

Accélérer l'accès des collaborateurs aux dernières technologies prêtes pour l'IA

Afin de moderniser les modes de travail, Zurich Insurance suit un modèle de provisionnement mondial rationalisé de Dell Technologies qui propose une solution d'achats en ligne, des options de commande régionales et des coûts mensuels prévisibles.

Besoins de l'entreprise

Avec des opérations dans le monde entier, Zurich Insurance Group (Zurich) souhaite que ses collaborateurs puissent communiquer, coopérer et innover de manière plus efficace et productive, où qu'ils se trouvent. Pour FlexWork, son modèle d'environnement de travail moderne précurseur, il fallait leur fournir les PC les plus récents, de manière plus efficace et durable.

Résultats commerciaux



Le renouvellement des appareils tous les 3-4 ans permet aux collaborateurs de profiter des technologies les plus récentes, notamment de l'IA.



Les cycles d'actualisation gérés évitent les interruptions, minimisent la charge de travail de l'équipe IT et proposent des paiements prévisibles dans le temps.



Le temps passé sur les commandes est réduit de 95 % lors de l'utilisation des configurations standard et du catalogue personnalisé, disponibles sur le portail mondial.



Le personnel IT gagne 2 heures de travail sur chaque nouvel ordinateur portable Dell provisionné selon les spécifications d'un utilisateur final.



Les objectifs de développement durable de la société sont soutenus, car les produits Dell utilisent 71 % de matériaux recyclables ou renouvelables.

Aperçu des solutions

- [Dell APEX PC-as-a-Service](#)
- [Dell Premier](#)
- [Ordinateurs portables Latitude](#)
- [Ordinateurs de bureau OptiPlex](#)
- [Écrans UltraSharp](#)
- [Processeurs Intel® Core™ Ultra 7](#)
- [Dell Connected Provisioning](#)
- [Dell Device Refresh Management](#)
- [Asset Recovery Services](#)



Zurich provisionne 10 000 appareils Dell par an via Dell APEX PCaaS et Dell Premier.

Figurant parmi les principaux assureurs généralistes mondiaux, Zurich Insurance protège les vies, les moyens de subsistance et les actifs d'individus et d'entreprises répartis dans plus de 200 sites internationaux. Comme la plupart des entreprises de sa taille, Zurich Insurance a dû faire face au défi de fournir à ses collaborateurs (dont le nombre avoisine désormais les 60 000) les technologies PC les plus récentes pour leur permettre de rester connectés et productifs en toute sécurité afin qu'ils puissent servir les clients de manière réactive, efficace et durable. Pour soutenir FlexWork, son approche novatrice de l'environnement de travail hybride et numérisé actuellement en vogue, Zurich a dû repenser son modèle de provisionnement.

Fondée il y a plus de 150 ans, la société Zurich s'enorgueillit de favoriser l'innovation depuis longtemps, que ce soit dans sa vaste gamme de produits et services d'assurance comme dans l'environnement de travail qu'elle propose à ses collaborateurs chargés de la vente et de l'après-vente de cette gamme dans le monde entier. « Nous avons été l'une des premières multinationales à introduire un modèle d'environnement de travail hybride », explique Raphael Graf, IT Service Executive Corporate Center, Digital Workplace, chez Zurich. « Étant donné que nos collaborateurs peuvent travailler de partout et n'ont pas à être au bureau tout le temps, notre modèle FlexWork peut les aider à gagner en productivité et, surtout, leur fournir un meilleur équilibre entre travail et vie privée. »

Assurer la réussite de FlexWork : achats mondiaux en ligne

Pour faciliter l'implémentation de FlexWork à l'international, Zurich a choisi Dell Technologies comme partenaire stratégique. Avec le modèle Dell APEX PC-as-a-Service (PCaaS)** sur abonnement, complété par le portail mondial Dell Premier centralisé, Zurich a pu automatiser et accélérer les commandes et les expéditions. De plus, cette solution fait gagner du temps de support IT et fournit aux collaborateurs les appareils clients et périphériques dont ils ont besoin pour travailler au mieux chaque jour. « Dell APEX PCaaS et Dell Premier permettent à chaque pays de choisir des appareils utilisateur et des mises à niveau en fonction de leurs propres besoins », explique André Wyss, Global Head of Digital Workplace, chez Zurich. « La solution gère automatiquement la traduction et la conversion de devise, ce qui fait que nous n'avons pas besoin de pages propres à chaque pays. »

Dell Premier propose aux utilisateurs Zurich autorisés de chaque site de nombreuses options pour commander des ordinateurs portables Dell Latitude équipés de processeurs Intel® Core™ Ultra 7, des ordinateurs de bureau OptiPlex et des

écrans UltraSharp. En fait, le catalogue comprend plus de 70 configurations standard, sélectionnées par les divisions et les équipes Achat de Zurich parmi plusieurs centaines de PC Dell disponibles. « Les paramètres régionaux des appareils Dell sont configurés en usine grâce au Dell Connected Provisioning Service, puis ces derniers sont directement expédiés aux utilisateurs », ajoute Raphael Graf. « Et toutes les commandes mondiales respectent notre contrat Dell mondial standard. »

Un temps de commande réduit de 95 % et des milliers d'heures IT gagnées

Les gains de temps procurés par le nouveau modèle d'achats en ligne rationalisé de Zurich sont remarquables, d'autant que ce dernier provisionne désormais environ 10 000 appareils dans le monde chaque année (chiffre qui devrait encore croître). « Nous réduisons les durées des cycles de commande des utilisateurs Dell Premier locaux de 95 %, voire plus », déclare Gavin Clements, Global Platform Lead, Group Technology and Operations, chez Zurich. « Auparavant, les commandes de PC pouvaient prendre jusqu'à 10 jours, du début à la fin, avec les approbations et tout le reste. Désormais, elles ne prennent plus que 30 minutes. De plus, les utilisateurs peuvent suivre leurs propres commandes, sans avoir à contacter mon équipe ou moi-même, ce qui nous libère du temps pour des tâches plus utiles. Je gagne environ une heure par jour grâce à cette fonctionnalité de libre-service destinée aux utilisateurs. »

