



# GEMEINSAME WERTE TEILEN

Anwender in den Mittelpunkt  
des Handelns stellen



## SERVICES

- End User/Workplace
- IT Strategy & Advisory Services
- Technology Sourcing
- Transformation Services
- Support and Maintenance
- Managed Services
- Mobility Transformation

## ANWENDERERFAHRUNGEN

- Verbesserte Agilität und Mobilität
- Maximierte Effizienz
- Verbesserter Zugriff auf Informationen
- Verbesserte Zusammenarbeit
- Verbesserte Performance
- Verbesserte Anwenderzufriedenheit
- Individueller Support

## GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Beschleunigte Innovation
- Erhöhte geschäftliche Flexibilität
- Verbesserte Kundenzufriedenheit
- Verbesserte Produktivität
- Kostenreduktion
- Digitalisierungsunterstützung

## ZIEL

Die Abteilung Technology Services Operations von Transport for London (TfL) sorgt dafür, dass die IT-Dienste reibungslos funktionieren und den Mitarbeitern, den Londonern und den Millionen von Besuchern, die jedes Jahr ihre Transportdienste in Anspruch nehmen, jederzeit zur Verfügung stehen. Die wichtigsten Ziele, gesündere Verkehrsmittel bereitstellen und die Zahl der Todesopfer senken, erfordern auch in Zukunft hohe Investitionen in die IT.

2019 hatte der Support für mehrere kritische IT-Dienste das Vertragsende erreicht und wurde neu ausgeschrieben. Angesichts der Herausforderungen und strategischen Ziele bei anhaltend schwierigem Wirtschaftsklima war es wichtig, dass TfL den richtigen Partner für die Serviceerbringung auswählte.

## LÖSUNG

Computacenter wurden von TfL ausgewählt, um mindestens 4 Jahre lang Unterstützung zu leisten, wobei eine Verlängerung auf bis zu 7 Jahre möglich ist. Im Mittelpunkt des neuen Vertrags standen die DigitalMe- und Workplace-Angebote von Computacenter sowie Deskside-Support und Service-Desk-Services. Letztere kommen nicht nur in den Gebäuden der TfL-Hauptverwaltung, sondern auch in viele anderen Bereichen wie in Londoner U-Bahn-Stationen oder den Portacabins, von wo aus die Ingenieure die Wartung der Gleise durchführen, zum Einsatz.

In dem neuen Vertrag kommt es auf intelligenten Support an, der sich an den persönlichen Vorlieben der Anwender orientiert und ihnen Self-Service-Funktionen über ein End-User-Portal zur Verfügung stellt. Unterstützt wird dies durch Service-Desk- und TechCenter-Dienste mit Remote- und vor-Ort-Support, die den bequemen Zugang zu IT-Experten mit diversen Qualifikationen erlauben.

## ERGEBNIS

Eine spannende Partnerschaft, die Herausforderungen gemeinsam angeht und den Anwender in den Mittelpunkt stellt. Die Weiterentwicklung der Services im neuen Vertrag wird ein wesentlicher Bestandteil des „Smart Working“-Programms von TfL sein. Das Programm verbessert die Produktivität der Mitarbeiter, senkt die Kosten und unterstützt eine immer flexiblere Belegschaft.





Wir müssen sicherstellen, dass unsere IT-Dienste das ganze Jahr über so reibungslos wie möglich funktionieren, nicht nur für unsere 30.000 Anwender, sondern auch für die 9 Millionen Londoner und die 30 Millionen Besucher, die jährlich unsere Verkehrsdienste nutzen.

**Djamila Guernou, Head of Technology Service Operations, Transport for London**



Unsere IT ist absolut unerlässlich und wird vom Bürgermeister als wesentlich bezeichnet. Deshalb haben wir einen langfristigen IT-Partner gesucht, der sich mit uns im Laufe der Zeit wirklich weiterentwickeln kann.

