

Swiss Re



Swiss Re place l'expérience utilisateur au cœur de sa stratégie de transformation digitale et de numérisation des outils de travail.

Leader mondial de la réassurance, de l'assurance et d'autres formes de transferts de risque, le groupe Swiss Re s'est fixé pour mission de contribuer à la création d'un monde plus résilient. Son métier est d'anticiper et de gérer un risque allant des catastrophes naturelles à la cybercriminalité, en passant par le changement climatique et le vieillissement de la population. En créant de nouvelles opportunités et solutions pour ses clients, Swiss Re entend œuvrer pour un progrès et une prospérité au service de la société. Basée à Zurich, en Suisse, où le groupe a été fondé en 1863, Swiss Re opère à travers un réseau d'environ 80 filiales dans le monde.

Sa structure s'organise autour de trois business units, chacune obéissant à une stratégie et des objectifs alignés sur la mission globale du groupe.

« Ce qui nous a particulièrement plu avec Riverbed SteelCentral Aternity, c'est la facilité avec laquelle on peut analyser les données et les mettre en corrélation. Aternity rend ces informations facilement accessibles à un plus grand nombre, dans un format évolutif à partager avec les acteurs internes concernés. »

Joost Smit,
Architecte et Ingénieur Digital Workplace Solution, Swiss Re

Synthèse

Défi

- Améliorer les performances des applications
- Fournir une visibilité de bout en bout à travers l'expérience numérique
- Produire des métriques par rapport à la « baseline »

Solution

- Riverbed® SteelCentral™ Aternity

Avantages

- Surveillance de bout en bout
- Vue unique des applications dans 80 emplacements
- Aide à surveiller les améliorations de la performances
- Permet aux utilisateurs d'exiger des niveaux de service type SLA

Défi: Comprendre l'expérience IT

L'action de Swiss Re s'inscrit dans une stratégie de transformation digitale qui vise non seulement à améliorer l'efficacité de ses collaborateurs, mais aussi à simplifier la collaboration entre ses équipes internationales et avec ses clients et partenaires externes. « L'IT occupe désormais le devant de la scène pour créer de nouvelles propositions de valeur pour l'entreprise. Cette transformation très visible s'opère avec l'appui total de nos dirigeants, » se réjouit Ron Kwong, responsable Delivery Assurance, Digital Workplace chez Swiss Re.

« Nous voulions aussi une approche plus scientifique de l'expérience utilisateur. Notre outil de monitoring des performances des appareils ne nous disait rien sur l'expérience réellement ressentie par nos salariés, tout simplement parce qu'il n'en mesurait presque aucun élément. Ses rapports étaient difficiles à interpréter et l'outil lui-même manquait d'évolutivité. »

Joost Smit,
Architecte et Ingénieur Digital Workplace Solution, Swiss Re

L'initiative vient aussi bien de l'équipe IT que de leurs clients internes. « Beaucoup de nos collaborateurs maîtrisent parfaitement l'outil informatique et placent des attentes énormes sur les équipes IT. Comme ces personnes passent une bonne partie de leur temps sur Outlook ou Skype, elles dépendent de ces outils pour communiquer entre elles et avec des acteurs externes. La question maintenant n'est plus de savoir qui fait usage de l'IT mais plutôt quelles expériences ils en retirent. »

Les salariés et utilisateurs des services informatiques de Swiss Re travaillent sur une variété de terminaux : notebooks fournis aux salariés par l'entreprise, accès à un poste de travail virtuel depuis les ordinateurs personnels et politique BYOD permettant aux utilisateurs iOS et Android de connecter leurs propres appareils.

