

TEMOIGNAGE CLIENT

# UN SERVICE INFORMATIQUE INCOMPARABLE

## SERVICES

- Services de conseil et de stratégie informatique
- Acquisition de technologies
- Services de transformation
- Assistance et maintenance

## EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Optimisation de l'agilité et de la mobilité
- Maximisation de l'efficacité
- Amélioration de l'accès aux informations
- Amélioration de la collaboration
- Amélioration des performances
- Augmentation de la satisfaction utilisateur

## IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Accélération de l'innovation
- Renforcement de l'agilité
- Consolidation de l'avantage concurrentiel
- Enrichissement de l'expérience client
- Amélioration de la productivité
- Réduction des coûts
- Prise en charge de la numérisation

## Extension de 5 ans du contrat Managed Services pour 6 000 utilisateurs

### OBJECTIF

NFU Mutual a d'abord fait appel à Computacenter en 2013 pour la prestation de services infogérés en accord avec son programme « Brilliant Basics », qui visait essentiellement à s'assurer que les systèmes informatiques de l'entreprise fonctionnent de manière fiable, efficace et sécurisée. Computacenter avait aussi pour mission de mettre en place une nouvelle solution Workplace pour les utilisateurs et de gérer le déménagement de deux datacenters majeurs. NFU Mutual souhaitait également changer de fournisseur de réseau téléphonique. Toutes ces tâches ont été accomplies dans le cadre d'un plan de transformation à grande échelle confié à Computacenter.

En 2020, les objectifs informatiques de NFU Mutual demeurent en grande partie inchangés. La société fait appel à un prestataire externe pour lui fournir des services informatiques efficaces et pour superviser une nouvelle mise à niveau de son parc Workplace, afin de pouvoir se consacrer pleinement à ses activités de prestation de services d'assurance de qualité sans avoir à se soucier des aspects informatiques.

### SOLUTION

Après avoir posé les bases d'un service totalement fiable, Computacenter a décroché une extension de cinq ans de son contrat de services infogérés. NFU Mutual a donc chargé Computacenter de la poursuite de son programme « Brilliant Basics ». De plus, une mise à niveau complète du parc Workplace est requise pour les 6 000 utilisateurs de NFU Mutual.

### RÉSULTAT

Cette extension de contrat de cinq ans va permettre à NFU Mutual de continuer à bénéficier du haut niveau de services informatiques auquel la compagnie s'est habituée depuis 2013, mais aussi d'équiper ses 6 000 utilisateurs de nouveaux postes de travail de pointe fonctionnant sous la dernière version de Windows. Cette dernière transformation sera réalisée en totale fluidité d'ici le troisième trimestre de 2020.

Avec Computacenter aux commandes des programmes Brilliant Basics et Workplace, NFU Mutual pourra se concentrer sur ses autres initiatives, et continuer à fournir un service primé à ses clients.



La première de nos trois initiatives de Stratégie informatique s'appelle « Brilliant Basics ». Elle vise à s'assurer que l'ensemble de nos systèmes informatiques fonctionnent parfaitement bien, avec une fiabilité totale.

**Tim Mann, CIO,  
NFU Mutual**



Maintenant que la fondation d'un service totalement fiable a été établie, c'est ce niveau de qualité que tous les collaborateurs de l'entreprise attendent désormais de Computacenter.

**Tim Mann, CIO,  
NFU Mutual**

## OBJECTIF

### Permettre à NFU Mutual de "changer la donne et les règles"

NFU Mutual doit beaucoup à la technologie en termes de satisfaction client. Tim Mann, CIO de l'entreprise, explique : « Nous sommes confrontés aux mêmes difficultés que les autres entreprises britanniques : premièrement, nous assurer que nos données sont sécurisées ; deuxièmement, nous assurer que nous disposons des outils adaptés à notre travail.

Nous avons commencé à collaborer avec Computacenter en 2013, et nous avons mis en place trois initiatives dans le cadre de notre stratégie informatique. La première était « Brilliant Basics », une initiative qui visait à s'assurer que l'ensemble de nos systèmes informatiques étaient parfaitement fonctionnels et fiables. »

Cette combinaison de stabilité et de résilience est la base de nos opérations commerciales. De 2013 à 2019, Computacenter a su tenir ses promesses, tout en réalisant un énorme chantier de transformation technologique, qui comprenait la migration des datacenters existants de vers deux nouveaux datacenters, le déploiement d'un tout nouvel environnement Workplace pour 6 000 utilisateurs, et la modernisation du système téléphonique de NFU Mutual.

Comme l'explique Tim Mann : « J'étais à la recherche d'un prestataire de services infogérés capable de nous fournir le Workplace, de gérer les datacenters de manière réellement sécurisée, mais aussi d'exécuter ces services fondamentaux avec une grande efficacité. Notre objectif était de pouvoir nous concentrer sur la qualité de notre service client sans avoir à nous soucier de l'efficacité de nos services informatiques. »

Le service « Brilliant Basics » de Computacenter a également permis à NFU Mutual de se concentrer sur ses deux autres initiatives de stratégie informatique. L'initiative « Changing the Game » [Changer la donne] vise à utiliser la technologie pour changer la manière dont NFU Mutual exerce ses activités, tandis que l'initiative « Changing the Rules » [Changer les règles] vise à changer le secteur des assurances proprement dit, là encore en utilisant la technologie.

Aujourd'hui, en 2020, les objectifs informatiques de NFU Mutual demeurent en grande partie inchangés. La société fait appel à un prestataire externe pour lui fournir des services informatiques efficaces via Brilliant Basics, et pour superviser une nouvelle mise à niveau de son Workplace. Pour ce dernier service, l'entreprise avait également besoin d'un fournisseur fortement axé sur l'innovation, notamment en ce qui concerne la modernisation et l'optimisation de l'expérience utilisateur, l'amélioration de l'efficacité et la réduction du coût total de possession.

