

# Guardian mise sur l'idéation pour impulser l'innovation Agile



SECTEUR D'ACTIVITÉ :  
**Services financiers**

PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE :  
**États-Unis**

EFFECTIF :  
**9 000 collaborateurs**

PRODUIT PLANVIEW :



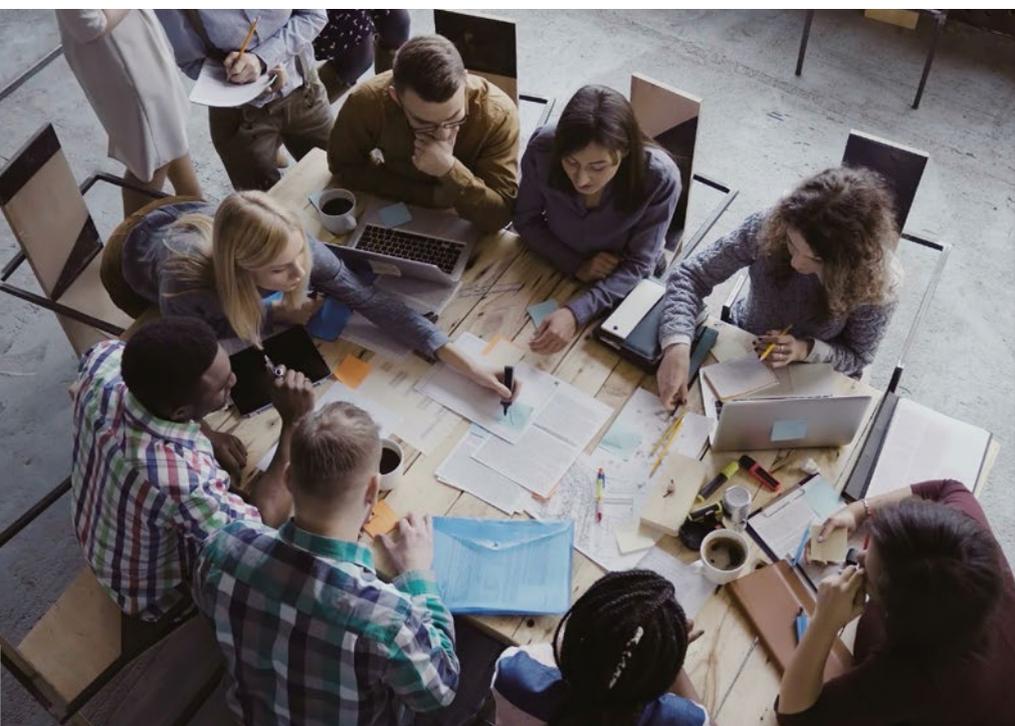
CAS D'UTILISATION :  
**Gestion de l'innovation  
Planview**

## PROBLÉMATIQUE

Face aux progrès technologiques et aux changements observés dans le secteur financier, les dirigeants de Guardian ont pris conscience qu'il leur fallait trouver de nouveaux moyens innovants de développer l'activité. Convaincus que la coopération et l'apprentissage partagé produisent les résultats les plus novateurs, ils voulaient pouvoir s'appuyer sur l'expertise des quelque 9 000 collaborateurs de l'entreprise et des plus de 2 500 conseillers financiers de son réseau, peu importe leur profil (exploitation du Big Data, contact quotidien avec les clients, etc.). C'est pourquoi Guardian avait besoin d'une solution capable de rassembler rapidement des idées et de stimuler l'innovation à travers tout son écosystème.

## SOLUTION

La solution de gestion de l'innovation de Planview a été mise en place pour prendre en charge un programme complet de gestion de l'innovation, conçu pour mobiliser non seulement les salariés et les conseillers financiers de Guardian, mais aussi les partenaires externes et les universités qui composent sa communauté. L'augmentation de la collaboration et des interactions créatives parmi les forces vives de Guardian lui ont permis d'imaginer et de fournir des solutions qui répondent aux besoins croissants d'un monde toujours plus digital.



« Pouvoir réduire ainsi la durée d'implémentation, jusqu'alors comprise entre trois et six mois, à quelques semaines seulement, c'était vraiment formidable. »

– KRISTOPHER IRELAND,  
TECHNOLOGY &  
INNOVATION STRATEGIST

## À PROPOS DE GUARDIAN

Chaque jour, Guardian aide 29 millions d'Américains à sécuriser leur avenir grâce à une gamme de produits d'assurance et financiers pour les particuliers, les entreprises et les bénéficiaires de programmes soutenus par le gouvernement. Fondée il y a plus de 160 ans, cette société mutuelle membre du Fortune 500® englobe plus de 9 000 collaborateurs et un réseau dépassant les 2 500 conseillers financiers.

## LE DÉFI : RENFORCER L'AGILE GRÂCE À UNE APPROCHE DE L'INNOVATION CENTRÉE SUR L'HUMAIN

Le secteur des services financiers n'est plus tiraillé entre méthodes commerciales traditionnelles et nouvelles méthodes de travail : il a pris une direction claire. Alors que le premier smartphone a été introduit il y a moins d'une génération, ce sont aujourd'hui plus de deux milliards de consommateurs qui ont recours au commerce mobile. Pour les entreprises de services financiers, les répercussions sont profondes. Au-delà de la transformation des processus causée par la technologie, on constate aussi l'émergence de nouvelles attentes et exigences de la part des consommateurs – une évolution que Guardian accueille à bras ouverts.

Pour Guardian, l'innovation et l'expérience sont les plus efficaces lorsqu'elles sont conjuguées. Voilà pourquoi ses dirigeants étaient convaincus que pour favoriser l'approche de l'innovation centrée sur l'humain qui fait écho auprès des consommateurs d'aujourd'hui, très autonomes, il leur fallait miser en premier lieu sur l'expertise des 9 000 salariés de l'entreprise.