« L'espace de travail digital est appelé à devenir de plus en plus mobile au cours des 18 prochains mois. Par espace de travail digital, nous entendons toutes les applications de Microsoft Office 365 et l'accès à toutes les applications métiers, » ajoute Kwong. « Nous voulons que nos salariés soient libres de travailler où bon leur semble, tout en ayant accès aux outils et données nécessaires. Il s'agit de promouvoir la collaboration et non pas de dicter un mode de travail en particulier. »

Pour ce faire, le groupe a dû évaluer avec précision la performance de ses principales applications Windows, Office et métiers dans des environnements à grande échelle. Auparavant, la présence de bugs était signalée par les utilisateurs. Il était essentiel d'instaurer un système quantifiable de monitoring pour anticiper les problèmes potentiels et créer des benchmarks de performance.

« Nous voulions aussi une approche plus scientifique de l'expérience utilisateur, » explique Joost Smit, architecte et ingénieur Digital Workplace Solution chez Swiss Re. « Notre outil de monitoring des performances des appareils ne nous disait rien sur l'expérience réellement ressentie par nos salariés, tout simplement parce qu'il n'en mesurait presque aucun élément. Ses rapports étaient difficiles à interpréter et l'outil lui-même manquait d'évolutivité. »

« Ce besoin de visibilité revêt une importance croissante dans la mesure où les nouvelles versions de Windows, Office et d'autres applications font l'objet de mises à jour régulières. Nous devons impérativement connaître l'impact de ces changements sur nos utilisateurs. »

Solution: Données intelligentes

L'outil de monitoring existant arrivant en fin de cycle, l'équipe s'est alors penchée sur différentes options alternatives, avant de porter son choix sur Riverbed® SteelCentral™ Aternity. À l'issue de la preuve de concept (PoC), l'équipe Swiss Re a conduit un projet pilote sur 1 500 terminaux à travers le monde, sur une population d'utilisateurs allant des ingénieurs et aux agents du service client, en passant par les responsables d'applications (Windows et développées en interne).

« Tous les participants à la première phase ont été satisfaits, » rapporte Smit. « La diversité des utilisateurs nous a permis de comparer leurs expériences sur Windows 7 et Windows 10, par exemple. »

Riverbed SteelCentral Aternity assure le suivi de la qualité de l'expérience utilisateur sur chaque application et chaque terminal : physique, virtuel ou mobile. Cette visibilité permet de mesurer instantanément l'impact des performances sur la productivité des utilisateurs.

Utilisation d'une application, période d'activité, temps d'attente, plantages... tout est passé au crible pour mesurer les performances ressenties par les utilisateurs Swiss Re sur l'ensemble du portefeuille applicatif de l'entreprise.

Aternity génère automatiquement un seuil de référence pour chaque application, équipement et métrique de performance relevée. Ces seuils peuvent ensuite se décliner sur des sous-ensembles (lieu, sous-réseau, serveur cible, etc.) pour parvenir à davantage de granularité au niveau des différents groupes d'utilisateurs. De même, Aternity isole la source du ralentissement impactant le terminal client, le réseau ou le back-end applicatif, réduisant ainsi les renvois de responsabilité tout en accélérant les temps moyen de résolution.

« Ce qui nous a particulièrement plu avec Aternity, c'est la facilité avec laquelle on peut analyser les données et les mettre en corrélation, » ajoute Smit. « Aternity rend ces informations facilement accessibles à un plus grand nombre, dans un format évolutif à partager avec les acteurs internes concernés. »

Avantages: Plus de visibilité, plus d'efficacité

« Avec Aternity, nous sommes maintenant en mesure d'évaluer l'expérience utilisateur à distance, de manière proactive et non invasive, » conclut Smit. « C'est d'une importance capitale, car l'entreprise ne peut se permettre aucune interruption dans la productivité de ses salariés. »

« D'un point de vue dépannage, Smit loue la capacité d'Aternity à décroiser les silos et à éliminer les angles morts : « Il est extrêmement plus bénéfique pour nous de nous appuyer sur des données factuelles plutôt que sur un feedback glané par-ci, par-là. »

Avant Aternity, il fallait des jours pour rassembler toutes les informations, au point qu'elles en devenaient rapidement obsolètes, sans parler des erreurs humaines. Désormais, les analyses sont accessibles en temps réel.

