

IT DESIGNED FOR PEOPLE

Les solutions Digital Workplace



RÉAGISSEZ PLUS VITE, PENSEZ PLUS EFFICACEMENT

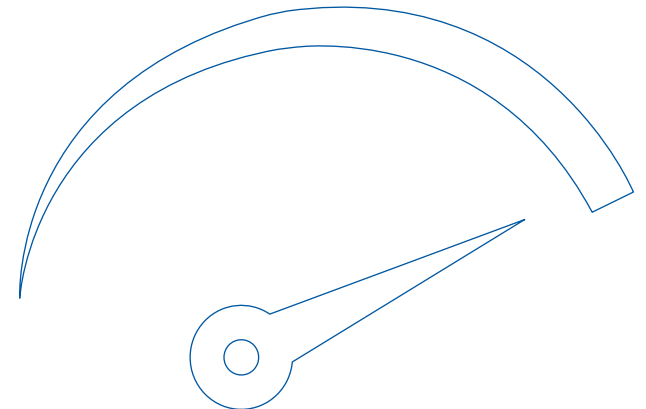
Un environnement de travail digital est un tremplin vers une meilleure collaboration, une créativité accrue, de meilleures prises de décisions, des cycles de vente plus courts et des relations clients plus durables.

La digitalisation atteindra un jour ou l'autre chaque processus business, chaque interaction et chaque collaborateur. Elle promet aux personnes plus de réactivité et d'efficacité pour saisir les opportunités, résoudre des problématiques, améliorer la qualité et dépasser les attentes des clients. Elle concernera également les fournisseurs, les partenaires et les concurrents. La digitalisation fait la promesse d'un niveau de transformation jusqu'alors inconnu dans le monde du travail.

Mais avec les changements importants viennent des challenges importants.

Alors que la révolution digitale prend de l'ampleur, les attentes des utilisateurs, les cycles de vie des technologies et les business models changent constamment pour s'aligner sur ce nouveau paysage.

Devant l'envergure et la vitesse de ce changement, de nombreuses entreprises ont des difficultés à suivre : une étude Computacenter a révélé que seulement 12% des utilisateurs sont extrêmement satisfaits de la stratégie digitale de leur entreprise et des progrès associés. ¹



Et ceci est important. Parce que, lorsqu'il est correctement conçu et mis en oeuvre, l'environnement digital a le pouvoir d'enrichir nos vies et d'encourager un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Cela ne profite pas seulement à l'individu mais à l'ensemble de l'entreprise.

Faire évoluer l'environnement de travail en environnement digital est crucial, non seulement pour répondre aux attentes grandissantes des utilisateurs, mais également pour piloter la transformation dans l'entreprise. L'analyste Gartner confirme : "La capacité à fournir un environnement de travail digital peut avoir une grande influence sur la capacité des entreprises à survivre dans un nouveau monde, prioritairement digital et centré sur le consommateur, dans lequel l'avantage compétitif réside dans l'aptitude à fournir des produits et des services pouvant s'adapter aux besoins des clients."²

Dans cette nouvelle ère, l'agilité et l'adaptabilité seront fondamentales non seulement pour l'innovation continue mais également pour la création de revenu. La digitalisation de l'environnement de travail offre aux entreprises les fondations flexibles dont elles ont besoin pour adopter et accélérer les changements positifs. Cela libère l'information, simplifie la collaboration. Cela encourage le self-service et permet aux utilisateurs de réagir plus vite, plus efficacement et d'être plus engagés. C'est cela l'IT conçue pour chacun.



La digitalisation changera notre monde. Et cela ne s'arrêtera pas à l'écran de l'ordinateur. Avec *Digital Me*, Computacenter permet aux entreprises de créer des environnements de travail qui changeront nos vies. Cela permet une plus grande efficacité, un plus grand engagement, une meilleure autonomie des utilisateurs et prouve comment la digitalisation peut profiter à chacun, entreprises et individus. Nous sommes ravis d'avoir, en Computacenter, un partenaire expérimenté et visionnaire.

