



E - B O O K

Alle IT onder één dak met Bechtle als servicepartner

Focus op de groei van jouw organisatie





INHOUDSOPGAVE

- Introductie _____ 3
- Projectmanagement _____ 4
- Inhouse IT-services _____ 5
- On-site IT services _____ 8
- Supply chain _____ 9
- Customer Service _____ 11
- Service delivery management _____ 12
- Customer success management _____ 13
- Repair _____ 14



INTRODUCTIE

Met onze IT-oplossingen en continue focus op innovatie zorgen wij ervoor dat jij je kunt focussen op de groei van jouw organisatie. Dit betekent dat we ervoor zorgen dat je zo min mogelijk last hebt van ingewikkeld beheer als het gaat om IT-diensten. Via ARP, onderdeel van de Bechtle Groep en zusterorganisatie, bieden we verschillende services aan om het jou makkelijker te maken.

De voordelen van Bechtle als servicepartner

- Alle services onder één dak
- Kwalitatieve dienstverlening
- Schaalbare services
- Eén aanspreekpunt

Maatwerk voor iedere klant

Maatwerk is het uitgangspunt van onze dienstverlening. Bechtle voorziet organisaties in alle aanvullende diensten: van projectvoorbereiding tot nazorg. We nemen je zoveel mogelijk werk uit handen, zodat jij je kunt focussen op andere taken en verantwoordelijkheden binnen je organisatie. We denken graag met je mee - ook out of the box. Met onze 'can-do-mentaliteit' gaan we elke uitdaging aan. Dankzij de nauwe samenwerkingen binnen onze serviceafdelingen, gaan we flexibel en oplossingsgericht te werk.

“

Met Bechtle als servicepartner kies je voor standaard- of maatwerkdiensten voor je mobiele óf vaste werkplekken. Zo bieden we altijd een passende oplossing en onderscheiden we ons op maatwerk en kwaliteit.

Annemieke Meijer, Head of Services (ARP)

”



1. PROJECTMANAGEMENT

Bechtle zorgt ervoor dat jouw volledige servicetraject van a tot z vlekkeloos verloopt. We sturen daarbij op het halen van afgesproken deadlines en bewaken de kwaliteit en het budget binnen een duidelijk afgebakende scope. Strakke planningen met duidelijke en frequente rapportages over status en voortgang staan hierin centraal. Dit doen we samen met een deskundig team van projectmanagers.

Van advies naar decharge

Na contact met ons salesteam wordt de aanvraag bij het projectmanagementteam neergelegd. Een projectmanager wordt toegekend en vervolgens wordt er zorgvuldig afgestemd wat er moet gebeuren. Hierin worden drie fases gedefinieerd: initiatiefase, realisatiefase en nazorgfase. Tijdens de eerste fase gaan we samen in gesprek en wordt er deskundig advies afgegeven én een projectplanning en projectplan

opgesteld. Het project wordt gerealiseerd in de executiefase, waarbij de diensten worden voorbereid en uitgerold. Gedurende deze fase worden bijvoorbeeld nieuwe printers, laptops en alle overige afgenomen devices geleverd. Indien gewenst wordt hiervoor een uitgiftedesk gerealiseerd op locatie. Ook het afbouwen of opbouwen van werkplekken of het geven van trainingen voor gebruikers vindt in deze fase plaats.

Gewaarborgde kwaliteit

Na afloop van een project wordt er intern, en samen met jou als klant geëvalueerd. Er vindt indien nodig nazorg plaats en jouw project wordt overgedragen aan een vast contactpersoon die het verdere verloop van het project zal begeleiden.





2. INHOUSE IT-SERVICES

Wij staan klaar om jouw producten te voorzien van 'value added services', van kleinschalige tot grotere langetermijnprojecten. Doordat nieuwe devices bij ons vooraf worden voorbereid, kunnen jouw medewerkers direct aan de slag. Zo bespaar je veel tijd en kosten. Dit geldt voor een breed scala aan propositities.

■ Modern Meetings

Bij Modern Meetings leveren we een gestandaardiseerd concept voor moderne vergaderingen in combinatie met op maat gemaakte oplossingen. Dat alles is gebaseerd op het oplossen van jouw belangrijkste uitdagingen.

