

kyndryl.

# Services et solutions pour un environnement de travail proactif, prédictif et transparent

Services de gestion et d'assistance  
pour offrir à l'utilisateur une expérience  
comparable à celle d'un consommateur



# Sommaire

- 3 Une approche proactive
- 4 Une approche prédictive
- 5 Gestion de l'expérience numérique
- 5 Une approche transparente
- 8 Gouvernance pour l'amélioration continue
- 8 Autonomisation du collaborateur moderne

En tant que consommateurs, nous avons pris l'habitude de bénéficier d'une expérience client exceptionnelle et nous attendons désormais la même expérience utilisateur personnalisée et fluide au travail. L'approche de Kyndryl™ pour gérer et prendre en charge l'environnement de l'utilisateur final en entreprise est basée sur un ensemble d'objectifs axés sur une expérience de type consommateur. En se concentrant sur l'expérience de l'utilisateur final, d'autres objectifs commerciaux stratégiques seront atteints, notamment une productivité accrue, un retour sur investissement plus élevé et des résultats commerciaux améliorés.

Pour atteindre ces objectifs pour ses clients, Kyndryl utilise une approche des services basée sur trois principes directeurs : être proactif, être prédictif et fournir une expérience de travail numérique sans faille. Les entreprises se concentrent souvent sur l'amélioration des services manuels pour l'assistance aux utilisateurs finaux. Notre approche initiale commence par l'élimination complète des problèmes grâce à une gestion de bout en bout et la prise en charge de l'auto-réparation.

## **La gestion de bout en bout**

De nombreux facteurs déclenchant une prise de contact avec les services d'assistance peuvent être atténués par des pratiques avancées de gestion. Il s'agit notamment d'une plus grande automatisation des pratiques de déploiement, de l'approvisionnement des appareils à leur configuration, puis à leur gestion en continu. Les problèmes sont déplacés des canaux réactifs vers des canaux proactifs afin d'éliminer les difficultés grâce à un conditionnement des applications, une gestion des plateformes et une gestion des appareils solides et matures.

## **Prise en charge de l'auto-réparation**

Grâce à un cadre de support basé sur la gestion de l'expérience numérique (DEM), qui contient à la fois des capteurs et des données de tendance, nous sommes en mesure de détecter les problèmes courants sur le poste de travail. Cela permet de favoriser l'exécution d'une résolution proactive sans interruption de l'utilisateur final. Ces capteurs sont capables de mettre en évidence le comportement de l'utilisateur final et la performance des applications afin que les conceptions en matière de gestion puissent profiter à l'ensemble des utilisateurs finaux en identifiant les points aberrants et des améliorations de l'expérience.

