

Smartphones en aanvullende services coronaproof uitgerold bij Yokogawa



Bij Yokogawa hebben we 500 smartphones, inclusief dienstverlening, geleverd via onze Device as a Service (DAAS)-oplossing. En dit coronaproof: alle devices werden bij medewerkers thuis afgeleverd en digitaal geïnstalleerd. Yokogawa is heel tevreden over hoe het proces is verlopen. Ontzorging, flexibiliteit en gemak zijn voor hen de belangrijkste voordelen van DAAS.

De case in het kort:

- 500 smartphones coronaproof afgeleverd en geïnstalleerd
- Met Device as a Service (DAAS)
- Aanvullende services
- Een mooie samenwerking met partners, Bechtle collega's en de klant

Yokogawa is al een aantal jaren een belangrijke klant van Bechtle in de commerciële sector. Peter van den Berg is de accountmanager en het vaste aanspreekpunt voor Yokogawa sinds 2014. Voor bepaalde projecten, zoals dit DAAS-project, werkt hij nauw samen met Alfred de Jonge, ICT portfolio manager bij Yokogawa. Peter: "In 2020 kwam Yokogawa bij mij met de vraag of we smartphones konden leveren, met aanvullende services. De klant wilde hierin volledig ontzorgd worden."

Aanvullende dienstverlening

Alfred: "Begin vorig jaar zijn we onze zoektocht gestart naar een partij die ons kon voorzien van nieuwe smartphones. Iedere werknemer moet een goede smartphone hebben vandaag de dag, als onderdeel van de moderne werkplek. Binnen de IT-afdeling liggen er grote uitdagingen op ons bord, zoals de wereldwijde standaardisatie van onze applicaties en infrastructuur, de grote focus op cybersecurity en een veel nauwere samenwerking tussen IT en onze business", zegt Alfred. "We willen als afdeling dan ook veel meer met zulke zaken bezig zijn en niet met het in detail managen van hardware."

Koen Buis, workspace consultant bij Bechtle, werd door Peter ingeschakeld om uitleg te geven over Device as a Service (DAAS).

Yokogawa koos ervoor om 500 smartphones via het DAAS-model bij ons af te nemen. Alfred: "Vooral bij het leasen verwachten we de meest ideale producten in combinatie met gedegen advies en ondersteuning. De tijd van custom solutions en maatwerk is voorbij, wij leunen graag op de expertise en ervaring van de professionele aanbieders. Bechtle kon hierin de meest complete oplossing bieden, tegen een gunstige prijs in vergelijking met de concurrentie."

Maar we zaten nog steeds middenin de pandemie. Koen: "Vanwege COVID-19 hebben we het anders aangepakt. Waar we voorheen devices centraal uitrolden, bijvoorbeeld vanuit het hoofdkantoor, kozen we nu voor een decentrale uitrol en werden de smartphones rechtstreeks bij de eindgebruikers aan huis geleverd."



Koen: "Om organisaties te ontzorgen op het gebied van mobiele devices, is DAAS ideaal. Het biedt alle benodigde handvatten voor de inrichting van de (mobiele) werkplek en de ondersteunende dienstverlening."

Een decentrale uitrol

Je kunt DAAS zien als je Netflix-abonnement: je betaalt een vast bedrag per werkplek per maand. Na een periode, van meestal twee of drie jaar, worden de devices teruggenomen door ons en krijgt de klant nieuwe toestellen. Zo beschikken medewerkers altijd over de nieuwste devices, in dit geval smartphones. Ook een stukje beheer en het klaarmaken van de devices wordt zo uit handen van de klant genomen. DAAS is dus de ideale oplossing voor Yokogawa.

Koen: "Vanwege COVID-19 hebben we het anders aangepakt. Waar we voorheen devices centraal uitrolden, bijvoorbeeld vanuit het hoofdkantoor, kozen we nu voor een decentrale uitrol en werden de smartphones rechtstreeks bij de eind-gebruikers aan huis geleverd."



