WHAT'S NEW WHAT'S NEXT @NRB

LA QUINZAINE DE NRB DU 23/11 AU 3/12/2020

Mardi 01/12

LA JOURNÉE DU DÉVELOPPEMENT ET SALESFORCE

file.edit.php

```
lse if ($application_prese
  set_error('error', 'en ar
} else {
  $arrPresentationFiles = a
  $arrReportFiles = array()
  $arrModelFiles = array();
  $media = new media();

  if (is_array($application_
     $serial_application_me
  }

  if ($application_presentat
     //check_file($applicat

     foreach ($application_
        $mimetype = $media
        $doctype = $media-
        $ext = strtolower(

        $file_name = $row['

        move_uploaded_file(

        $sql = "INSERT INTO
             " . DB_
             (
                file_do
                file_mi
                file_na
                file_pa
```

NRB
DARING TO COMMIT

WHAT'S NEW WHAT'S NEXT

De SLA à XLA : la prochaine génération de gouvernance pour l'externalisation des logiciels

Olivier Lallemand, CEO Afelio

Nicolas Strouboulis, Country Manger NRB Grèce

CE DONT NOUS ALLONS PARLER

- Qui sommes nous ?
- **What's New** – Nos succès récents
- **What's Next** – From SLA to XLA

QUI SOMMES-NOUS ?

AFELIO

UN DÉVELOPPEMENT **SUR MESURE**

Fondée en 2013

Filiale jeune, agile et innovante de NRB

Croissance annuelle moyenne de 15%

Trends
GAZELLES 2020
AMBASSADRICE
NATIONALE

AFELIO

UN DÉVELOPPEMENT **SUR MESURE**

Développement spécifique UX Centric

Collaborateurs jeunes et innovants

130+

Une taille critique pour affronter les défis d'envergure

Maîtrise de nombreuses technologies

TRASYS GRÈCE

OUTSOURCING APPLICATIF **SUR MESURE**

Fondée en 2004

Filiale récente, internationale, intégrée au sein de NRB

Croissance régulière du CA et Personnel

Située à Athènes

Clients en Europe

(BE, LU, NL, UK, FI, SE, IT...)

SOFTWARE DEVELOPMENT

TRASYS GRÈCE

OUTSOURCING APPLICATIF **SUR MESURE**

Technologies Web, Data, DevSecOps, Cloud

200+

Collaborateurs multilingues & universitaires

Travail à distance depuis la fondation

Projets d'Outsourcing applicatif

AFELIO & TRASYS GRÈCE

UNE MAÎTRISE DE **NOMBREUSES TECHNOLOGIES**

Java™

kafka

Swift

OWASP

WHAT’S NEW

LES NOUVEAUTÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

DE NOUVEAUX **BUILDING BLOCS**

- ✓ **UX Lab**
- ✓ **Sécurité and Authentification** - Keycloak
- ✓ **Cloud et Scalablité** – Certifications Azure, AWS, Openshift
- ✓ **Low Code** – Outsystems
- ✓ **Partenariats** – Salesforce
- ✓ **OutSourcing**

LES NOUVEAUTÉS DE L’ANNÉE ÉCOULÉE

DE NOUVEAUX **BUILDING BLOCS**

- ✓ **UX Lab**
- ✓ **Sécurité and Authentification** - Keycloak
- ✓ **Cloud et Scalablité** – Certifications Azure, AWS, Openshift
- ✓ **Low Code** – Outsystems
- ✓ **Partenariats** – Salesforce
- ✓ **OutSourcing**

OPENSHIFT
aws
salesforce
KEYCLOAK
OWASP
Azure
outsystems
Red Hat OpenShift

NRB
DARING TO COMMIT

Agile
Ux
Scalable

Notre Parcours !