L'équipe du support IT pour les utilisateurs finaux gagne également beaucoup de temps en leur faisant livrer les ordinateurs portables Dell déjà en grande partie configurés selon leurs spécifications. Selon Gavin Clements : « Les ordinateurs portables Dell arrivent avec tout le matériel configuré et environ 80 % de la pile de logiciels. Nous installons les mises à jour Windows finales et les applications propres aux utilisateurs à distance. En tout, j'estime que Dell Connected Provisioning fait gagner à notre équipe IT locale jusqu'à deux heures de travail de configuration finale par ordinateur portable. »



Dell APEX PCaaS et Dell Premier permettent à chaque pays de choisir des appareils utilisateur et des mises à niveau en fonction de leurs propres besoins. »

André Wyss,
Global Head, Digital Workplace, Zurich Insurance



[Les utilisateurs de Dell Premier] peuvent suivre leurs propres commandes, sans avoir à contacter mon équipe ou moi-même, ce qui nous libère du temps pour des tâches plus utiles. Je gagne environ une heure par jour grâce à cette fonctionnalité de libre-service destinée aux utilisateurs. »

Gavin Clements,
Global Platform Lead, Group Technology and Operations,
Zurich Insurance



Vers un futur IT durable et axé sur l'IA générative

Avec APEX PCaaS, les appareils sont régulièrement actualisés. Ainsi, les collaborateurs peuvent utiliser les dernières technologies hautes performances pour répondre aux besoins des clients. Cette actualisation a lieu sans interrompre les opérations ni accroître les charges de travail administratives. De plus, une tarification mensuelle prévisible permet à Zurich d'éviter les investissements initiaux et d'échelonner les paiements, ainsi plus abordables, dans le temps.

Dell Device Refresh Management complète le modèle Dell APEX PCaaS, ce qui aide Zurich à prévoir, à planifier et à communiquer tous les projets mondiaux d'actualisation des appareils dans les années à venir. Ces projets sont généralement propres à un pays ou à une zone géographique et impliquent des milliers d'ordinateurs portables Dell. « Dell APEX PCaaS et Device Refresh Management aident à garantir des cycles d'actualisation réguliers et des coûts prévisibles », indique Gavin Clements.

Zurich gagne aussi énormément de temps et d'argent grâce aux Dell Asset Recovery Services, qui gèrent toute la logistique des retours à l'échelle mondiale, dont l'effacement des images en toute sécurité. Après leur retour, les PC sont souvent reconditionnés pour être revendus, ce qui va dans le sens des objectifs IT durables de Zurich.

Les valeurs de développement durable partagées ont joué dans la décision de Zurich d'engager Dell Technologies. « Les appareils Dell utilisent 71 % de matériaux recyclables ou renouvelables et sont expédiés dans des emballages 100 % durables », déclare André Wyss. « Globalement, Dell Technologies a dépassé nos attentes en matière de développement durable, ce qui nous aidera à atteindre nos propres objectifs dans ce domaine vital. »

Zurich s'attend à utiliser l'IA générative considérablement plus dans un avenir proche. La société se sert déjà de la technologie IA pour fournir, à partir des données, des renseignements plus approfondis aux assureurs, aux ingénieurs risques et aux experts en sinistres afin qu'ils puissent prendre de meilleures décisions.

« Pour soutenir notre activité, il est fondamental que nous ayons une infrastructure IT agile et évolutive », explique André Wyss. « Nous devons pouvoir adopter de nouvelles technologies très rapidement. L'IA générative jouera un rôle crucial dans notre stratégie visant à devenir l'un des principaux assureurs numériques. »

En savoir plus À propos de Dell APEX PC-as-a-Service.

Nous suivre sur les réseaux sociaux.



DELLTechnologies

Processeurs Intel®
Core™ Ultra 7



Copyright © 2024 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et les autres marques commerciales sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques peuvent être des marques commerciales de leur propriétaire respectif. Cette étude de cas est fournie à titre informatif uniquement. Dell estime que les informations figurant dans cette étude de cas sont exactes à la date de publication, à savoir mai 2024. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Dell n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant cette étude de cas. Intel, le logo Intel, Xeon et Xeon Inside sont des marques commerciales et des marques déposées d'Intel Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Dell Bank International d.a.c., ci-après dénommé Dell Financial Services (DFS), dont le siège social est situé à Innovation House, Cherrywood Science & Technology Park, Cherrywood, Dublin 18, Irlande, offre des solutions de location et de financement réservées aux professionnels. L'activité de DFS est régulée par la Banque Centrale d'Irlande. Les offres Dell APEX PCaaS communiquées par DFS peuvent ne pas être disponibles ou varier dans certains pays et sont sujettes à changement sans préavis et sont soumises à la disponibilité du produit, sous réserve d'éligibilité, d'acceptation du crédit et de bonne exécution de la documentation contractuelle par DFS. Dell Technologies et le logo de Dell Technologies sont des marques déposées de Dell Inc. Dell SAS, n°ORIAS 13007977 (www.orias.fr), 1 rond-point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier Cedex 9, agit en tant qu'intermédiaire en opération de banque et en services de paiement par mandat non exclusif délivré par Dell Bank International d.a.c. Pour tout recours ou réclamation, contacter DFS_France@dell.com. Dell SAS est soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest, 75009 PARIS cedex 9, tél : 01 49 95 40 00, <https://acpr.banque-france.fr>.