloud. La gestion automatisée des changements et des incidents sera la prochaine étape.

Au cours de la mise en oeuvre de SMAX, NHN a privilégié la communication et la formation, et ces priorités demeurent. « Pour réussir vos mises en oeuvre, gardez les canaux de communication réguliers ouverts avec les différents acteurs », signale M. Hansen. « Partagez votre vision, votre feuille de route et les avantages commerciaux des cas d'utilisation de l'automatisation avec votre direction. »

La satisfaction des agents et des utilisateurs est tout aussi importante. « Assurez-vous que les agents et les utilisateurs se sentent écoutés et aidés », affirme M. Hansen. Chez NHN, les agents prennent part à un programme de formation SMAX formel et les utilisateurs finaux peuvent accéder à des vidéos de conseils pratiques et d'offres de services.

« Nous espérons que des expériences utilisateur optimales contribueront à l'adoption de SMAX et à une utilisation accrue

de l'automatisation », explique M. Hansen. « L'automatisation est une histoire sans fin, car les processus et la technologie ne cesseront d'évoluer. »

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.opentext.com