**Oliver Tuszik, European Vice President
and General Manager, Cisco Germany**



1 Rapport Digital Natives, Computacenter, 2015

2 Les Services Managed Workplace vont transformer le End-User Outsourcing en Enable Digital Business, Gartner, Juin 2016

UNE EXPÉRIENCE EXCEPTIONNELLE

Obtenir des meilleurs résultats résulte de la compréhension des styles de travail et des attentes des utilisateurs afin de concevoir des solutions qui permettent leur réussite.

Dans l'environnement de travail, l'expérience utilisateur doit s'apparenter à ce qu'ils vivent en tant que consommateurs, qu'il s'agisse de collaborateurs, de clients ou de partenaires. Offrir une bonne expérience n'est pas suffisant, l'expérience doit être exceptionnelle. Et elle doit être la même quel que soit le périphérique, de l'application mobile au poste de travail virtuel ou au PC.

Une expérience utilisateur plus riche entraîne une meilleure satisfaction client, une fidélisation plus forte des collaborateurs et de meilleurs profits. Pour tirer parti de ces avantages, les entreprises ont besoin de combler le fossé entre ce que les utilisateurs attendent et ce que l'IT leur fournit : elle doit être une expérience dynamisante et non un frein.

Plus de trois-quart des collaborateurs sont frustrés par la technologie sur leur lieu de travail, mettant en avant des problèmes de matériels, logiciels et applications hors d'âge ainsi qu'une mauvaise connectivité.¹

La digitalisation de l'environnement de travail aidera les entreprises à surmonter ces frustrations. Mais il n'y a pas de recette unique pour le succès. Les composants de l'environnement de travail digital diffèrent selon les secteurs, les entreprises, et les utilisateurs.

Cette diversité résulte souvent d'une approche fragmentée. Selon Gartner : "L'adoption de l'environnement de travail digital se développe, mais les projets sont encore en grande partie non coordonnés, et lancés de manière informelle au sein des entités de l'entreprise."³

L'identification des usages utilisateurs aide à apporter de la cohérence et du contrôle parmi les initiatives relatives à l'environnement de travail. En combinant les usages et les identités digitales, les DSI peuvent faire correspondre les besoins IT aux styles de travail, avec le bon équilibre entre personnalisation et standardisation.

L'identification des styles de travail des utilisateurs permet aux DSI d'offrir une IT correspondant aux différents profils en équilibrant la personnalisation et la standardisation. Donner aux utilisateurs des identités digitales assure que les bonnes personnes auront accès aux bonnes ressources.

Pour que l'environnement de travail digital soit un succès, les entreprises doivent faire plus que d'approvisionner les bonnes technologies. Elles doivent maximiser l'adoption par les utilisateurs. Elles doivent minimiser les risques de sécurité. Elles doivent apporter une réelle valeur ajoutée aux métiers.

³ Analyse des Promesses et Progrès des programmes de Digital Workplace à l'échelle mondiale, Gartner, Janvier 2016

“

Computacenter a une position idéale pour aider nos clients communs dans leur transformation vers l'environnement de travail Microsoft moderne. Son approche *Digital Me* centrée sur l'utilisateur, couplée avec son expérience sur les solutions pour l'utilisateur final, ainsi que ses capacités et investissements réalisés dans nos solutions mobiles, cloud et collaboratives, lui donne un réel différenciateur sur le marché.

**Mark Bedford, Senior Director,
Microsoft**

”



LES BRIQUES FONDAMENTALES POUR L'AVENIR

Computacenter adopte une approche orientée résultats afin que ses clients atteignent leurs objectifs, en dynamisant leurs collaborateurs avec les technologies et les outils numériques les plus appropriés.

Réaliser la transition vers un environnement de travail digital signifie rassembler une gamme de technologies et de services autour de l'utilisateur. Avec son expertise de bout en bout et ses relations avec les constructeurs et éditeurs, Computacenter aide les organisations à apporter à la fois les meilleures solutions et délivrer les meilleurs résultats.

Depuis les technologies qui développent l'engagement des utilisateurs, (comme les outils de collaboration et les applications self-service), jusqu'aux plateformes d'infrastructures, Computacenter apporte sa richesse de connaissance dans les projets de transformation de l'environnement de travail. Nous introduisons de nouveaux circuits d'engagement. Nous libérons l'accès aux sources d'information. Nous révélons de nouvelles opportunités. Nous concevons l'IT pour les personnes.