■ Device as a Service (DAAS)

DAAS staat voor Device as a Service. Je schaft daarbij geen device meer aan, maar betaalt alleen voor de devices die je gebruikt. Daarbij nemen wij de gehele lifecycle van de devices uit handen.

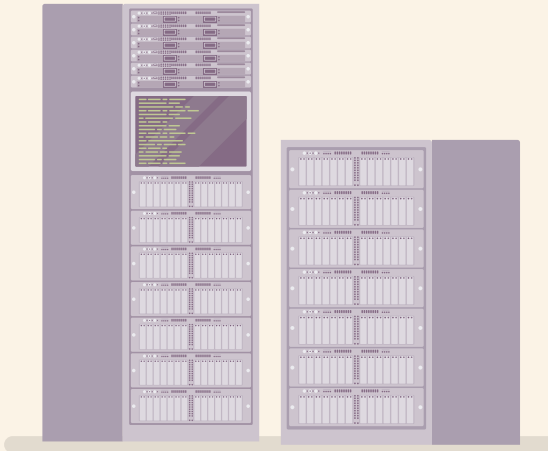
■ Future Ready Datacenter

Met FRD geloven we in een hybride cloudplatform, waarmee je bestaande investeringen op locatie kunt maximaliseren in combinatie met clouddiensten. Automatiseer de onderliggende infrastructuuractiviteiten en verplaats workloads al naar gelang je behoeftes.

■ Managed Print Service (MPS)

MPS draait om het volledige beheer van de MFP's/ printers en alles wat ermee te maken heeft: de afdrucken, de toners en de ondersteuning in documentprocessen, onderhoud en service.

Al onze services zijn van toepassing op alle apparaten binnen onze bovenstaande propositities. Benieuwd welke specifieke diensten wij voor onze propositities verlenen? Lees verder op de volgende pagina.





CUSTOM IMAGING SERVICES

Bechtle biedt de mogelijkheid om custom images via verschillende oplossingen te plaatsen. Voorafgaand aan het leveren van de nieuwe devices verzorgen wij de installatie van het besturingssysteem, de applicaties, drivers en settings. Zo werken jouw medewerkers altijd met het gewenste profiel, software en settings. Bechtle geeft een op maat gemaakt advies over de invulling hiervan en maakt gebruik van verschillende traditionele, maar ook op maat gemaakte image oplossingen. SCCM, WDS, Ivanti, Windows Autopilot for pre-provisioned deployment en zelfs eigen Custom Images zijn beschikbaar.

We ondersteunen je bij de uitrol van Windows Autopilot devices, het uitlezen van hardware hashes ten behoeve van het kenbaar maken van apparaten binnen Microsoft Endpoint Manager (voorheen Intune) en het uitvoeren van nodige firmware/BIOS updates die hiermee gepaard gaan.

DATA WIPE

Bij retouname van producten is het belangrijk om vertrouwelijke data op een veilige manier te verwerken. Daarom bieden we verschillende opties aan in datavernietiging: zowel softwarematig als fysiek. Zo kun je kiezen voor het leegmaken en vernietigen van de datadragers, ook op locatie.

Dit doet Bechtle in samenwerking met een externe partij.

HET AANPASSEN VAN BIOS SETTINGS

Bechtle voert waar nodig BIOS aanpassingen door zodat de apparatuur naar jouw bedrijfsstandaarden functioneert.

HET AANBRENGEN VAN SCREENPROTECTOREN

Om jouw devices optimaal te beschermen brengen wij glazen screenprotectoren aan. Hierin werken wij onder andere met het Trueclear Pro-systeem van Belkin met Panzer Glass Apply like a PRO. Onze screenprotectoren zijn geschikt voor Apple en Samsung devices. Kies je voor een ander merk? Dan brengen wij handmatig andere merken screenprotectoren aan.



LAPTOPKAR INRICHTEN

Voorafgaand aan de levering van jouw laptopkar monteert Bechtle de adapters in de kar. Zo kun je direct aan de slag met jouw compleet opgebouwde laptopkar wanneer die aankomt én ziet deze er netjes uit qua kabelmanagement.

DOA CHECK

Met een DOA check ben jij ervan verzekerd dat er werkende devices worden geleverd. DOA staat voor Dead On Arrival check: een grondige controle op beschadigingen en een 'Power On Self Test'.