2012

SCRUM

Comme fondation

EUROPEAN CHEMICAL AGENCY

Outsourcing applicatif

210.000 jours/hommes - 9 ans

2012

2012

EUROPEAN MEDICINES AGENCY

Outsourcing applicatif

48.000 jours / hommes - 5 ans

UX

Premier à intégrer l'UX les les projets B2B

2014

2014

SAFE AGILE

1 projet

9 équipes

2016

UX

Gouvernance et méthodologie

2019 - **2020**

LESS

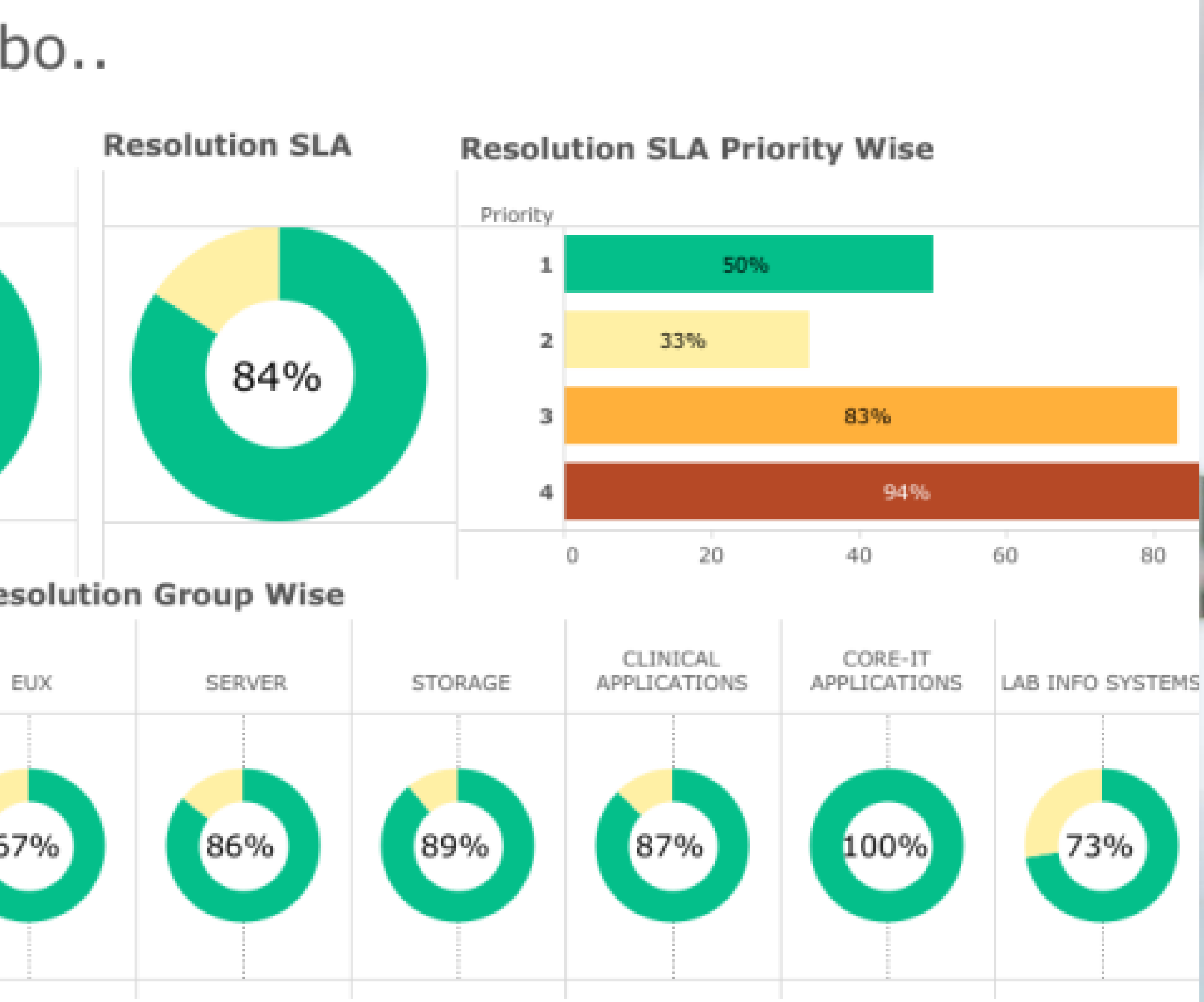
+ 10.000 jours / hommes en 9 mois

Et durant le Covid-19 !

WHAT’S NEXT

From **SLA** to **XLA**

SLA


bo..
Resolution SLA
84%
Resolution SLA Priority Wise
Priority
1
50%
2
33%
3
83%
4
94%
0
20
40
60
80
esolution Group Wise
EUX
57%
SERVER
86%
STORAGE
89%
CLINICAL APPLICATIONS
87%
CORE-IT APPLICATIONS
100%
LAB INFO SYSTEMS
73%

XLA

> “
>
> **Ca ne fonctionne pas !**
>
> Utilisateur

ABSENCE D'EMPATHIE

“

> Pourtant, c'est conforme à l'analyse et au niveau de service attendu.
>
> Le problème se trouve probablement entre la chaise et le clavier.

Service Desk

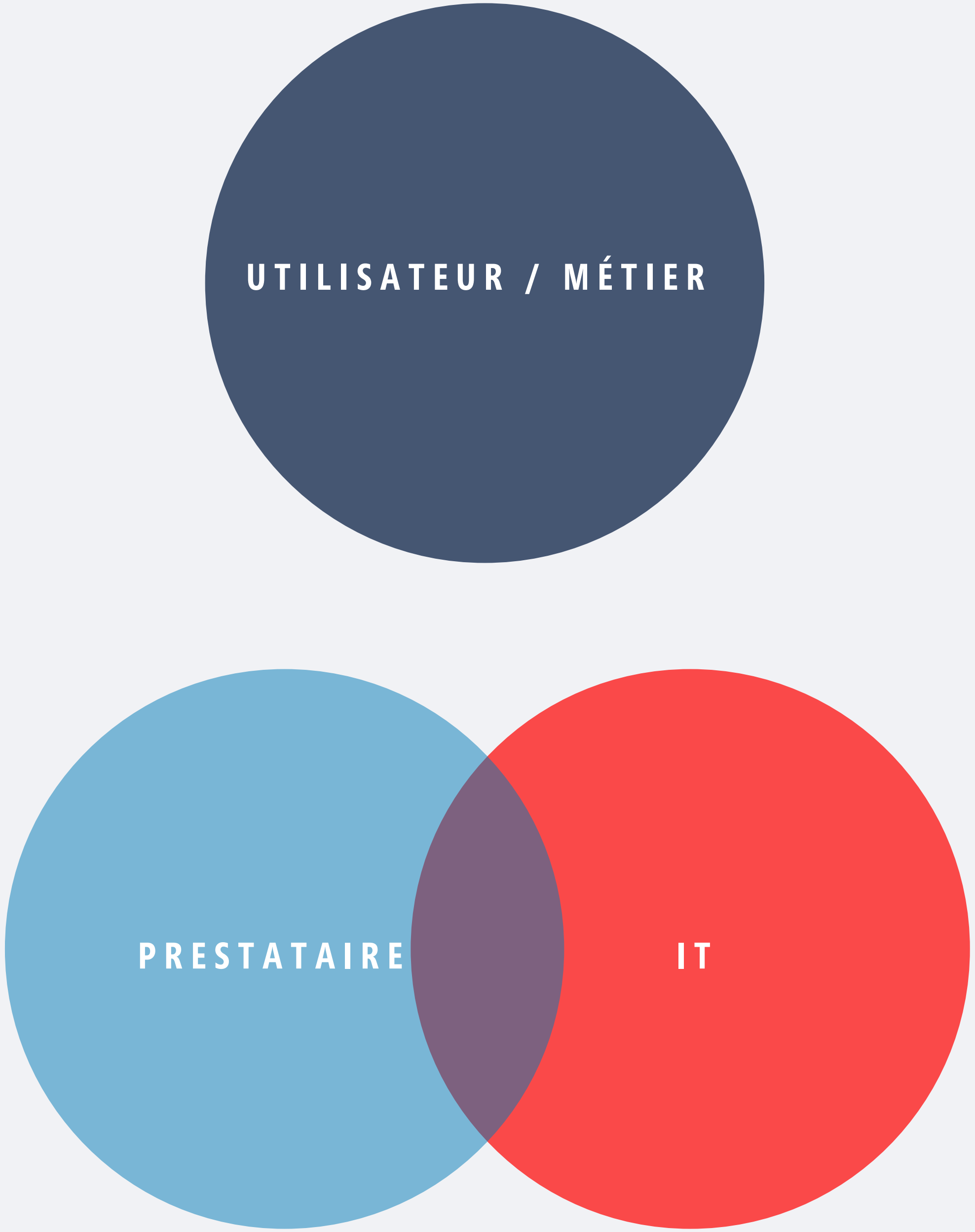
PREVIEW
DIGITAL EMPATHY
WHEN TECH MEETS TOUCH

XLA eXperience Level Agreement

ORIGINE

> “
>
> Absence d’empathie au sein des **services** IT
>
> GIARTE – Marco GIANOTTEN

La qualité des résultats est inversement proportionnelle au nombre de pages du contrat.


UTILISATEUR / MÉTIER
PRESTATAIRE
IT

Du **SLA** au **XLA**

SLA

SLA – Service Level Agreement

- Purement IT
  « Ça fonctionne comme prévu »
- KPIs mesurés
- + Objectif
- Engagement contractuel

