

# INNOVER POUR CRÉER DE NOUVELLES PERSPECTIVES COMMERCIALES

---

## SERVICES

- Process Automation
- Software Development
- Data and Analytics
- Application Migration
- Application Engineering Support
- Microsoft Power Platform

---

## TECHNOLOGIES

- Microsoft Power Apps
- Microsoft Power BI
- Microsoft Power Automate
- Dataverse Microsoft

---

## EXPÉRIENCE UTILISATEURS

- Une prise de décision plus rapide
- Amélioration de l'accès à l'information
- Amélioration de la communication/collaboration
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs

---

## IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Accélérer l'innovation
- Améliore la souplesse de l'entreprise
- Enrichir l'expérience du client
- Amélioration de la productivité
- Réduction des coûts
- Normalisation
- Soutien à la numérisation

Computacenter exploite la puissance de Microsoft Power Platform pour fournir un point de vue éclairé sur le marché de la technologie, et partage maintenant ces informations avec ses clients.

## OBJECTIF

La mission de l'Office of the CTO (OCTO) de Computacenter est de s'assurer que l'entreprise reste pertinente pour ses clients et ses partenaires. L'interaction de l'OCTO avec un large paysage génère des idées significatives et fournit un point de vue éclairé sur le marché de la technologie..

L'équipe OCTO s'est concentrée sur la manière dont elle pouvait mieux exploiter les données et créer de nouvelles perspectives commerciales grâce à une version améliorée de son application, connue sous le nom d'OCTivity. Pour l'exploiter pleinement, de nombreux processus devaient être mis en place pour clarifier la stratégie, saisir les idées, partager les informations et mieux suivre les activités de développement de solutions.

## SOLUTION

OCTO a aidé l'équipe Power Platform de Computacenter à comprendre les objectifs et les méthodes de travail actuelles avant que l'équipe ne développe une version d'OCTivity 'Model-Driven' Power App mise à jour et considérablement améliorée, qui s'appuie sur un ensemble complexe de tables, de relations et de règles d'affaires dans Dataverse. Il a également été nécessaire de migrer les données historiques de la version précédente d'OCTivity.

OCTivity est désormais une plateforme sophistiquée de modules qui sous-tend la stratégie OCTO et permet la formulation et la communication d'une stratégie technique cohérente pour l'ensemble de notre portefeuille. Les nouvelles fonctionnalités comprennent un module d'enregistrement des données qui saisit les détails anonymes de l'engagement des clients, et la mise en correspondance des conversations anonymes des clients avec les éléments de la stratégie technique. Les tableaux de bord destinés aux clients et les rapports sur les données en temps réel permettent également d'accélérer la mise sur le marché des initiatives

## RÉSULTAT

La nouvelle application apporte des avantages considérables à Computacenter UK. Nous générons désormais des informations significatives qui permettent de créer de nouvelles perspectives en matière de propriété intellectuelle et d'activités commerciales, qui sont également mises à la disposition des clients. Nous améliorons également notre efficacité opérationnelle grâce à une meilleure traçabilité et à une plus grande clarté de l'évolution de notre offre, et nous favorisons une meilleure collaboration au sein de l'entreprise grâce à la possibilité de partager des informations significatives qui permettent une prise de décision plus efficace..





Nous avons cherché à savoir comment nous pouvions partager et exploiter les connaissances de manière beaucoup plus efficace en tant que pilier central de notre stratégie de croissance. La réalisation de cet objectif, qui implique des changements de culture et de processus, peut nous aider à mieux soutenir notre entreprise et nos clients.

**Paul Bray**  
Chief Technology Officer - UK&I  
Computacenter



Il est essentiel de se concentrer sur les aspects liés à l'utilisateur, autant que sur les données et les processus, pour vaincre la résistance au changement et garantir l'adoption afin de réaliser la valeur ajoutée.

