

DELL LIFECYCLE HUB

Einfacheres Gerätelebenszyklusmanagement für optimales Arbeiten von überall, das die Mitarbeiterproduktivität maximiert und die IT-Komplexität verringert



ZUSAMMENFASSUNG

Hybride Arbeitsmodelle, die das Prinzip der Arbeit von überall (Work from Anywhere, WFA) beinhalten, sind schon seit Jahren in aller Munde. Und während viele Unternehmen weiterhin dabei sind, die künftige Form ihrer Arbeitsplätze zu gestalten, ist klar, dass WFA bleiben wird. Die Mitarbeitererwartungen haben sich in den letzten Jahren weiterentwickelt. Eine neue Studie von IDC zeigt, wie sich Unternehmen anpassen, um hier Schritt zu halten:

- 45 % gaben an, dass Modelle für mobiles Arbeiten und Hybridarbeit jetzt zu den allgemein anerkannten Arbeitspraktiken gehören.¹
- 42 % sagen, dass intelligente digitale Arbeitsplätze nicht mehr optional, sondern eine geschäftliche Notwendigkeit sind.²

Wenn Unternehmen die Erwartungen von MitarbeiterInnen an Remotearbeit erfüllen, können sie die erforderliche Mitarbeitererfahrung bieten, um Talente anzuwerben und zu binden sowie gleichzeitig die Produktivität zu steigern. Die Studie hat ergeben, dass ein wichtiger Faktor für die Bereitstellung einer erfolgreichen Mitarbeitererfahrung darin besteht, externe Ressourcen für IT-Services zu nutzen. Je umfassender Sie auf einen einzigen Partner setzen, um Ihre IT-Services auszulagern und zu konsolidieren, desto besser können Sie Effizienzen nutzen, die zu einer besseren Mitarbeitererfahrung führen.

WFA erhöht die Komplexität bereits bestehender Herausforderungen

Handelsorganisationen und Unternehmen stehen vor zahlreichen Herausforderungen, wenn es darum geht, ihre unzähligen Prozesse neu zu strukturieren, um den Anforderungen stark verteilter Belegschaften gerecht zu werden. Die Natur von WFA trägt erheblich zu einer ohnehin schon komplexen Managementumgebung bei. WFA schafft Lücken im Nutzererlebnis sowie eine Reihe neuer Probleme für Unternehmen.

IT-Ressourcen wie PCs und Mobilgeräte sind mit zahlreichen Storage-Orten stark verteilt. Neue MitarbeiterInnen müssen rasch mit kompletten Starterkits, z. B. Peripheriegeräten und Monitoren, ausgestattet werden, um ihrer Tätigkeit nachgehen zu können. Wenn MitarbeiterInnen die Stelle wechseln, müssen ihre Geräte oft aktualisiert oder ersetzt werden. Geräte gehen kaputt oder verloren oder werden manchmal auch gestohlen, was dazu führt,

sodass wertvolle MitarbeiterInnen nicht mehr arbeiten können. Auch müssen Bestände zurückgeholt werden, wenn jemand das Unternehmen verlässt. Jede Hardware hat einen Lebenszyklus. Ihr Wert und Nutzen nimmt mit der Zeit ab, und es ist eine Herausforderung, sie stets auf dem aktuellen Stand zu halten.

Viele der aktuellen Probleme, mit denen IT-Abteilungen konfrontiert sind, sind zwar nicht völlig neu, aber sie nehmen exponentiell an Komplexität zu, wenn die MitarbeiterInnen eines Unternehmens von überall aus arbeiten. Die IT-Abteilungen sind gezwungen, einen immer größeren Teil ihrer wertvollen Zeit für das Management des Gerätebestands des Unternehmens aufzuwenden. Dadurch bleibt ihnen weniger Zeit für wichtige Geschäftsprioritäten und strategische Initiativen, die den Wert von Datenressourcen freisetzen, die Kundenerfahrung verbessern und neue Geschäftschancen schaffen können.