SLA

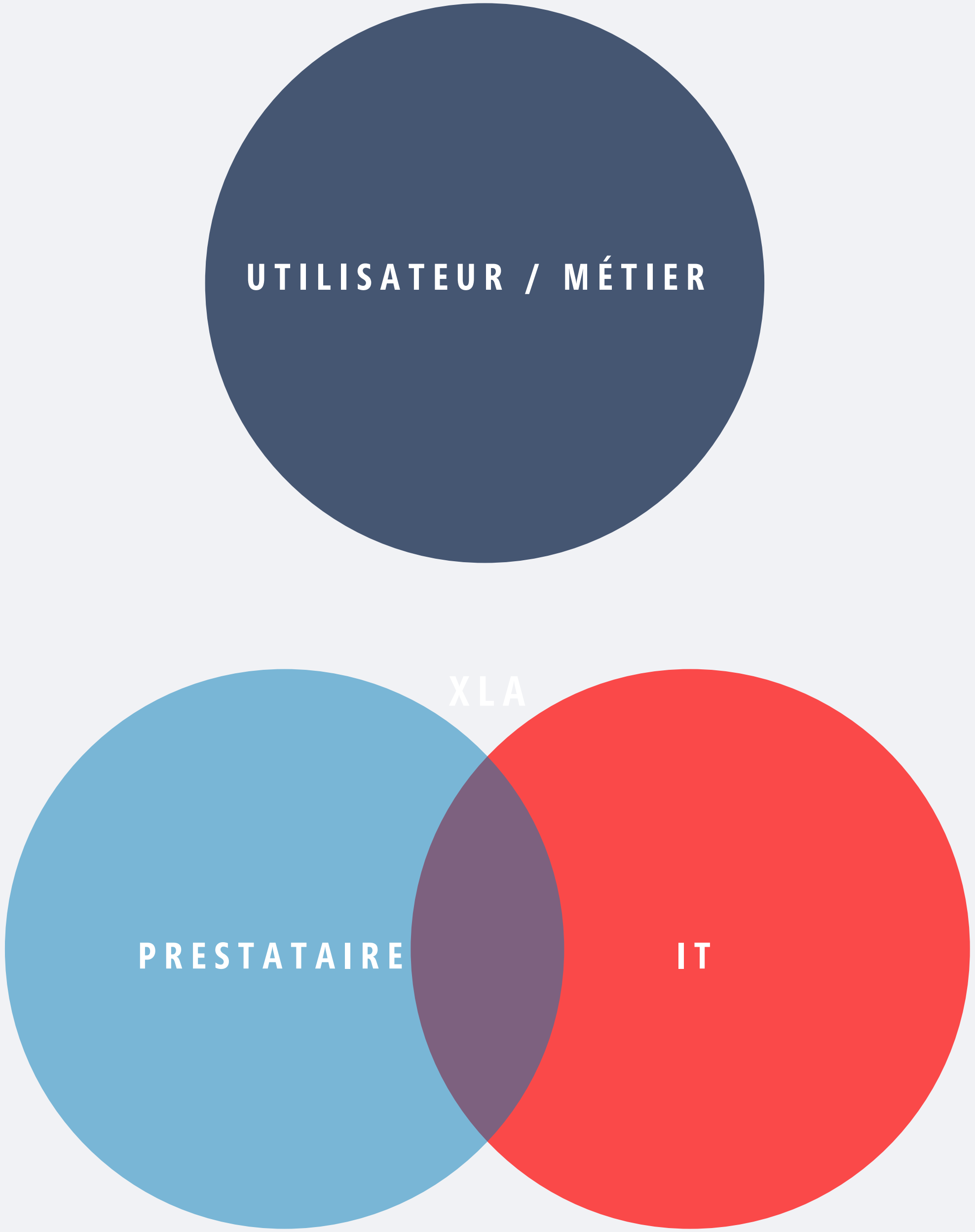
MÉTRIQUES

Severity	Response Time	Resolution Time
1	10 minutes	30 minutes
2	30 minutes	2 hours
3	2 hours	24 hours
4	1 day	1 week

Métriques typiques d’un SLA applicatif

- Délais de prise en charge
- Délais de résolution
- Temps de réponse <3sec (95%)

Le résultat de ces contraintes rend-il (toujours) les utilisateurs finaux heureux ?


UTILISATEUR / MÉTIER
XLA
PRESTATAIRE
IT

Du **SLA** au **XLA**

XLA

XLA – eXperience Level Agreement

- Valeurs métier de l'IT
  « Je reçoit de la valeur » / « Je me sens supporté »
- KPIs sur le ressenti
- Plus subjectif
- Engagement moral

XLA

MÉTRIQUES

Métriques typiques d'un XLA

- Métriques traditionnelles (élaguées)
- + Analyse du ressenti des utilisateurs
- + Digital Experience Monitoring – DEM

  Performance des touchpoints

Attention : Il ne s'agit pas de se conformer à toutes les demandes des utilisateurs.

UX **LAB**

UX **LAB**

Expressions faciales

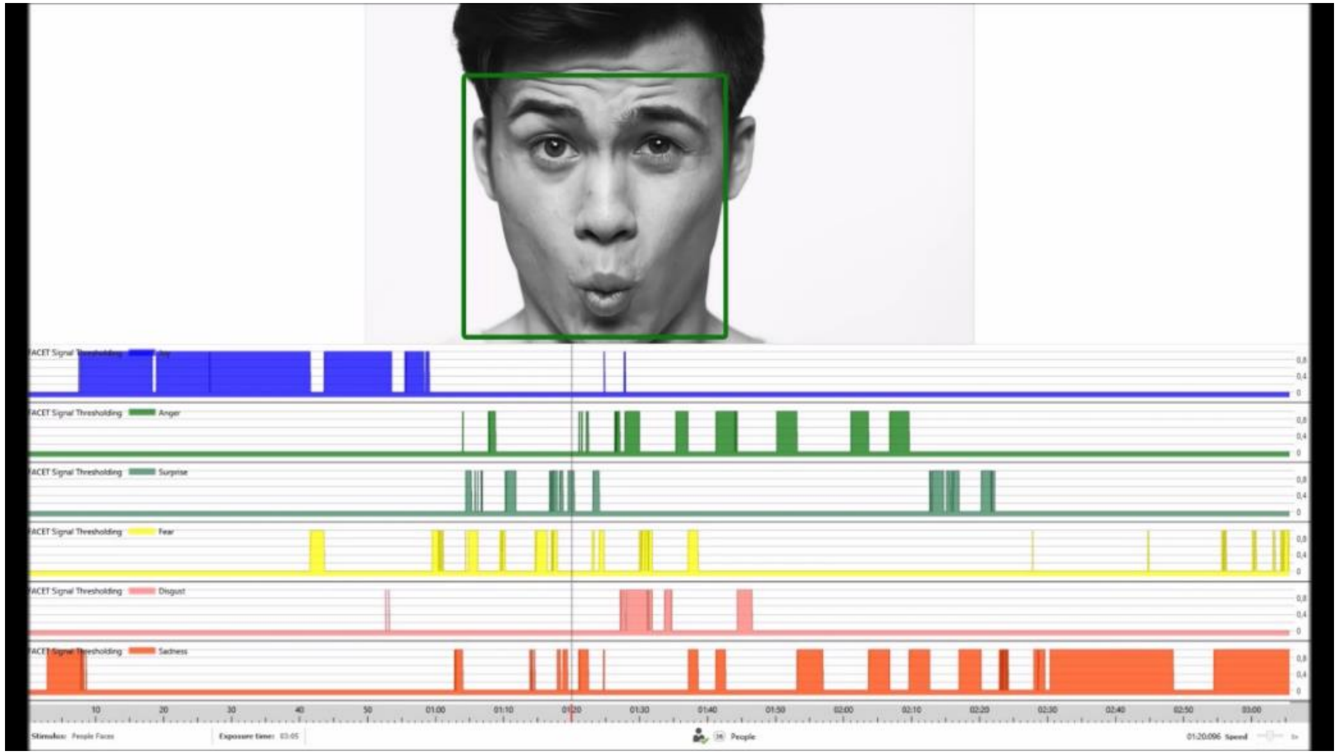
Activité électrodermale (GSR)

