

## Erfolgreich durch den Wandel mit rollenoptimierter Technologie

Krankenversicherungsanbieter unterstützt MitarbeiterInnen und rationalisiert Gerätemanagement mit Dell Technologies



Ein großer Krankenversicherungsanbieter vertraut auf Dell Technologies PC as a Service und Dell Lifecycle Hub, um seine Belegschaft mit mehr als 15.000 Voll- und TeilzeitmitarbeiterInnen mit Compute-Geräten auszustatten, die ihre Anforderungen erfüllen. Die Unternehmensproduktivität macht einen Sprung, während effiziente Hardware-Roll-outs dafür sorgen, dass alle produktiv bleiben.

### Transformationen



Ausrichtung des Gerätemanagements an der Personalplanung des Unternehmens



Mehr Zeit für IT-Führungskräfte, anstehende strategische Herausforderungen zu bewältigen



Bereitstellung eines hochwertigen, produktiven Nutzererlebnisses

Kundenprofil

**Krankenversicherungsanbieter**

Gesundheitswesen | USA

### Ergebnisse



Verkürzung der Gerätebereitstellungszeit um mehr als 95 %



Unterstützung von MitarbeiterInnen mit Compute-Lösungen, die ihren Nutzerprofilen entsprechen



Extrem schnelle Durchführung von Hardwareaktualisierungen für die Belegschaft



Minimierung der Risiken und Kosten verlorener Geräte

Die Bereitstellung hervorragender Krankenversicherungen ist einer der Gründe, warum einer der größten Krankenversicherungsanbieter der USA schnell wächst. Ein weiterer ist, dass sich das Unternehmen dafür engagiert, seine MitarbeiterInnen zu unterstützen. Die Belegschaft des Unternehmens wächst durch Übernahmen und fortlaufende Einstellungen. Darüber hinaus unterstützen Hunderte von Contractors das Unternehmen beim Management der Service-Workload während der Open-Enrollment-Zeiträume, in denen Menschen in den USA ihre Krankenversicherung neu auswählen können.

## Geräteressourcenmanagement neu definiert

Das Unternehmen stellt MitarbeiterInnen immer Computer bereit, die zu ihren Rollen passen. Früher war es schwierig, MitarbeiterInnen beim Einstieg sofort Geräte bereitzustellen und Geräte zurückzuholen, wenn MitarbeiterInnen das Unternehmen verließen. Zur Minimierung von kostspieligen Ineffizienzen entschieden die IT-Führungskräfte, Verträge über Leasing- und Lebenszyklusmanagementservices abzuschließen statt diese direkt zu erwerben. Ein Projekt mit einem Serviceunternehmen scheiterte jedoch aufgrund der schlechten Koordination zwischen diesem Unternehmen und dem Hardwareanbieter.

## End-to-End-Services von einem idealen Anbieter

Als Nächstes wandte sich das IT-Team an Dell Technologies und entschied sich für das PC as a Service-Angebot (PCaaS) des Unternehmens. Mit diesem Schritt umging das Team sofort die Probleme, die sich ergeben, wenn unterschiedliche Unternehmen die Services und die Hardware bereitstellen. Die IT plante, PCaaS für die Beschaffung und Bereitstellung von Rechengeralten zu nutzen und das Management und den Support intern zu übernehmen. Nach einer positiven Überprüfung entschied sie sich jedoch für eine Ausweitung des PCaaS-Modells. Eine Architekturführungskraft beim Krankenversicherungsanbieter meint dazu: „Angesichts unserer Zufriedenheit und vertrauenswürdigem Beziehung mit Dell Technologies war die beste Entscheidung, einfach Dell das Management des gesamten Lebenszyklus unserer Geräte zu überlassen.“

Heute zahlt das Unternehmen eine planbare monatliche Gebühr für Computer, Peripheriegeräte und Services, die die Gerätekonfiguration, die Bereitstellung, den Nutzersupport, die Wiederverwertung gebrauchter Geräte und Planungsempfehlungen umfassen. Seit Anfang 2020 nutzt der Krankenversicherungsanbieter außerdem Dell Lifecycle Hub (LCH), um die Bereitstellung, die Aktualisierung, den Austausch und die Rückgabe von Geräten zu vereinfachen.

