

TÉMOIGNAGE CLIENT

LE RENOUVELLEMENT DU SERVICE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

La nouvelle approche de Computacenter en matière de services renforce l'autonomie des utilisateurs et permet à la Yorkshire Building Society de réaliser les économies souhaitées.

SERVICES

- Windows 10 Readiness Assessment
- Workplace Technology Procurement
- Workplace Technology Integration
- Windows 10 Transformation
- Microsoft 365 Transformation
- Windows 10 Evergreen
- Microsoft 365 Evergreen
- Hardware Lifecycle Management
- Traditional Device Management
- Technology Maintenance
- Service Desk
- Deskside Support
- TechCenter

EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS

- Agilité et mobilité accrues
- Maximise l'efficacité
- Amélioration des performances

IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Accélère l'innovation
- Renforce l'agilité de l'entreprise
- Renforce l'avantage concurrentiel
- Améliore la productivité
- Réduit les coûts

OBJECTIF

Un grand nombre des services managés de Yorkshire Building Society (YBS) devaient être renouvelés en 2020. Les propositions de services futurs devaient convaincre YBS que le nouveau partenaire pourrait soutenir son activité pendant la réalisation de sa feuille de route de transformation sur 5 ans. Une partie importante de cette transformation du support informatique et de leur agenda numérique nécessitait un partenaire qui pourrait permettre l'introduction de nouveaux appareils Windows 10 et Microsoft 365.

Un grand nombre des services managés de Yorkshire Building Society (YBS) devaient être renouvelés en 2020. Les propositions de services futurs devaient convaincre YBS que le nouveau partenaire pourrait soutenir son activité pendant la réalisation de sa feuille de route de transformation sur 5 ans. Une partie importante de cette transformation du support informatique et de leur agenda numérique nécessitait un partenaire qui pourrait permettre l'introduction de nouveaux appareils Windows 10 et Microsoft 365.

SOLUTION

Yorkshire Building Society a renouvelé ses services d'infogérance avec Computacenter pour cinq années supplémentaires, pour le support d'environ 5 000 utilisateurs britanniques sur plus de 300 sites. Le renouvellement inclut de nouveaux services pour Windows 10 et Microsoft 365, ainsi qu'un TechCenter sur site au siège social de YBS à Bradford, tandis que d'autres services existants ont été remodelés et optimisés.

RÉSULTAT

Computacenter fournit avec succès des services managés traditionnels à YBS, ce qui a permis de réaliser d'importantes économies en réorganisant certaines fonctions de services centraux et de deuxième ligne, et en améliorant le service. Computacenter a également mis en place des installations en libre-service plus efficaces pour responsabiliser les utilisateurs, tandis que d'autres nouveaux avantages incluent l'automatisation des tickets, la mise à disposition d'un gestionnaire de la sécurité de l'information client et le support d'Azure Active Directory. En adoptant et en soutenant les objectifs stratégiques d'YBS, nous avons permis à YBS de continuer à bénéficier de notre connaissance approfondie de leur entreprise et de leur parc informatique, ainsi que de conseils et d'orientations fiables.





Nous voulions un service rafraîchi qui reflète la transformation de notre parc de postes de travail en 2020.

Nous voulions également un service qui réduise notre base de coûts, offre de la flexibilité et, surtout, améliore l'expérience de nos collègues."

Sarah Hollis,
Directrice principale, Services technologiques, risque et surveillance
Yorkshire Building Society



OBJECTIF

Services gérés qui soutiennent la feuille de route de transformation d'YBS

En 2020, de nombreux services managés de la Yorkshire Building Society devaient être renouvelés. Sarah Hollis est responsable des services technologiques, des risques et de la surveillance chez YBS. Comme elle l'explique : « Nous voulions un service rafraîchi qui reflète la transformation que nous apportons à notre parc de postes de travail en 2020, qui nous verrait passer à Windows 10 Evergreen et à de nouveaux appareils pour tous les collègues. Nous voulions un service qui réduise notre base de coûts, qui offre de la flexibilité pour continuer à faire évoluer le service et, surtout, qui améliore l'expérience de nos collègues. »

Les propositions devaient spécifiquement convaincre YBS que le fournisseur pourrait soutenir leur entreprise pendant la transformation informatique prévue sur 5 ans, qu'il pourrait permettre l'introduction des nouveaux appareils Windows 10 et de Microsoft 365, et qu'il pourrait également débloquer une plus grande flexibilité contractuelle et des économies supplémentaires en mettant en œuvre un modèle commercial variable.

YBS avait donc besoin d'un fournisseur avec lequel elle pourrait développer un partenariat à long terme, mesuré par la qualité, le service et le coût total, ainsi que l'optimisation de la base d'approvisionnement par un processus transparent, équitable et rigoureux.