## Une approche proactive

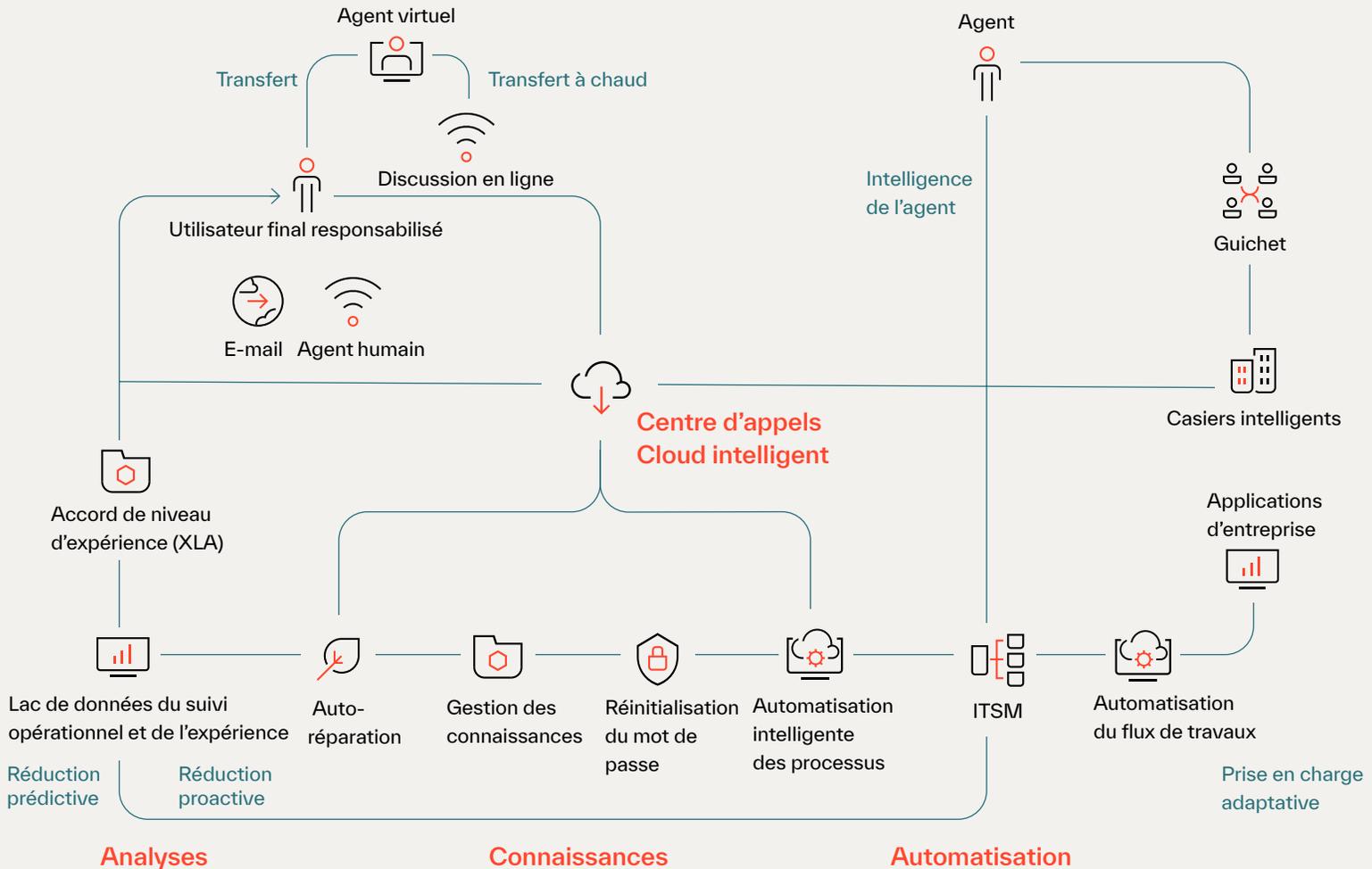


Figure 1. Une approche proactive

Les approches proactives d'utilisation de la gestion de bout en bout et de l'auto-réparation sont amplifiées par l'approche de Kyndryl en matière de prestation de services et de réussite à long terme des environnements de ses clients. Nous nous efforçons de garantir que les actifs et les investissements effectués dans l'environnement sont capables d'améliorer l'expérience globale de l'utilisateur final, indépendamment des façons dont elle est fournie et de son fournisseur.

Deux exemples spécifiques de la façon dont nous accomplissons cela sont la mesure de l'expérience de l'utilisateur final et la façon dont les actifs sont gérés à long terme. L'expérience de l'utilisateur final est mesurée avec des accords de niveau de service traditionnels, mais aussi à travers des accords de niveau d'expérience (XLA) qui offrent une vue plus globale de ce qui est susceptible d'avoir un impact sur l'expérience de l'utilisateur final. Par ailleurs, les indicateurs de performance d'expérience (XPI) peuvent capturer une grande variété de données de télémétrie pour identifier les pannes de service. Cela signifie que, quelle que soit la personne qui fournit un service, tous les éléments constitutifs du service peuvent être mesurés et compris afin de déterminer les moyens de les améliorer.