## Schnelle Geräte-Roll-outs und -updates

Kurz nachdem sich der Krankenversicherungsanbieter für PCaaS entschieden hatte, war es Zeit für eine Technologieaktualisierung. Dell Technologies stellte schnell 5.000 neue Laptops für MitarbeiterInnen bereit, gefolgt von weiteren 5.000 einige Monate später. Seitdem haben Dell Teams außerdem umfangreiche, schnelle Bereitstellungen

”

„Angesichts unserer Zufriedenheit und vertrauenswürdigem Beziehung mit Dell Technologies war die beste Entscheidung, einfach Dell das Management des gesamten Lebenszyklus unserer Geräte zu überlassen. Dell PC as a Service hat in Kombination mit Dell Lifecycle Hub transformiert, wie wir das Endnutzer-Computing heute managen.“

### Leitende Technologieführungskraft

Krankenversicherungsanbieter

”

„Durch die Zusammenarbeit mit Dell Technologies und die Nutzung einer perfekt ausgearbeiteten Finanzierung können wir unseren Bestand aufstocken und Geräte zur Verfügung stellen, wann immer MitarbeiterInnen diese benötigen.“

### Architekturführungskraft

Krankenversicherungsanbieter

”

„Ohne die Erfahrung und Kompetenzen von Dell Technologies hätte die Umstellung von fast 15.000 Mitarbeitergeräten auf Windows 10 wesentlich länger gedauert.“

### Architekturführungskraft

Krankenversicherungsanbieter

”

Wir haben unsere Nutzerprofile in Zusammenarbeit mit Dell Technologies definiert und arbeiten immer eng mit dem Unternehmen zusammen, um die Profile zu aktualisieren und anzupassen.“

### IT-Führungskraft

Krankenversicherungsanbieter

von Laptops vereinfacht, wenn der Anbieter andere Unternehmen übernimmt. „Durch die Zusammenarbeit mit Dell Technologies und die Nutzung einer perfekt ausgearbeiteten Finanzierung können wir unser Inventar aufstocken und Geräte zur Verfügung stellen, wann immer MitarbeiterInnen diese benötigen“, so die Architekturführungskraft.

Als Geräte auf Windows 10 aktualisiert werden mussten, übernahm Dell auch diese Aufgabe. „Wir haben uns auf Empfehlungen von Dell Technologies für unsere Hardwarekonfigurationen verlassen“, erläutert die Architekturführungskraft. „Für viele Teammitglieder war der schnelle Austausch von Geräten durch die BeraterInnen ihre erste großartige Erfahrung mit Dell. Ohne die Erfahrung und Kompetenzen von Dell Technologies hätte die Umstellung von fast 15.000 Mitarbeitergeräten auf Windows 10 wesentlich länger gedauert.“

## Profilgesteuerte Geräteauswahl

Zwar erhalten fast alle MitarbeiterInnen einen Dell Latitude-Laptop, aber sie nutzen je nach Anforderungen unterschiedliche Modelle. Die IT- und Personalteams arbeiten zusammen, um neuen Teammitgliedern ein Nutzerprofil zuzuweisen, das mit einem Gerätetyp verbunden ist. Profile sind auf die Anforderungen von Führungskräften, EntwicklerInnen, klinikbasierten und reisenden GesundheitsversorgerInnen und anderen abgestimmt. Sie beinhalten detaillierte Anforderungen beispielsweise für Monitore oder die Erfassung von Unterschriften. Zur Verbesserung der Cybersicherheit wird das Unternehmen für die Contractors, die während des Open-Enrollment-Zeitraums aushelfen, von den umfangreich ausgestatteten Latitude-Laptops auf Thin Clients umstellen.

Eine IT-Führungskraft beim Krankenversicherungsanbieter sagt: „Wir haben unsere Nutzerprofile in Zusammenarbeit mit Dell Technologies definiert und arbeiten außerdem immer eng mit dem Unternehmen zusammen, um die Profile zu aktualisieren und anzupassen.“

## Sofortige, produktive Nutzererlebnisse

Lieferungen von Dell waren stets zuverlässig, auch als Lieferketten durch die Pandemie unterbrochen wurden. Die Architekturführungskraft bemerkt: „Dank LCH können wir das Nutzersupporterlebnis mit einem dedizierten Team verbessern, das unseren 15-tägigen Bereitstellungszyklus auf 2 Tage verkürzt hat. MitarbeiterInnen erhalten ihre Geräte schneller denn je und können ab dem ersten Tag produktiv arbeiten.“