MULTI-VENDOR DEVICE LIFECYCLE MANAGEMENT SERVICE

Managed Services sind kosteneffiziente Lösungen für eine Vielzahl betrieblicher Anforderungen. Die IT bildet hier keine Ausnahme, denn IT-Serviceanbieter ermöglichen es Unternehmen, die Veränderungen zu bewältigen und sich verstärkt auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren. Das Management des Gerätebestands ist eine Herausforderung, die sich gut an Dritte auslagern lässt. Bis jetzt hat sich aufgrund des Ausmaßes und der Tragweite der Probleme jedoch kein einziger Anbieter mit einer umfassenden Lösung hervorgetan. Bestenfalls mussten Unternehmen Verträge mit mehreren Serviceanbietern abschließen und diese verwalten, um bestimmte Teilbereiche des Gerätelebenszyklus abzudecken.

All dies hat sich mit Dell Lifecycle Hub geändert, das Configuration Services und Bereitstellungsservices mit Fachwissen im Bereich des Lager- und Bestandsmanagements zu einer kohärenten End-to-End-Lösung vereint. Mit den enthaltenen Rücksendungs-, Reparatur-, Austausch- und Überholungsservices trägt Dell Lifecycle Hub dazu bei, dass die Beschäftigten weiterarbeiten können und der Gerätebestand optimal genutzt wird. Lifecycle Hub bietet Unternehmen und Organisationen zwei entscheidende Vorteile. Es vereinfacht das Management der Endnutzergüterflotte eines Unternehmens erheblich und bietet MitarbeiterInnen ein qualitativ hochwertiges Endnutzelerlebnis.

Abbildung 1: WFA vergrößert die Herausforderungen beim Lebenszyklusmanagement von Geräten verschiedener Hersteller.

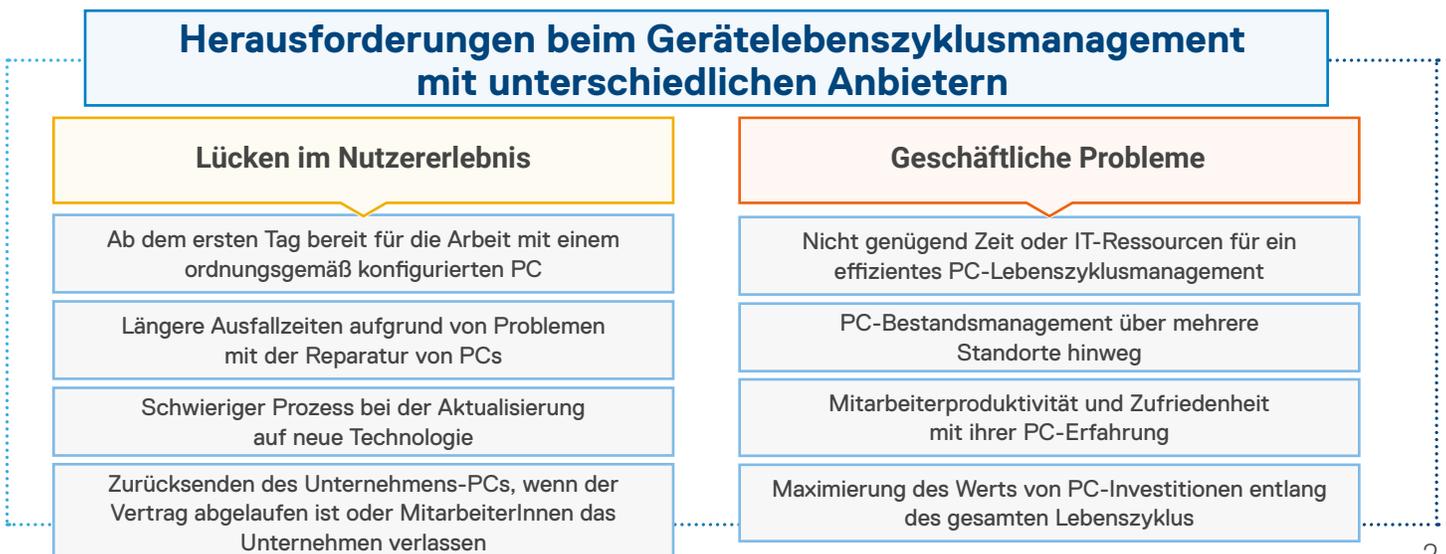
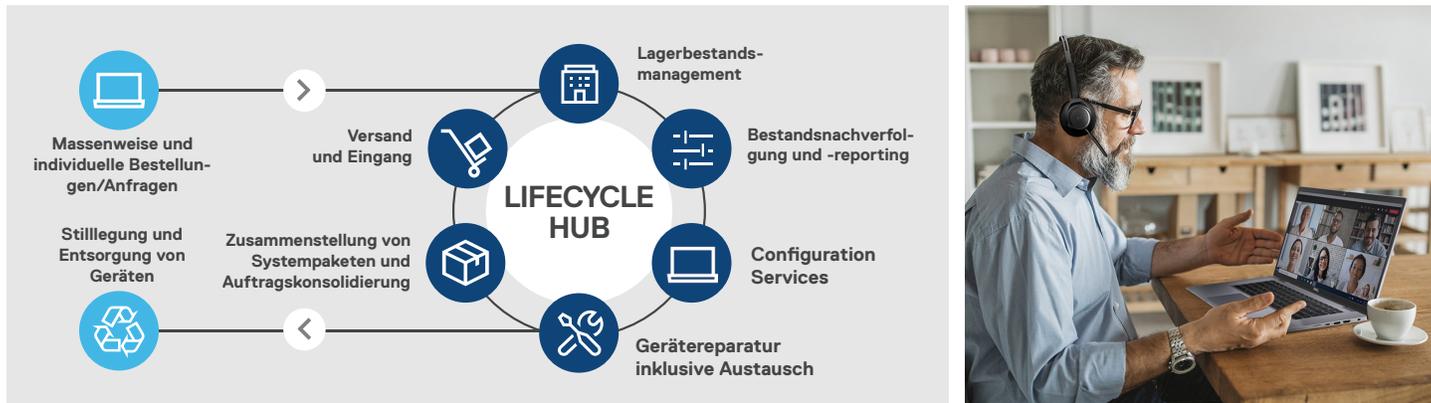