Sessie met supportdesk

Vrijwel alle medewerkers van Yokogawa die nieuwe smartphones kregen werkten thuis. Ze waren allemaal bekend met Microsoft Teams. Peter: "We hebben de 500 eindgebruikers via ons portaal een smartphone laten kiezen (CYOD) en deze door een koerier laten afleveren op een opgegeven adres. Omdat er een ID-check plaatsvindt, kon dat iedere locatie in Nederland zijn."

Onze supportdesk heeft met iedere medewerker van Yokogawa een Teams-sessie ingepland voor een persoonlijke activatie van hun nieuwe smartphone. Na die sessie kon de medewerker zelf een retour plannen, waarna het oude mobieltje werd opgehaald. "Zoals je begrijpt was dit een uitdaging op het gebied van logistiek. We werkten met strakke tijdsloten, dus dat was soms wel even spannend", vertelt Peter. Maar de resultaten waren goed en het team kreeg veel complimenten van de Yokogawa medewerkers.

Partners en goede communicatie

Voor deze grote uitrol en logistieke operatie werkten we samen met KennisKracht Service (KiKS) en DynaGroup. KiKS is een serviceorganisatie die medewerkers begeleidt om bereikbaar te zijn en te blijven, door het leveren van dienstverlening op alles wat met smartphones en tablets te maken heeft. DynaGroup ontzorgt met slimme oplossingen en is een volwaardige 'behind the scene supply chain partner'. Peter: "Ook hebben we intern een van onze service delivery managers ingeschakeld, om het project in goede banen te leiden en om te zorgen dat gemaakte afspraken werden nagekomen."

Niet alleen de samenwerking met Alfred en Yokogawa, ook de interne samenwerking ging vlot, bijvoorbeeld met Ilhan Uzun op het gebied van service delivery. "We werken vanuit Bechtle als één hecht team samen. We schakelden snel met Alfred en hielden elkaar goed op de hoogte. Zo werden uitdagingen snel aangepakt", zegt Peter.

Peter: "We hebben de 500 eindgebruikers via ons portaal een smartphone laten kiezen (CYOD) en deze door een koerier laten afleveren op een opgegeven adres. Omdat er een ID-check plaatsvindt, kon dat iedere locatie in Nederland zijn."



De communicatiedriehoek tussen de partners Yokogawa en Bechtle was essentieel om deze uitrol in goede banen te leiden. Vanzelfsprekend was er een belangrijke rol voor Yokogawa Procurement in het gehele traject, vanaf de eerste kennismaking met DAAS tot en met het sluiten van het contract met de leasemaatschappij. En niet te vergeten de technische aspecten van het operationele beheer door KiKS, zoals de koppeling met de beheersystemen binnen Yokogawa, die door de experts van beide kanten zijn aangepakt.

Het eerste half jaar

In een door Bechtle mogelijk gemaakt referentiegesprek met een eerdere klant, heeft Yokogawa de aanbeveling gekregen om alert te zijn op de "operationele periode". Mede daarom is direct na de uitrol van de smartphones veel aandacht besteed aan het compleet beschrijven van alle werkzaamheden en scenario's, die te maken hebben met beheer en support. Er is een reguliere overlegstructuur opgezet (operationeel en tactisch/strategisch), waar onverwachte issues onmiddellijk worden aangepakt en opgelost.

Dit bewijst zich in de praktijk. De Yokogawa medewerkers en het Senior Management zijn tevreden, er is geen enkele escalatie nodig geweest en de IT-afdeling is ontzorgd. Mede naar aanleiding van deze positieve ervaring, is de IT-afdeling recent aan de slag gegaan om een vergelijkbare oplossing voor notebooks en desktop computers op te zetten.

YOKOGAWA



Yokogawa is een Japans bedrijf dat industriële automatisering en test & meetoplossingen produceert voor de procesindustrie. Het bedrijf heeft tegenwoordig meer dan 19.000 medewerkers en is actief in 40 landen. In de Nederlandse vestiging, en tevens Europees hoofdkantoor, werken bijna 500 mensen met 33 verschillende nationaliteiten.



Alfred de Jonge, ICT portfolio manager bij Yokogawa.

CONTACT

Bechtle direct B.V.
Meerenakkerplein 27
5652 BJ EINDHOVEN
Telefoon 040 250 9000
www.bechtle.nl
sales.direct-nl@bechtle.com