Suivi du regard

Enquête

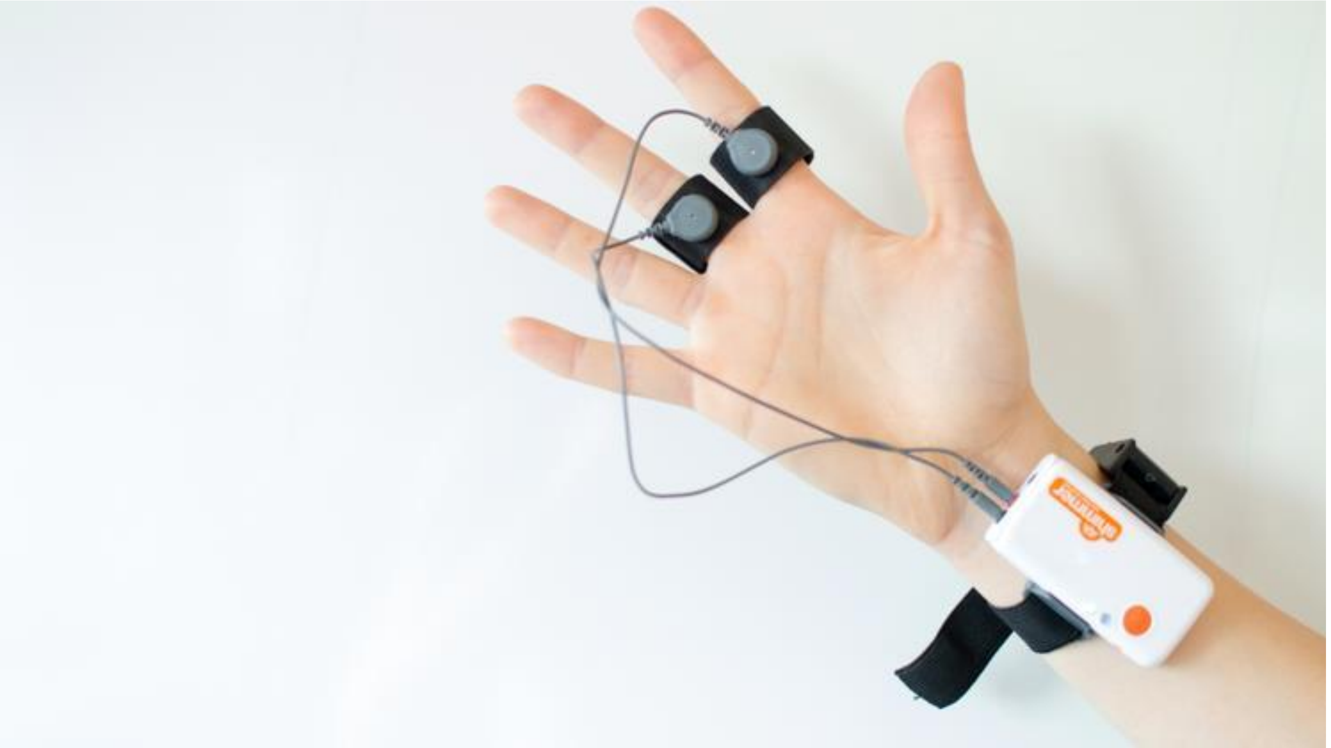
UX **LAB**

Expressions faciales


ACET Signal Thresholding Joy
ACET Signal Thresholding Anger
ACET Signal Thresholding Surprise
ACET Signal Thresholding Fear
ACET Signal Thresholding Disgust
ACET Signal Thresholding Sadness
10
20
30
40
50
01:00
01:10
01:20
01:30
01:40
01:50
02:00
02:10
02:20
02:30
02:40
02:50
03:00
Stimulus: People Faces
Exposure time: 03:05
People
01:20:096 Speed

UX **LAB**

Activité électrodermale (GSR)



UX **LAB**

Suivi du regard

UX **LAB**

Enquête

our staff
questions
very poor 1
poor 2
fair 3
good 4
very good 5

Satisfaction client

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT

MESURE DE LA SATISFACTION DU SERVICE FOURNI – 9 QUESTIONS

1. Communication & Réactivité
2. Proactivité dans l'identification et la résolution de problèmes
3. Expertise métier et technique des solutions proposées
4. Interaction avec le fournisseur : simplicité des processus et efficacité des outils
5. Capacité à gérer les demandes (charge de travail, profils)
6. Portée de projet supplémentaire livrée (par version)
7. Respect de la portée et des livrables
8. Respect des délais / Gain de temps par livraison
9. Qualité du service / produit livré

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT

SCORE

De 1 à 5 étoiles, telles que

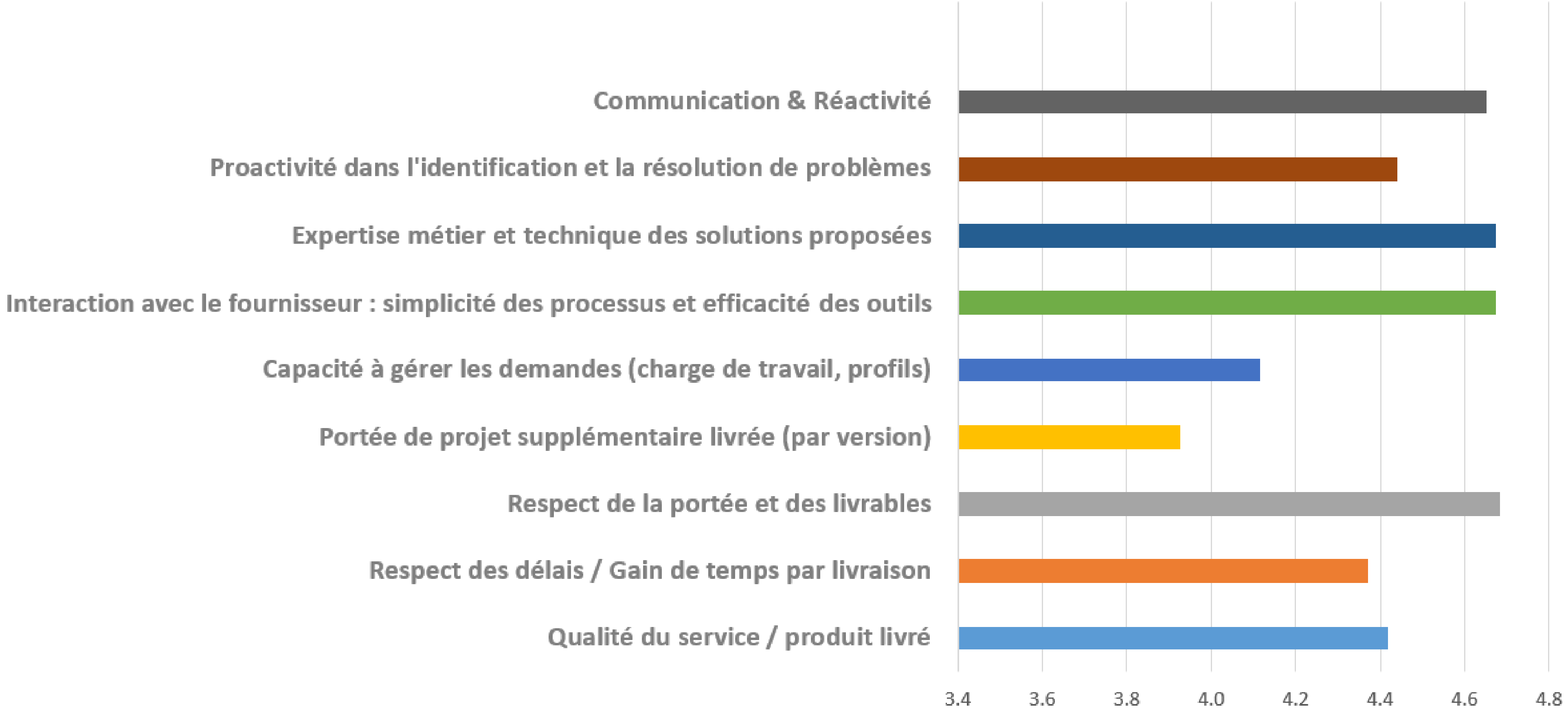
Très insatisfait, Plutôt insatisfait, Ni satisfait ni insatisfait, Plutôt satisfait, Très satisfait

