

TÉMOIGNAGE CLIENT

ACCÉLÉRER LA COLLABORATION AVEC MICROSOFT 365

Le service n'est pas affecté et la productivité est améliorée grâce à la flexibilité du travail

SERVICES

- Analyse du style de travail
- Évaluation de la vidéo et de la voix
- Intégration de la technologie sur le lieu de travail
- Approvisionnement en technologies
- Adoption par les utilisateurs
- Office 365 Transformation
- Transformation de la vidéo et de la voix
- Bureau de service

L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS

- Renforce l'agilité et la mobilité
- Maximiser l'efficacité
- Améliore l'accès à l'information
- Améliore la collaboration et les performances
- Améliore la satisfaction des utilisateurs

IMPACT SUR LES ENTREPRISES

- Accélérer l'innovation
 - Stimuler l'agilité des entreprises
 - Renforce l'avantage concurrentiel
 - Enrichit l'expérience du client
 - Améliore la productivité
 - Réduire les coûts
 - Soutient la numérisation
 - Supports digitalisation
-

OBJECTIF

Au début de 2020, Computacenter s'est engagé à passer de ses plates-formes de communication et de téléphonie unifiées existantes et à exploiter pleinement Microsoft Office 365 pour offrir une meilleure expérience aux utilisateurs. La clé de cette démarche était d'adopter les capacités de Microsoft Teams par une approche d'adoption appropriée pour les 16 000 utilisateurs de la société. Computacenter cherchait également à mettre à jour ou remplacer leur équipement de salle de réunion existant, en assurant l'intégration avec la vidéoconférence de bureau Teams et l'infrastructure de collaboration de l'entreprise.

L'épidémie de COVID-19 a accéléré le programme, notamment en facilitant le travail à domicile pour environ 90 % des employés de l'organisation (y compris tout le personnel du Service Desk). Cette transformation devait avoir lieu sans affecter les activités des centaines de clients qui comptaient sur les services de Computacenter.

SOLUTION

Computacenter a remplacé ses outils de collaboration existants par Microsoft Teams, en assignant son équipe Adoption et Changement comme partie intégrante du programme de migration. Le cadre d'adoption des utilisateurs de l'entreprise a été déployé, garantissant l'adoption réussie des nouvelles capacités et fonctionnalités, ce qui a permis d'améliorer la satisfaction et la productivité des utilisateurs.

La pandémie mondiale a conduit à avancer de 9 semaines le lancement des équipes afin d'optimiser l'efficacité du travail à domicile pour le personnel du Computacenter. Cela a été réalisé en transférant les données des locaux vers le cloud pour aider à réduire la charge des VPN. En outre, le quadruplement des capacités VPN a permis au personnel du service d'assistance essentiel de travailler à domicile, ce qui leur permet de continuer à soutenir leurs clients, sans incidence sur la prestation de services. Des salles vidéo ont également été intégrées pour travailler avec les vidéoconférences de bureau des équipes, ainsi qu'avec les clients et les partenaires.

RÉSULTATS

Le programme de déploiement de Microsoft Teams auprès de tous les utilisateurs de Computacenter a été mené à bien en 4 semaines. En outre, tous les utilisateurs ont pu travailler à distance, ce qui a permis de garantir que le service aux clients de Computacenter n'a pas été affecté. Les réactions des utilisateurs ont dépassé les attentes, des centaines d'entre eux ayant signalé une amélioration significative de leur nouveau style de travail numérique et à distance.



En adoptant Microsoft Teams, il était essentiel de déployer une approche d'adoption appropriée - en s'assurant que chacun de nos 16 000 utilisateurs puissent facilement s'adapter aux nouvelles méthodes de travail”.

Jacky West,
Chef du service Adoption,
Computacenter



Avec l'épidémie mondiale de COVID-19, nous avons dû rapidement adapter et accélérer notre déploiement de Microsoft Teams, pour soutenir le travail à domicile d'au moins 90% de notre personnel, y compris tout le personnel du Service Desk”.