**Paul Bray**  
Chief Technology Officer - UK&I  
Computacenter

## OBJECTIF

### Poser les bases pour permettre le partage de l'information et générer des connaissances et de la valeur pour l'entreprise

L'Office of the CTO (OCTO) est une équipe de vingt-cinq experts en technologies orientés vers le client, dont la mission est de veiller à ce que Computacenter continue d'être pertinent pour ses clients et partenaires. Comme le dit Paul Bray, Chief Technology Officer chez Computacenter : "Nous sommes une entreprise qui prospère grâce à la force et à la profondeur de nos relations avec nos clients et nos partenaires. Les interactions que nous avons à travers un large paysage génèrent des informations significatives et nous donnent un point de vue fascinant sur le marché de la technologie".

Cependant, le partage de nos connaissances n'était pas un mécanisme que nous avions auparavant exploité de manière efficace. Comme l'explique Paul Bray : "Nous avons déjà essayé de recueillir ces informations, mais nous ne disposions pas de la clarté spécifique que nous cherchions à obtenir. Souvent, nous étions attirés par des anecdotes et des sentiments plutôt que de prendre du recul et de comprendre réellement la perspective plus large. Nous savions qu'il était possible d'obtenir des informations plus approfondies, il nous fallait simplement trouver de nouveaux moyens de les exploiter.

Voici quelques exemples de questions auxquelles les OCTO ont tenté de répondre de manière plus cohérente et plus objective :

- Qu'observons-nous dans des segments de marché spécifiques qui pourraient être pertinents pour les secteurs adjacents ?
- Quelles sont les organisations ou les secteurs qui suivent des voies de transformation similaires et avec lesquelles nous pourrions partager nos expériences ?
- Quelles sont les tendances que nous voyons émerger et pour lesquelles nous devrions accélérer nos investissements et nos efforts ?

Il s'agissait également de partager des idées, d'étayer des anecdotes, de valider des opinions, de passer du subjectif à l'objectif et de réfléchir à des situations difficiles. Comme l'explique Paul Bray : Ce que nous voyions, entendions et ressentions devait être canalisé". Nous avons ainsi créé une approche plus solide pour fournir des orientations et des résultats significatifs à nos parties prenantes".

En se concentrant sur un nouvel outil conçu à cet effet et en adoptant les aspects culturels du changement pour s'assurer de l'adhésion des utilisateurs, une vision a été définie sur la manière dont OCTO pourrait exploiter les données pour améliorer l'efficacité de l'équipe, cette vision étant centrée sur quatre questions clés :

- Qu'est-il utile de saisir ?
- Comment pourrions-nous mieux exploiter les données ?
- Qu'est-ce qui le rendrait intéressant pour les membres de l'équipe ?
- Comment faciliter les choses ?

Pour progresser, il était nécessaire de jeter les bases permettant d'exploiter pleinement les connaissances de l'équipe OCTO, et pour ce faire, les processus suivants ont été mis en place :

- Clarté du point de vue technique et de la stratégie pour les activités au Royaume-Uni, afin de fournir des perspectives plus claires et cohérentes à tous les groupes de parties prenantes.
- Le partage d'informations anonymes sur les différents points de contact avec nos principaux clients, afin de démontrer la valeur en "rejoignant" nos conversations et en aidant les clients à reconnaître l'alignement bénéfique des activités.



L'émergence d'outils comme Power BI de Microsoft nous a énormément aidés, en tant qu'entreprise, à créer rapidement différentes vues de données et à les modifier au fur et à mesure que d'autres opportunités se présentaient. Au fur et à mesure que d'autres opportunités se présentent”.

**Gwyn Smith**  
Workplace Technologist,  
Computacenter

- Saisie des idées d'OCTO pour mieux comprendre quels sont les sujets communs et importants pour nos clients. Cela nous permet de nous concentrer et de clarifier nos priorités en matière de développement et de croissance.
- Démontrer et articuler la valeur de l'OCTO dans la compréhension des types d'engagements que nous avons avec nos clients et leur impact
- Suivre efficacement les activités de développement réalisées par notre équipe de développement de solutions au Royaume-Uni, ce qui nous permet d'assurer une campagne proactive de nouvelles offres et de suivre le retour sur investissement démontrable de nos activités

Paul Bray rajoute. “Nous nous étions également concentrés sur les aspects liés à l'utilisateur - c'est-à-dire “Qu'est-ce que j'y gagne ?” - autant sur les données que les processus. Cet aspect est essentiel pour vaincre la résistance au changement et garantir l'adoption du système afin d'en réaliser la valeur. Nous avons alors commencé à réfléchir à un outil concret qui nous permettrait non seulement de saisir les informations et les processus, mais aussi d'en faire quelque chose d'efficace”.