## Cinq catégories du parcours utilisateur

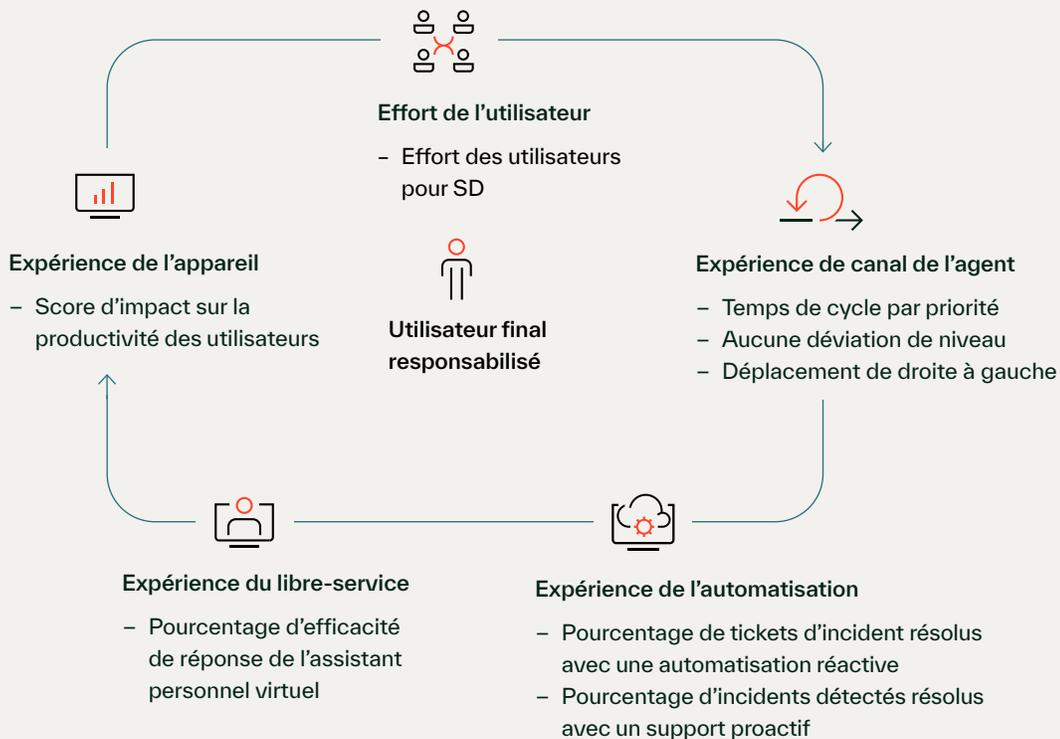


Figure 2. Cinq catégories du parcours utilisateur

Kyndryl fournit de la valeur grâce à une innovation continue et une exécution irréprochable et est déterminé à engendrer la réussite à long terme de ses clients. Cela signifie que nos services d'espace de travail numérique sont conçus pour être fournis en partenariat avec nos clients, dans la mesure où ils souhaitent conserver leur autonomie.

- Lorsque des actifs tels que des scripts d'auto-réparation sont déployés, la propriété de ceux-ci peut être maintenue à long terme.
- Tous les scripts génériques ou spécifiques au client, et créés par Kyndryl avec le client, peuvent devenir la propriété du client.

Il en va de même pour les connaissances et tous les ensembles de données d'intelligence artificielle créés par Kyndryl et ses clients.

- Tout contenu commercial et générique proposé par Kyndryl, peut être licencié directement par les clients.
- Tout contenu créé pour le client sans lui être spécifique est partagé par Kyndryl et le client.
- Tout contenu créé avec le client et qui lui est spécifique, reste la propriété intellectuelle (PI) du client.

## Une approche prédictive

Bien que la gestion proactive soit l'objectif ultime, tous les problèmes ne peuvent pas être éliminés, ce qui nécessite une étape prédictive. « Prédictif » signifie que les problèmes peuvent être profilés grâce à des informations et systématiquement éliminés. Cela signifie également que lorsqu'un utilisateur final fait appel à l'assistance, un agent connaît déjà de nombreux détails à l'aide de tableaux de bord d'informations (par exemple, qui est l'utilisateur final et quels sont les problèmes potentiels qu'il rencontre) et peut rapidement identifier quelle automatisation déclencher pour assurer la cohérence et la vitesse. Ces automatisations, y compris les scripts d'auto-réparation et l'automatisation des processus robotiques (RPA), sont utilisées dans l'auto-assistance, l'agent virtuel, le système téléphonique IVR et manuellement par les agents.

