

Westpac New Zealand Ltd.

L'utilisation du logiciel IBM Blueworks Live a permis à cette banque de créer des milliers d'artefacts de processus réutilisables

Présentation

Les besoins

Dans le cadre d'une initiative plus vaste de gestion des processus métier, Westpac New Zealand Ltd. devait créer une bibliothèque de processus.

La solution

La banque a utilisé IBM® Blueworks Live™, une application de gestion des processus métier basée sur le cloud, pour commencer à documenter ses processus et stocker ses documents.

Le bénéfice

En l'espace de trois mois, plus de 2 000 artefacts ont été créés par la banque dans l'application Blueworks Live, aidant ainsi à améliorer la réutilisation des actifs.

Fondée en 1861, Westpac New Zealand Ltd. offre une gamme complète de services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des produits de gestion de fortune et des services aux clients partout en Nouvelle-Zélande. La banque opère sous les enseignes Westpac New Zealand, Westpac Life New Zealand et BT New Zealand, avec des succursales et des guichets automatiques localisés dans tous le pays.

Westpac travaille à améliorer le service client

En place depuis plus d'un siècle, Westpac possédait un environnement informatique complexe dont la taille avait augmenté au fil des décennies. La banque a donc adopté une initiative stratégique visant à simplifier son environnement. Cette initiative de simplification consistait en partie à examiner les processus métier existants pour trouver des moyens de les améliorer afin de mieux servir les clients. « Que vous soyez une entreprise et surveilliez uniquement une partie de vos processus ou que vous travailliez sur un projet avec une tâche particulière à réaliser, vous n'allez vous concentrer que sur des éléments précis », déclare Sandra Moorhead, directrice senior de la transformation des processus chez Westpac. « Il est donc très difficile d'avoir une vue client de bout-en-bout. De toute évidence, aujourd'hui si vous ne mettez pas vos clients au début et à la fin de tous vos processus, vous n'allez probablement pas exister bien longtemps. »

Passer à l'application IBM Blueworks Live a été facile. Dès que les utilisateurs ont appris sa disponibilité, ils étaient impatients de commencer à l'utiliser. « Honnêtement, une fois l'accès [à l'application Blueworks Live] créé, les gens ont été informés et les demandes d'accès n'ont cessé de croître », affirme Sandra Moorhead, directrice senior de la transformation des processus, Westpac New Zealand Ltd.



Composants de la solution

Logiciel

- IBM® Blueworks Live™
-

La méthode existante au sein l'entreprise pour la documentation des processus, qui utilise un logiciel Microsoft Visio et des outils open source, était lourde et a souvent entraîné un redoublement d'efforts. Un membre du personnel créait la documentation du projet, puis passait à un autre projet. « Pour résumer, les personnes arrivaient, communiquaient l'état actuel et alimentaient la documentation du projet, » explique Moorhead. « Une fois le projet terminé, ces personnes partaient rejoindre un autre fournisseur, et cette documentation disparaissait à jamais. Lorsque plus tard une autre personne travaillait sur un projet affectant le même processus, elle retournait voir l'expert en la matière de l'entreprise, très occupé et très pressé, en lui demandant : j'ai traité cela il y a tout juste six mois, où est la documentation ? » Pour améliorer ses processus, la banque a dû établir une bibliothèque de processus.

IBM Blueworks Live : un logiciel adopté de manière unanime

La banque avait récemment acquis une solution de gestion des processus métier IBM qui comprenait IBM Blueworks Live, une application de gestion des processus métier basée sur le cloud. « Donc en gros, dès que j'ai découvert que nous avions des licences, j'ai passé du temps à concevoir la structure de gouvernance, » affirme Moorhead. « J'ai également assisté à la conférence IBM Impact, qui m'a beaucoup appris. Cela m'a vraiment aidé à définir l'image et l'apparence de la structure de gouvernance. Dorénavant, mon équipe s'occupe de la gouvernance de l'outil. J'ai une équipe brillante qui a défini la structure et le fonctionnement de la gouvernance, les droits d'accès de chacun et son mode de communication avec notre outil d'architecture d'entreprise. »

Moorhead et son équipe ont donc lancé un projet pilote pour l'application Blueworks Live, en octroyant l'accès à un nombre limité de personnes. « Pour être honnête, une fois que l'accès fut ouvert, les demandes d'accès n'ont cessé de croître dès que les gens en ont été informés, » annonce Moorhead. « Étant donné qu'elle était un outil de choix pour les utilisateurs, l'application fonctionnait à pleine capacité lorsqu'elle est passée du stade de pilote à celui de sa mise en production. »

Aujourd'hui, environ 130 employés de Westpac utilisent l'application Blueworks Live. Parmi ces utilisateurs, on compte des analystes métier, qui créent des diagrammes de processus pour se préparer à l'automatisation des processus métier à venir ; des experts en la matière, qui créent des documents de processus et des matériaux de formation ; et des gestionnaires opérationnels de risque et de conformité, qui ont besoin de savoir comment fonctionne un processus pour pouvoir identifier les domaines de risque et faire en sorte que les contrôles adéquats soient mis en place. Les utilisateurs ont trouvé le logiciel Blueworks Live simple d'utilisation. « Avec la vue Discovery Map de Blueworks Live, c'est si facile. Vous créez essentiellement une liste d'étapes et vous appuyez sur un bouton. Un processus est alors créé juste devant vos yeux, » témoigne Moorhead.

