

## KUNDENREFERENZ

# SERVICE RENEWAL FÜHRT ZU BESSERER ANWENDER- ERFAHRUNG

**Computacenter's neuer Serviceansatz unterstützt die Anwender und bringt der Yorkshire Building Society die gewünschten Kosteneinsparungen**

## ZIEL

Viele der Managed Services von Yorkshire Building Society (YBS) standen im Jahr 2020 zur Erneuerung an. Die Vorschläge für den zukünftigen Service mussten YBS davon überzeugen, dass der neue Partner das Unternehmen bei der Umsetzung der geplanten 5-Jahres-Transformations-Roadmap unterstützen kann. Ein wichtiger Teil der Transformation des IT-Supports und der digitalen Agenda erforderte einen Partner, der die Einführung von neuen Windows 10-Geräten und Microsoft 365 erfolgreich unterstützen konnte.

YBS wollte außerdem die bestehenden Kosten für den Managed Service optimieren und eine größere vertragliche Flexibilität erreichen, idealerweise durch die Implementierung eines variablen Geschäftsmodells. Darüber hinaus wollte YBS die Servicequalität verbessern und die Wettbewerbsposition stärken.

## LÖSUNG

Die Yorkshire Building Society hat ihre bestehenden Managed Services für die Unterstützung von ca. 5.000 britischen Anwendern an über 300 Standorten mit Computacenter um weitere fünf Jahre verlängert. Der erneuerte Vertrag umfasst neue Services für Windows 10 und Microsoft 365 sowie ein Onsite-TechCenter in der YBS-Zentrale in Bradford, während andere bestehende Services neugestaltet und optimiert wurden.

## ERGEBNIS

Computacenter stellt YBS erfolgreich traditionelle Managed Services zur Verfügung, die durch die Neugestaltung einiger zentraler und sekundärer Servicefunktionen zu erheblichen Kosteneinsparungen geführt haben und die Serviceverbesserung vorantreiben. Computacenter hat außerdem effizientere Selfservices eingeführt, um die Anwender zu unterstützen. Weitere neue Vorteile sind die Automatisierung von Tickets, die Bereitstellung eines Customer Information Security Managers und der Support für Azure Active Directory.

Indem Computacenter die strategischen Ziele des Kunden berücksichtigt und unterstützt, profitiert YBS von dem fundierten Wissen des IT-Providers über das Unternehmen und seine IT-Umgebung, verbunden mit zuverlässiger Beratung und Betreuung.

## 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

## ANWENDERERFAHRUNGEN

- Verbesserte Agilität und Mobilität
- Verbesserte Performance

## GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Beschleunigte Innovationen
- Erhöhte geschäftliche Flexibilität
- Stärkung des Wettbewerbsvorteils
- Verbesserte Produktivität
- Kostenreduktion
- Digitalisierungsunterstützung



Wir wollten einen aktuellen Service, der die Transformation unserer Desktop-Umgebung im Jahr 2020 widerspiegelt. Außerdem wollten wir einen Service, der unsere Kostenbasis reduziert, Flexibilität bietet und – was noch wichtiger ist – die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter verbessert.

**Sarah Hollis,**  
Senior Manager, Technology Services, Risk & Monitoring,  
Yorkshire Building Society



Wir sind alle sehr gespannt auf das TechCenter, das den Service für unsere Kunden einen echten Schritt nach vorne bringen wird. Es war großartig, das bei den Kundenreferenzbesuchen live zu erleben.

**Sarah Hollis,**  
Yorkshire Building Society



## ZIEL

### Managed Services, die die Transformations-Roadmap von YBS unterstützen

Im Jahr 2020 standen viele der Managed Services von Yorkshire Building Society zur Erneuerung an. Sarah Hollis ist Senior Managerin im Bereich Technology Services, Risk & Monitoring bei YBS. Sie erklärt: „Wir wollten einen aktualisierten Service, der die Umstellung unseres Desktop-Bestands im Jahr 2020 widerspiegelt, bei der wir auf Windows 10 Evergreen und neue Geräte für alle Kollegen umsteigen würden. Wir wollten einen Service, der unsere Kostenbasis reduziert, Flexibilität bei der Weiterentwicklung des Dienstes bietet und, was noch wichtiger ist, die Zufriedenheit unserer Kollegen verbessert.“

Die Vorschläge mussten YBS insbesondere davon überzeugen, dass der Anbieter das Unternehmen während der geplanten 5-Jahres-IT-Transformation unterstützen, die Einführung von neuen Windows 10-Geräten und Microsoft 365 erfolgreich ermöglichen und darüber hinaus eine größere vertragliche Flexibilität und weitere Kosteneinsparungen durch die Implementierung eines variablen Geschäftsmodells freisetzen konnte.

YBS suchte einen Lieferanten, mit dem sie eine langfristige Partnerschaft, die sich an Qualität, Service und Gesamtkosten messen lässt, aufbauen und die Lieferbasis durch einen transparenten, fairen und strengen Prozess optimieren konnten.