## Gestion de l'expérience numérique

La gestion de l'expérience numérique (DEM) est la technologie de base des capacités proactives et prédictives. Elle permet de recueillir les données de comportement et de télémétrie de l'utilisateur ainsi que d'activer la technologie de livraison de l'auto-réparation. L'optimisation des appareils en fonction du comportement de l'utilisateur permet d'identifier des problèmes qui, n'arriveraient jamais jusqu'aux canaux d'assistance traditionnels, par exemple :

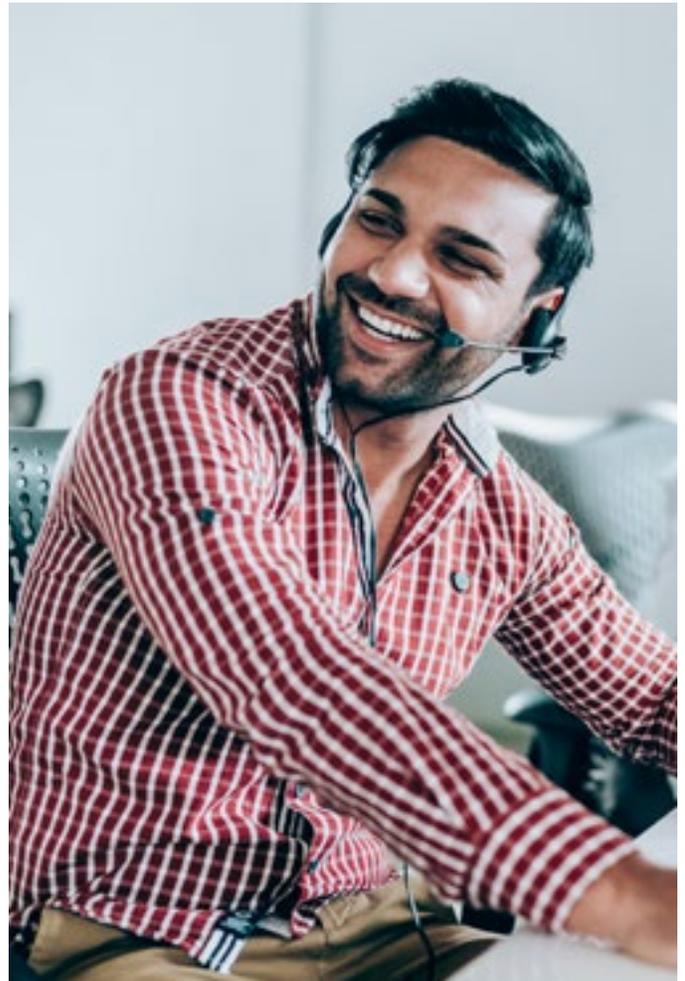
- **Écrans bleus** : à l'aide de la DEM, Kyndryl a découvert que 90 000 écrans bleus sont survenus au cours d'un seul trimestre financier dans une grande compagnie d'assurance. Cela équivalait à 205 jours de perte de productivité et aucun de ces écrans bleus n'a été signalé au centre de service.
- **Latence du réseau** : avec les applications SaaS, la latence peut provenir de nombreuses variables, notamment le réseau, Internet, les configurations d'application, les VPN, etc. Kyndryl a utilisé la DEM pour identifier une erreur dans les tables de routage d'une grande entreprise de microélectronique. L'erreur a provoqué une latence dans MS Teams en détectant que le même utilisateur final aurait une expérience pire sur un ordinateur portable que sur un téléphone portable.

La DEM met en évidence ces types de problèmes pour améliorer encore plus l'optimisation au-delà de ce qui est simplement signalé dans les tickets d'incident.