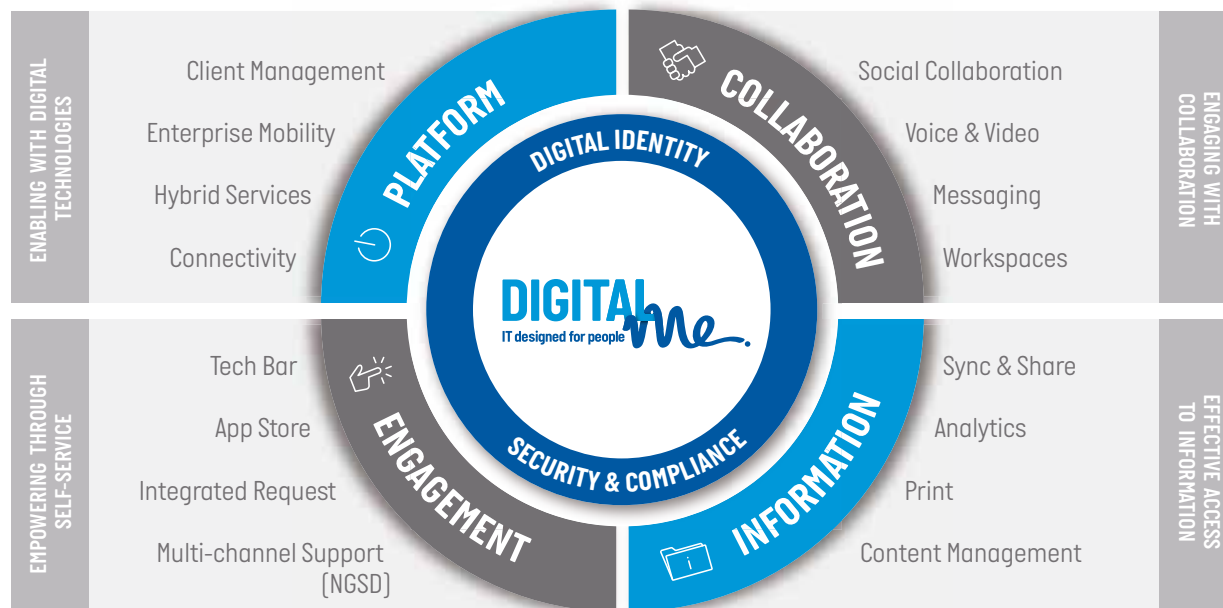
Digital Me se sert des usages pour cartographier les besoins en services et solutions, et des identités digitales pour fournir des accès sécurisés et fluides aux ressources. Notre approche centrée sur l'utilisateur repose sur la pertinence de :

PLATEFORME

Depuis les postes physiques et virtuels jusqu'à la connexion réseau, les plateformes de gestion de la mobilité d'entreprise et les applications cloud, nous déployons et optimisons la solution qui permettra de supporter la digitalisation de l'environnement de travail. Nous aidons les organisations à répondre aux attentes des utilisateurs en assurant une disponibilité ininterrompue des nouveaux services et applications digitales.

COLLABORATION

Nous permettons aux utilisateurs de travailler plus efficacement avec leurs collègues, leurs partenaires et leurs clients en mettant en place des solutions sur site client ou de type cloud, ou encore hybrides qui gèrent tout type d'équipement ou d'application. Cette approche holistique permet de travailler à tout moment, de n'importe où, et garantit une expérience utilisateur fluide à travers des environnements physique, virtuel ou digital.



INFORMATION

Nous garantissons l'accès et la sécurité des données au sein des différents périphériques et solutions. Ainsi, les utilisateurs peuvent puiser dans leurs données dans l'environnement traditionnel ou digital. Grâce à l'analytique, nous évaluons l'expérience utilisateur pour aider à améliorer la performance et l'adoption de façon continue, et orienter les innovations futures.

ENGAGEMENT

Du remplacement du matériel à l'approvisionnement d'un nouveau logiciel, jusqu'au support, nous transformons la façon dont les utilisateurs accèdent aux ressources IT. Nous utilisons des portails self-service, des applications et des distributeurs automatiques pour créer une expérience utilisateur plus personnelle et proactive et en optimiser l'efficacité. Renforcer l'engagement des utilisateurs n'augmente pas seulement la qualité de services, cela améliore leur satisfaction.

