



SUCCESS STORY: CSU

Verbeterde uitrol van mobiele devices met Samsung Knox.

Voorheen werden nieuwe mobiele (Android-) devices handmatig ingericht en uitgerold door de IT-medewerkers van CSU.

Met Samsung Knox is dat proces drastisch verkort, kunnen applicaties met één druk op de knop naar een mobiel apparaat worden gepusht en zijn de devices beter beveiligd.



Resultaten

- Tijdwinst uitrol devices: van 45 naar 3 minuten
- Gemak door applicaties met één druk op de knop te pushen naar devices
- Betere security: devices op afstand uitzetten of wissen
- Verhogen klanttevredenheid door betere en snellere toepasbaarheid van data



Sector

Schoonmaak dienstverlening



Services

Mobility, Professional Services, Managed Services, Client Management



Soort project

Workspace



Aantal medewerkers

30.000

Uitdagingen voor de start

- Inzet van uitzendkrachten voor het handmatig instellen van devices
- Handmatig uitrollen mobiele devices
- Te beperkt inzicht in en overzicht van alle devices

Oplossingen

- Betere aanpak voor aanschaffen, uitrollen en beheer nieuwe mobiele devices
- Samsung Knox als MDM oplossing (i.c.m. Samsung hardware)



OVER CSU

CSU is een mensgericht schoonmaakbedrijf met een verrassend innovatieve aanpak. De groep waar CSU onderdeel van is, bestaat uit drie merken: CSU, thuiszorgorganisatie Tzorg en het particulier schoonmaakbedrijf ZiZo. Bijna 30.000 medewerkers bij CSU (waarvan 15.000 schoonmakers), 12.500 huishulpen bij Tzorg, en 150 medewerkers bij ZiZo zorgen dagelijks voor een schone werk- en leefomgeving voor hun klanten. CSU is ondertussen al tien keer bekroond als gecertificeerd Top Employer Nederland en is de nummer één schoonmaakdienstverlener en schoonmaakpartner van Nederland, zoals blijkt uit het MT500-onderzoek van 2023.



Grote kans dat je al eens een medewerker van schoonmaakbedrijf CSU tegen het lijf bent gelopen. Steeds vaker helpt en ondersteunt technologie de medewerkers van CSU in hun dagelijkse werkzaamheden - denk bijvoorbeeld aan het digitale logboek dat dagelijks ingevuld wordt via een mobiel device. Het uitrollen van deze devices verliep voor CSU nog handmatig, en dat kostte zo'n 45 minuten per device.

Samen met John Adegeest (directeur ICT van CSU, Tzorg en ZiZo), Bart Peeters (technical expert Samsung bij dochterorganisatie ARP) en Gert van Oudenallen (destijds accountmanager en tegenwoordig teamlead Public bij Bechtle) bespreken we de aanleiding van het project, het verloop en de resultaten die behaald zijn met de implementatie van Samsung Knox.

Tegen welke uitdagingen liepen jullie aan?

John (CSU): "Onze kernactiviteit is schoonmaken, maar we streven ernaar om méér te doen voor onze klanten door vooruit te lopen op zaken zoals technologie en duurzaamheid. Onze inzet aan mobiele devices groeit daardoor hard: op dit moment hebben we zo'n 3000 mobiele devices. Bij ZiZo is alles al digitaal, maar bij CSU hadden we nog de keuze om analoog te werken. Toch merkten we dat er steeds meer devices werden gebruikt, zowel vanuit BE Clean, als via de platformen van klanten. Het aantal devices groeide snel en daarom waren we op zoek naar een geschikt beheerplatform."

Gert (Bechtle): "Samsung is voor Bechtle een belangrijke partner. Tijdens één van de kennissessies die we met Samsung hadden, kwam Samsung Knox ter sprake. Mijn interesse was gewekt en binnen mijn klantenset zag ik de potentie bij CSU vanwege de huidige mobiele vloot van Samsung devices: ze gebruiken veel mobiele devices, door het hele land. Daarom was ik ervan overtuigd dat Samsung Knox van toegevoegde waarde kon zijn. Tijdens mijn eerste belletje met CSU bleek de timing perfect omdat CSU dit proces net aan het inventariseren was, en op zoek was naar een partner én oplossing waar ze verder mee konden bouwen."

