

TÉMOIGNAGE CLIENT

PARTAGER DES VALEURS COMMUNES

Mettre les utilisateurs au cœur de tout ce que nous faisons

SERVICES

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

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Amélioration de l'agilité et de la mobilité
- Maximiser l'efficacité
- Amélioration de l'accès à l'information
- Amélioration de la collaboration
- Amélioration des performances
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs
- Un support basé sur les préférences des utilisateurs

IMPACT CLIENT

- Accélérer l'innovation
- Stimuler l'agilité des entreprises
- Enrichir l'expérience du client
- Améliorer la productivité
- Réduire les coûts
- Support à la transformation numérique

OBJECTIF

Le département « Technology Services Operations » de Transport for London a la responsabilité de s'assurer que les services informatiques de l'entreprise fonctionnent bien et sont toujours disponibles pour l'ensemble des utilisateurs que sont les collaborateurs, les voyageurs Londoniens et les millions de visiteurs qui utilisent leurs services de transport chaque année. Les objectifs clés du service consistent à fournir des transports plus sains et à éliminer les dysfonctionnements, et nécessitent également des investissements IT adéquats.

Plusieurs contrats de support cruciaux arrivaient à terme en 2019, et compte tenu des défis et des objectifs stratégiques, ainsi que du climat économique difficile actuel, il était essentiel que Transport for London choisisse le bon partenaire à long terme pour ces services.

SOLUTION

Computacenter a été sélectionné par Transport for London (TfL) pour un contrat de support d'une durée de 4 ans minimum, avec une possibilité d'extension jusqu'à 7 ans. Le nouveau contrat porte sur l'offre DigitalMe de Computacenter autour de l'environnement de travail, ainsi que sur la fourniture de services de support (sur site et à distance) – à destination du siège de TfL mais aussi de nombreux autres sites allant des stations de métro de Londres jusqu'aux portacabines d'où les ingénieurs effectuent la maintenance des voies ferrées.

Le nouveau contrat met l'accent sur un support intelligent adapté aux préférences des utilisateurs, leur permettant de disposer de fonctionnalités de libre-service via un portail utilisateur. Cette approche est étayée par la fourniture de services Service Desk et TechCenter pour l'assistance et le support à distance et sur site, offrant un accès pratique à des experts informatiques polyvalents.

RÉSULTATS

Un partenariat intéressant qui met l'utilisateur au cœur de tout. L'évolution des services par le biais du nouveau contrat sera également un élément clé du programme « Smart Working » de TfL - permettant une meilleure productivité des collaborateurs, une réduction des coûts et le soutien d'une main-d'œuvre de plus en plus flexible.





Nous devons veiller à ce que nos services informatiques fonctionnent le mieux possible tout au long de l'année, non seulement pour nos 30 000 utilisateurs, mais aussi pour les 9 millions de Londoniens et les 30 millions de visiteurs annuels qui utilisent nos services de transport

Djamila Guernou



Notre informatique est absolument essentielle et est reconnue par le maire comme essentielle. Nous nous sommes donc lancés sur le marché à la recherche d'un partenaire informatique à long terme qui pourrait vraiment évoluer avec nous au fil du temps.

Djamila Guernou

OBJECTIF

Relever les défis grandissants en matière d'IT posés par une population en pleine croissance et une infrastructure de transports vieillissante

L'un des principaux défis de Transport for London est que la population de Londres continue de croître ; rien qu'au cours des dix dernières années, elle a augmenté d'un million d'habitants. Comme le dit Djamila Guernou, responsable de l'exploitation des services technologiques pour Transport for London : "Cette demande croissante sur notre système de transport public exerce une pression supplémentaire sur nos infrastructures vieillissantes, ce qui est d'autant plus grave que le métro de Londres a 157 ans."