Abbildung 2: Lifecycle Hub bietet eine End-to-End-Lösung für das Gerätelebenszyklusmanagement bei unterschiedlichen Anbietern.



Nutzen Sie das geschäftliche Fachwissen von Dell zur Erfüllung Ihrer Geschäftsanforderungen

Lifecycle Hub konsolidiert ein breites Spektrum der weltweit anerkannten und bewährten Geschäftsfunktionen von Dell, darunter z. B. Lieferkettenmanagement, Bereitstellung, Support, Reparatur und IT-Bestandsmanagement. Durch Einbindung dieser Stärken ist Dell in der Lage, eine End-to-End-Lösung für den gesamten Lebenszyklus anzubieten, sodass IT-Abteilungen bei ausgelagerten Managed Services nicht mehr mit mehreren Anbietern zusammenarbeiten müssen.

Die Lösung optimiert die Nutzung von Endgeräten und bietet allen MitarbeiterInnen eines Unternehmens eine arbeitsbereite Funktionalität, während die IT-Abteilungen von der zeitraubenden Aufgabe des Gerätelebenszyklusmanagements entlastet werden.

Eine Konsolidierung erhöht Effizienz, Sicherheit, Tempo und Produktivität

Dell verringert die IT-Komplexität und rationalisiert alle Phasen des Lebenszyklusmanagements – von der Inbetriebnahme bis zum Ende der Nutzungsdauer eines Geräts.

Wir verfügen über die höchsten Sicherheitszertifizierungen nach ISO 9001, ISO 14001 und TAPA A, für Gesundheit und Sicherheit (OHSAS) sowie den AEO-Status. Ein ausgedehntes Kameranetz im gesamten Lager wird zur Überwachung der Vorgänge und Zugriffspunkte eingesetzt. Für alle MitarbeiterInnen, die das Gebäude betreten oder verlassen, ist an jedem Zugriffspunkt eine Sicherheitskontrolle wie am Flughafen zwingend erforderlich.

Dell Lifecycle Hub managt kundeneigene oder geleaste Endnutzengeräte, einschließlich Geräten von Dell und Drittanbietern. Umfassende Bestandskontrollen ermöglichen es Lifecycle Hub, Geräte schnell und effizient zwischen MitarbeiterInnen zu wechseln, wenn sich deren Rollen und Anforderungen ändern. Im Rahmen der Bereitstellung von Lifecycle Hub stehen die Kunden in regelmäßigem Kontakt mit den für die Services zuständigen Account-ManagerInnen, die anhand von Berichten Einblicke in die gemanagten Bestände gewähren. Diese Beziehung wird schon frühzeitig aufgebaut und ist von entscheidender Bedeutung, da sie es den ManagerInnen ermöglicht, den Gerätebestand zu optimieren, wenn sich die Geschäftsanforderungen ändern.