### La DEM fait passer la « gestion de personnage » au niveau supérieur

La DEM fournit un niveau de données qui a transformé la gestion de personnage en un processus individualisé. Un aperçu des informations et du comportement au niveau de l'utilisateur final (par exemple, l'emplacement, la géographie et les applications, appareils et plates-formes préférés) permet aux agents de fournir une expérience d'assistance personnalisée, optimisée par l'utilisation de l'automatisation.

Les appels au centre de services traditionnels commencent par un ensemble de dialogues très transactionnels, gérant l'authentification de l'utilisateur final, les droits, les détails de l'appareil et les descriptions des problèmes. Avec la plate-forme Kyndryl, les appels d'assistance commencent immédiatement sur une base personnelle, permettant à l'agent de comprendre qui est l'appelant et comment il utilise ses appareils. Dynamiquement capables de rassembler les attributs pertinents grâce à l'intégration de la plateforme DEM de Kyndryl et de notre centre de contact cloud, les agents disposent de conseils personnalisés pour chaque appelant.



## Une approche transparente

L'utilisation d'une approche basée sur les données signifie que toutes nos intégrations et automatisations de l'expérience utilisateur sont hiérarchisées en examinant les données pour déterminer ce qui est susceptible de produire l'impact le plus positif. Cette approche guide notre méthode d'intégration des automatisations pour aboutir à une expérience utilisateur « transparente ». Elle détermine quelle forme d'automatisation aurait le meilleur impact si elle était mise en œuvre par l'intermédiaire de différents mécanismes de prise en charge - notamment la réponse vocale interactive, l'agent humain, les correctifs proactifs et l'auto-réparation - ainsi qu'à l'intérieur de l'agent virtuel.

Alors que notre stratégie se concentre sur l'automatisation en veillant qu'elle soit étroitement intégrée à nos canaux de manière intelligente, la stratégie globale d'une plate-forme intégrée est essentielle pour l'adoption par l'utilisateur final. L'automatisation proactive ne constitue pas le même obstacle en matière d'adoption ; cependant, l'automatisation qui doit être adoptée par l'utilisateur final doit être intégrée au point faible.

# Intention des analyses, des connaissances et de l'automatisation

	Proactif	Prédictif	Transparent
Analyses	Optimisation des configurations des utilisateurs finaux et amélioration constante de l'entreprise pour créer une expérience utilisateur plus robuste et résiliente.	Utilisation des données des points de terminaison pour offrir aux utilisateurs finaux une expérience plus personnalisée.	Les données de télémétrie pour les XLA incluent les données de l'appareil, l'utilisation des canaux, les tickets, etc. pour déterminer les priorités d'intégration de l'automatisation par canal.
Connaissances	Soumission de recommandations dynamiques grâce à l'apprentissage automatique pour optimiser l'environnement de l'utilisateur final en fonction de ses propres spécificités.	Utilisation des données de point de terminaison pour identifier d'autres moyens d'optimiser l'appareil d'un utilisateur final.	Omnicanal avec résolution optimisée : l'omnicanal traditionnel se concentre sur les contacts entrants ; notre approche met l'accent sur le meilleur canal de « résolution ».
Automatisation	Exécution de scripts d'auto-réparation pour détecter et répondre aux problèmes courants.	Extraction des informations pertinentes sur le tableau de bord L1 pour prendre en charge et présenter des résolutions automatisées par bouton-poussoir.	L'intégration au point faible garantit aux utilisateurs finaux une automatisation là où ils en ont besoin. Assistant personnel virtuel contextuel, intégration avec l'espace de travail tel que les liens « mot de passe oublié ».

Figure 3. Intention des analyses, des connaissances et de l'automatisation

## Services d'assistance omnicanal

Notre plate-forme de centre d'appels moderne offre une capacité omnicanal, permettant aux utilisateurs finaux de démarrer sur un canal (par exemple, le chat) et de passer à un agent vocal en direct sans perdre l'historique et le contexte. L'omnicanal inclut le chat en direct, un assistant personnel virtuel, la messagerie électronique, le portable et la voix. Cependant, compte tenu de notre priorité accordée à l'automatisation, l'automatisation elle-même devient effectivement un autre canal.

