

Coronaproof uitrollen van mobiele devices



In 2020 liepen heel wat zaken 'anders dan anders'. Maar bij Bechtle betekende dat niet dat er werd stilgezeten. Zo voorzagen we uitrollen van mobiele devices met de nodige voorzorgsmaatregelen. In deze case belichten we twee voorbeelden van hoe we dit coronaproof hebben aangepakt.

Om organisaties volledig te kunnen ontzorgen op het gebied van mobiele devices, biedt Bechtle Lifecycle Service Management (LSM) aan. Dit volledig circulaire model biedt alle benodigde handvatten voor de inrichting van de gewenste werkplek en ondersteunende dienstverlening. Het model geldt niet alleen voor bulk uitvragen maar ook voor losse uitvragen, bijvoorbeeld bij het in- of uitdiensttreden van personeel. De tevredenheid van de gebruiker, verfijning van processen voor de IT-desk en het milieu staan hierin centraal.

We bieden onze modulair opgebouwde mobility oplossing aan middelgrote en grote organisaties in de publieke en commerciële sector. De doelstelling van onze dienstverlening:

Snel en **'On-demand'** beschikbaar stellen van een **gebruiksklaar** persoonsgebonden device via een **kostenbesparend** en **uniform** proces.

Hoe pakken we dat samen aan?

We beginnen altijd met het in kaart brengen van de bestaande LSM inrichting, aangevuld met de wensen en eisen. Dit geeft vaak al een prima inzicht in de mate van tevredenheid bij betrokken afdelingen en gebruikers. Voor een breder beeld volgt een persoonlijk interview met verantwoordelijke medewerkers per onderdeel. Zo bouwen we aan een totaalbeeld van inkoop tot support.

Ons gezamenlijke doel is het verlagen van de werkdruk op jouw IT-afdeling en de groei van de tevredenheid van de medewerkers. Hierbij houden we de gezonde balans tussen rendement en kosten goed in het oog.

Nu is er voldoende fundament voor een gezamenlijke opbouw van LSM voor de komende twee of drie jaar. Samen doorlopen we de concrete onderdelen van ons circulaire model. Wat wil je en kun je als organisatie met eigen medewerkers invullen en welke onderdelen kunnen beter door onze specialisten in de logistiek, techniek en services worden overgenomen?



Coronaproof

Koen Buis, workspace consultant, licht graag één onderdeel van het model nader toe. "Vanwege COVID-19 hebben we, in de lopende trajecten, een aantal alternatieven voor de centrale omruil van smartphones en tablets aan gebruikers uitgerold. De levering op één van de bedrijfslocaties met voorzorgsmaatregelen of zelfs verschoven naar de huisadressen.

Bij de ene klant, een bedrijf in de zorgsector, hebben we via vijf vestigingen de mobiele devices uitgerold. Daarbij hebben we natuurlijk extra voorzorgsmaatregelen genomen: mondkapjes en handschoenen, enzovoort. Medewerkers konden volgens een planning met tijdsloten de smartphones komen ophalen. We hebben één supportmedewerker voorzien per twee medewerkers, die van elkaar afgeschermd werden door spatschermen. Bovendien werd het device nooit aangeraakt door de supportmedewerker."

Combinatie

Voor de andere klant, in de commerciële sector, werd een alternatief bedacht. Koen: "Bij deze organisatie werken vrijwel alle medewerkers vanuit huis en zijn ze bekend met Microsoft Teams. We hebben deze groep van 500 gebruikers via ons portaal een smartphone laten kiezen (CYOD) en deze door een koerier laten leveren op een opgegeven adres. Omdat een ID-check plaatsvindt mag dat iedere locatie in Nederland zijn. In de tussentijd heeft onze supportdesk een Teams-sessie gepland voor een persoonlijke activatie van het nieuwe device. Na activatie van het nieuwe device leggen we uit hoe het oude device kan worden ontdaan van persoonlijke codes en wordt de informatie gewist. Na deze sessie kan de medewerker zelf een retour plannen waarna dit device wordt opgehaald. Met deze invulling bieden we duidelijkheid aan de gebruiker en zekerheid van inname van de oude devices, volledig naar wens van de opdrachtgever."

"I'm now using my Samsung S20 to write this message. I'm very happy with my device. I also bought a nice Samsung cover. The S20 is more beautiful than I imagined, since the S8 was already that fine. This one is still a step up! All the apps are doing what they're supposed to do."

IT-manager van de commerciële klant op Microsoft Teams

Flexibel

Iedere klant is uniek. Zo kan het ook zijn dat in jouw organisatie een gedeelte van de medewerkers thuiswerkt en een deel op locatie: bijvoorbeeld wanneer je kantoor- en productiemedewerkers in dienst hebt. Koen: "Het is mogelijk om een combinatie te voorzien waarbij we een gedeelte centraal uitrollen en een gedeelte decentraal. De medewerkers die thuiswerken ontvangen dan hun device thuis, de productiemedewerkers kunnen – veilig – hun device ontvangen op het werk."

Waarom Bechtle?

Thuiswerken is niet meer weg te denken uit het bedrijfsleven. Naar verwachting zullen organisaties ook na de crisis grotendeels thuiswerken faciliteren. We merken in 2020 echter dat dit voor veel praktische vraagstukken zorgt bij onze klanten. Koen vertelt: "Je wilt als organisatie je medewerkers de beste devices geven, maar je kunt nu vaak niet het risico nemen om ze hiervoor naar kantoor te laten komen. Bovendien werkt ook de IT-manager of -afdeling vaak thuis. Wij organiseren de uitrol dan feilloos voor je, zonder gevaar voor de gezondheid. Dit geldt trouwens niet alleen voor mobiele devices, ook notebooks kunnen op deze manier worden afgeleverd. Het snel inspelen op die vraagstukken tekent onze flexibiliteit en het ondernemerschap waar wij als Bechtle voor staan."

Geïnteresseerd?

Of je nu alleen smartphones met accessoires wenst aan te kopen of alleen een regiefunctie over de dienstverlening wilt behouden, onze modulaire oplossingen kunnen in alle gevallen bijdragen in gemak en vooral tevredenheid bij IT, HR en de gebruikers van de devices. We plannen graag een Teams call met je in om de mogelijkheden te bespreken.



Koen Buis
Mobility consultant

T +31 40 760 2873
koen.buis@bechtle.com