Cet outil - OCTivity - existait déjà chez Computacenter sous la forme d'une application Microsoft Power sur mesure, mais bien qu'il permette de suivre les activités de l'équipe OCTO et de cocher les cases relatives aux rapports et à la conformité, il lui manquait une grande partie des fonctionnalités nécessaires pour atteindre l'efficacité que Paul et son équipe recherchaient.

## SOLUTION

### Fournir des informations et une valeur ajoutée supplémentaires avec OCTivity en exploitant la puissance de la technologie Microsoft Power Platform

Computacenter a récemment mis en place une pratique “Microsoft Power Platform”. Grâce à sa connaissance des processus et des objectifs de l'entreprise et à sa capacité à fournir des services à un rythme soutenu, la nouvelle équipe était idéalement placée pour conseiller et guider OCTO dans le cadre de la nouvelle initiative OCTivity. Des engagements initiaux ont été pris entre OCTO et Power Platform pour définir les objectifs et la vision de l'application et pour comprendre les méthodes de travail actuelles, et plus tard, pour aider à mettre en œuvre une nouvelle plate-forme qui répondrait aux besoins.

La version originale d'OCTivity était utilisée pour capturer des mesures simples telles que le nombre d'interactions avec les clients, les outils, la technologie, les solutions, etc. La nouvelle version nécessitait un modèle de données beaucoup plus complexe et l'intention était donc de la construire comme une application pilotée par un modèle en utilisant Dataverse pour le stockage et la gestion sécurisés des données. Comme l'explique Gwyn Smith, Workplace Technologist chez Computacenter : “Un premier prototype d'application OCTivity a été créé en quelques jours et a fait l'objet d'itérations et d'améliorations au fur et à mesure de son test et de son utilisation. La puissance et la flexibilité de Power Platform, de Dataverse et de Model-Driven Apps ont rendu cela possible sans avoir à écrire une seule ligne de code”.

Paul Bray ajoute : Nous avons commencé à exploiter la technologie “low code” pour construire rapidement une plateforme qui répond à nos besoins, sans les frais généraux, le coût et la complexité d'une plateforme logicielle “prête à l'emploi”. Nous avons pu rapidement créer un référentiel central pour les données clés, avec un moteur de flux de travail et de processus qui s'intègre de manière transparente à nos outils existants”.

La nouvelle application OCTivity, très améliorée, a été livrée en plusieurs étapes et offre les nouvelles fonctionnalités suivantes :



a capacité de “voir” les données que nous capturons et l’effet de la combinaison ou de l’assemblage de différents points de données nous a permis d’évoluer rapidement vers un ensemble de données qui est maintenant disponible. Les différents points de données nous ont permis de passer rapidement à un ensemble de données qui est maintenant significativement plus impactant”.

**Ashley Richardson**  
Workplace Chief Technologist  
Computacenter

#### **Module de stratégie technique :**

- Permet de saisir et de cartographier les domaines d’intérêt technique/marché sur notre visuel radar technologique, ce qui clarifie notre stratégie technique
- New workflow allows new items to be suggested by supporting teams within the business. These are then reviewed by a strategy group and subject to approval are added into the tool to maintain a “living view”.

#### **Module d’engagement des clients :**

- Un nouveau module d’enregistrement des données permet d’enregistrer les détails clés des engagements des clients à l’aide d’un formulaire en ligne ou d’une application réactive.
- Permet à l’utilisateur de faire correspondre sa conversation avec le client à des sujets sur le radar technique. Il en résulte une mise en évidence dynamique des sujets les plus fréquents dans les conversations avec les clients.
- La capacité d’examiner et de rechercher les activités des clients afin de comprendre les différentes discussions qui ont lieu au sein d’un compte.

#### **Module de développement :**

- Permet aux responsables de solutions qui créent de nouvelles offres d’enregistrer les progrès et les produits livrables par rapport aux processus de développement et aux délais établis.