## LÖSUNG

### Altes mit Neuem verbinden, Service optimieren und Kosten senken

Computacenter wurde als bevorzugter Anbieter ausgewählt, um die Managed Services der Yorkshire Building Society ab Oktober 2020 für weitere fünf Jahre zu betreiben. „Wir hatten bereits eine starke Partnerschaft mit Computacenter, aber es war erfrischend, die neuen Ideen zu sehen, die sie als Teil des Ausschreibungsprozesses auf den Tisch brachten; sie haben nicht einfach nur gleichwertige Services vorgeschlagen“, erinnert sich Sarah Hollis.

Das Renewal umfasst neue Services für Windows 10- und Microsoft 365-Support sowie Onsite-TechCenter – eine bequeme, verbraucherfreundliche Lösung mit direktem Zugriff auf Experten, die vor Ort reparieren und zu vielen IT-Themen beraten können. Der Remote-Support wird für 5.278 Anwender an über 300 Standorten angeboten.

Computacenter war auch während des Angebotsprozesses ein vertrauensvoller Berater und hat sich proaktiv und aufmerksam eingebracht. Auch hierauf geht Sarah näher ein: „Die Diskussionen während des Beschaffungsprozesses waren wirklich produktiv, beide Seiten forderten sich gegenseitig auf konstruktive Weise heraus, um das beste Ergebnis für alle zu erzielen, und es gab eine großartige Verbundenheit zwischen den beiden Teams, die sich auch bei der rechtlichen Prüfung fortsetzte. Es wurde viel Zeit und Mühe in diese Prüfung investiert, um sicherzustellen, dass ein robuster Vertrag zustande kommt, der sowohl für die Gegenwart als auch für die Zukunft geeignet ist.“

Während dieser Überprüfungen konnte Computacenter zeigen, wie die Kosten für die Servicebereitstellung gesenkt werden können, ohne die hohe Servicequalität zu beeinträchtigen, indem einige zentrale und Second-Line-Servicefunktionen neu gestaltet werden. Computacenter demonstrierte auch, wie die YBS-Anwender durch die Umstellung auf ein Selfservice-Support-Szenario unterstützt werden, was zu einem wirtschaftlichen Nutzen führt.



Es war erfrischend, die neuen Ideen zu sehen, die Computacenter als Teil des Ausschreibungsprozesses auf den Tisch brachte; sie haben nicht einfach nur gleichwertige Services vorgeschlagen. Die Diskussionen waren wirklich produktiv und es gab eine große Verbundenheit zwischen den beiden Teams, um sicherzustellen, dass ein robuster Vertrag zustande kommt, der sowohl für die Gegenwart als auch für die Zukunft geeignet ist.

**Sarah Hollis,**  
Yorkshire Building Society



Weitere Differenzierungsfaktoren waren die Demonstration des Experten-Supports für Windows 10 Evergreen und Microsoft 365 sowie die Ermöglichung weiterer Gespräche über Branch Server Refresh, Managed Print und Desktop Transformation.

Schließlich haben starke Kundenreferenzen und Kundenbesuche YBS gezeigt, wo Computacenter bereits entsprechende Dienstleistungen erbringt.

Im Detail umfassen die erneuerten Services:

- Service Management und Peer-to-Peer Management
- Funktionsübergreifende Services: Major Incident Management, Problem Management, Request Management und Change Management
- Onsite-Services für die Hauptverwaltung: Deskside Support, Break/Fix und IMAC/D
- Service Desk (1st und 2nd Line), einschließlich Voice IVR, Chat, YBS Enduser-Portal (Service Connect) und ServiceNow
- Managed Server und Citrix VDI, Netzwerkkomponenten-Tauschdienst (Meraki)
- Information Security Management, Release Management
- EUC Device Management, einschließlich IMAC/D, Break/Fix, Apps Packaging, Patching, Monitoring, Active Directory und Antivirus

Neue Services umfassen:

- Unterstützung von Windows 10 und Microsoft 365 Evergreen
- Onsite-TechCenter in der YBS-Zentrale in Bradford
- Mobile Device Management als Option sowie ein neuer AV-Untervertrag
- Azure Active Directory

In Bezug auf die In-Scope-Technologie und die Anzahl der Hardware unterstützt Computacenter die folgenden Geräte:

- 5.000+ Endbenutzergeräte, einschließlich Desktops, Laptops und Thin Clients
- 300+ Server (Filiale, AD, SCCM etc.)
- VDI-Geräte, darunter 220 XenDesktops und 9 XenApp-Server
- 5.000+ Microsoft 365 und Active Directory-Lizenzen
- 5.000+ Windows 10 Evergreen-Geräte

„Für unsere Kollegen wird die größte Veränderung die Einführung des TechCenters sein“, sagt Sarah Hollis. „Das wird den Service für unsere Kunden einen echten Schritt nach vorne bringen. Wir sind alle sehr gespannt darauf! Es war großartig, das während des Beschaffungsprozesses bei den Kundenreferenzbesuchen live zu erleben.“