La DEM, l'auto-réparation et notre plate-forme de centre d'appels cloud initient ensemble le processus d'assistance avec des capacités prédictives. Cela améliore l'expérience globale de l'utilisateur de plusieurs manières :

- Les résultats des scripts d'auto-réparation sont capables d'indiquer la « prochaine meilleure action ». Il peut s'agir d'une tâche que l'utilisateur final doit effectuer, d'une demande d'assistance ou d'actions basées sur les tendances observées dans les rapports d'exécution. Les rapports liés aux scripts d'auto-réparation peuvent être utilisés pour trouver des tendances systémiques afin que des correctifs stratégiques puissent être appliqués.

- Des scripts d'auto-réparation sont également fournis aux agents, leur permettant d'exécuter des scripts lors d'appels d'assistance pour améliorer l'efficacité et la cohérence. Nous constatons une réduction moyenne approximative de 30 % du temps de traitement moyen (AHT) et jusqu'à 90 % de réduction de l'AHT pour les appels qui nécessitent généralement une prise de contrôle à distance, comme un nettoyage de disque.
- La DEM fournit des données à nos agents L1 pour mieux servir les utilisateurs finaux. La présentation immédiate des données de l'appareil lorsqu'un utilisateur final appelle l'assistance donne aux agents un aperçu du fonctionnement de l'appareil au moment où un problème est survenu. Avec une automatisation supplémentaire pour coder en couleur les problèmes potentiels, les agents ont rapidement les données à portée de main pour mieux servir les appelants.
- La DEM améliore un système de gestion de la relation client (CRM) pour les utilisateurs finaux, donnant aux agents la possibilité de profiter de leur interaction avec un appelant pour fournir des commentaires supplémentaires pertinents. Cela inclut la correction d'autres éléments de configuration pouvant générer une expérience sous-optimale voire la recommandation à l'utilisateur final d'une nouvelle utilisation de l'appareil.