SOLUTION

Une mix de l'ancien et du nouveau service pour optimiser la prestation et réduire les coûts

Computacenter a été sélectionné comme fournisseur privilégié pour gérer les services managés de la Yorkshire Building Society pendant cinq années supplémentaires, à compter d'octobre 2020. Comme l'explique Sarah Hollis : « Nous avions déjà un partenariat solide avec Computacenter, mais il était rafraîchissant de voir les idées qu'ils ont apportées dans le cadre du processus d'appel d'offres ; ils ne se sont pas contentés de proposer un service similaire. »

Le renouvellement comprend de nouveaux services pour l'assistance de Windows 10 et de Microsoft 365, ainsi que les éléments suivants : des TechCenters sur site - une expérience pratique, semblable à celle d'un consommateur, qui offre aux employés un accès direct à des experts capables de réparer et de conseiller sur un large éventail de sujets informatiques en un seul endroit. Une assistance à distance sera fournie à 5 278 utilisateurs sur plus de 300 sites.

Computacenter a également offert des conseils de confiance et une orientation pendant le processus d'appel d'offres, ainsi qu'un engagement proactif et attentif. Sarah s'exprime à nouveau sur ce point : « Les discussions au cours du processus de passation de marché ont été vraiment productives, les deux parties se sont défiées de manière constructive pour obtenir le meilleur résultat pour tous et il y a eu un grand engagement entre les deux équipes qui s'est poursuivi lors de l'examen juridique. Beaucoup de temps et d'efforts ont été consacrés à cet examen afin de garantir la mise en place d'un contrat solide, adapté au présent et à l'avenir. »



Nous sommes tous très enthousiastes à propos du TechCenter, qui va permettre de changer radicalement le service que nous sommes en mesure de fournir à nos clients. C'était également formidable de le voir en action lors des visites de référence des clients."

Sarah Hollis, Directrice principale, Services technologiques, risque et surveillance
Yorkshire Building Society



Au cours de ces examens, Computacenter a pu démontrer comment les coûts de prestation de services pouvaient être réduits sans sacrifier la haute qualité du service, en réorganisant certaines fonctions de service central et de deuxième ligne. Computacenter a également démontré comment l'évolution des utilisateurs d'YBS vers un scénario d'assistance en libre-service les rendrait plus autonomes, ce qui entraînerait des avantages commerciaux.

Parmi les autres facteurs de différenciation, citons la démonstration d'un support expert pour Windows 10 Evergreen et Microsoft 365, et la possibilité d'approfondir les conversations concernant le rafraîchissement des serveurs de succursales, la gestion de l'impression et la transformation des postes de travail.

Enfin, de solides références clients et des visites de sites clients ont démontré à YBS où Computacenter fournit déjà des services connexes.

En ce qui concerne le détail du contrat, les services renouvelés comprennent :

- Gestion des services et gestion de pair à pair.
- Services transversaux : gestion des incidents majeurs, gestion des problèmes, gestion des demandes et gestion des changements.
- Services sur site pour le siège social de Deskside Support, Break-Fix et IMACD.
- Service Desk (niveau 1 et 2), y compris Voice IVR, Chat, YBS End User Portal (Service Connect), et ServiceNow.
- Serveur managé et Citrix VDI ; service d'échange de composants réseau (Meraki).
- Gestion de la sécurité de l'information ; gestion des versions.
- Gestion des dispositifs EUC, y compris IMACD, Break-Fix, Apps Packaging, Patching, Monitoring, Active Directory et Anti-Virus.

Les nouveaux services comprennent :

- Prise en charge de Windows 10 et de Microsoft 365 Evergreen.
- TechCenter sur site au siège social d'YBS à Bradford.
- Gestion des dispositifs mobiles en option et nouveau contrat de sous-traitance audiovisuel.
- Azure Active Directory.

En termes de technologie et de nombre de matériels, Computacenter prend en charge les appareils suivants :

- Plus de 5 000 appareils d'utilisateurs finaux, y compris des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables et des clients légers.
- Plus de 300 serveurs (Branch, AD, SCCM, etc.).
- Dispositifs VDI, dont 220 XenDesktops, et 9 serveurs XenApp.
- Plus de 5 000 licences Microsoft 365 et Active Directory.
- Plus de 5 000 appareils Windows 10 Evergreen.

« Pour nos collègues, le plus grand changement sera l'introduction du TechCenter », déclare Sarah Hollis. « Cela entraînera un véritable changement d'étape dans le service que nous sommes en mesure de fournir à nos clients et c'est quelque chose qui nous enthousiasme tous. C'était formidable de le voir en action pendant le processus d'approvisionnement lors des visites de référence des clients.