VERPAKKINGSARM LEVEREN

Bechtle levert verpakkingsarme devices en zorgt zelf voor een CO2-neutrale afvoering van afvalmateriaal. Zo heb jij als klant geen omkijken naar het afvalmateriaal én dragen we samen zorg voor minder afval. Bij een grote afname van devices wordt minder ruimte in beslag genomen en besparen we ook op transport.

CMDB

Makkelijk aanpassingen kunnen doorvoeren en anticiperen op mogelijke vraagstukken: een essentieel onderdeel binnen jouw organisatie. Bechtle voorziet jou met CMDB van extra informatie van jouw werplekapparatuur door middel van duidelijke overzichten. Jij bepaalt zélf deze database. Zo kun je ervoor kiezen om informatie op te nemen over serienummers, SID-nummers, IMEI-nummers, MAC-adressen, UUID-codes en artikelspecificaties. Is het niet mogelijk om een product te scannen aan de hand van de verpakking? Dan is het ook mogelijk artikelen handmatig uit te lezen.

HET AANBRENGEN VAN ASSET-TAGS

Wij kunnen jouw devices voorzien van asset-tags: een referentie op de apparatuur, waardoor direct een koppeling wordt gemaakt met het labelnummer én het serienummer. Deze koppeling wordt digitaal gedeeld en aangevuld met een assetregistratie (CMDB). Bechtle kan

voorzien in het maken van de labels. Mochten er bepaalde voorkeuren zijn waar wij niet in kunnen voorzien, dan kan je als klant zelf de labels aanleveren.

COMPONENTEN INBOUWEN

We kunnen devices voorzien van aanvullende of vervangende componenten, denk hierbij aan geheugenmodules, SSD's, LTE modules, verschillende soorten PCIE kaarten of keyboard vervanging. Zijn er geen kant en klare systemen die aan jouw wensen voldoen? In dat geval zetten we ook volledige systemen in elkaar.



3. ON-SITE IT-SERVICES

Heb je behoefte aan ondersteuning op locatie? Onze on-site dienstverlening gaat verder dan het installeren van werkplekken en uitgiftedesks. Zo worden er ook conference rooms, lokalen en printers volledig op maat ingericht. We voorzien ook voorzien in floorwalkers die gebruikersondersteuning bieden bij verschillende migraties, imaging op locatie en andere IT-gerelateerde taken.

Zijn er andere wensen binnen jouw organisatie? Wij denken flexibel met je mee. Vraag ons naar de mogelijkheden.

Uitgiftedesk

Bij de uitgifte van de devices wordt alles verzorgd: van instructies tot bijbehorende accessoires. Wij kunnen voorzien in een planningstool waarmee jouw medewerkers zelf een moment kunnen inplannen voor hun ophaalafspraak, wanneer het hun schikt. Met een centraal uitgiftepunt worden de devices eenvoudig én snel aan de juiste medewerkers geleverd.

Werkplekdiensten

Bij vaste werkplekken worden werkplekken voorzien van de ingekochte hardware en geïnstalleerd. Ook verzorgt Bechtle het kabelmanagement, om zo meer rust te creëren op de nieuwe werkplek van jouw medewerkers. Vindt er vooraf een verhuizing plaats van de IT-apparatuur? Dan verhuizen wij dit op een veilige manier naar de nieuwe locatie. Indien mogelijk komen we altijd vooraf on-site langs om de locatie te inventariseren. Hoe ziet de huidige locatie eruit en waarmee moet rekening gehouden worden bij een uitrol van nieuwe werkplekken? Door een on-site bezoek verloopt de uitrol soepel en komen er geen onvoorziene zaken voorbij.



4. SUPPLY CHAIN

Met onze Supply Chain afdelingen zetten wij alles op alles om te voldoen aan jouw wensen en vragen. Wij zorgen ervoor dat het juiste product op de juiste locatie geleverd wordt. Waar, hoe, wanneer én hoe laat: wij regelen het. Jouw medewerkers kunnen direct aan de slag met de plug-and-play geleverde devices.

Duurzamer handelen met verpakkingsarm leveren

Bechtle zet zich actief in om milieubewust te handelen.

Dit doen we door verpakkingsmaterialen te minimaliseren en te kiezen voor duurzame oplossingen. Zo werken we enkel met transporteurs die deelnemen aan Carbon Footprint Reduction programs. Samen maken we aanpassingen op verpakkingen van leveranciers en gebruiken we minder opvulmateriaal.