Wenn das LCH-Team Geräte und Peripheriegeräte-Kits an MitarbeiterInnen versendet, sind diese Pakete und ihre Inhalte mit der Marke des Unternehmens versehen. „Wir bekommen viel positives Feedback von Führungskräften und Teammitgliedern, die uns sagen, dass die Pakete großartig aussehen und die enthaltene Dokumentation professionell und leicht zu befolgen ist“, so die IT-Führungskraft. „Sie schätzen außerdem, dass sie ihre Lieferungen nachverfolgen können.“

## Einfachere Personalplanung und strategischere IT

Die gemeinsam mit Dell Technologies erfolgende Planung trägt dazu bei, dass MitarbeiterInnen in Zeiten hoher Personalfuktuation stets mit Hardware versorgt sind. „Wir arbeiten mit Dell zusammen, um den richtigen Bestand in LCH sicherzustellen“, erklärt die

Architekturführungskraft. „Wir müssen oft neu eingestellten MitarbeiterInnen Geräte bereitstellen, während wir noch auf die Rückgabe der Geräte von ausgetretenen MitarbeiterInnen warten, was bedeutet, dass wir Bestände erweitern müssen. Ich könnte mir dies nicht ohne die Einblicke vorstellen, die wir durch unsere Partnerschaft mit Dell Technologies gewinnen.“

LCH bietet automatische Updates in Bezug auf den Status von Gerätebestellungen, Lieferungen und Paketinhalten. Die IT-Führungskraft sagt: „Unternehmens- und Einstellungsführungskräfte kommunizieren weniger, aber besser mit der IT und sind äußerst zufrieden mit den Verbesserungen.“

Früher war der Verbleib mehrerer Tausend Computer ungeklärt. Heute liegen diese Zahl und die damit verbundenen Kosten fast bei null. Vorhandene MitarbeiterInnen können Geräte in den Paketen zurücksenden, die vom LCH-Team vorbereitet und frankiert werden. IT-Führungskräften bleibt damit Zeit, sich auf andere Aufgaben und Initiativen zu konzentrieren. Die IT-Führungskraft sagt: „Statt mich um Probleme rund um die Gerätebereitstellung und Verzögerungen kümmern zu müssen, kann ich mich auf Herausforderungen konzentrieren, die ich tatsächlich bewältigen kann.“

## Teamarbeit zur Unterstützung des Wachstums

Während der Pandemie ist der Krankenversicherungsanbieter weiter gewachsen und hat bis zu 150 MitarbeiterInnen pro Woche eingestellt. „Die Leistung und Geschwindigkeit des dedizierten Dell Teams hinter LCH sind unglaublich“, kommentiert die Architekturführungskraft. „Ich kann das Team nur loben, da es uns proaktiv dabei unterstützt, Geräte für MitarbeiterInnen zu planen und bereitzustellen.“

PCaaS und LCH vereinfachen das Onboarding von Teams nach einer Übernahme. Die IT-Führungskraft erklärt: „Neue ManagementkollegInnen erzählen uns, dass sie überrascht sind, wie gut unsere Prozesse orchestriert sind und wie einfach und zuverlässig neue MitarbeiterInnen ihre Geräte erhalten.“

Im Rahmen ihrer Zusammenarbeit treffen StakeholderInnen des Unternehmens und Dell Technologies regelmäßig zusammen, um aufkommende Technologieanforderungen von MitarbeiterInnen zu besprechen. Dell synchronisiert Meetings für die Personalprognose und -planung mit der IT und der Personalabteilung. Die Architekturführungskraft sagt abschließend: „Ich kann nur erfolgreich sein, wenn mein Team es auch ist. Dell Technologies hat großen Anteil an diesem Erfolg.“

”

„Dank LCH können wir das Nutzersupporterlebnis mit einem dedizierten Team verbessern, das unseren 15-tägigen Bereitstellungszyklus auf 2 Tage verkürzt hat. MitarbeiterInnen erhalten ihre Geräte schneller denn je und können ab dem ersten Tag produktiv arbeiten.“

**Architekturführungskraft**

Krankenversicherungsanbieter

”

„Wir arbeiten mit Dell zusammen, um den richtigen Bestand in LCH sicherzustellen. ... Ich könnte mir dies nicht ohne die Einblicke vorstellen, die wir durch unsere Partnerschaft mit Dell Technologies gewinnen.“

**Architekturführungskraft**

Krankenversicherungsanbieter

Weitere Informationen zu PC-as-a-Service

Weitere Informationen zu Lifecycle Hub

**DELL**Technologies

Auf Social Media folgen