#### **Module de rapport - une capacité qui permet**

- Des tableaux de bord destinés aux clients et rapports sur les données en temps réel.
- Des rapports mensuels sur l’état d’avancement des éléments du module de développement, afin de fournir des informations claires et précises sur l’état d’avancement du développement.

#### **Contrôle d’accès basé sur les rôles (RBAC):**

- L’outil est entièrement compatible avec le système RBAC, ce qui garantit la sécurité de l’accès à l’information et l’intégrité des données..

#### **Expérience de l’utilisateur :**

- L’application a été développée selon les approches standard de l’application pilotée par le modèle et est compatible avec le web et les mobiles.
- Le développement de l’application a pris en compte les processus opérationnels existants, avec un minimum de modifications des pratiques établies, afin d’assurer l’adoption par les utilisateurs.

## **RÉSULTAT**

**Générer des informations significatives à la fois pour Computacenter et pour nos clients, et nous permettre de jouer un rôle plus important en tant que leaders d’opinion.**

L’amélioration de l’application OCTivity apporte de grands avantages à Computacenter UK et à ses clients :

- Générer de nouvelles idées en matière de propriété intellectuelle et d’affaires qui soutiennent la valeur de l’équipe OCTO, en faisant preuve de leadership et de compréhension du marché.
- Accès en temps réel aux données à démontrer et à utiliser directement avec les clients, et à partager avec une série de parties prenantes.



Ce que nous avons fait, c'est fournir de nouvelles informations commerciales précieuses, en apportant des changements minimes aux pratiques de travail actuelles. Nous avons désormais une visibilité beaucoup plus claire des conversations prioritaires et des domaines d'intervention où nos clients ont besoin de notre aide aujourd'hui, et où nous devons aller à l'avenir".

**Paul Bray**  
**Chief Technology Officer - UK&I**  
**Computacenter**

- Des tableaux de bord convaincants qui nous permettent d'explorer les sujets d'intérêt des clients et d'identifier les sujets qui ont le vent en poupe dans l'ensemble de notre base de clients
- Rapports mensuels sur le développement, permettant aux initiatives d'être commercialisées plus rapidement grâce à une meilleure intégration avec les activités de formation et d'aide à la vente.
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle grâce à l'introduction du module de développement.
- Amélioration de la collaboration au sein de l'entreprise grâce à la capacité de partager des informations et à l'inclusion dans des processus clés tels que les révisions stratégiques.
- Une interface plus conviviale pour OCTO et une réduction du volume des données saisies par l'utilisateur.
- La valeur de l'équipe OCTO est désormais présentée dans les offres, expliquant comment nous effectuons une analyse prospective et comment nous tirons parti des technologies émergentes.

"Le fait de disposer de données pertinentes", déclare Ashley Richardson, Workplace Chief Technologist Computacenter, "permet à OCTO de présenter un point de vue crédible et objectif sur le marché dans de nombreux secteurs. Cela nous permet d'informer nos clients et de faire contrepoids à d'autres sources d'information disponibles

Paul Bray est du même avis. "OCTivity crée de nombreux résultats et visuels qui sont très utiles aux clients pour les aider à regrouper les thèmes et les modèles communs dont mon équipe parle avec eux. Cependant, OCTivity n'est que le début de notre parcours axé sur les données. Nos efforts jusqu'à présent n'ont fait que confirmer ce qui est dit ailleurs, à savoir que la valeur et les possibilités des données sont illimitées. Au fil du temps, à mesure que les données augmenteront, elles deviendront beaucoup plus la base des décisions que nous prenons et continueront à améliorer nos services et la compréhension de nos clients.

---

## LE BUREAU DU CTO

L'Office of the CTO (UK) est l'équipe d'experts en technologie et marché de Computacenter qui s'engage avec nos clients à fournir une expertise de l'industrie et du marché, un leadership éclairé et une expertise technologique dans un éventail de domaines à travers le paysage de l'infrastructure informatique. Son objectif est d'aider les clients à entreprendre leurs transformations numériques, du début à la fin, afin d'atteindre leurs objectifs commerciaux et de les aider à fonctionner plus efficacement, tout en favorisant l'agilité et la croissance..

---

---

## PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services et lire d'autres témoignages client, connectez-vous à [www.computacenter.com](http://www.computacenter.com)

---