# Exemples d'analyses, de connaissances et d'automatisation

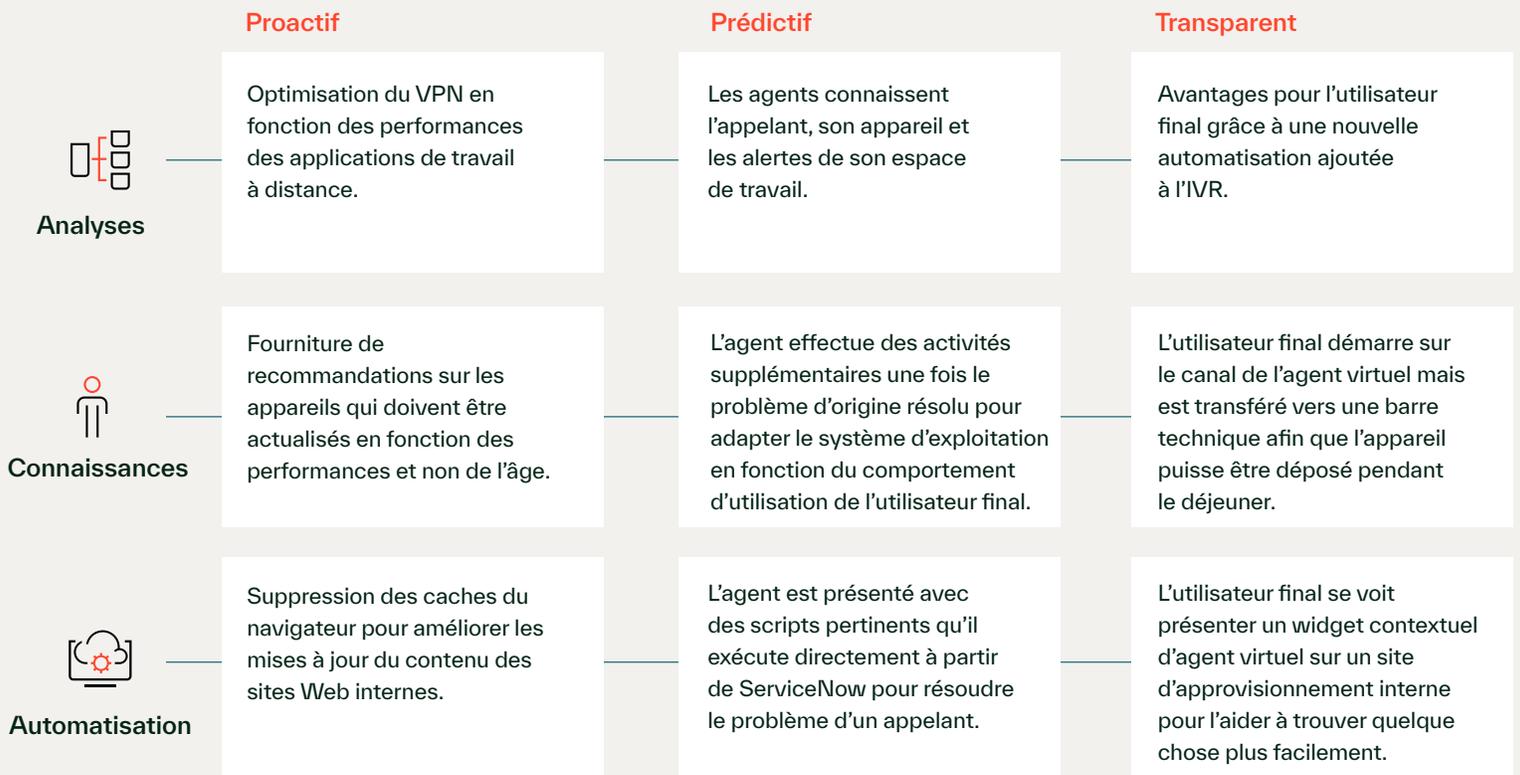


Figure 3. Exemples d'analyses, de connaissances et d'automatisation

Ces expériences sont toutes rendues possibles grâce à l'intégration de l'automatisation dans notre réponse vocale interactive, qui élargit encore plus la façon dont nous répondons aux attentes des utilisateurs finaux. Avant de joindre un agent, les appelants sont informés de leur place dans une file d'attente, du temps d'attente moyen prévu, de la possibilité de programmer un rappel d'agent sans perdre leur place dans la file d'attente et des options de réponse vocale interactive personnalisées pour chaque appelant. Nos services fournissent au service informatique des informations approfondies sur chaque utilisateur individuel, leur permettant de fournir des options immédiates aux appelants.

## Orchestration des flux de travaux

Une grande partie de l'expérience de l'utilisateur final est impactée par d'autres processus métier en dehors du support informatique. Ces processus métier sont généralement difficiles à modifier, étant en place pour d'autres contraintes métier ou nécessitant une modification importante des systèmes dorsaux pour apporter des améliorations. Kyndryl a introduit un moyen de traiter les domaines clés pouvant avoir un impact sur l'expérience de l'utilisateur final par l'intermédiaire des processus informatiques indépendants. L'orchestration des flux de travaux permet d'associer plusieurs tâches dans un formulaire convivial pour exécuter les processus métier.

Le processus d'intégration des nouveaux employés en est un exemple. Dans ce processus, les utilisateurs finaux doivent soumettre leurs informations dans le système d'identité et de gestion de l'accès, programmer un horaire pour obtenir un badge, soumettre une demande pour un ordinateur portable et s'inscrire pour une affectation de bureau. Étant donné que bon nombre de ces activités ne sont pas liées en raison des unités commerciales responsables de chaque tâche, l'utilisateur final est obligé de communiquer avec de nombreux groupes au sein de l'entreprise : les RH, les équipes d'administration système, le site et les installations, l'assistance aux utilisateurs finaux, etc. Pour rationaliser ce processus, notre automatisation de flux de travail utilise simplement un formulaire pré-rempli et soumis à chaque équipe nécessaire pour atteindre l'objectif global. Ce formulaire est déployé via l'auto-assistance, ServiceNow ou notre agent virtuel pour donner aux utilisateurs finaux un endroit où aller pour tous ces éléments.