C'est donc tout logiquement qu'ils ont confié à Kristopher Ireland, Technology & Innovation Strategist, le défi ambitieux d'introduire et de développer un vaste programme d'innovation par la base dans l'ensemble de la structure. Kristopher Ireland et son équipe ont commencé par rechercher des solutions technologiques qui permettraient à Guardian d'extraire des idées de son écosystème tout entier, de les centraliser pour les évaluer et les développer, et de fournir la visibilité requise d'un bout à l'autre du cycle de vie de chaque nouveau concept. L'outil devait aussi être suffisamment souple pour s'intégrer sans effort dans l'environnement Agile de Guardian, de manière à stimuler directement l'innovation au sein de ses Agile Release Trains (ART) – ces équipes transverses durables qui œuvrent à la création de valeur pour les clients.

## LA SOLUTION : AMÉLIORER LA TECHNOLOGIE POUR ENCOURAGER LA COLLABORATION ET ACCÉLÉRER L'INNOVATION

Les dirigeants de Guardian avaient la certitude que les idées qui permettraient à l'entreprise d'aller au-devant des besoins en constante évolution des clients viendraient de ses collaborateurs et partenaires. En exploitant la solution de gestion de l'innovation de Planview, Kristopher Ireland et son équipe ont mis au point la plateforme « The Idea Marketplace », destinée à accueillir défis pour les salariés, ateliers de design thinking, ateliers d'idéation et hackathons.

À l'aide de la plateforme de gestion de l'innovation de Planview, Guardian a lancé un appel à idées visant à identifier, pour ses produits comme pour ses processus, des améliorations capables de révolutionner le secteur des services financiers. Parmi les thèmes privilégiés figuraient l'automatisation, le Big Data, le cloud, la sécurité et l'engagement digital, autant d'éléments offrant de précieux avantages : augmentation du chiffre d'affaires, réduction des coûts, meilleure gestion des risques ou encore fidélisation des clients.

Les Product Owners (PO), les Product Managers (PM) et les membres des équipes ART pouvaient désormais brainstormer et collaborer aussi facilement avec des collègues à des milliers de kilomètres qu'avec ceux partageant les mêmes bureaux. « Nous avons considérablement renforcé l'engagement collaborateur en matière d'innovation, explique Kristopher Ireland. Toutes les idées retenues dans le cadre des défis en vue d'être développées proviennent de The Idea Marketplace. N'importe qui pouvait suivre leur état d'avancement (concept, prototype, MVP) et savoir si les produits correspondants avaient été lancés. Les meilleures idées ont été mises en œuvre lors du PI (incrément de programme) suivant. Pouvoir réduire ainsi la durée d'implémentation, jusqu'alors comprise entre trois et six mois, à quelques semaines seulement, c'était vraiment formidable. »

Qu'une idée soit implémentée ou mise en backlog pour examen ultérieur, la solution Planview a permis à Guardian d'offrir à ses équipes un moyen simple de développer des idées centrées sur leurs besoins ou sur des thèmes qui ont leur préférence. « C'est grâce à cette approche par la base que nous avons pu changer notre culture de l'innovation et la diffuser aussi rapidement », souligne Kristopher Ireland.

## LE RÉSULTAT : UN PIPELINE D'IDÉES PUISSANT POUR BOOSTER LES CHIFFRES DE L'ENTREPRISE

Depuis le lancement en 2018 de son grand programme d'innovation, Guardian a mené plus de 70 défis, sessions de pitching et hackathons. Plus de 7 000 collaborateurs ont participé aux divers défis et événements d'idéation, aux côtés de 60 partenaires et d'une douzaine d'universités. Grâce à ce haut niveau d'engagement, Guardian a mis au point plus de 100 prototypes et implémenté près de 150 nouvelles idées.

Les champs d'application étaient très variés, puisque les idées allaient d'un service de mise en relation pour aider les prospects à trouver le bon conseiller à de nouveaux moyens d'exploiter la technologie pour optimiser la valeur des échanges avec les clients. D'autres innovations en matière de transformation ont contribué à améliorer l'efficacité opérationnelle. Les conseillers financiers avaient dès lors plus de temps pour interagir avec les personnes.

Comme l'explique Kristopher Ireland, « la « passion de l'innovation » [chez Guardian] a permis de développer l'aptitude à collaborer et la créativité au sein [des] équipes ». En plaçant l'innovation au cœur de ses méthodes de travail Agile, Guardian est devenue capable d'imaginer et de fournir des solutions plus rapidement pour toutes ses gammes de produits.

## LA SUITE : RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS AUJOURD'HUI ET DEMAIN

Imaginez que dans le futur, on puisse obtenir une remise sur sa mutuelle dentaire en récompense d'une bonne hygiène buccale, ou que l'on n'ait plus jamais besoin de remplir de déclaration de sinistre. À travers son programme d'innovation, Guardian souhaite gagner encore en efficacité et offrir une expérience client d'un genre nouveau.

Pour cela, Guardian compte bien continuer à miser sur la plateforme Planview : « Nous envisageons de l'utiliser comme une sorte de laboratoire de simulation où nous pourrions recueillir du feedback sur nos processus actuels ainsi que sur les prototypes que nous réalisons », conclut Kristopher Ireland. Avec l'esprit d'innovation qui la caractérise et une solution qui répond parfaitement à ses besoins, Guardian a tout pour rester l'une des sociétés mutuelles les plus importantes et les mieux notées aux États-Unis.

Pour découvrir tous les avantages des solutions Planview® pour votre organisation, rendez-vous sur [Planview.com/fr](https://Planview.com/fr).

planview®