Score de satisfaction "Minimum" définis

3 étoiles

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT

RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE



Les enjeux du XLA

UNE NOUVELLE GOUVERNANCE

COMMENT METTRE EN PLACE UN XLA EFFICACE ?

LES ENJEUX DU **XLA**

1. **Workshop design thinking** (Prestataire, Business, IT)
   - Établissement des conventions de collaboration
   - Établissement des métriques (IT et métier)
2. **Mise en place du socle technique**
   - DevSecOps (build / test / deploy)
   - Monitoring suite
   - User Voice + sentiment analysis (changement d'habitude)
3. **Analyse des résultats, priorisation et itérations d'amélioration continue**

LES INGRÉDIENTS

LES ENJEUX DU **XLA**

Construire sur la confiance

Agilité

Combiner Top down et Bottom up au sein de la maintenance évolutive

CONCLUSION

WHAT'S NEW?

- **UX Lab**
- **Cloud native apps**
- **DevSecOps**
- **Low Code Platforms**
- **Salesforce**

WHAT'S NEXT?

- **Le XLA est la dernière brique** dans le « mindset » UX
- **Ensemble, allons plus loin** que cocher les cases d'un contrat
- **Apportons de la valeur** à vos utilisateurs et vos clients

WHAT'S NEW
WHAT'S NEXT
@NRB

De SLA à XLA : la prochaine génération de gouvernance pour l'externalisation des logiciels

Q & R

WHAT'S NEW
WHAT'S NEXT
@NRB

LA QUINZAINE DE NRB DU 23/11 AU 3/12/2020

Marketing@nrb.be

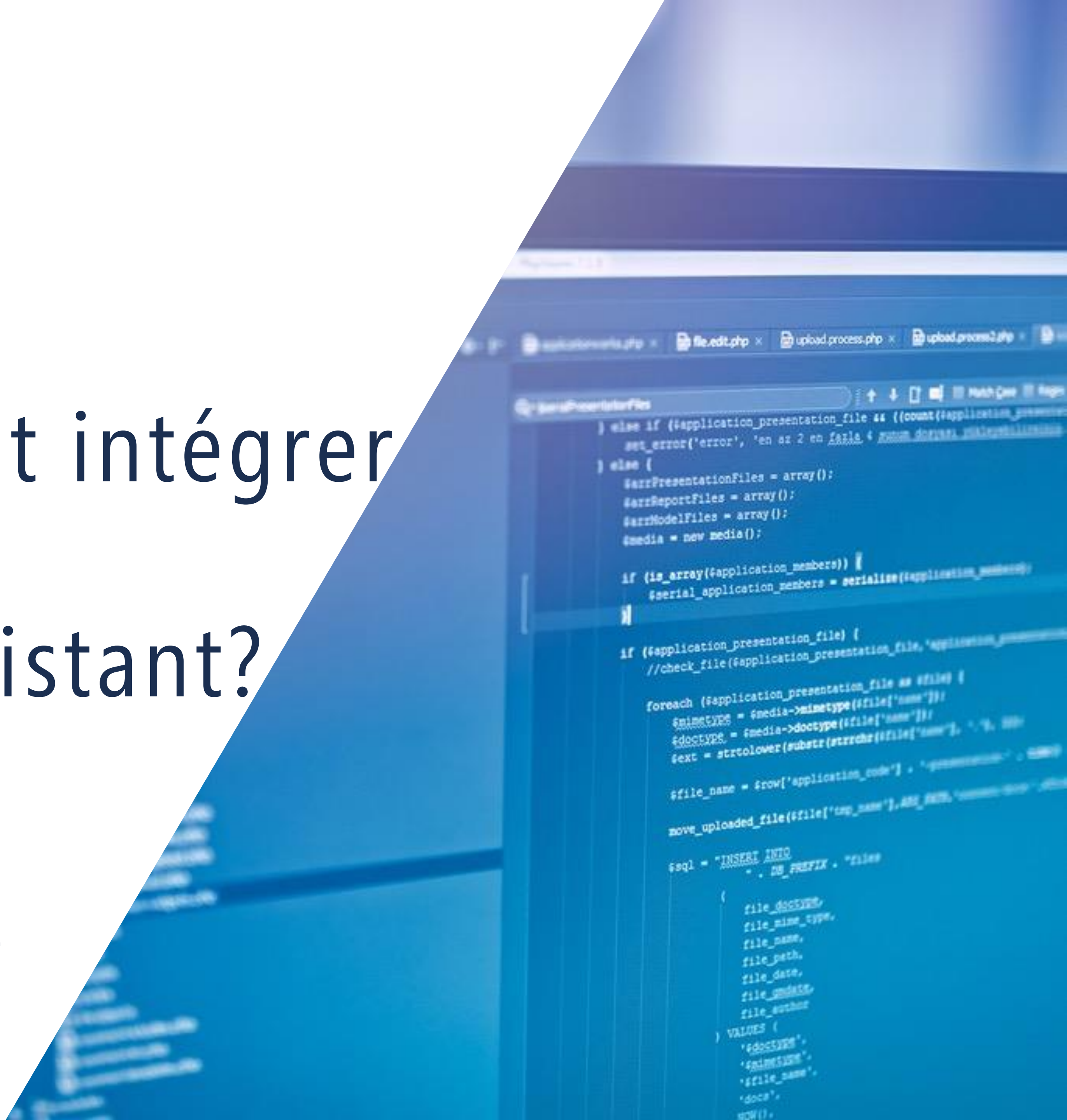
www.nrb.be

NRB
DARING TO COMMIT

WHAT'S NEW WHAT'S NEXT

Pourquoi et comment intégrer Salesforce à votre environnement IT existant?