Stephen Pitt,
Directeur du lieu de travail,
Computacenter

OBJECTIF

Exploiter pleinement les capacités de collaboration des équipes Microsoft

Computacenter emploie environ 16 000 personnes dans le monde entier, travaillant dans un vaste réseau de bureaux, de clients, de partenaires et de sites mobiles. Comme toute organisation mondiale, l'entreprise s'appuie sur la technologie pour maintenir ses collaborateurs connectés et productifs, et pour collaborer avec ses clients.

Computacenter a pris la décision stratégique de s'éloigner de ses plates-formes existantes de communications unifiées et de téléphonie, et d'utiliser pleinement Microsoft 365. L'un des principaux objectifs était d'exploiter pleinement les capacités de collaboration au sein des équipes. L'approche devait inclure une communication, une formation, une habilitation et un soutien appropriés.

L'objectif général était de tirer une meilleure collaboration, une meilleure expérience de l'utilisateur final et une meilleure productivité d'un ensemble plus intégré d'outils basés sur le cloud. La rationalisation des produits Office 365 et l'utilisation des fonctionnalités déjà payantes permettraient également de réduire les coûts.

En complément de l'adoption du produit Microsoft Teams, Computacenter cherchait également à intégrer ses salles vidéo. Pour ce faire, il fallait remplacer les anciens équipements par des systèmes de salles et des hubs de surface Microsoft Teams, et fournir des technologies de passerelle de Pexip aux équipements de conférence existants.

La pandémie inattendue de COVID-19 a nécessité une adaptation et une accélération du déploiement du programme. En tant que prestataire de services informatiques, les employés de Computacenter sont habitués à travailler à distance depuis les sites des clients ou à l'étranger. Cependant, travailler à plein temps au sein du réseau de Computacenter, collaborer à distance avec les clients au lieu de se trouver sur les sites des clients et utiliser la vidéoconférence pour remplacer les réunions en face à face avec les clients ou les collègues, a constitué un défi soudain et majeur pour l'infrastructure. En outre, le passage des anciens outils aux nouveaux, mais aussi l'adaptation à une nouvelle façon de travailler, ont constitué un défi d'adoption.

Il était essentiel que tout le personnel du Service Desk, dont l'infrastructure d'appel se trouvait historiquement sur place, puisse passer au travail à domicile. Cela leur permettrait d'offrir un service d'assistance sans faille aux clients de Computacenter. Outre les défis techniques que cela représentait, la nécessité de passer à Teams and Exchange était encore plus importante, afin de libérer la capacité VPN pour répondre aux besoins des Service Desks.

En outre, le travail à travers les pays a nécessité que le département informatique de Computacenter travaille en étroite collaboration avec les entités locales, telles que les conseils d'entreprise et les responsables de la protection des données, afin de répondre aux exigences légales de chaque pays.

SOLUTION

Un déploiement extrêmement accéléré de Microsoft Teams pour fournir la capacité de collaboration appropriée à 16 000 utilisateurs

La solution déployée par Computacenter était initialement en ligne avec les nombreuses transformations de collaboration proposées à leurs clients, toutes centrées de manière critique sur l'adoption par les utilisateurs. Cependant, l'élément unique de ce déploiement était que la solution devait être rapidement accélérée et fournie dans des circonstances extraordinaires.



En raison de COVID-19, nous avons dû avancer le lancement de Microsoft Teams de 9 semaines et faciliter le travail à domicile d'environ 90 % de notre main-d'œuvre. Pour y parvenir, nous avons déplacé les services à forte intensité de VPN vers le cloud et quadruplé la capacité de notre VPN pour nos bureaux de service et les besoins de nos clients. Ainsi, nos services à la clientèle n'ont pas été affectés”.

Gwyn Smith,
Responsable de la solution,
Computacenter



L'introduction des équipes a fondamentalement changé la façon dont nous travaillons ensemble aujourd'hui et à l'avenir. Il a véritablement changé la donne”.