Amélioration de l'efficacité et de la collaboration

Avant, les méthodes de documentation des processus de Westpac étaient inefficaces. « Nos documents de processus étaient placés dans un référentiel, mais nous dépendions des personnes qui nous envoyaient les documents par courrier électronique pour pouvoir les ajouter, » affirme Moorhead. Avec le logiciel Blueworks Live, les utilisateurs créent le document directement dans l'application Blueworks Live. « Il n'y a pas d'étape supplémentaire puisque nous n'avons pas à le déplacer dans la bibliothèque. La bibliothèque, c'est lui » ajoute Moorhead. « En d'autres termes, l'endroit où vous le créez est celui où vous le stockez. » La facilité de création de documents de processus directement dans l'application Blueworks Live a entraîné une augmentation massive du nombre d'objets disponibles. « En plus de deux ans, nous avons rassemblé probablement entre 900 et 1 000 artefacts dans notre ancienne bibliothèque, tandis que nous en avons obtenu plus de 2 000 dans Blueworks Live en trois mois, » poursuit Moorhead. Cette forte augmentation des documents disponibles permettra d'améliorer leur réutilisation. Lorsque les employés abordent un nouveau projet, la première chose qu'ils peuvent dorénavant faire est de consulter le référentiel Blueworks Live pour voir quelle documentation existe déjà. « Les gens ne devraient jamais vraiment partir de zéro, » déclare Moorhead. « Quand quelqu'un veut faire un travail, qu'il s'agisse d'un projet informatique, d'un projet d'entreprise, d'un travail stratégique ou autre, il ne va pas se lancer et partir de zéro, il possède déjà tout l'attirail de la banque en un seul endroit. Et Blueworks Live est l'endroit où nous stockons les processus qui définissent la façon de faire de la banque. »

L'application Blueworks Live étant basée sur le cloud, elle facilite la collaboration entre les membres d'équipe situés à différents endroits grâce à ses fonctions de collaboration en temps quasi-réel. « Donc, en tant qu'utilisateur métier, vous pouvez exécuter tous vos processus dans Blueworks Live en étant épaulé par vos experts en la matière, vos entrepreneurs et chefs d'équipe, ainsi que par les personnes qui travaillent sur le projet, assises dans la salle avec vous, » déclare Moorhead. Et les employés basés à distance en profitent. L'employé d'un bureau peut créer un document de processus tandis que les employés d'un autre bureau le suivent en temps quasi-réel. Les utilisateurs peuvent accéder à l'application depuis n'importe quel appareil connecté à Internet, y compris les tablettes et les appareils mobiles. Cette collaboration a permis aux employés de banque d'acquérir une meilleure compréhension de leur place au sein de l'entreprise, ce qui permettra en définitive d'améliorer le service client. « En réalité, avoir tout le monde dans une pièce et accepter l'état actuel des choses apporte souvent aux gens suffisamment de clarté pour comprendre où ils se situent dans le tableau d'ensemble, » explique Moorhead. Cette visibilité a aidé la banque à optimiser ses processus avant même qu'elle ne commence à les automatiser.

Remarques

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur le logiciel IBM Blueworks Live, contactez votre représentant marketing IBM ou votre partenaire commercial IBM, ou rendez-vous sur le site Web :

ibm.com/software/products/us/en/ibmbluelive



©Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produit aux États-Unis d'Amérique
Août 2014

IBM, le logo d'IBM, ibm.com et Blueworks Live sont des marques d'International Business Machines Corporation dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml

Le présent document est à jour à la date initiale de publication et peut être modifié par IBM à tout moment. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

Les données de performance et les exemples client indiqués dans ce document sont présentés à titre d'exemple uniquement. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE VALEUR MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE SPÉCIFIQUE ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. Les produits IBM sont garantis selon les conditions générales des accords sous lesquels ils sont fournis.

Le client est seul responsable du respect des lois et réglementations en vigueur. IBM ne fournit pas de conseils juridiques et ne déclare ni ne garantit que ses produits ou services assurent au client qu'il se conforme aux lois ou réglementations.



Recyclable.