

Mit Device as a Service zur optimalen User Experience



IT Excellence für innovative Unternehmen und zufriedene Mitarbeiter



Wie Sie mit IT Excellence wertvolle Kapazitäten freigeben

Eine Performancesteigerung im Unternehmen erfordert eine IT-Strategie, die auf Basis von Standardisierung und Automatisierung ermöglicht, dass sich Mitarbeiter auf die wertschöpfenden Kernprozesse konzentrieren können. Beispielsweise mit Geräten und Software auf dem neusten Stand der Technik, einer automatisierten Bereitstellung und Verwaltung sowie einem Support, der Mitarbeiter bei Bedarf unmittelbar unterstützt. In der Praxis sieht dies leider oft noch anders aus. Allein die Beschaffung und Verwaltung von Devices wie Computer oder Smartphones gestaltet sich in den meisten Unternehmen mühsam und das in gleich mehreren Abteilungen:

Allen voran ist die IT-Abteilung gefordert, permanent kurzfristig im laufenden Prozess Support zu leisten und wiederkehrende Routineaufgaben auszuführen, die wertvolle Kapazitäten binden. Auch die Schnittstelle zum Einkauf und zur Geschäftsleitung, welche Neuanschaffungen letztendlich freigeben muss, ist mit hohem Aufwand für alle Beteiligten verbunden. Ob die Anwender ihrer Arbeit effizient nachgehen können, hängt also letztendlich von jeder einzelnen Instanz und deren Zusammenspiel ab.

Device as a Service: Geräte einfach bereitgestellt und verwaltet.



Technologiegiganten wie Amazon haben die User-Experience neu erfunden und uns hierbei nachhaltig geprägt: Self Service, 1-Klick-Bestellung, maximale Transparenz. Wie lässt sich dies auf die Unternehmens-IT übertragen? Device as a Service gibt eine Antwort darauf. Wie sich die User Experience damit verändert und zu mehr Effizienz, Zufriedenheit und Sicherheit führt, erfahren Sie im Folgenden.

Ihre Geräte einfach bestellt

Das sind die Herausforderungen:

- Schon bei der Auswahl der Geräte sind Mitarbeiter oft überfordert, da sie über wenig technisches Know-how verfügen und ihre Geräte im Zweifelsfall mit den falschen Kriterien aussuchen.
- Die Bestellung erfolgt in den seltensten Fällen über ein Bestell-Portal mit smarter Usability, sondern auf Basis von Zuruf, Anruf oder Mails, was mit einem extrem hohen Verwaltungsaufwand verbunden ist.
- Es gibt keine Transparenz über den Stand der Lieferung bei den Mitarbeitern.
- Neue Mitarbeiter können im Worst Case an ihrem ersten Arbeitstag nicht starten, da ihre Geräte noch nicht zur Verfügung stehen oder die IT-Abteilung keine Kapazitäten zur Einrichtung hat.



Mit Device as a Service:

- Der Mitarbeiter kann seinen Arbeitsplatz ähnlich wie bei einem Fahrzeugkonfigurator direkt online zusammenstellen, völlig gerätetyp- und herstellerunabhängig.
- Um eine adäquate Auswahl sicherzustellen, besteht die Möglichkeit, Bestellungen von Mitarbeitern zunächst über Vorgesetzte freigeben und prüfen zu lassen oder vorab ein Sortiment festzulegen.
- Der Anwender sieht auf einen Blick, welche Geräte zur Verfügung stehen und kann diese – je nach Kooperationsvertrag – selbst auswählen und bestellen.
- Eine App liefert Transparenz über
 - den Bestellstatus.
 - den eigenen Device-Park (Smartphone und Laptop sowie technische Parameter).
 - Meldungen und Anleitungen, wenn ein Geräteaustausch ansteht.

Ihre Geräte einfach bereitgestellt

Das sind die Herausforderungen:

- Die neuen Geräte kommen an und müssen zunächst von der IT eingerichtet werden.
- Es folgt die gemeinsame Konfiguration mit dem Mitarbeiter: Das bindet die Kapazitäten beider und erfolgt womöglich erst dann, wenn ein gemeinsamer Termin gefunden ist, der sich dann über mehrere Stunden erstreckt.
- Laptotasche, Aufladekabel, extra Tastatur... Wird zusätzliches Zubehör gebraucht, erfolgt dies in einem neuen Arbeitsschritt, der wieder einige Stunden oder Tage in Anspruch nimmt.
- Schlimmstenfalls versucht sich der Anwender selbst an der Installation und arbeitet mit einem halb konfigurierten Rechner, der den Sicherheitsstandards nicht gerecht wird.