Over BE Clean

Schoon op basis van data: dat is de essentie van BE Clean. Op verschillende manieren wordt er data vergaard om het schoonmaakproces efficiënter te maken. Sensordata en menselijke informatie wordt verzameld via het platform om tot slimme schoonmaakkroutes te komen. Niet elke ruimte hoeft namelijk dagelijks schoongemaakt te worden. Zo kunnen de schoonmakers van CSU slimmer én efficiënter te werk gaan.



"Met BE Clean introduceren we het digitale logboek. Als een medewerker bij een klant komt waar we met BE Clean werken, dan is het eerste wat hij/zij doet loggen in welke mate er vervuiling is: is dit normaal, minder, meer? Na verloop van tijd kunnen we dan een model maken om te voorspellen hoe dit zich ontwikkelt op een bepaalde locatie zodat de totale beleving voor de klant verbeterd."

John Adegeest
Directeur ICT, CSU



Bart (ARP): “Een van de uitdagingen was het aantal devices in omloop: medewerkers in heel het land gebruikten mobiele devices. Had een medewerker een probleem of moest er een update uitgevoerd worden? Dan moesten zij naar één van de CSU-locaties waar een IT-medewerker aanwezig was. Erg omslachtig en tijdrovend, dat kan nu slimmer en efficiënter.”



Hoe zijn jullie tot Samsung Knox als oplossing gekomen?

Bart (ARP): “We hebben grondig onderzocht wat de meest geschikte oplossing voor CSU zou zijn. Uiteindelijk hebben we gekozen voor de implementatie van een multi-app kioskmodus op de devices. Dit betekent dat de IT-afdeling het device beheert en medewerkers geen toegang krijgen tot alle functionaliteiten of instellingen van het device. Hierdoor kan CSU de controle behouden over de functionaliteiten en het gebruik van de devices, terwijl ze tegelijkertijd een eenvoudige, veilige en efficiënte werkomgeving creëren voor alle medewerkers.”

John (CSU): “Het gebruik van devices groeit elk jaar en we verwachten dat dit alleen maar zal toenemen. Hierbij speelt duurzaamheid een steeds belangrijker rol voor ons. Bij de aanschaf van een device houden we bijvoorbeeld rekening met het stroomverbruik. Andere belangrijke functionaliteiten hebben focus op het beheer van profielen, het pushen van updates via het platform en op security.”



Hoe werkt dit precies?

Bart (ARP): “Er zijn nu een stuk of 3000 devices bij CSU, waarbij er vaak in batches van 250-500 stuks wordt aangeschaft. In de oude situatie moesten uitzendkrachten - die speciaal werden ingehuurd - handmatig al die toestellen instellen, klaarmaken voor gebruik en ook overhandigen. Het uitrollen van een mobiel device kostte eerst ongeveer 45 minuten. Door de Samsung Knox oplossing is dit teruggebracht naar 3 minuten. Het toestel wordt geleverd en via een andere partner voor telefonie worden de simkaarten geleverd op één van de locaties. Het enige wat de IT-medewerkers dan moeten doen, is het simkaartje in het toestel stoppen en dat aanzetten. Het toestel wordt aangemeld en de configuratie en software staat erop.”



Wat heeft de keuze voor Samsung Knox de IT-afdeling opgeleverd?

John (CSU): “Wat voor ons heel prettig is, is het feit dat we meerdere profielen kunnen aanmaken in Samsung Knox. Maar ook dat we vrij snel kunnen acteren op de behoeften van de teams om bijvoorbeeld toegang te krijgen tot een bepaalde applicatie. Applicaties kunnen we nu met één druk op de knop meteen pushen naar de gewenste devices – dat is een gigantisch voordeel dat we eerst niet hadden. Hierbij gaat het onder andere om applicaties die samen met klanten ontwikkeld zijn en/of gebruikt worden. Het installatie- en beheergemak is er enorm op vooruit gegaan. Updates kunnen bijvoorbeeld gedaan worden op een moment dat uitkomt, bijvoorbeeld als de telefoons worden opgeladen.

