

Grâce à son approche d'automatisation extrême, Discover économise 800 000 heures de travail par an

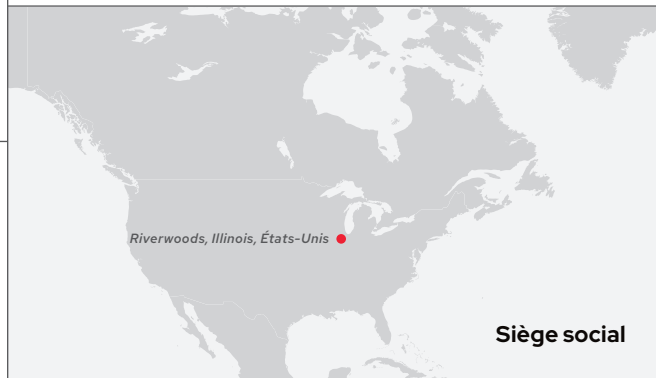
DISCOVER®

Logiciels et services

Red Hat® Ansible®
Automation Platform

Services de consulting
Red Hat

Discover, grand prestataire de services bancaires et de paiement numériques, a enregistré une croissance significative, tant au niveau de ses offres que de sa part de marché. Dans l'objectif plus global de devenir une entreprise axée sur les produits, Discover a lancé un programme visant à faciliter la compréhension, l'optimisation, l'automatisation ou l'élimination des processus manuels. Avec l'aide de plateformes telles que Red Hat Ansible Automation Platform, Discover peut identifier et utiliser des solutions reproductibles à l'échelle de l'entreprise. Cette approche libère du temps que le personnel peut consacrer au développement de nouvelles initiatives ou aux échanges avec les clients.



Services financiers

Effectif : **17 600**
Bureaux : **51**

Avantages

- ▶ 800 000 heures de travail gagnées par an grâce à l'automatisation
- ▶ Augmentation du ROI grâce à l'application de solutions reproductibles dans toute l'entreprise
- ▶ Gain de temps réinvesti dans des tâches plus importantes

« Lorsque nous utilisons des solutions reproductibles, nous pouvons les développer et les déployer dans d'autres domaines de notre activité beaucoup plus rapidement et plus fréquemment. Pour nous, il s'agit d'un outil essentiel qui, en plus, augmente notre ROI ».

Joe Mills

Directeur, Discover Financial Services

« Nous avons l'habitude des processus cloisonnés, mais aujourd'hui, nous appliquons notre stratégie d'automatisation extrême à tous les niveaux et nous poursuivons tous la même mission. »

—
Joe Mills

Directeur, Discover Financial Services

Favoriser l'innovation grâce à des processus prévisibles et cohérents

Grand prestataire de services bancaires et de paiement numériques, Discover opère dans un environnement hautement réglementé et doit faire preuve d'une rigueur extrême étant donné le nombre élevé de processus dont dépend son activité. L'entreprise s'est rendu compte que la capacité à créer des processus prévisibles et cohérents était la clé pour favoriser l'innovation et la croissance continue.

Dans l'objectif plus global de devenir une entreprise axée sur les produits, Discover s'est donné pour mission de veiller à ce que les processus manuels soient compris, optimisés, automatisés ou éliminés. Son principal but était d'étendre l'automatisation à tous les processus possibles au sein de l'entreprise.

Construire les trois piliers de l'automatisation extrême

Discover a développé le programme « Extreme Automation » afin de promouvoir une culture globale de l'automatisation dans l'entreprise. Ce programme reposait sur trois piliers : le DevOps, l'automatisation des processus et une communauté de pratique autour de l'automatisation, chacun avec son propre responsable.

Grâce à l'utilisation de plateformes telles que Red Hat Ansible Automation Platform, l'entreprise a disposé d'un environnement d'exécution modulable, collaboratif et fiable qui a facilité le processus d'évaluation des tâches manuelles et des tâches non techniques, ainsi que l'identification de solutions d'automatisation pour chacune d'entre elles. Discover a ainsi pu identifier des problèmes courants auxquels des solutions reproductibles ont été appliquées. L'entreprise a également formé une communauté de pratique autour de l'automatisation, composée de spécialistes de ce domaine. Sa mission consiste à examiner les problèmes et à identifier les produits d'automatisation à utiliser pour les résoudre.