TfL est également responsable du réseau routier londonien ainsi que des bus et des taxis londoniens, de sorte qu'un autre défi majeur est la sécurité routière. Comme l'explique Djamila : "Bien que le nombre de décès sur les routes atteigne un niveau record en 2018, le maire de Londres a fixé comme objectif pour TfL de n'avoir aucun décès sur le réseau routier d'ici 2041. Et encore une fois, c'est tout un défi à relever pour nous".

Et malgré un climat économique difficile, TfL a également le devoir social envers ses clients de fournir un système de transport juste et équitable. Djamila explique : « Nous devons également nous assurer que nous offrons un service de qualité en prenant en compte nos clients les moins favorisés. »

TfL doit également prévoir de réaliser l'un de ses principaux objectifs stratégiques futurs, qui est un engagement à promouvoir des transports sains, à savoir : le vélo et la marche. L'objectif est de faire en sorte que les modes de transport sains représentent 80 % de l'ensemble des déplacements londoniens d'ici 2041.

Dans ce contexte, le département "Technology Services Operations" de TfL - avec les fournisseurs et partenaires informatiques de TfL - a la responsabilité de s'assurer que les services informatiques de la société fonctionnent aussi bien que possible, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.

Tous ces défis impliquent d'importants investissements IT, rien d'étonnant donc que l'IT soit au cœur de la stratégie de TfL pour atteindre ses objectifs.

Les éléments essentiels de l'approche "technology first" comprennent l'environnement de travail, les différentes formes de support et les services de conseil. Il est important de rappeler que l'environnement de travail, pour une entreprise comme TfL, ne concerne pas seulement le siège social, mais aussi les stations de métro de Londres et d'autres bâtiments ou dépôts plus petits, ainsi qu'une part grandissante de travail à domicile.

Ces contrats de services arrivaient à leur terme en 2019, ils devaient donc être mis en concurrence par le biais du processus OJEU du secteur public. « Nous nous sommes également lancés sur le marché à la recherche d'un partenaire informatique à long terme qui pourrait réellement évoluer avec nous au fil du temps », ajoute Djamila.



Computacenter s'est distingué - d'abord par la qualité de sa réponse écrite, mais aussi grâce au dialogue tout au long du processus de réponse, ce qui m'a rassuré sur le fait qu'une relation de 7 ans était envisageable."

Djamila Guernou



Computacenter est une entreprise qui est à l'écoute de mes besoins. Ils comprennent mes besoins, sont capables d'avoir une vue d'ensemble et m'aident dans mon propre processus de décision. Ils ont également la capacité d'être à la fois proactifs - pour anticiper les nouvelles tendances en matière d'IT - mais aussi suffisamment réactifs pour résoudre rapidement les problèmes.

Djamila Guernou

SOLUTION

Satisfaire les utilisateurs grâce à un support multicanal révolutionnaire, qui s'appuie sur l'automatisation et le libre-service, avec des TechCenters sur site

Afin de garantir des services de support et de conseil sur le long terme, Transport for London a choisi Computacenter comme fournisseur. « Nous sommes très heureux de nous engager dans un nouveau contrat et une nouvelle relation avec Computacenter », déclare Djamila Guernou.

"Le nouveau service débutera le 1er avril 2020, et le contrat sera d'une durée de quatre ans avec une possibilité d'extension jusqu'à sept ans.

En expliquant le choix de TfL, Djamila déclare : « Nous avons sollicité le marché il y a environ un an à la recherche d'un nouveau partenaire pour fournir les services requis. Parmi les offres qui ont été faites, Computacenter s'est distingué - d'abord par la qualité de sa réponse écrite, mais aussi grâce au dialogue qui a eu lieu pendant le processus d'appel d'offres, ce qui m'a rassuré sur le fait qu'une relation de 7 ans était envisageable. Nous avons également été impressionnés par leurs nouvelles idées, notamment en ce qui concerne la prestation du service de support - et nous avons pu constater le soin apporté à l'expérience utilisateurs. C'était un argument important pour nous.