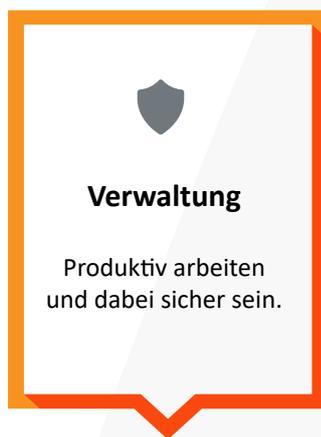
Mit Device as a Service:

- Auspacken, einschalten, los: Die Geräte lassen sich automatisch in einen sofort einsatzbereiten Zustand transformieren, ganz ohne Wartezeiten oder Abhängigkeit von der IT-Abteilung.
- Mit einer einfachen Konfiguration kann der Anwender den Fortschritt Schritt für Schritt verfolgen.
- IT-Dienstleister können Geräte für Unternehmen sogar so bereitstellen, dass sie vollständig konfiguriert und direkt einsatzbereit sind. Auf Wunsch erhält der Anwender das Gerät fertig konfiguriert im gebrandeten Etui oder Tasche.
- Positives Nutzererlebnis durch Personalisierung und bequeme Einrichtung inklusive.

Ihre Geräte einfach verwaltet

Das sind die Herausforderungen:

- Bei Fehlermeldung, Defekten oder Fragen zur Bedienung lösen Mitarbeiter ein Ticket bei der IT-Abteilung und müssen warten, bis sie ihrer Arbeit wieder vollumfänglich nachgehen können.
- Mitarbeiter werden von der IT Abteilung „manuell“ über Updates informiert und müssen diese entweder selbst durchführen oder können in diesem Zeitraum ihre Devices nicht benutzen.
- Sowohl bei den Anwendern als auch der IT-Abteilung geht zu viel Zeit verloren, die wertschöpfend eingesetzt werden könnte.



Mit Device as a Service:

- Reibungslose Nutzung auf dem neusten Stand der Technik und mit einem professionellen Anwendersupport.
- Softwareupdates lassen sich einfach auf allen bestehenden Geräten bereitstellen: Anwendungen werden automatisch installiert und Profile synchronisiert, sodass Anwender nahtlos weiterarbeiten können.
- Maximal automatisierte Verwaltung durch ein zentrales Device Management für alle Geräte: Smartphones, Tablets, Desktop PCs & Laptops.
- Bei einem Mitarbeiterwechsel oder Geräteverlust lassen sich persönliche Dateien, Anwendungen und Einstellungen problemlos entfernen und das Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen, sodass alle Daten sicher sind.

Zukunftsmodell Device as a Service

„As a Service“-Modelle halten in allen Bereichen des Privat- und Geschäftslebens Einzug. Der Ansatz, Leistungen bedarfsgerecht zu mieten birgt besonders im IT-Bereich viel Potenzial. Mittlerweile gibt es für nahezu jede Anforderung die Option, diese als Service zu buchen. Device as a Service geht einen Schritt weiter und vereint verschiedene Service-Modelle in einer Komplettlösung.

So kann neben der Software auch das nötige Equipment – das heißt Computer, Tablets oder auch Smartphones – gemietet und somit ein kompletter Arbeitsplatz eingerichtet werden. Der Anbieter übernimmt dabei die Installation, Bereitstellung, Instandhaltung sowie den Support. Hinter dem Namen Device as a Service oder auch Workplace as a Service verbirgt sich also sowohl die Bereitstellung als auch ein Wartungs- und Serviceabo für sämtliche technische Geräte eines Unternehmens. Device as a Service begleitet den Kunden von der Bestellung über die Bereitstellung über die Verwaltung und den Support bis hin zum Gerätetausch.

IT Chaos oder IT Excellence?
Überforderte Mitarbeiter oder ein zufriedenes Team?
Umständliche Prozesse oder effizientes Arbeiten?
Sie haben es in der Hand.

Kontaktieren Sie uns!