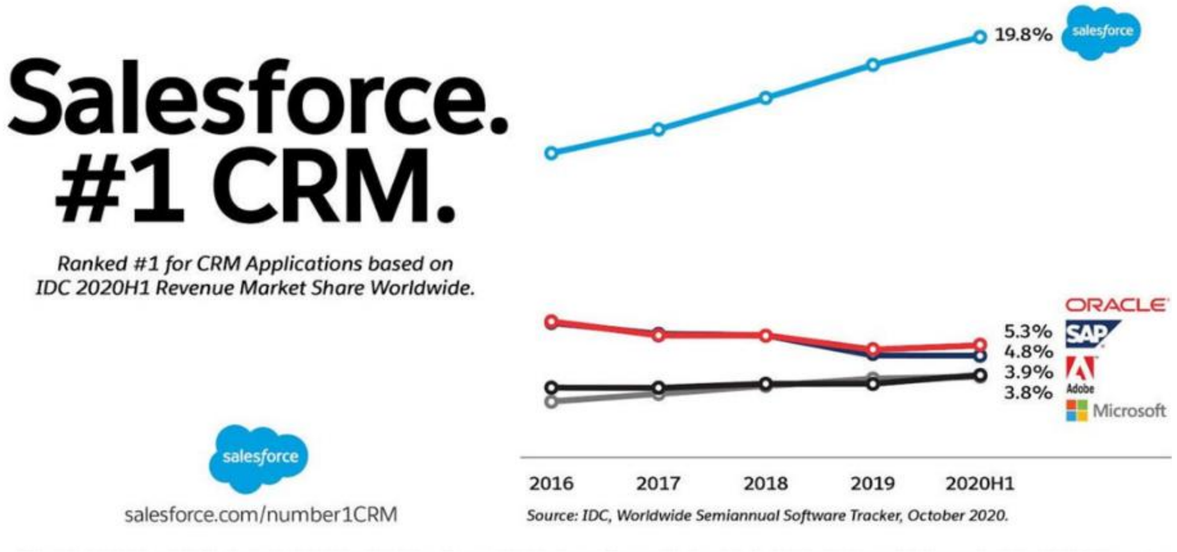
Jean-Mac Duyckaerts, Head of Salesforce Competence Center Afelio



Agenda

- Salesforce –> plus qu’un CRM
- Quels sont les différentiateurs de Salesforce?
- Exemples d’intégration
- Pourquoi NRB?
- What’s new what’s next?

Salesforce –> plus qu’un CRM (1/2)



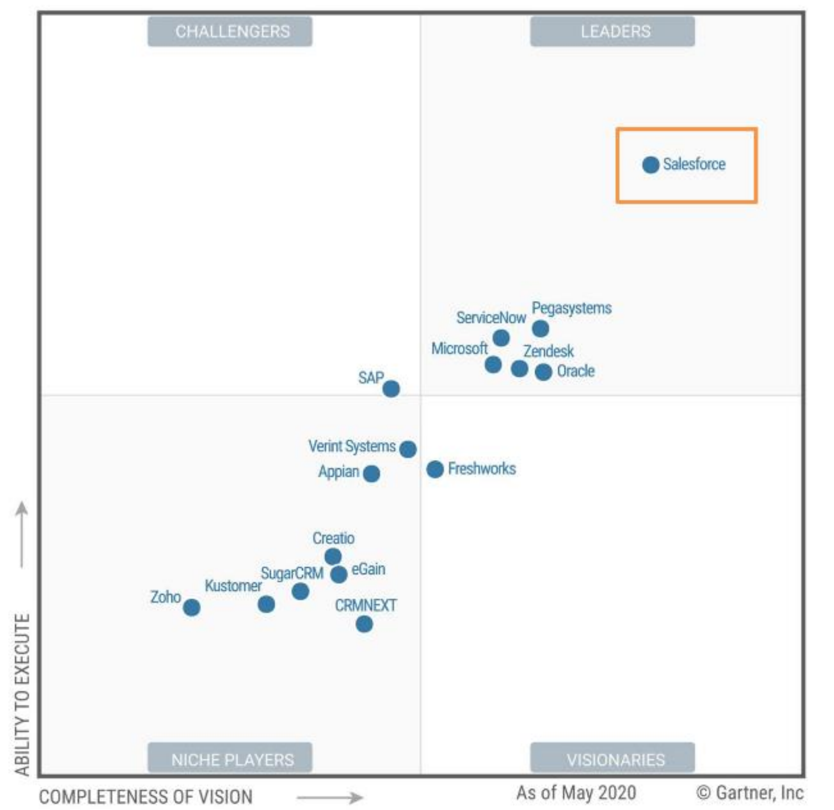
Salesforce.
#1 CRM.

Ranked #1 for CRM Applications based on IDC 2020H1 Revenue Market Share Worldwide.