« Rien qu'avec l'efficacité d'Aternity et l'élimination du traitement manuel des données, le déploiement s'est déjà rentabilisé, » précise Smit.

Ce dernier aimerait d'ailleurs exploiter les analyses Aternity pour créer des supports de formation aux bonnes pratiques expérientielles à l'intention des responsables d'applications. Il donne l'exemple de trois bureaux qui ont participé au projet pilote aux États-Unis. Des problèmes de performance avaient été signalés par plusieurs utilisateurs. En recourant à Aternity, l'équipe est parvenue à faire le lien entre les symptômes déclarés et le mal réel. « Il s'est avéré qu'il n'y avait aucun défaut d'ordre technique, » explique Smit. « C'était en fait un problème d'intégration des nouveaux utilisateurs. Il fallait juste mieux les accompagner et les former à l'utilisation de certains outils. »

« Notre parc informatique est très complexe, mais Aternity va nous permettre de créer des seuils de référence à un niveau très granulaire pour différentes applications, emplacements et équipements. » Ces seuils serviront ensuite de points de repère pour comparer les performances de divers territoires, produits et équipes distantes.

Promouvoir la liberté de choix dans les espaces de travail digitaux

À plus long terme, les bénéficiaires d'Aternity vont au-delà de la simple résolution de problèmes. Selon Kwong, les données expérientielles permettront d'orienter les investissements et déploiements IT futurs, un avantage bien plus qu'anecdotique à l'heure où la planète IT se convertit au modèle « as-a-Service ». Prévu pour cette année, le déploiement international de Microsoft Office 365 et Windows 10 fait partie des opérations les plus complexes que l'équipe Swiss Re aura à négocier. Pour Kwong, Aternity sera d'une importance capitale dans les phases de test, d'évaluation et d'application des mesures correctives.

« Il est extrêmement plus bénéfique pour nous de nous appuyer sur des données factuelles plutôt que sur un feedback glané par-ci, par-là. »

Joost Smit,
Architecte et Ingénieur Digital Workplace Solution, Swiss Re

« Aternity a tout de suite fait la différence dans sa version standard, sans aucun ajustement nécessaire. Il nous permet d'être plus proactifs dans notre façon d'intégrer de nouveaux services. Par exemple, nous savons maintenant comment telle ou telle équipe utilise l'e-mail. Jamais nous n'aurions pu accéder à ce genre de données auparavant. Cela nous donne une idée des outils de communication requis et nous permet de mesurer leur taux d'adoption dans un environnement test, puis de décider d'un éventuel déploiement à plus grande échelle. »

Tout cela s'inscrit dans une stratégie visant à donner aux utilisateurs le libre choix de leurs outils et terminaux de travail dans l'ère du digital. Kwong ajoute : « Il ne s'agit pas de dire aux équipes quels outils utiliser, mais bien de comprendre les performances des outils qu'elles utilisent. »

À propos de Riverbed

Riverbed®, la Digital Performance Company™, est unie autour d'un objectif : faire progresser l'expérience humaine dans le monde digital. Derrière chaque expérience numérique, se cache une expérience humaine et Riverbed permet aux entreprises de mesurer les expériences et de maximiser les performances du digital afin d'offrir des expériences humaines plus qualitatives et puissantes - aux clients, employés, partenaires, patients et citoyens. La plate-forme de performance digitale de Riverbed fait la combinaison de solutions de gestion de l'expérience digitale et d'infrastructure de nouvelle génération qui garantissent des expériences numériques enrichies aux utilisateurs, offrent des niveaux d'agilité opérationnelle inédits et accélèrent les résultats commerciaux. Riverbed compte plus de 30 000 clients, parmi lesquels figurent 100 % des entreprises du classement *Forbes* Global 100. Pour en savoir plus, consulter riverbed.com.

riverbed®