## Gouvernance pour l'amélioration continue

L'utilisation de toute cette automatisation et de cette technologie pour améliorer l'expérience utilisateur nécessite un modèle de gouvernance solide. Nous nous concentrons sur l'amélioration continue de deux manières clés :

1. Toute l'approche est basée sur les données. En intégrant les sources de données, nous sommes en mesure de repérer les tendances et de mettre en place une nouvelle automatisation pour résoudre les problèmes. Cela signifie également que nous pouvons retirer une ancienne automatisation qui n'est plus pertinente, une caractéristique associée à un environnement d'entreprise optimisé. Les progrès engendreront naturellement de nouveaux défis ; cependant, avec nos données de télémétrie, nous pouvons repérer les tendances, créer rapidement une résolution et passer à la prochaine façon d'améliorer l'expérience utilisateur.
2. Nous utilisons un modèle de gouvernance très structuré qui garantit que toutes les parties prenantes sont représentées au bon intervalle pour détecter les changements dans l'environnement et convenir des priorités. Cela inclut également une vision prospective, afin de garantir de manière proactive que les capacités de support sont disponibles pour les nouveaux projets susceptibles d'être déployés dans d'autres parties de l'entreprise. L'intégration d'ingénieurs de la connaissance dans les équipes clientes pour anticiper les nouveaux impacts du projet sur l'utilisateur final permet de garder les équipes synchronisées avec une vue d'ensemble du support.

Avec une approche basée sur les données, notre assistant personnel virtuel est capable d'utiliser l'apprentissage automatique pour améliorer sa compréhension des questions et identifier le nouveau contenu à créer. Nos plates-formes téléphoniques et de DEM donnent chacune un aperçu de la performance de divers aspects afin de hiérarchiser les moyens d'améliorer leur impact sur l'expérience utilisateur en optimisant la nouvelle automatisation et en retirant l'ancienne.

## Autonomisation du collaborateur moderne

Les avancées dans l'espace technologique grand public ont modifié les attentes en matière d'expérience d'entreprise. Le support et la gestion doivent être étroitement associés pour répondre aux attentes des lieux de travail hybrides modernes en matière d'accès illimité aux outils et aux informations. Une plate-forme d'automatisation basée sur les données de télémétrie des appareils, les données de personnage et l'intégration d'outils de gestion est capable d'éliminer de manière proactive les problèmes, d'optimiser de manière prédictive les environnements et de fournir aux utilisateurs un moyen transparent d'obtenir une assistance. L'approche des services de Kyndryl donne aux utilisateurs plus de contrôle sur leur propre expérience tout en optimisant en permanence l'espace de travail de l'utilisateur pour être plus productif.



## Pour plus d'informations

Kyndryl possède une expertise approfondie dans la conception, l'exploitation et la gestion des infrastructures technologiques les plus modernes, efficaces et fiables, dont le monde dépend chaque jour. Nous sommes profondément engagés à faire progresser l'infrastructure critique qui alimente le progrès humain. Nous nous appuyons sur nos principes d'excellence en créant des systèmes selon de nouvelles méthodes : en faisant appel aux bons partenaires, en investissant dans nos activités et en travaillant côte à côte avec nos clients pour libérer leur potentiel.

Pour en savoir plus sur la façon dont les services d'**espace de travail numérique de Kyndryl** peuvent vous aider à créer un lieu de travail numérique transparent afin d'améliorer les expériences et la productivité des employés, contactez votre représentant Kyndryl ou consultez [www.kyndryl.com](http://www.kyndryl.com).



© Copyright Kyndryl, Inc. 2021

Kyndryl est une marque commerciale ou déposée de Kyndryl Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques de Kyndryl Inc. ou d'autres sociétés.

L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale, et peut être modifiée sans préavis par Kyndryl. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où Kyndryl est présent. Les produits Kyndryl sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

Les données de performances et les exemples de clients ne sont présentés qu'à des fins d'illustration. Les véritables résultats en matière de performances peuvent varier en fonction des configurations et conditions d'exploitation spécifiques. Les produits Kyndryl sont garantis conformément aux dispositions des contrats.