Als klant van Bechtle gebruik je dit direct in jouw voordeel: jij draagt op deze manier immers ook bij aan een verlaagde CO2-uitstoot. Het is onze ambitie om verpakkingsmateriaal steeds eerder in de Supply Chain te reduceren. Dit willen we bereiken door effectief samen te werken en stroomopwaarts af te stemmen tijdens inkoop met leveranciers.

Bechtle projectbox

De retailverpakking van de computers, adapters, muizen, toetsenborden en beeldschermen blijven allemaal achter op onze locatie in Maastricht.

“Wij halen alle verpakkingen eraf alvorens de apparatuur gebundeld in de nieuwe projectbox naar de klant gaat. Dit zorgt voor een gigantische reductie van transportcapaciteit en van afvalmateriaal bij jou als klant. Jij hebt enkel nog maar één afvalstroom: karton.

In de projectbox kunnen meerdere apparaten of een grote kantoorprinter veilig worden verzonden. De box is volledig vervaardigd uit één soort materiaal. Alles aan de verpakking is van karton; van de pallet en het deksel tot de inserts en de tape die de box sluit.”

Volledig groene mono-verpakkingslijn

De verpakkingslijn bestaat uit tapes, dozen en pallets die volledig van karton zijn. We zijn geswitcht van traditionele dozen naar kleinere autolockdozen en enveloppen.

“Dat leidt tot besparingen van wel 40% aan verpakkingsmateriaal én bovenal tot meer tevredenheid (en minder afval) bij onze klanten. Iedere maand voeren we ABC-analyses uit op onze ‘hardlopers’ en kijken we hoe het beter kan.”



De meest optimale logistiek

We leveren maatwerk in vervoer en bieden zo optimale ondersteuning in de logistiek. Zo ondersteunen we jou bij complexe leveringen over de hele wereld, bieden we hulp bij douane technische maatregelen en ontwerpen we samen de meest optimale Supply Chain flows. Door ons grote netwerk van vervoerders hebben we talloze flexibele mogelijkheden om levermomenten in te plannen naar jouw wens. Om je levermoment te monitoren kun jij je order met pushberichten volgen.grootschalige, internationale serviceverlening aan klanten die wereldwijd gevestigd zijn.

Wereldwijde dekking

Bechtle biedt wereldwijde dekking door ons GITA-netwerk: de Bechtle Global IT Alliance, een IT-alliantie met zeven sterke partners. Zo bieden wij samen met onze moederentiteit

Bechtle diensten aan op alle continenten van de wereld. Alle partners in de Global IT Alliance (GITA) zijn zorgvuldig geselecteerd en voldoen aan hoge standaarden met betrekking tot service, processen en portfolio. Het gezamenlijke doel is grootschalige, internationale serviceverlening aan klanten die wereldwijd gevestigd zijn.

Wil je meer weten over internationaal zakendoen met Bechtle?

Klik hier!

Analyses op verpakkingsbehoeften

Met onze innovatieve analyses kunnen wij inzien hoeveel producten zich door de Service Hub heen bewegen. Op basis van dit inzicht bekijken we of de verpakkingen overeenkomen met alle items die nog verzonden moeten worden. Zo kunnen we onze verpakkingen aanpassen en onze eigen footprint code verkleinen.





5. CUSTOMER SERVICE

Dankzij de dynamische groei van het Services team, kan iedereen bij ons terecht. We zijn de eerste ingang voor al je service-gerelateerde vragen over:

- Repair & Returns;
- RMA's (Return Merchandise Authorisations) on-site;
- RMA's (Return Merchandise Authorisations) bring-in;
- Manco en transportschade;
- Generieke vragen.

We doen er alles aan om alles zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen. Mocht er onverhoopt toch iets misgaan, dan is het onze taak om ervoor te zorgen jij hier zo min mogelijke hinder van ondervindt met onze business to business support. We blijven daarom constant met elkaar en onze vaste servicepartners in gesprek.

Heb je vragen over technische aspecten? Dan helpen we jou met onze garantie – en reparatieafhandeling of Swap-diensten. Is een product defect? Dan zorgen wij voor een kwalitatief uitmuntende verwerking waar jij geen werk meer aan hebt. Voor het verlenen van de beste services maken wij gebruik van platformen zoals TOPdesk en Service Now. Zo zoeken we samen naar de beste oplossing en zorgen we ervoor dat jouw medewerkers weer zo snel mogelijk aan de slag kunnen.