„Ein weiterer wichtiger Teil des Services, der äußerst vorteilhaft sein wird, ist die Unterstützung durch den Chief Architect, der auf den Account abgestimmt wurde. Diese Rolle wird zu einem besseren Austausch zwischen uns führen und sicherstellen, dass wir die richtigen Technologieentscheidungen zur richtigen Zeit und für das gesamte Unternehmen treffen.“

## ERGEBNIS

### Kostensenkung, betriebliche Effizienz und geschäftliche Agilität

Computacenter ist es gelungen, einen qualitativ hochwertigen Service aufrechtzuerhalten und durch die Neugestaltung einiger zentraler und Second-Line-Service-Funktionen erhebliche Kosteneinsparungen zu erzielen. Außerdem hat der IT-Provider den Service weiterentwickelt, indem er den technischen Support über ein neues TechCenter in der Hauptgeschäftsstelle der Yorkshire Building Society in Bradford bereitstellt, der durch eine App zur Terminplanung unterstützt wird.



Computacenter hat alle unsere Ziele erreicht und der vorgeschlagene Service hat zu wirklich greifbaren Veränderungen geführt und die Anwendererfahrung unserer Mitarbeiter verbessert.

**Sarah Hollis,**  
**Yorkshire Building Society**



## YORKSHIRE BUILDING SOCIETY

Die Yorkshire Building Society Group ist die zweitgrößte Bausparkasse und der siebtgrößte Anbieter von Finanzdienstleistungen für Privatkunden in Großbritannien. Mit Filialen von Land's End bis John O'Groats hat sie mehr als 3,3 Millionen Kunden. Die Gruppe umfasst mehrere Marken, darunter Norwich and Peterborough Building Society, Barnsley Building Society, Chelsea Building Society, Accord Mortgages and Egg. Yorkshire Building Society bietet ein komplettes Portfolio an Dienstleistungen von Online-Banking und Sparen bis hin zu Hypotheken und Haus- und Lebensversicherungen.

Der neue Service führt auch dazu, dass sich die Anwender immer häufiger selbst bedienen oder Probleme mit etwas Coaching und Beratung beheben; die Übergabe ihres Geräts an einen Techniker wird nun als letzter Ausweg gesehen. Auch die Ticketautomatisierung wurde verbessert, während ein neuer Customer Information Security Manager für die Security-Koordination, -Bewertung, -Beratung, -Unterstützung und -Berichterstattung ernannt wurde.

Sarah Hollis erklärt: „Computacenter hat alle unsere Ziele erreicht und der vorgeschlagene Service hat zu wirklich greifbaren Veränderungen geführt und die Anwendererfahrung unserer Mitarbeiter verbessert. Ich habe bereits bei beiden Teams den echten Wunsch verspürt, unsere Partnerschaft auf die nächste Stufe zu heben, mit dem richtigen Engagement, den richtigen Leuten und zur richtigen Zeit.“

Der Einfluss, den Computacenter mit dem neuen Service erzielt hat, trägt zur Erreichung der beiden strategischen Ziele von YBS bei: Senkung der Kostenbasis und verbesserte Zusammenarbeit. Mit dem kostengünstigen, flexiblen und verbrauchsabhängigen Kostenmodell erreicht YBS das Maximum aus den Windows 10 Evergreen-Support-Services.

Der neue Service ...

- bietet den Anwendern einen modernisierten und vereinfachten EUC-Service,
- erzielt ein außergewöhnliches Preis-Leistungs-Verhältnis durch die globalen Delivery-Einheiten von Computacenter, die Best-Practice-Betriebsmodelle und die branchenführenden Selfservice- und Automatisierungsangebote,
- bietet mehr kommerzielle Kontrolle und Transparenz,
- demonstriert die außergewöhnliche Qualität von Computacenter als strategischer Lieferpartner in Bezug auf Kultur und Geschäftsausrichtung,
- entwickelt mit YBS eine agile und effiziente benutzerzentrierte Arbeitsumgebung, die sich auf Kreativität und Zusammenarbeit konzentriert, um die Anwender von YBS zu unterstützen.

Sarah Hollis fasst die neue Partnerschaft sehr schön zusammen. „Wir hatten schon vor der Vertragsverlängerung eine starke Beziehung zu Computacenter, und der neue Vertrag hat sie noch weiter gefestigt. Darüber hinaus haben wir seit der Vereinbarung des neuen Managed-Service-Angebots mit Computacenter auch an anderen Aufgaben gearbeitet, die Teil des umfassenderen Desktop Refreshs sind. Das bestärkt uns darin, dass die Entscheidung, in die nächsten 5 Jahre mit Computacenter zu gehen, die richtige war, und ich sehe, dass wir unsere Services weiterentwickeln und unseren Kollegen ein außerordentliches Kundenerlebnis bieten.“

## WEITERE INFORMATIONEN

Um mehr über unsere Services für Unternehmen zu erfahren oder weitere Kundenreferenzen zu lesen, begeben Sie sich bitte auf [www.computacenter.com/de](http://www.computacenter.com/de)