Stephen Pitt,
Directeur du lieu de travail,
Computacenter

D'un point de vue technique, Computacenter cherchait à tirer pleinement parti de Microsoft 365. Cependant, la société devait également satisfaire aux exigences légales dans tous les pays. Par exemple, la loi allemande exige un alignement sur les conseils d'entreprise et les responsables de la protection des données. Wolfgang Fehr, membre du conseil d'entreprise et responsable des solutions pour Microsoft Teams en Allemagne, déclare : “En discutant avec nos services informatiques juste avant le verrouillage de COVID-19, nous avons reconnu que l'augmentation de notre capacité VPN ne serait pas suffisante. La plupart des données transmises par les VPN étaient liées au courrier. Nous avons rapidement compris qu'en accélérant notre migration vers Exchange, nous pourrions disposer des capacités VPN nécessaires ailleurs. Le même jour, nous avons pu travailler avec notre comité d'entreprise pour fournir la base légale, nous permettant ainsi de déplacer les données hors de nos locaux”.

Du point de vue de l'utilisateur, pour s'assurer qu'une stratégie d'adoption était en place pour Microsoft Teams, l'équipe Adoption et changement de la société a été affectée au programme de migration. Comme l'explique Jacky West, responsable de l'adoption chez Computacenter : “Il s'agissait de s'assurer que le déploiement d'équipes a été considéré du point de vue des utilisateurs, plutôt que d'un simple point de vue technologique, et que le point de vue de l'utilisateur est représenté à tous les stades du programme”.

Computacenter a utilisé son propre cadre d'adoption par les utilisateurs tout au long du programme. L'objectif principal de ce cadre est de garantir que les investissements dans les projets de transformation numérique soient plus rapidement rentabilisés en assurant l'adoption par les utilisateurs de nouvelles technologies, d'outils, de processus et de services. Le cadre se concentre sur la manière dont la transformation aura un impact sur l'utilisateur, la contextualisation de la valeur de la nouvelle technologie et de l'outillage dans la façon dont l'utilisateur travaille, afin qu'il puisse voir pourquoi et comment elle peut améliorer sa vie professionnelle.

L'une des premières actions a été de créer une marque pour le programme, tandis qu'une chaîne Yammer a été créée pour compléter le tout, ainsi qu'une boîte aux lettres électronique dédiée pour aider à l'accompagnement et au retour d'information. Un microsite (un petit site web auxiliaire conçu pour fonctionner comme un supplément à un site web primaire) a ensuite été créé pour héberger tout le matériel d'information, d'éducation et de retour d'information.

Des “Business Champions” ont été élus, formés et chargés de veiller à ce que la sensibilisation soit communiquée à tous les utilisateurs à tous les stades du programme dans tous les pays - en partageant naturellement leurs expériences, leurs mises à jour, leurs conseils et leurs astuces par l'intermédiaire de Microsoft Teams. Gwyn Smith, le responsable des solutions de Computacenter, était l'un de ces champions élus. Il déclare : “J'étais passionné par l'idée d'aider l'entreprise à se mettre rapidement à niveau, en donnant aux gens les compétences nécessaires pour aider nos clients en temps de crise”.

Une assistance complète pour Microsoft Teams et Exchange Online a également été mise à disposition par le Service Desk de Computacenter via une assistance multi-canaux, tandis que des guides d'apprentissage et des FAQ ont été publiés pour les utilisateurs de toutes les régions géographiques.

Des garanties ont été créées pour aider à relever les défis communs en matière d'adoption, notamment des webinaires ciblés et le partage des connaissances. Des fonctionnalités ont également été associées à des personnalités pour aider des groupes spécifiques à utiliser les outils dans leur travail quotidien, à savoir la communauté des assistants personnels. Ailleurs, une formation vidéo dédiée et personnalisée a été créée pour les utilisateurs VIP.

Tout se déroulait comme prévu jusqu'à ce que la crise COVID-19 signifie que le déploiement de Microsoft Teams a été avancé de 9 semaines. Cependant, malgré cette accélération agressive du programme, la date limite fixée par la société a été respectée, ce qui a permis d'améliorer la collaboration entre les utilisateurs.