AYEZ UNE LONGUEUR D'AVANCE



Nous accompagnons les clients dans leur voyage vers le digital. Nous analysons. Nous évaluons. Nous construisons. Nous délivrons. Ceci est l'IT designed for people. Ceci est le Digital Me.

Avec une longue expérience de la transformation et de l'optimisation de l'IT, Computacenter aide les organisations à utiliser le plein potentiel de l'environnement de travail moderne.

De la définition de la feuille de route et le design des nouvelles solutions jusqu'au pilotage de l'adoption des utilisateurs et la simplification du management, nous accompagnons les clients dans leur voyage du *contemporary workplace* vers le *digital workplace*. Nos conseils sont avisés. Nous déployons des solutions éprouvées. Nous maximisons la valeur apportée par l'IT.

AUDIT ET DESIGN

Nous aidons les organisations à comprendre comment les utilisateurs travaillent et ce dont ils ont besoin en corrélation avec les besoins métiers. En croisant les styles de travail et les usages, nous garantissons la bonne technologie aux bons utilisateurs.

CONSTRUIRE LA PLATEFORME

Nous travaillons avec les DSI et les parties prenantes métiers pour maximiser les investissements IT existants et exploiter les nouvelles technologies. Nous mettons en place l'infrastructure fiable et évolutive qui assurera que les services et solutions numériques fourniront les bons niveaux de sécurité, de disponibilité, et qu'ils soient évolutifs.

INNOVATION ET TRANSFORMATION CONTINUE

Le déploiement de la solution n'est pas la fin du voyage vers la digitalisation. Les technologies et les besoins des utilisateurs sont en constante évolution. Nous travaillons avec nos clients pour améliorer l'existant et exploiter de nouvelles possibilités.