Donner aux équipes les moyens de créer de la valeur

800 000 heures de travail gagnées par an grâce à l'automatisation

À ce jour, l'automatisation a permis d'économiser plus de 800 000 heures de travail manuel à l'échelle de l'entreprise. Discover a automatisé le processus de tri, de validation et de traitement des demandes d'extraction de données, libérant ainsi environ 20 000 heures par an dans ce seul domaine. Le traitement des demandes de congés a également été automatisé, avec un logiciel qui traite désormais jusqu'à 23 000 demandes en un seul week-end, éliminant ainsi 184 000 clics et des semaines de travail.

Augmentation du ROI grâce à l'application de solutions reproductibles dans toute l'entreprise

Les solutions reproductibles permettent aux ingénieurs de reproduire les processus et de les appliquer à d'autres opérations de l'entreprise, avec à la clé une augmentation de la fréquence de déploiement et une amélioration du ROI. « Lorsque nous utilisons des solutions reproductibles, nous pouvons les développer et les déployer dans d'autres domaines de notre activité beaucoup plus rapidement et plus fréquemment. Cela nous aide énormément et augmente notre ROI », explique Joe Mills, directeur de Discover Financial Services.

Gain de temps réinvesti dans des tâches plus importantes

L'automatisation des tâches répétitives ou reproductibles a libéré du temps que le personnel peut consacrer à des tâches plus utiles. Les agents des centres d'appels peuvent désormais passer plus de temps à s'occuper des clients et à répondre à leurs besoins lorsqu'ils sont en ligne, tandis que les rapprochements automatisés permettent aux comptables de se concentrer sur des tâches plus importantes.

S'orienter vers une mission unique à l'échelle de l'entreprise

Discover entend maintenir sa stratégie d'automatisation extrême et accélérer son application dans l'ensemble de l'entreprise. Au cours des deux prochaines années, l'entreprise s'attend à ce que les ingénieurs en automatisation centralisée et intégrée continuent à offrir des possibilités intéressantes, tant en matière de développement de produits que par le biais d'une communauté de pratique dirigée par des spécialistes et axée sur l'évolution des nouvelles technologies.

« Avec l'évolution des technologies, je pense que nous exploiterons une plus grande part de nos données, car elles deviennent plus faciles à consommer et plus accessibles dans toute notre entreprise. Nous avons l'habitude des processus cloisonnés, mais aujourd'hui, nous appliquons notre stratégie d'automatisation extrême à tous les niveaux et nous poursuivons tous la même mission. Nous allons faire de grandes réalisations », déclare Joe Mills.

À propos de Discover Financial Services

Discover Financial Services (NYSE : DFS) est un prestataire de services bancaires et de paiement numériques, l'un des plus réputés dans le domaine des services financiers aux États-Unis. Depuis sa création en 1986, l'entreprise est devenue l'un des plus grands émetteurs de cartes aux États-Unis. L'entreprise émet la carte Discover, la première à récompenser la fidélité de ses clients en Amérique, et propose des prêts étudiants privés, des prêts personnels, des prêts immobiliers, des comptes chèques et d'épargne, ainsi que des certificats de dépôt. Elle exploite le réseau de paiements Discover Global Network qui regroupe Discover Network (réseau qui compte des millions de commerçants et de distributeurs de billets), PULSE (l'un des principaux réseaux de guichets automatiques et de débit du pays) et Diners Club International (réseau de paiement international accepté dans le monde entier). Pour en savoir plus, consultez la page www.discover.com/company.



À propos des Innovateurs Open Source Red Hat

L'innovation est au cœur de l'Open Source. Les clients Red Hat utilisent les technologies Open Source pour transformer non seulement leur entreprise, mais aussi des secteurs et marchés tout entiers. Les Innovateurs Open Source Red Hat sont fiers d'expliquer comment les solutions Open Source d'entreprise ont permis de résoudre les principaux problèmes de leur entreprise. Vous aimeriez partager votre expérience ? [En savoir plus](#)



À propos de Red Hat

Premier éditeur mondial de solutions Open Source, Red Hat s'appuie sur une approche communautaire pour fournir des technologies Linux, de cloud hybride, de conteneurs et Kubernetes fiables et performantes. Red Hat aide ses clients à développer des applications cloud-native, à intégrer des applications nouvelles et existantes ainsi qu'à gérer et à automatiser des environnements complexes. [Conseiller de confiance auprès des entreprises du Fortune 500](#), Red Hat propose des services d'assistance, de formation et de consulting [reconnus](#) qui apportent à tout secteur les avantages de l'innovation ouverte. Situé au cœur d'un réseau mondial d'entreprises, de partenaires et de communautés, Red Hat participe à la croissance et à la transformation des entreprises et les aide à se préparer à un avenir toujours plus numérique.