Nous avons assisté à 430 000 réunions au cours des 30 derniers jours et nous recevons en moyenne plus d'un million d'appels individuels par mois".

Gwyn Smith,
Responsable de la solution,
Computacenter



La qualité des appels de Microsoft Teams est bien meilleure pour moi et vraiment facile à utiliser."

Teams a été fantastique pour moi ! Merci pour tous les efforts que vous avez déployés pour nous le faire parvenir en un temps record !"

Commentaires des utilisateurs
de Computacenter

La crise mondiale a également eu un impact sur certains des plans de communication et de formation initiaux (affiches, affichage numérique, marchandises de marque), et comme tout le monde travaille désormais à domicile, il n'était pas nécessaire de prévoir des centres d'accueil ou de faire appel à des "Business Champions" pour être à pied d'œuvre. En conséquence, Computacenter a dû passer de séances d'éducation en face à face à l'activation vidéo, avec une formation en ligne disponible en trois langues : l'anglais, le français et l'allemand.

L'accélération du programme signifie que Teams a été déployé à tout le personnel dans un délai de 4 semaines en mars 2020. Les performances des utilisateurs ont été considérablement améliorées par le passage de services supplémentaires sur site à Microsoft 365, et l'ajustement du réseau et de l'infrastructure VPN pour permettre aux utilisateurs d'accéder à leurs données directement depuis le cloud. Par exemple, Exchange est passé à Exchange Online, ce qui a permis de transférer le trafic de données de messagerie hors des VPN.

En outre, la capacité VPN des principaux centres de données de la société a été quadruplée. Cela a permis aux centres d'appels de Computacenter de tirer parti d'une capacité supplémentaire pour aider leurs clients à distance depuis leur bureau à domicile pour la toute première fois, ce qui signifie que le service aux clients n'a pas été affecté.

Du point de vue du trafic, le VPN a été configuré avec des tunnels séparés et des passerelles d'accès dans le pays. Cela signifie que les données, telles que les courriels et les vidéoconférences, sont désormais accessibles directement depuis le cloud, tandis que les données internes à l'entreprise peuvent être consultées via des routes VPN au Royaume-Uni, en Allemagne et en Afrique du Sud.

Une fois le déploiement de Microsoft Teams achevé, d'autres activités de mise en œuvre ont été menées, notamment l'intégration des salles de réunion et le transfert des fonctionnalités et des appareils de téléphonie publique (PBX, RTC) aux équipes. Comme l'explique Wolfgang Fehr : "Nous avons pu équiper certaines salles de réunion avec le système Microsoft Teams Room et a fourni des technologies de passerelle Cloud avec Pexip pour intégrer les équipements, les clients et les partenaires existants".

Pour chaque salle de réunion mise à jour, une série de guides d'utilisation appropriés ont été rédigés [c'est-à-dire le guide de réservation et les guides en salle qui comprennent des guides étape par étape et des conseils de dépannage], ainsi que des FAQ et une assistance du service d'assistance.

RÉSULTATS

Réduction des coûts, flexibilité de la main-d'œuvre et agilité des entreprises

Le programme de migration de tous les utilisateurs de Computacenter vers Microsoft Teams a été mené à bien 9 semaines plus tôt que prévu. En outre, l'objectif initial, qui était de permettre à environ 70 % des employés de Computacenter de travailler à domicile, a été largement dépassé. Tous les employés qui n'étaient pas tenus de travailler sur place ont pu accéder à distance à tous leurs services informatiques. Cela comprenait tout le personnel du Service Desk géographiquement dispersé, ce qui signifie que le service aux clients de Computacenter n'a pas été affecté.