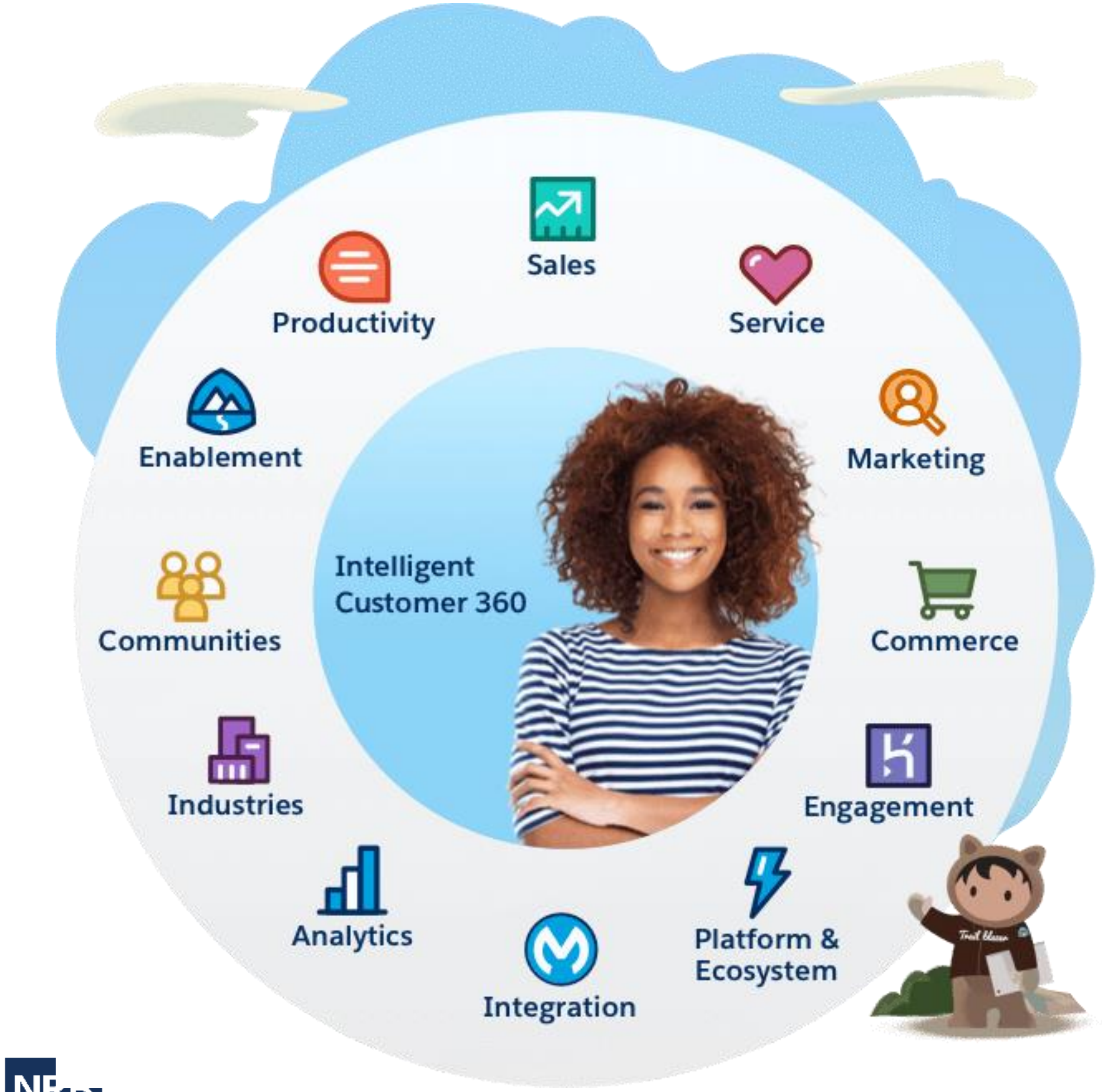
salesforce.com/number1CRM

Source: IDC, Worldwide Semiannual Software Tracker, October 2020.

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



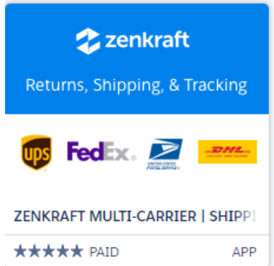
Salesforce –> plus qu’un CRM (2/2)


Sales
Productivity
Service
Enablement
Marketing
Intelligent Customer 360
Communities
Commerce
Industries
Engagement
Analytics
Integration
Platform & Ecosystem

tableau

MuleSoft

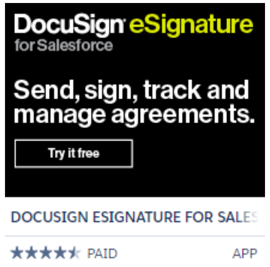
App exchange: accès à des applications déjà validées


zenkraft

Returns, Shipping, & Tracking

ZENKRAFT MULTI-CARRIER | SHIPP

★★★★★ PAID APP


DocuSign eSignature for Salesforce

Send, sign, track and manage agreements.

Try it free

DOCUSIGN ESIGNATURE FOR SALE

★★★★★ PAID APP

VONAGE

Vonage Contact Center

NewVoiceMedia is now Vonage

VONAGE CONTACT CENTER (NEWV

★★★★★ PAID CHAT

Quels sont les différentiateurs de Salesforce?

salesforce

Intégration système existant et multiples canaux IT

Personnalisation vs customisation

INNOVATION

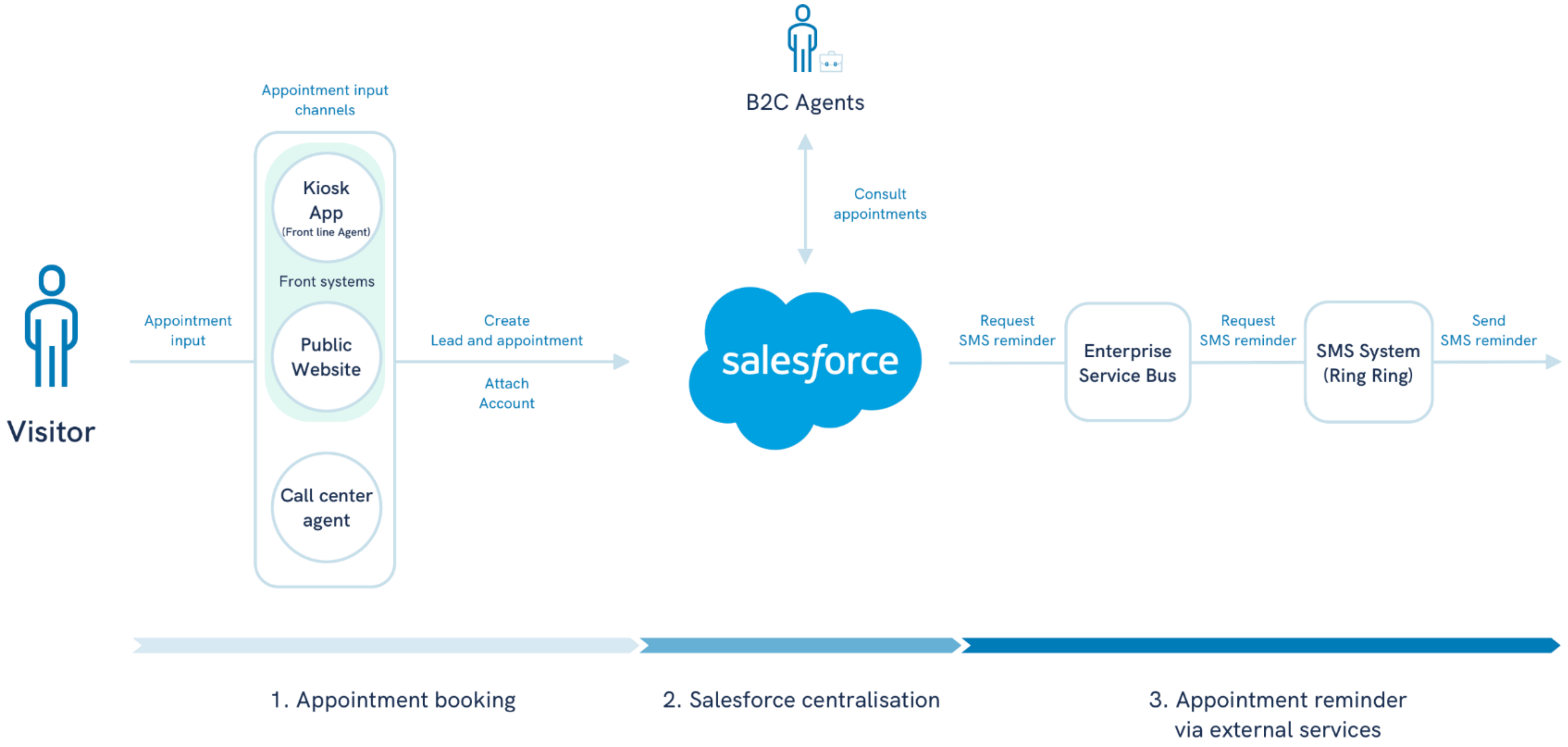
Créer plus rapidement que les concurrents de la valeur business tout au long du parcours client

A qui s’adressent Salesforce?