6. SERVICE DELIVERY MANAGEMENT

Binnen onze service delivery management afdeling zorgen we voor een constante borging van alle serviceprocessen die we aanbieden. Als klant kun je van ons verwachten dat we zowel na implementatie van een service/dienst of een levering van producten klaarstaan om te zorgen voor een perfecte service beleving.

Daarnaast leveren we een proactieve bijdrage in de ontwikkelingen op service gebied en zijn daarmee de juiste gesprekspartner voor adviezen om eventuele uitdagingen van jou als klant op te lossen.

Zo is een service delivery manager voortdurend met jou in gesprek. Dit doen we door middel van reguliere meetings waarbij SLA's en rapportages besproken worden. Zo is er altijd een directe focus op de dienstverlening van Bechtle naar jouw organisatie. Bij eventuele escalaties is de service delivery manager ook het aanspreekpunt en zorgt hij/zij ervoor dat deze geadresseerd wordt binnen de juiste afdeling van Bechtle.



7. CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT

De customer succes manager wordt betrokken bij Device as a Service (DAAS) trajecten, zodra het project in de implementatiefase komt. De customer success manager zal bij de projectmanager in de 'bijrijdersstoel' plaatsnemen om zo het project en klant te leren kennen. Zodra het project volledig geïmplementeerd is, neemt de customer success manager de regie over van de projectmanager en vanaf dat moment zal de customer success manager jouw Single Point of Contact zijn, zowel intern als extern, voor de rest van de looptijd van het contract.

De customer success manager houdt het overzicht en regie over het lopende project en zal alle betrokken stakeholders (jou als klant, betrokken collega's en partners) met elkaar verbinden. In deze rol is de customer success manager verantwoordelijk voor:

- Het monitoren en optimaliseren van de algehele dienstverlening binnen het LSM-contract (en de interne processen specifiek) om zo de overeengekomen service levels te borgen en een optimale klantbeleving te leveren;
- Contact onderhouden met de betrokken (externe) partners en de met de partners gemaakte afspraken borgen en verder optimaliseren;
- Het uitbouwen van de relatie en in gesprek blijven met de klant over verdere mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren en/of uit te breiden;
- Het verzamelen van inzichten en feedback om zo verdere verbeterkansen van de propositie als geheel te signaleren en te initiëren.

Jelske Stoop (Customer success manager)





8. REPAIR

Repair biedt inhouse reparaties aan op het hoogste niveau. Ons team van gecertificeerde engineers voert benodigde reparaties optimaal en snel uit en adviseert indien nodig accountmanagers bij vragen over reparaties, zoals schade en restwaarde.

We ondersteunen jou met reparaties van Apple, Samsung, HP, Lenovo én Dell devices. We repareren zowel binnen als buiten de garantie, van Iphone tot iMac en Z-book tot Thinkpad. Daarnaast zijn we één van de twee gecertificeerde teams in Nederland die Samsung devices mag repareren. Ook voor Apple hebben wij het hoogste niveau van service provider bereikt. Naast smartphones en pc-apparatuur verzorgen wij ook inhouse printer reparaties. Zo behoort Canon ook tot ons merkenportefeuille.

Kwaliteitswaarborging

Elk merk heeft eigen testen die worden uitgevoerd om de kwaliteit van nieuwe of gerepareerde devices te waarborgen. Ook vindt er altijd een tweede interne controle plaats door één van onze eigen engineers. Wij bieden onze klanten een garantie van meer dan 90% tevredenheid.

Wat mag je van ons verwachten?

Services is meer dan alleen antwoord geven op wat jij vraagt. We denken proactief mee, we zijn jou steeds een stapje voor zijn én we blijven je verrassen. Jou ontzorgen met maatwerk, daar gaat het uiteindelijk om. Van warehouse-activiteiten en implementatie, tot aan reparaties en support: Bechtle staat voor je klaar.



**Wil jij samenwerken met Bechtle als servicepartner?
Neem dan contact op met jouw accountmanager. Ben
je nog geen klant, maar wil je wel informatie? Neem
dan vrijblijvend contact op met Maarten Friesema,
Head of Services.**



Maarten Friesema
Head of services
T +31 40 250 2900
maarten.friesema@bechtle.com