Een andere belangrijke stap voorwaarts is er eentje op het gebied van veiligheid. Als een device nu wordt gestolen of kwijtraakt, krijgen we een signaal. Daar acteren we dan direct op door te zorgen dat het toestel niet meer te gebruiken is. Vanuit veiligheid is dit een belangrijke stap. We willen dat dit gewoon goed staat, ook voor de toekomst. Zo kunnen we belangrijke assets en data beschermen.

Als je het alleen al hebt over het terugbrengen van de installatietijd van 45 naar 3 minuten en het niet meer hoeven te updaten op locatie door de objectverantwoordelijke van de software zelf – al die extra tijd kan hij of zij besteden aan medewerkers of klanten. Samsung Knox helpt met verlagen van werkdruk bij leidinggevenden op klantlocaties én het beheer van de hele vloot aan devices. De medewerkerstevredenheid neemt toe en uiteindelijk ook de klanttevredenheid: er komt meer tijd beschikbaar.”



Hoe past Samsung Knox in de IT-strategie van CSU?

John (CSU): “Deze oplossing past echt in de IT-strategie van CSU – de stappen waar we ons nu volledig op richten is het inrichten van standaarden. Dit doen we op een consequent tempo. We proberen ontwikkelingen telkens voor te blijven en willen klanten én de markt verrassen door te laten zien hoe het ook kan. Voor ons is geen idee te gek, misschien kan het vandaag nog niet maar is het een kwestie van timing. We kunnen ook niet alles tegelijk.”



Bechtle wil graag een IT-partner zijn voor haar klanten. Waaraan hebben jullie dit ervaren?

John (CSU): “Absoluut. We werken al geruime tijd samen met Bechtle. Onze IT-afdeling heeft een grote transitie doorgemaakt met belangrijke IT-projecten. Een van de kernvragen was hoe we de waardeketen van licenties en devices konden optimaliseren. Dus voor ons begint deze transitie nu echt vorm te krijgen.”

Gert (Bechtle): “Wat je ziet is dat we - naast trotse leverancier van hardware - voor dit soort solution gedreven vraagstukken nog meer fungeren als toekomststerke IT-partner.”

Wat staat er nog op de roadmap?

Gert (Bechtle): “We zijn nog steeds in gesprek om het proces met Samsung Knox verder te optimaliseren.”

Bart (ARP): “Zo kijken we waarvoor we het nog meer kunnen inzetten, bijvoorbeeld voor het uitlezen van gegevens over de status van de devices. Een volgende optimalisatie is het hardwarematig monitoren van de toestellen, zoals de batterijcapaciteit. Als we bijvoorbeeld zien dat een batterij nog maar op 60% van zijn vermogen presteert, kunnen we proactief een nieuwe batterij naar die locatie sturen. Op die manier kunnen we problemen voor zijn en voorkomen dat medewerkers met een lege telefoon komen te staan. Ook ontvangen we feedback als een applicatie niet goed werkt. Dit soort optimalisaties komen weer ten goede aan de continuïteit van de diensten die CSU aan haar klanten levert.”



Bart Peeters, John Adegeest, Gert van Oudenallen (vlnr.)



“

“Bechtle luistert naar ons en interpreteert de vraag die we hebben. Waarom is het belangrijk? En van daaruit moet er een waardepropositie neergezet worden. Dit project – rondom Samsung Knox - is hier een prachtig voorbeeld van. Het is een samenwerking waarin we de waarde en expertise van Bechtle benutten om tot optimale resultaten te komen. We groeien dus eigenlijk samen en zetten met Bechtle als onze partner sterke IT-oplossingen neer.”

John Adegeest
Directeur ICT, CSU

Wil je meer weten over deze Success Story of over andere workspace-oplossingen die we aanbieden? Neem een kijkje op de website of neem contact op.



Gert van Oudenallen
Teamlead Education & Government
T +31 88 707 8162
gert.vanoudenallen@bechtle.com

BECHTLE