Malgré une relation de longue date avec Computacenter, il n'y a eu aucun signe de complaisance ou de « refaisons la même chose ». L'offre a été considérée comme un nouveau service pour les utilisateurs de TfL, et notamment car elle présentait des nouveautés très intéressantes

Bien sûr, je dois dire que j'avais déjà travaillé avec Computacenter auparavant, et je suis convaincu que c'est une entreprise qui est à l'écoute de mes besoins ; à la fois proactive - pour anticiper les nouvelles tendances en matière d'IT - mais aussi suffisamment réactive, pour résoudre rapidement tout problème. »

L'essentiel du nouveau contrat porte sur les services de support et de service desk (ou helpdesk). Au cours des quatre dernières années, Computacenter a fourni des services de support au siège social de TfL, ainsi qu'aux autres sites mentionnés précédemment. Toutefois, l'objectif est à présent d'offrir une meilleure expérience aux utilisateurs en combinant de manière transparente les services de Service Desk et de Deskside Support. Comme l'explique Djamila : « Nous cherchons à exploiter ce que nous appelons "Shift Left" - aider les utilisateurs à être les acteurs de la résolution de leurs problèmes. Et Computacenter nous a présenté de très bonnes idées sur la manière dont nous pouvions y parvenir, en particulier NGSD. » "

NGSD tient compte de la volonté des utilisateurs de profiter d'un service flexible, personnalisé et pratique, avec une assistance experte disponible en permanence, partout et à tout moment. NGSD transforme donc le Service Desk traditionnel en un centre de support numérique personnalisé. Parallèlement, le recours au « machine learning » et aux plates-formes cognitives permet de résoudre les problèmes de manière préventive dans toute l'entreprise, ce qui augmente la productivité grâce aux portails en libre-service, au chat, aux chatbots et à l'intelligence artificielle en langage naturel.



J'ai une grande confiance dans le partenariat TfL/CC pour aider nos utilisateurs dans leurs fonctions au quotidien - car nous partageons des valeurs communes, notamment en mettant les utilisateurs au cœur de tout ce que nous faisons."

Djamila Guernou

Djamila explique ses attentes vis-à-vis de NGSD : « Nous avons la possibilité de faire régler un plus grand nombre de problèmes de nos utilisateurs par le support, au lieu de devoir compter sur l'aide de la deuxième ligne. Cela n'est possible qu'en ayant un partenaire qui travaille avec nous et qui connaisse l'expérience utilisateur de bout en bout. »

Les nouveaux Tech Hubs ou TechCenters font également partie du dispositif d'assistance technique. Il s'agit de solutions « as-a-service » et considérées par Computacenter comme le meilleur moyen de fournir une meilleure expérience de support. Ils offrent aux employés un accès direct et pratique à des experts qui peuvent les aider et les conseiller sur un large éventail de sujets.

Computacenter proposera également des Services de Conseil. Par exemple, comme l'explique Djamila Guernou : « Très récemment, nous avons travaillé avec Computacenter pour nous aider à comprendre notre position concernant nos licences avec deux de nos principaux fournisseurs et cela a été extrêmement bénéfique, car non seulement ils nous ont aidés à nous assurer que nous sommes en conformité, mais nous avons également veillé à optimiser les consommations de nos licences. »

« Autre exemple, Computacenter nous a aidé à façonner le modèle de fourniture et le modèle de support de Windows Evergreen, qui en est encore à ses débuts au sein de TfL. Tous ces aspects sont vraiment importants pour nous. »

Enfin, Transport for London continue également à utiliser Computacenter comme son principal fournisseur de technologie, ce contrat étant attribué dans le cadre d'un processus distinct du OJEU. « Computacenter assure notre approvisionnement en matériel », rappelle Djamila. « Cela va donc des ordinateurs portables, des ordinateurs de bureau et des téléphones mobiles, jusqu'aux grandes baies de stockage pour nos datacenters. »

RÉSULTATS

Mettre les utilisateurs au cœur de tout ce que nous faisons, et soutenir TfL dans sa démarche "Keeping London Moving"