**Djamila Guernou, Head of Technology Service Operations, Transport for London**



## ZIEL

**Bewältigung der zunehmenden IT-Herausforderungen, die durch eine wachsende Bevölkerung und eine alternde Verkehrsinfrastruktur entstehen**

Eine der größten Herausforderungen für Transport for London besteht darin, dass die Bevölkerung Londons weiter wächst; allein in den letzten zehn Jahren ist sie um eine Million Einwohner gewachsen. Wie Djamila Guernou, Leiterin der Abteilung Technology Service Operations bei Transport for London, sagt: „Die steigende Nachfrage nach unserem öffentlichen Verkehrssystem setzt unsere alternde Infrastruktur zusätzlich unter Druck, was umso akuter ist, wenn man bedenkt, dass die Londoner U-Bahn 157 Jahre alt ist.“

TfL ist auch für das Londoner Straßennetz sowie für Londoner Busse und Londoner Taxis zuständig, so dass eine weitere große Herausforderung in der Verkehrssicherheit liegt. Wie Djamila Guernou erklärt: „Obwohl die Zahl der Verkehrstoten im Jahr 2018 einen historischen Tiefstand erreicht hat, hat der Bürgermeister von London die Vision, dass TfL bis 2041 null Todesopfer im Straßennetz fordern wird. Und auch das ist eine große Herausforderung für uns, die wir erreichen müssen.“

Und trotz des schwierigen Wirtschaftsklimas hat TfL auch eine soziale Verpflichtung gegenüber seinen Kunden, ein faires und gerechtes Verkehrssystem zu liefern. Djamila Guernou erklärt: „Wir müssen auch sicherstellen, dass wir den Kunden, die nicht unbedingt über viele Mittel verfügen, immer noch angemessene Konditionen anbieten können.“

Neben diesen Herausforderungen muss TfL auch die Umsetzung eines der wichtigsten strategischen Ziele planen, nämlich die Verpflichtung zur Förderung eines gesunden Verkehrs: Radfahren und zu Fuß gehen. Ziel ist es, dass bis 2041 80 % des gesamten Londoner Verkehrs auf gesunde Verkehrsmittel entfallen.

Vor diesem Hintergrund hat die Abteilung Technology Services Operations von TfL zusammen mit den IT-Lieferanten und Partnern von TfL die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die IT-Dienstleistungen des Unternehmens so reibungslos wie möglich laufen, rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr. Dies ermöglicht es der Abteilung, ihren Kunden weiterhin seriöse IT-Dienstleistungen zu bieten.

Da alle oben genannten Herausforderungen angemessene Investitionen in die IT erfordern, ist es nicht überraschend, dass der Bürgermeister von London in seiner Verkehrsstrategie die Technologie an erster Stelle nennt, und so die erfolgreiche Umsetzung der Strategie von TfL zu befördern.

Zu den wesentlichen Elementen des „Technology First“-Ansatzes gehören Workplace, Deskside-Support, Helpdesk und IT-Consultancy Services – und es ist wichtig, daran zu denken, dass sich der Workplace für ein Unternehmen wie TfL nicht nur auf die Zentrale bezieht, sondern auch auf die Londoner U-Bahn-Stationen und andere kleinere Gebäude oder Depots sowie auf die steigende Tendenz zur Arbeit im Homeoffice.

Da diese Dienstleistungen ihr Vertragsende mit den bestehenden Anbietern im Jahr 2019 erreicht hatten, sollten sie im Rahmen des OJEU-Verfahrens für den öffentlichen Sektor ausgeschrieben werden. „Wir haben nach einem langfristigen IT-Partner gesucht, der sich mit uns im Laufe der Zeit wirklich weiterentwickeln kann“, fügt Djamila Guernou hinzu.

## TRANSPORT FOR LONDON

Transport for London (TfL) ist Londons Verkehrsbehörde, die die täglichen öffentlichen Verkehrsdienste der Hauptstadt erbringt:

- Londoner U-Bahn mit 270 Bahnhöfen und 543 Zügen, die zu Spitzenzeiten verkehren
- London Buses, darunter 9.300 Fahrzeuge, 675 Linien und 50 Busstationen
- London Overground (sechs Strecken)
- Dockland Light Railway (DLR)
- TfL Rail und Londoner Straßenbahnen
- Londons Straßennetz
- Verwaltung von mehr als 6.300 Ampeln
- Andere Bus-, Fluss-, Fahrrad-, Seilbahn- und Taxidienste sowie die Leitung des Londoner Verkehrsmuseums

TfL hat auch eine regulierende Funktion mit Taxis, Black Cabs und privaten Vermietungsunternehmen und stellt Lizenzen für sie alle zur Verfügung.