Un autre élément clé du service qui sera extrêmement bénéfique est le soutien de l'architecte en chef qui a été aligné sur le compte. Ce rôle va permettre de meilleures conversations entre nous et garantir que nous prenons les bonnes décisions technologiques au bon moment dans l'ensemble de notre domaine et non de manière isolée. »



Il était rafraîchissant de voir les idées que Computacenter a apportées dans le cadre du processus ; ils ne se sont pas contentés de proposer un service similaire. Les discussions ont été vraiment productives et l'engagement entre les deux équipes a été excellent, afin de garantir la mise en place d'un contrat solide, adapté au présent et à l'avenir."

Sarah Hollis, Directrice principale, Services technologiques, risque et surveillance
Yorkshire Building Society



À PROPOS DU GROUPE ASAHI BREWERIES EUROPE

Le groupe Asahi Breweries Europe gère 11 brasseries dans cinq pays d'Europe centrale et fait partie d'Asahi Group Holdings, une entreprise mondiale de boissons et de produits alimentaires cotée à la bourse de Tokyo au Japon. Le groupe Asahi Breweries Europe compte plus de 8 000 utilisateurs dans les domaines de la production, des ventes et des opérations en République tchèque, en Slovaquie, en Pologne, en Roumanie et en Hongrie, ainsi qu'au Royaume-Uni, en Allemagne, en Espagne, en Suède et en Autriche.

RÉSULTAT

Réduction des coûts, efficacité opérationnelle et souplesse de l'entreprise

Computacenter a réussi à maintenir un service de haute qualité et a réalisé d'importantes économies en réorganisant certaines fonctions de service central et de deuxième ligne. Il a également fait évoluer le service en fournissant une assistance technique par le biais d'un nouveau TechCenter au siège de la Yorkshire Building Society à Bradford, qui est soutenu par une application de prise de rendez-vous.

Le nouveau service a également commencé à donner aux utilisateurs les moyens de s'auto-assister davantage ou de résoudre les problèmes grâce à un accompagnement et des conseils ; la remise de leur appareil à un ingénieur est désormais considérée comme un dernier recours. L'automatisation des tickets a également été améliorée, tandis qu'un nouveau responsable de la sécurité de l'information des clients a été nommé pour la coordination, l'évaluation, les conseils, le soutien et les rapports en matière de sécurité.

Comme l'explique Sarah Hollis : « Computacenter a pu atteindre tous nos objectifs et le service qu'ils ont proposé a apporté des changements tangibles pour améliorer l'expérience de nos collègues. J'ai déjà constaté une réelle volonté des deux équipes de faire passer notre partenariat à la vitesse supérieure, en s'engageant auprès des bonnes personnes aux bons moments. »

L'impact que Computacenter a eu avec ce nouveau service contribue à deux des objectifs stratégiques d'YBS : « Réduire la base de coûts » et « Mieux travailler ensemble », grâce à un modèle de coûts plus bas, plus flexible et basé sur la consommation qui permet à YBS de se développer en un service de support Windows 10 Evergreen.

Le nouveau service :

- Fournit aux utilisateurs un service EUC modernisé et simplifié.
- Permet d'obtenir un rapport qualité-prix exceptionnel grâce aux modèles de livraison internationaux de Computacenter, aux modèles d'exploitation des meilleures pratiques et aux offres de libre-service et d'automatisation de pointe.
- Offre un meilleur contrôle commercial et une plus grande transparence.
- Démonstre les qualités exceptionnelles d'alignement culturel et commercial de Computacenter en tant que partenaire de prestation stratégique.
- Développe un environnement de travail agile et efficace, centré sur l'utilisateur, avec YBS, en mettant l'accent sur la créativité et la collaboration pour donner plus de pouvoir aux utilisateurs finaux d'YBS.

Sarah Hollis résume très bien le nouveau partenariat. « Nous avons une relation solide avant le renouvellement du contrat, et le nouvel accord ne fait que la consolider. De plus, depuis que nous avons convenu de la nouvelle proposition de service managé, nous avons également fait appel à Computacenter pour d'autres prestations qui font partie du programme plus large de rafraîchissement des postes de travail. Cela ne fait que renforcer le fait que la décision de faire appel à Computacenter pour les 5 prochaines années était la bonne, et je nous vois continuer à travailler avec Computacenter pour faire évoluer le service que nous fournissons et permettre à nos collègues de bénéficier d'une expérience client exceptionnelle. »

PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services aux entreprises et lire d'autres témoignage clients, consultez le site www.computacenter.com