	Client 1 Pharma	Client 2 Pharma	Client 3 Assurance	Client 4 Utilities	Client 5 Finance	Client 6 Retail
Sales Cloud	●		●	●	●	
Marketing Cloud		●	●			●
Service Cloud	●	●	●	●	●	●
Community Cloud			●	●	●	
Field Service				●		
Commerce Cloud		●				●
Marketplace						●
CPQ (Apptus)					●	
Integration Veeva	●					
Equivalent temps pleins	9	8	10	10	10	9

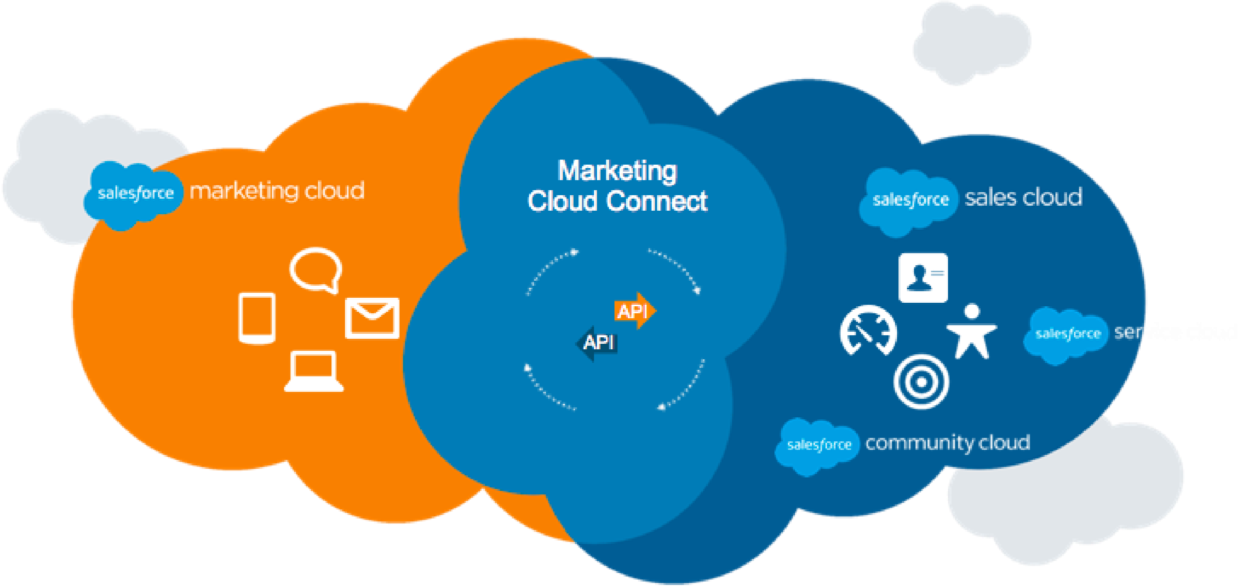
*Exemples de cas clients réels – les noms peuvent être mentionnés lors de réunions

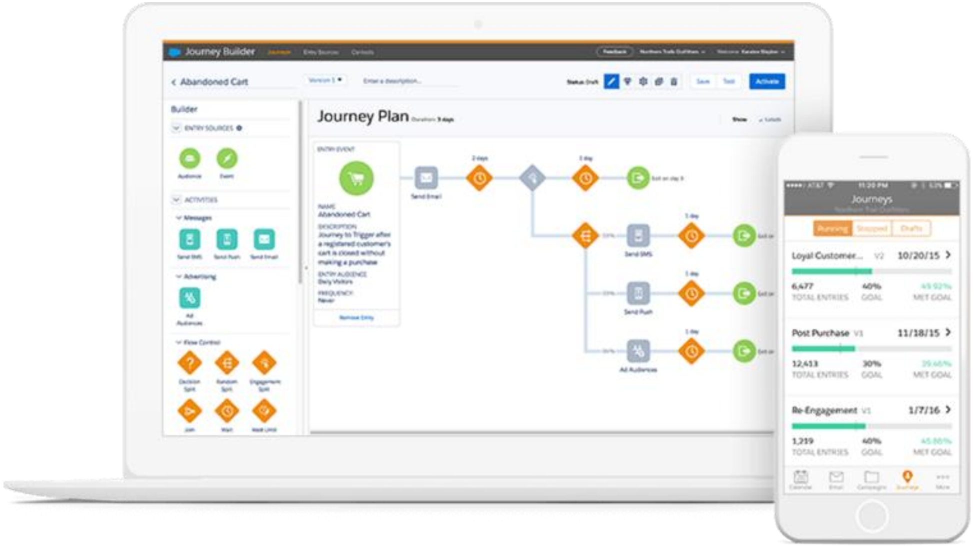
Exemple d’intégration de systèmes existants


B2C Agents
Consult appointments
Appointment input channels
Kiosk App
(Front line Agent)
Front systems
Public Website
Call center agent
Visitor
Appointment input
Create Lead and appointment
Attach Account
salesforce
Request SMS reminder
Enterprise Service Bus
Request SMS reminder
SMS System (Ring Ring)
Send SMS reminder
Visitor
1. Appointment booking
2. Salesforce centralisation
3. Appointment reminder via external services

Exemple intégration de modules Salesforce

- Intégration de Marketing Cloud et Sales Cloud via Marketing Cloud Connect


salesforce marketing cloud
Marketing Cloud Connect
API
API
salesforce sales cloud
salesforce ser
salesforce community cloud


Journey Builder
Abandoned Cart
Journey Plan
Activate
Journeys
Loyal Customer...
Post Purchase
Re-Engagement

Pourquoi NRB? (1/2)

- Plus grand partenaire local de Salesforce au Benelux
- + de **100** clients actifs
- + de **300** consultants certifiés
- + de **700** certifications

NRB
DARING TO COMMIT

CRONOS
GROEP

salesforce MuleSoft tableau

Mettre en place, intégrer et assurer la stabilité et pérennité de l'infrastructure

Pourquoi NRB? (2/2)

- Business case « Retour sur investissement »
- Architecture intégrée
- Gestion de projet
- Formation
- Maintenance évolutive et corrective

Conclusions

What’s new?

- Salescloud
- Service Cloud
- Marketing Cloud
- Community
- Expériences utilities, finance et assurance, retails, pharma

What’s next?

- Tableau
- Mulesoft
- Voice

WHAT'S NEW
WHAT'S NEXT
@NRB

Pourquoi et comment intégrer Salesforce à votre environnement IT existant?

Q & R

WHAT'S NEW
WHAT'S NEXT @NRB

LA QUINZAINE DE NRB DU 23/11 AU 3/12/2020

Marketing@nrb.be

www.nrb.be