Au cœur de ce succès se trouve le cadre d'adoption des utilisateurs de Computacenter, qui a fait ses preuves et qui garantit que la communication, la formation, l'habilitation et le soutien répondent aux besoins de tous les différents utilisateurs finaux de l'entreprise. Lorsque les circonstances ont changé avec l'apparition de la pandémie mondiale, l'entreprise a fait preuve d'une grande souplesse pour répondre à l'évolution des besoins, par exemple en adaptant la



Merci pour Teams !
Fonctionne comme un rêve
pour moi !”

C’est une grande expérience
jusqu’à présent et chaque
jour je trouve de nouvelles
applications qui rendent
la vie professionnelle
tellement plus facile.”

Commentaires des utilisateurs de Computacenter

formation et l’habilitation au bureau pour qu’elles puissent être dispensées à distance par des équipes, ou en fournissant des conseils sur le travail à domicile et l’étiquette des réunions dans le cadre de séminaires en ligne.

Les réactions des utilisateurs ont également dépassé les attentes, des centaines de membres du personnel ayant signalé une amélioration significative de la qualité et des fonctionnalités. Gwyn Smith, responsable de la solution, fournit quelques statistiques remarquables à l’appui. “Notre adoption est également impressionnante en nombre. Nous avons assisté à 430 000 réunions au cours des 30 derniers jours, et nous recevons en moyenne plus d’un million d’appels individuels par mois. Parmi ces appels, plus de 97 % sont considérés comme de “bonne qualité” au sein des équipes, et nos utilisateurs ont évalué les performances à 4,8/5 étoiles ou plus à plusieurs milliers d’occasions”.

L’un des autres facteurs clés de succès, en particulier en Allemagne, a été l’étroite collaboration avec les responsables de la protection des données et les conseils d’entreprise. Le conseil des employés allemands de Computacenter a joué un rôle important dans la mise en place de cette solution dans les délais révisés et agressifs, l’Allemagne étant entrée dans une phase de verrouillage plus tôt que le Royaume-Uni. Le conseil a reconnu que le VPN déjà mis à l’échelle fonctionnait à environ 85 % et a demandé une réunion d’urgence et une approbation pour accélérer la migration de l’Exchange. En conséquence, les boîtes aux lettres ont été migrées vers Office 365 plus tôt que prévu, libérant ainsi la capacité VPN nécessaire pour permettre aux bureaux de service de Computacenter de continuer à servir leurs clients depuis leur domicile sans impact sur le service à la clientèle.

D’autres avantages découlent du programme : Avantages généraux :

- Un ensemble plus riche et plus intégré d’outils basés sur le cloud qui offrent aux utilisateurs plus de fonctionnalités et de capacités qu’auparavant.
- Adoption effective de Microsoft Teams [et du reste d’Office 365], qui permet aux utilisateurs de travailler de manière passionnante et innovante.
- Amélioration de la collaboration entre les utilisateurs, les équipes, les clients et les partenaires de Computacenter.
- De meilleures performances en évitant les goulets d’étranglement des VPN pour les services Cloud tels que l’accès aux boîtes aux lettres, la collaboration et les réunions vidéo et vocales.
- Amélioration de l’expérience de l’utilisateur final, de la productivité de l’utilisateur et de la productivité de l’entreprise.
- Suppression des coûts en double, grâce à la consolidation sur une plate-forme de collaboration unique.
- Réduction des coûts grâce à l’optimisation de la suite d’outils Office 365.

Des avantages plus larges :

- La disponibilité de Microsoft Teams a contribué à faciliter le passage d’environ 90 % des utilisateurs de Computacenter au travail à domicile, ce qui a permis à Computacenter de fournir un service ininterrompu à ses clients pendant la crise COVID-19.
- Tous les services informatiques sont désormais disponibles à distance.
- La qualité du support reste élevée grâce à l’exceptionnelle fonctionnalité collaborative qu’offrent les équipes, tandis que l’adoption par les utilisateurs a facilité l’introduction de nouveaux outils dans un environnement de travail agile et en pleine mutation.

PLUS D’INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services aux entreprises et lire d’autres études de cas de clients, connectez-vous à www.computacenter.com