Computacenter stach zum einen durch die Qualität der Interessensbekundung heraus, aber auch durch den Dialog während des gesamten Angebotsprozesses, in dem ich die Überzeugung gewann, dass eine siebenjährige Beziehung möglich ist.

**Djamila Guernou, Head of Technology Service Operations, Transport for London**



### LÖSUNG

#### Begeisterung der Anwender durch revolutionären Multi-Channel-Support, unterstützt durch Automatisierung und Selbstbedienung, mit TechCenters vor Ort

Um den langfristigen Support des Anwenderarbeitsplatzes durch Deskside Support, Servicedesk und IT-Consultancy Services sicherzustellen, wählte Transport for London Computacenter als Anbieter. „Wir freuen uns sehr auf einen neuen Vertrag und eine neue Beziehung mit Computacenter“, sagt Djamila Guernou. „Der neue Service wird am 1. April 2020 beginnen, und der Vertrag hat eine Laufzeit von vier Jahren mit Option zur Verlängerung auf bis zu sieben Jahre.“

Zur Begründung der Wahl von TfL sagt Djamila Guernou: „Wir sind vor etwa einem Jahr auf den Markt gegangen und haben nach einem neuen Partner gesucht, der die erforderlichen Dienstleistungen erbringen kann. Unter den daraus resultierenden Angeboten stach Computacenter hervor – zunächst durch die Qualität der schriftlichen Interessensbekundung, aber auch durch den Dialog, der während des Angebotsprozesses stattfand und mir versicherte, dass eine siebenjährige Zusammenarbeit möglich sei. Wir waren auch von den neuen Ideen beeindruckt, insbesondere im Hinblick auf die Bereitstellung der Helpdesk Services, und wir konnten sehen, wie sorgfältig auf die Anwendererfahrungen geachtet wurde. Das war für uns ein wichtiger Pluspunkt.“

„Die andere Sache, die man beachten sollte, war, dass es, obwohl wir bereits eine langjährige Beziehung zu Computacenter hatten, keine Anzeichen von Selbstgefälligkeit oder ‚lasst uns das Gleiche noch einmal machen‘ gab. Das Angebot wurde sehr stark als neuer Service für TfL-Anwender designet, der aufregende neue Facetten beinhaltet.“

„Natürlich muss ich sagen, dass ich bereits früher mit Computacenter zusammengearbeitet habe, und ich bin zuversichtlich, dass es eine Organisation ist, die auf meine Bedürfnisse eingeht; dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Computacenter sowohl proaktiv sind und die sich abzeichnenden Trends in der IT vorwegnehmen, als auch entsprechend reaktiv, indem sie alle Probleme schnell lösen.“

Der Hauptteil des neuen Vertrags dreht sich um die Dienstleistungen des Deskside Support und des Service Desk (oder Help Desk). In den vergangenen 4 Jahren hat Computacenter den ersten für alle Gebäude der TfL-Hauptverwaltung sowie für die anderen, zuvor erwähnten, weit verbreiteten Arbeitsplätze bereitgestellt. Für die Zukunft besteht das Ziel jedoch darin, durch die nahtlose Kombination von Service Desk und Deskside Support eine bessere User Experience zu bieten. Wie Djamila Guernou erklärt: „Wir wollen das nutzen, was wir als ‘Shift Left’ bezeichnen: den Anwendern ermöglichen, sich selbst zu helfen. Und Computacenter ist mit wirklich guten Ideen, wie wir das erreichen können, zu uns gekommen; insbesondere den NGSD, der Next Generation Service Desk, zählt dazu.“

Der NGSD von Computacenter trägt der Tatsache Rechnung, dass die Anwender immer und überall flexiblen, personalisierten und bequemen Support von Experten wünschen. Der NGSD verwandelt daher den traditionellen Service Desk in ein personalisiertes Digital Support Hub. In der Zwischenzeit ermöglicht der Einsatz von maschinellem Lernen und kognitiven Plattformen die präventive Lösung von Problemen im gesamten Unternehmen und steigert die Produktivität durch Self-Service-Portale, menschliche Chats, Chatbots und künstliche Intelligenz mit natürlicher Sprache.