## SOLUTION

### Excellent support de « Brilliant Basics » et nouveau Workplace de pointe

En décembre 2019, Computacenter a décroché une extension de cinq ans de son contrat de Services infogérés avec NFU Mutual. Selon Tim Mann : « Maintenant que la fondation d'un service totalement fiable a été établie, c'est ce niveau de qualité que tous les collaborateurs de l'entreprise attendent désormais de Computacenter. »

Sachant que les systèmes informatiques de NFU Mutual sont entre de bonnes mains, Tim ajoute : « Le renouvellement de ce contrat de services informatiques est vraiment important pour nous, car nous voulons nous concentrer sur notre plus gros défi, à savoir changer nos systèmes back-office, tout en proposant à nos clients des services d'assurance de qualité qui répondent à leurs besoins. »

De plus, une nouvelle mise à niveau complète et transparente des infrastructuresworkplace est requise pour les 6 000 utilisateurs de NFU Mutual. Ils vont pouvoir bénéficier de nouveaux postes de travail de pointe fonctionnant sous la dernière version de Windows.



Grâce au renouvellement de notre contrat et à notre nouvelle solution Workplace, nous avons hâte de bénéficier de quatre ou cinq années supplémentaires de service informatique incomparable.

**Tim Mann, CIO,  
NFU Mutual**

---

## À PROPOS DE NFU MUTUAL

Société constituée en 1910, NFU Mutual est une compagnie d'assurance généraliste basée au Royaume-Uni. Son siège se situe à Stratford-upon-Avon, et elle possède une douzaine de Centres de services régionaux. L'entreprise propose également des services personnalisés par le biais de ses 300 agents locaux, répartis dans tout le Royaume-Uni, des Îles Shetland à l'extrême nord jusqu'en Cornouailles au sud.

Au départ, NFU Mutual proposait des produits destinés spécifiquement aux agriculteurs. Mais aujourd'hui, il s'agit du plus grand fournisseur britannique de produits d'assurance et d'investissement dans les zones rurales. La compagnie possède plus d'un million de clients et fait partie des compagnies d'assurance recommandées par Which? en 2019 pour les assurances auto et habitation. Elle propose en effet des polices d'assurance comptant parmi les plus complètes du marché, comme l'indique le score maximum [5 étoiles] que lui a attribué Defaqto.

D'ici la fin du premier semestre 2020, les collaborateurs en agences seront équipés de nouveaux postes de travail. Et tous les autres collaborateurs de l'entreprise en seront équipés d'ici le troisième trimestre 2020. En ce qui concerne le futur immédiat, Tim Mann explique : « Je veux que notre fonction informatique se concentre principalement sur nos initiatives « Changing the Rules » et « Changing the Game ». Et cela signifie que nous avons besoin d'une plateforme « Brilliant Basics » solide, dont tous les systèmes fonctionnent à la perfection, et d'un tout nouvel environnement Workplace. C'est là qu'intervient Computacenter. »

Les différents aspects du service sont les suivants :

- Un service informatique entièrement infogéré (hors Service Desk)
- Un environnement de travail moderne, comprenant :
  - Support Windows 10 et Windows 10 Evergreen
  - Nouveaux matériels pour les utilisateurs
  - Managed Print
  - Performances des infrastructures garanties pour les utilisateurs

## RÉSULTAT

### Permettre à NFU Mutual de fournir un service de première classe à ses clients

La société NFU Mutual attend le niveau élevé de service informatique auquel Computacenter l'a habituée depuis 2013. Cela signifie des systèmes solides, stables et sécurisés, et la poursuite de nos excellentes relations avec le CIO de NFU Mutual et ses subordonnés directs. Cela implique également de recevoir une proposition de type « plus pour moins cher », mais qui continue d'offrir aux utilisateurs le meilleur de l'informatique et améliore constamment leur qualité de vie au travail.

Voici un résumé des résultats spécifiques attendus :

- La stabilité et la résilience des infrastructures, permettant à NFU Mutual d'exercer ses activités sans interruption ni perturbation.
- Des services informatiques fiables et efficaces, permettant à NFU Mutual de se concentrer sur les initiatives « Changing the Game » et « Changing the Rules ».
- La transformation de l'environnement de travail pour 6 000 utilisateurs, en assurant une transition fluide vers les nouveaux appareils d'ici le troisième trimestre 2020.
- Un partenaire à long terme qui comprend l'activité de NFU Mutual.
- Un partenaire qui apporte une valeur ajoutée et qui innove, tout en pratiquant des tarifs adaptés.
- Un partenaire faisant preuve de leadership éclairé et d'innovation commerciale, pour aider NFU Mutual à prendre les bonnes décisions concernant les défis informatiques de demain, et donc à façonner ses futures activités.
- Une expérience utilisateur améliorée qui permettra d'accroître la productivité de l'entreprise, mais aussi de fidéliser les collaborateurs et d'attirer de nouveaux talents.
- Un meilleur choix de support utilisateur, pour leur permettre de contacter avec les équipes de support où qu'ils soient et comme ils le souhaitent.

Concernant l'avenir, voici ce que pense Tim Mann : « Grâce au renouvellement de notre contrat et à notre nouvelle solution Workplace, j'ai hâte de pouvoir bénéficier de quatre ou cinq années supplémentaires d'un service informatique incomparable. Cela va nous permettre de nous concentrer sur la modification de notre système back-office et de continuer à équiper nos collaborateurs des outils dont ils ont besoin pour offrir un service client primé à nos assurés. »

---

## PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services aux entreprises et lire d'autres témoignages clients, consultez le site [www.computacenter.com](http://www.computacenter.com)

---