L'un des principaux effets du nouveau partenariat entre Transport for London et Computacenter est l'introduction des Tech Hubs ou TechCenters. « Nous sommes très emballés par ces dispositifs », déclare Djamila Guernou. « Ils sont déjà en place dans nos trois bâtiments du siège social et nous pouvons déjà voir la différence pour nos utilisateurs. »

Le projet « Shift Left » qui donne l'accès aux utilisateurs à des fonctionnalités de libre-service inédites a également un impact important. Djamila explique : « Bien que nous ayons encore besoin d'un élément humain pour nos utilisateurs, nous envisageons déjà d'étendre les capacités de type "Shift Left" et "Self-Service". »

Entre-temps, la fourniture d'équipements Workplace par Computacenter s'est également bien intégrée dans le programme "Smart Working" de Transport for London. Il s'agit de permettre une meilleure productivité des collaborateurs, tout en réduisant les coûts. Comme l'explique Djamila : « Nous avons libéré un certain nombre de bâtiments du siège social et concentré la plupart de nos collaborateurs dans trois bâtiments centraux. La technologie nous a aidés à atteindre cet objectif. »

A PROPOS DE TRANSPORT FOR LONDON

Transport for London (TfL) est l'autorité intégrée des transports de Londres, qui assure les services de transport public quotidiens de la capitale :

- Le métro de Londres, qui dessert 270 stations, avec 543 trains en service aux heures de pointe
- Les bus de Londres, soit 9 300 véhicules, 675 lignes et 50 gares routières
- Le London Overground (six lignes)
- Le tramway des Dockland (DLR)
- TfL Rail et les tramways de Londres
- Le réseau routier de Londres
- La gestion de plus de 6 300 feux de circulation
- D'autres services d'autocar, de transport fluvial, de vélo, de téléphérique et de taxi, ainsi que la gestion du London Transport Museum.

TfL a également une fonction de régulation des taxis, des « black cab » et des opérateurs privés de transport, en leur fournissant des licences.

En dehors des bâtiments centraux, la technologie fournie par Computacenter contribue également à transformer l'environnement de travail. Par exemple, les assistants clientèle dans les stations de métro de Londres sont tous désormais équipés d'un iPad, tandis que les techniciens de maintenance des voies ferrées reçoivent désormais leurs plannings de nuit grâce à leur iPhone. Un service similaire est également utilisé pour fournir les horaires aux conducteurs par le biais du système "Dial-a-Ride Driver" de TfL.

Pour faire face à l'avenir ensemble, Djamilia parle du partenariat TfL/Computacenter comme d'une « relation à double sens » et affirme que « l'ancienne méthode de gestion des fournisseurs a disparu ». Alors que les partenaires se préparent à relever les défis actuels et futurs, Djamilia clarifie : « L'idée que nous puissions compter et nous appuyer sur un partenaire technologique pour nous aider à faire les bons choix technologiques, pour nous aider à façonner notre stratégie en matière de technologie, et pour apporter une valeur ajoutée et soutenir réellement tout ce processus de décision est capitale pour nous.

Et en ce qui concerne le service dans son ensemble, Djamilia déclare : « Le travail que fournit Computacenter est vraiment central pour moi, car ils assurent cette interaction en face-à-face avec nos 30 000 utilisateurs, et nous savons que nous pouvons toujours compter sur des équipes [celles de Computacenter] qui vont vraiment prendre soin de nos utilisateurs. »

Enfin, Djamilia explique comment le partenariat TfL/Computacenter doit transformer l'expérience utilisateur, ce qui, à son tour, permettra d'améliorer les services de transport à Londres. "J'ai confiance en notre capacité à atteindre cet objectif, car je constate que nous partageons déjà des valeurs communes, et la valeur la plus fondamentale est que nos utilisateurs sont au cœur de tout ce que nous faisons. J'ai donc vraiment hâte de transformer cette expérience utilisateur avec Computacenter.

PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services aux entreprises et lire d'autres témoignages de clients, veuillez consulter le site : www.computacenter.com