Computacenter ist ein Unternehmen, das auf meine Bedürfnisse eingeht. Man versteht meine Anforderungen, kann das große Ganze sehen und mir in meinem eigenen Entscheidungsprozess helfen. Computacenter hat auch die Fähigkeit, sowohl proaktiv zu sein und die sich abzeichnenden Trends in der IT zu antizipieren, als auch entsprechend zu reagieren, um Probleme schnell zu lösen.

**Djamila Guernou, Head of Technology Service Operations, Transport for London**



Ich habe großes Vertrauen in die TfL/CC-Partnerschaft, die unseren Anwendern hilft, bessere Arbeit für London zu leisten, da wir gemeinsame Werte teilen, insbesondere, indem wir die Anwender in den Mittelpunkt all unserer Aktivitäten stellen.

**Djamila Guernou, Head of Technology Service Operations, Transport for London**



Djamila Guernou erklärt ihre Erwartungen an den NGSD: „Wir haben die Möglichkeit, mehr Probleme unserer Anwender vom Helpdesk lösen zu lassen, anstatt auf den Second Line Support angewiesen zu sein. Dies ist nur mit einem Partner möglich, der mit uns zusammenarbeitet und die Anwendererfahrungen von Anfang bis Ende betrachtet.“

Ebenfalls neu und Teil des Deskside Support sind die Tech Hubs oder TechCenters. Dabei handelt es sich um Lösungen, die „as a Service“ bereitgestellt werden und bei Computacenter als beste Möglichkeit zur Lieferung eines verbesserten IT-Supports gelten. Sie bieten den Mitarbeitern einen direkten und bequemen Zugang zu Experten, die am selben Ort ein breites Spektrum von IT-Themen bearbeiten und beraten können.

Computacenter wird Transport for London auch Beratungsdienste anbieten. Das erklärt Djamila Guernou so: „In jüngster Zeit haben wir mit Computacenter zusammengearbeitet, um zu verstehen, wo wir bei zwei unserer wichtigsten Lieferanten hinsichtlich Lizenzen stehen. Und das war äußerst vorteilhaft, weil Computacenter uns nicht nur geholfen hat, die Compliance zu gewährleisten, sondern auch dafür gesorgt hat, dass wir den Verbrauch unserer Lizenzen optimieren konnten.“

„Ein weiteres Beispiel aus jüngster Zeit ist, dass Computacenter uns bei der Gestaltung des Bereitstellungsmodells und des Support-Modells für Microsoft Evergreen, das bei TfL noch in den Kinderschuhen steckt, geholfen hat. All diese Dinge sind wirklich wichtig für uns.“

Schließlich nutzt Transport for London auch weiterhin Computacenter als den wichtigsten Technologielieferanten, wobei dieser Auftrag im Rahmen eines separaten OJEU-Verfahrens vergeben wird. „Wir beschaffen Hardware über Computacenter“, sagt Djamila Guernou. „Das reicht von Laptops, Desktops und Mobiltelefonen bis hin zu großen Speicher-Arrays für unsere Rechenzentren.“

## ERGEBNIS

### Die Anwender in den Mittelpunkt unserer Aktivitäten stellen und TfL dabei unterstützen, London in Bewegung zu halten.