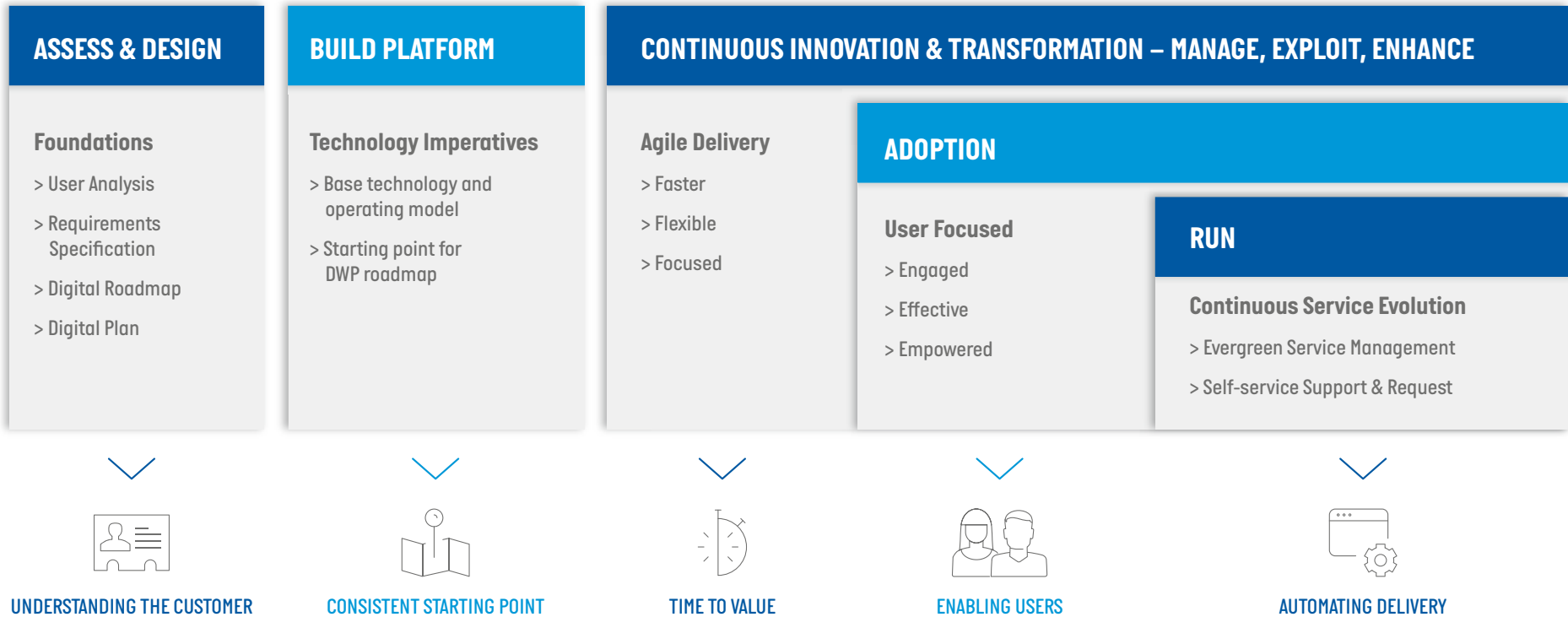
ADOPTION

Nos équipes *Professional Services* aident à maximiser l'adoption des nouvelles technologies et à accompagner les changements culturels et organisationnels inhérents à l'environnement de travail digital. Nous facilitons également l'intégration des systèmes et des données nécessaires au support des nouveaux besoins en collaboration et mobilité. Pour chaque client, notre objectif est de maximiser les résultats métier et le retour sur investissement.

MISE EN PRODUCTION

Nous supportons nos clients et leurs utilisateurs pour garantir que l'environnement de travail continue de répondre aux attentes. Dans le cadre de nos services managés « *evergreen** », nous maintenons à jour les systèmes d'exploitation et les applications, nous aidons les clients à déterminer quels *upgrades & patches* doivent être déployés, et proposons des services de support réactifs pour les utilisateurs.

* Qui reste toujours « vert » dans le sens de toujours à jour, toujours à la pointe, toujours efficace et performant



PRENEZ LA VOIE RAPIDE

Renforcer l'avantage concurrentiel et l'intimité client en améliorant la productivité des collaborateurs et l'efficacité opérationnelle.

L'environnement de travail digital est la brique fondamentale du succès d'une stratégie commerciale. En rendant possible et en encourageant un plus fort engagement des collaborateurs, un environnement de travail digital améliore la productivité et l'efficacité opérationnelle.

Chez Computacenter, nous aidons les organisations à maximiser et accélérer le retour sur leurs investissements et les innovations. Nous nous focalisons sur les résultats les plus importants pour l'entreprise, qu'ils soient à court ou long terme. Nous améliorons l'avantage concurrentiel. Nous augmentons l'agilité de l'entreprise. Nous faisons de la digitalisation une réalité opérationnelle.

POURQUOI LE DIGITAL WORKPLACE EST-IL IMPORTANT ?



AIDER LES DSI

- Améliore l'alignement entre les métiers et l'IT
- Concentre les ressources sur les activités différenciantes
- Simplifie les opérations



DYNAMISER L'UTILISATEUR

- Renforce la collaboration avec les clients, partenaires et collègues
- Développe l'usage de l'informatique en mode « consommateur »
- Améliore la flexibilité et la mobilité



CROISSANCE DU BUSINESS

- Renforce l'intimité client
- Accélère les prises de décisions et les innovations
- Renforce l'attraction et la rétention des talents
- Libère les ressources pour des initiatives et investissements stratégiques

DÉLIVRER DES RÉSULTATS RÉELS

Nous comprenons l'utilisateur. Nous connaissons l'infrastructure IT. Nous maîtrisons le *Digital Workplace*. Chez Computacenter, nous ne faisons pas uniquement des recommandations, nous produisons des résultats.

Nous avons une approche axée sur les résultats et centrée sur l'utilisateur, aidant nos clients à définir leurs objectifs, mais surtout à les atteindre.

Nous comprenons ce que les utilisateurs souhaitent et l'expérience dont ils ont besoin, et nous avons l'historique pour le prouver. Nous supportons près de 1,2 million d'utilisateurs de par le monde depuis nos Centres de Services Partagés (*Global Service Desk*) et répondons à plus de 640 000 incidents et demandes chaque mois.

L'étude indépendante européenne Whitelane de février 2016 en matière d'infogérance nous classe à la 3ème marche du podium en termes de satisfaction générale et à la 2ème dans le domaine du end-user services au niveau Européen pour 2015. Sur le périmètre français, nous atteignons la 1ère marche en termes de satisfaction end-user services.

Grâce à notre expertise de bout en bout, nous ne faisons pas que comprendre vos utilisateurs. Nous comprenons votre infrastructure IT, nous comprenons vos contraintes, nous comprenons vos priorités.

Nous travaillons avec nos clients pour les aider à intégrer de nouvelles solutions dans les infrastructures traditionnelles et les processus d'entreprise existants pour minimiser les risques et les coûts tout en maximisant l'agilité et la productivité.

POURQUOI COMPUTACENTER ?

- Nous avons 30 ans d'expérience dans l'accompagnement des clients à transformer leur environnement de travail pour s'adapter aux nouveaux styles de travail des utilisateurs, aux nouvelles activités et aux nouvelles technologies
- Nous avons les ressources pour supporter ces initiatives de transformation d'environnement de travail à une échelle mondiale. Notre équipe GIO (*Global Infrastructure Operations*) rassemble plus de 1 000 techniciens et experts en pilotage d'infrastructures répartis en 7 Centres de commandements
- Notre modèle de services partagés (*Shared Services Model*) industrialise nos capacités en fourniture de produits et de services. Nous offrons ainsi à nos clients des résultats de haute qualité et une prestation fiable à un coût contenu

- Nous investissons dans la conception de solutions digitales prêtes à l'emploi, comme notre Next Generation Service Desk, pour apporter à l'environnement de travail une expérience de type consommateur centrée sur l'utilisateur
- Nous avons des relations stratégiques avec des partenaires majeurs incluant Microsoft, Cisco, ServiceNow, Splunk, Apple, Citrix, HP Inc. et VMware
- Nos collaborateurs détiennent des certifications de plus de 200 constructeurs et éditeurs
- Nos Centres de Solutions (*Global Solutions Center*) permettent aux organisations de tester et approuver le déploiement des nouveaux environnements digitaux sans aucun risque
- De la planification à la clôture, en passant par l'approvisionnement et l'installation, notre méthode de management de projet Tempo assure un contrôle rigoureux et une conformité aux exigences

NOS CLIENTS



La solution NGSD a rationalisé l'accès au support pour nos collaborateurs, leur a libéré du temps leur permettant de se concentrer sur leur travail quotidien. Il a ouvert d'autres circuits de demande en fournissant un plus grand choix de supports mais également de meilleurs résultats.

Simon Gerhardt
IT Production Services Director, Hays



HAYS DIGITALISE LE SUPPORT IT ET PERMET UNE PLUS GRANDE PRODUCTIVITÉ DE SES COLLABORATEURS

Objectif

Le chiffre d'affaires chez Hays, cabinet de recrutement spécialisé, dépend de la productivité de ses conseillers commerciaux. Hays a de plus en plus recours à la technologie pour rationaliser le processus de recrutement et de placement. Les problèmes et demandes IT des collaborateurs doivent alors être traités rapidement. Une grande partie du support se faisait par téléphone, et Hays souhaitait fournir à ses collaborateurs d'autres canaux de support.

Solution

En moins de trois mois, Hays a transformé son support IT et l'expérience utilisateur en adoptant la solution NGSD [Next Generation Service Desk] de Computacenter. Via un portail en ligne, 5 500 utilisateurs à travers 21 pays peuvent aujourd'hui accéder à toute une gamme de services de support digitalisés – déclarer ses propres incidents, discuter par tchat avec un technicien, ou rechercher à travers une base d'articles de connaissance.

Résultat

En adoptant une approche digitale centrée sur l'utilisateur, Hays peut aujourd'hui fournir un support IT pertinent et réactif en 24/7, lequel maximise la productivité des collaborateurs et entraîne de la croissance. Proposer une meilleure expérience utilisateur contribuera à diminuer le turn-over et attirer de nouveaux talents.