Eine der größten Auswirkungen der neuen Partnerschaft zwischen Transport for London und Computacenter ist die Einführung der Tech Hubs oder TechCenters. „Wir sind wirklich begeistert von ihnen“, sagt Djamila Guernou. „Wir haben sie bereits in unseren drei Hauptverwaltungsgebäuden und können schon jetzt sehen, welchen Unterschied dies für unsere Anwender macht.“

Einen großen Einfluss hat auch „Shift left“, das es den Anwendern ermöglicht, sich in einer ganzen Reihe von bisher unerschlossenen Gebieten selbst zu helfen. Djamila Guernou erklärt das so: „Obwohl wir den menschlichen Faktor für unsere Anwender immer noch brauchen, sind wir bereits dabei, die Möglichkeiten von ‚Shift Left‘ und Selbstbedienung zu erweitern.“

In der Zwischenzeit hat sich die Lieferung von Arbeitsplatzausrüstung von Computacenter auch gut in das „Smart Working“-Programm von Transport for London eingepasst. Hier geht es darum, eine bessere Mitarbeiterproduktivität zu ermöglichen und gleichzeitig die Kosten zu senken. Wie Djamila Guernou erklärt: „Wir haben eine Reihe von Gebäuden der Hauptverwaltung geräumt und die meisten Mitarbeiter der Hauptverwaltung in drei Hub-Gebäuden konzentriert. Die Technologie hat uns entscheidend dabei geholfen, dies zu erreichen.“



Wir haben viele Möglichkeiten für ‚Shift left‘ und können es damit den Anwendern ermöglichen, sich selbst zu helfen – und Computacenter hat wirklich gute Ideen!

Außerdem freuen wir uns sehr über die Tech Hubs, und wir können bereits jetzt den Unterschied erkennen, den diese für unsere Anwender machen.

**Djamila Guernou, Head of Technology Service Operations, Transport for London**



Abseits der Hub-Gebäude trägt die Technologie von Computacenter auch zur Umgestaltung des Arbeitsplatzes bei. So sind zum Beispiel jetzt alle Kundendienstmitarbeiter in den Londoner U-Bahn-Stationen mit einem iPad ausgestattet, während die Wartungstechniker der Eisenbahngleise ihre nächtlichen Fahrpläne über ihr iPhone erhalten. Ein ähnlicher Dienst wird auch genutzt, um den Fahrern Fahrpläne über das „Dial-a-Ride Driver“-System von TfL zur Verfügung zu stellen.

Mit Blick auf die gemeinsame Zukunft spricht Djamila Guernou davon, dass die TfL/Computacenter-Partnerschaft eine „Zwei-Wege-Beziehung“ sei und dass „der alte Weg des Lieferantenmanagements vorbei ist“. Während sich die Partner auf die Bewältigung aktueller und zukünftiger Herausforderungen vorbereiten, stellt Djamila Guernou klar: „Der Gedanke, dass wir uns auf einen Technologiepartner verlassen und stützen können, der uns hilft, die richtigen Technologieentscheidungen zu treffen, der uns bei der Gestaltung unserer Technologiestrategie unterstützt und uns einen Mehrwert bietet und diesen ganzen Entscheidungsprozess wirklich unterstützt, das ist für uns wirklich wichtig.“

Und in Bezug auf den Service als Ganzes sagt Djamila Guernou: „Die Arbeit, die Computacenter leistet, ist wirklich zentral für meine Rolle, denn sie bieten diese persönliche Interaktion mit unseren 30.000 Anwendern, und wir wissen, dass wir uns immer auf den Menschen [bei Computacenter] verlassen können, der sich wirklich um unsere Anwender kümmert.“

Abschließend spricht Djamila Guernou darüber, wie die Partnerschaft zwischen TfL und Computacenter die Anwendererfahrung verändert, was wiederum zu besseren Services für London führen wird. „Ich habe großes Vertrauen, dass wir das erreichen werden, denn in unserer Beziehung erkenne ich, dass wir gemeinsame Werte teilen, und ein sehr grundlegender Wert ist, dass wir unsere Anwender in den Mittelpunkt all dessen stellen, was wir tun. Ich freue mich also sehr darauf, die Erfahrungen unserer Anwender gemeinsam mit Computacenter zu verändern.“

---

## Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an [communications.germany@computacenter.com](mailto:communications.germany@computacenter.com)

---