1,180

tchats par
mois



60%

du support IT
est effectué en
ligne

HAYS

MUNICH RE DÉPLOIE UN MODÈLE DE TRAVAIL MOBILE PLUS EFFICACE

Objectif

En tant que l'une des principales sociétés de réassurance dans le monde, la société Munich Re doit collaborer avec des clients partout à travers le monde. Et pour permettre à ses collaborateurs de travailler depuis tout lieu, elle doit fournir un accès simple et sécurisé aux systèmes, applications métier et informations digitales en 24/7. La plateforme de mobilité existante ne répondait pas au besoin.

Solution

Computacenter a analysé les styles de travail et créé des profils digitaux permettant de valider les besoins des utilisateurs. Intégrés à une solution de mobilité, Computacenter a déployé 2 200 smartphones, pré-configurés avec les données utilisateurs, les services de messageries

et les applications sur mesure. Pour simplifier l'adoption par les utilisateurs, Computacenter a fourni des guides et des formations personnalisés. L'équipe a également utilisé une application de déploiement spécifique afin de minimiser les perturbations et les besoins en ressources.

Résultat

Munich Re dispose désormais d'une plateforme de mobilité qui a été conçue pour un environnement de travail digital et des styles de travail flexibles. En équipant les utilisateurs avec les bons périphériques et en fournissant un accès distant et sécurisé aux documents et présentations, Munich Re est en mesure d'accroître l'engagement et la productivité de ses collaborateurs, ce qui conduira à de meilleurs échanges avec les clients et une meilleure qualité de services.



Le déploiement s'est très bien passé. Nos collaborateurs ont eu les conseils dont ils avaient besoin lors de la livraison de leur smartphone. Ceci a vraiment renforcé la bonne collaboration avec Computacenter.

Wolfgang Göttler, Head of Workplace Engineering, Munich Re





Computacenter travaille avec nous pour nous permettre d'atteindre nos objectifs. En optimisant nos systèmes et services IT, nous pouvons garantir de meilleurs résultats pour nos équipes et pour les patients.

James Longmore
ICT Director, Worcestershire Acute
Hospitals NHS Trust



WORCESTERSHIRE ACUTE NHS TRUST AMÉLIORE L'EFFICACITÉ ET L'AGILITÉ

Objectif

La digitalisation est entrain de faire changer la physionomie du système et des services de santé au Royaume-Uni. Afin d'apporter de meilleures soins aux patients, Worcestershire Acute NHS Trust veut rendre les données des patients accessibles par les praticiens des différents centres de soin.

Solution

Pour aider à préparer son infrastructure à l'ère digitale, Worcestershire Acute NHS Trust, qui fournit ses services à plus de 550 000 personnes, a fait appel à Computacenter. L'organisme a souscrit à un contrat de services managés de 5 ans, pour supporter son infrastructure et ses 9

000 collaborateurs. Computacenter a également aidé Worcestershire Acute NHS Trust à transformer son datacenter de façon à virtualiser et rendre plus mobile l'environnement de travail utilisateur.

Résultat

Grâce à ce partenariat, les hôpitaux, les centres de santé et les cabinets médicaux seront en mesure d'apporter un service plus réactif et plus efficace à des milliers de patients. Le partenariat avec Computacenter contribuera à faciliter de nouvelles initiatives digitales comme les prescriptions électroniques ou encore l'accès à des applications cliniques depuis les différents centres de soin.

CONTACT

Pour en savoir plus sur la façon dont Computacenter peut vous accompagner dans la transformation digitale de l'environnement de travail, contactez votre interlocuteur commercial.

Vous pouvez également visiter nos Centres de Solutions pour découvrir comment l'expérience *Digital Me* pourrait profiter à vos utilisateurs et à votre business.

computacenter.com/fr/digitalme

Libérer l'efficacité des utilisateurs et de leurs business

Computacenter est un fournisseur indépendant leader en Europe de services d'infrastructures informatique, centré sur l'efficacité des utilisateurs et de leur business. Nous conseillons les organisations dans leur stratégie IT, implémentons la technologie la plus appropriée qui optimisera sa performance, et manageons les infrastructures de nos clients. En faisant cela, nous optimisons la productivité des utilisateurs et l'apport de valeur par l'IT aux grandes et très grandes entreprises.



Computacenter (France) S.A.S.
229 rue de la Belle-Etoile, ZI Paris Nord II - BP 52387, 95943 ROISSY CDG Cedex, France

computacenter.com/fr
+33 [0]825 881 618