Lifecycle Hub vereinfacht den Prozess des Gerätelebenszyklusmanagements und bietet eine hochgradig unterstützende IT-Erfahrung für MitarbeiterInnen, um sicherzustellen, dass sie stets arbeitsbereit sind, wo auch immer sie sich befinden. Lifecycle Hub bewältigt die wachsenden Herausforderungen beim Lager- und Bestandsmanagement, die sich

durch den hybriden Arbeitsplatz ergeben. Dell macht es ganz einfach, die technologischen Anforderungen aller MitarbeiterInnen von einem einzigen Standort aus zu bewältigen und zugleich die Auslastung der Endgeräte zu maximieren.

Funktionen des Dell Lifecycle Hub

Lagerung

- **Lagermanagement** – Managen aller Lageraktivitäten
- **Bestandsnachverfolgung und -reporting** – Nachverfolgung aller Gerätebestellungen/-anforderungen zwischen Lifecycle Hub und EndnutzerInnen
- **Versand/Eingang/Kitting** – Abwicklung aller Service-Requests für Geräte und erforderliche Peripheriegeräte
 - **Kits für neue MitarbeiterInnen** – Maximale Produktivität und bestmögliche Erfahrung für neue MitarbeiterInnen ab dem ersten Tag
 - **Rückgabe von Geräten** – Koordination der Geräterückgabe beim Ausscheiden von MitarbeiterInnen, um eine optimale Geräteauslastung zu gewährleisten
- **Austausch der gesamten Einheit** – Versand eines funktionierenden Geräts vor Rücksendung der defekten Einheit

Systemkonfiguration

- **Image-Erstellung** – BIOS- und Imaging-Standardservices
- **Connected Configuration** – Herkömmliche Methode für das Laden von Kunden-Images mit Systems Management Software
- **Moderne Bereitstellung** – Cloud-basierter Configuration Service zum Laden von Kunden-Images

Reinigen, Überholen und Stilllegen

- **Kosmetische Überholung** – Nachbearbeitung genutzter Geräte zur Erreichung eines geeigneten Zustands zur späteren Wiederverwendung des Geräts
- **Reparatur** – Reparatur eines defekten Geräts im Rahmen des Supportanspruchs

Standard-Add-ons verfügbar

- **Standardbestandskennzeichnung** – Vom Kunden bereitgestellter oder vom Lieferanten generierter Bestands-Tag
- **Asset Recovery Services** – Erfüllt die Anforderungen an Wiederverkauf/Recycling für Geräte am Ende der Nutzungsdauer



IMPLEMENTIERUNG VON LIFECYCLE HUB

Lifecycle Hub ist einfach zu implementieren und bietet ein monatliches Abonnement oder einen Plan zur vollständigen Begleichung, der auf die Planungsanforderungen eines Unternehmens abgestimmt ist. Ein umfassender Onboarding-Prozess beinhaltet eine enge Zusammenarbeit mit allen StakeholderInnen, um den Erfolg des Kunden sicherzustellen. Nach einem gründlichen Ermittlungsprozess zur Identifizierung der Bestände arbeitet Dell mit den BestandsmanagerInnen eines Unternehmens zusammen, um die Bestände im Lifecycle Hub zu konsolidieren.

Die Lifecycle Hub-SpezialistInnen von Dell arbeiten mit der IT- und Personalabteilung und mit anderen Teams des Unternehmens zusammen, um Profile für bestimmte Rollen zu entwickeln. Diese Beschreibungen entsprechen den standardisierten Kits, die Computer, Peripheriegeräte und entsprechendes Zubehör enthalten. Die Profile können neu konfiguriert oder angepasst werden, wenn sich die Anforderungen ändern. Nach der Implementierung erhält Lifecycle Hub Anfragen direkt von der vorhandenen IT-Servicemanagementplattform (ITSM) eines Unternehmens (z. B. ServiceNow). Im Folgenden sind einige gängige Anwendungsbeispiele für Dell Lifecycle Hub aufgeführt:

Neue MitarbeiterInnen

Lifecycle Hub stellt sicher, dass neue MitarbeiterInnen ab dem ersten Tag einsatzbereit sind, unabhängig davon, ob sie von zu Hause, im Büro oder unterwegs arbeiten. Bei der Einstellung wird von der ITSM-Plattform des Unternehmens eine Anfrage generiert, in der das richtige, vorab festgelegte Profil auf der Grundlage der Rolle der neuen MitarbeiterInnen identifiziert wird. Die ITSM-Plattform leitet diese Anfrage dann an Dell Lifecycle Hub weiter und ruft das richtige Kit aus dem Bestand ab. Das System wird konfiguriert und für den Versand an die neuen MitarbeiterInnen verpackt. Die Ausrüstung wird innerhalb von 48 Stunden versandt und trifft rechtzeitig zum Arbeitsbeginn der neuen MitarbeiterInnen am richtigen Standort ein. Die MitarbeiterInnen müssen nur noch die Standardanweisungen des Unternehmens zum Starten des neuen Computers und für dessen Anschluss an das Unternehmensnetzwerk befolgen.

Rollenwechsel und Geräteaktualisierung

Wenn sich die Rolle von MitarbeiterInnen ändert oder deren Geräte das Ende ihrer Nutzungsdauer erreicht haben, kann eine

Aktualisierung der Geräte erforderlich sein. Sobald eine Anfrage auf der ITSM-Plattform des Unternehmens eingeht, kümmert sich Lifecycle Hub automatisch um den gesamten Prozess. Das neu konfigurierte Gerät wird innerhalb von 48 Stunden versandt. Die MitarbeiterInnen erhalten ein Rücksendetikett für ihr bisheriges Gerät. Wenn alte Geräte beim Hub eingehen, werden sie gründlich überprüft und dann entweder für den erneuten Einsatz bei einer/ einem anderen MitarbeiterIn überholt oder auf nachhaltige Weise entsorgt, wenn sie für das Unternehmen keinen Nutzen mehr haben.

Gerätefehler oder -schäden

Die Minimierung der Ausfallzeiten wertvoller MitarbeiterInnen ist von entscheidender Bedeutung. Lifecycle Hub liefert am nächsten Werktag ein Ersatzgerät, das bereits vorkonfiguriert und sofort einsatzbereit ist. Den MitarbeiterInnen wird ein vorausbezahltes Versandetikett für die Rücksendung des defekten Geräts an Lifecycle Hub übermittelt. Das Gerät wird untersucht, um herauszufinden, ob es repariert, in den Bestand zurückgeführt oder entsorgt werden soll. Der Lifecycle Hub-Prozess für den Austausch ganzer Einheiten sendet die Systeme sofort los, sodass die MitarbeiterInnen ihre Arbeit mit nur minimaler Unterbrechung wieder aufnehmen können.

Ausscheiden von MitarbeiterInnen

Wenn MitarbeiterInnen das Unternehmen verlassen, hilft Lifecycle Hub dabei, Unternehmensdaten zu sichern und dafür zu sorgen, dass wertvolle Ressourcen schnell wieder eingesetzt werden können. Nach Eingang der Anfrage vom ITSM-System des Unternehmens werden ein leerer Versandkarton und ein Rücksendetikett an die ehemaligen MitarbeiterInnen verschickt. Die zurückgegebenen Geräte werden gründlich geprüft und bei Bedarf repariert, damit sie wieder in den Bestand aufgenommen werden können, oder zur Entsorgung versandt.

Nachhaltige Entsorgung von Geräten

Es ist wichtig, über eine Strategie für das Ende der Nutzungsdauer von Geräten zu verfügen. Sobald ein Gerät zur Entsorgung bereit ist, wird Lifecycle Hub direkt mit Dell Asset Recovery Services verbunden, einem Service, der Unternehmen bei der Datenlöschung und der umweltgerechten Entsorgung ihrer Geräte unterstützt. Mithilfe von Dell Lifecycle Hub können Unternehmen einen effizienten Prozess für die verantwortungsbewusste Stilllegung von Legacy-Geräten einrichten und gleichzeitig ihre Daten sichern.

Dell Lifecycle Hub in Aktion

Herausforderung:

Ein führender Anbieter von Krankenversicherungen mit mehr als 15.000 Beschäftigten hatte Schwierigkeiten, neue MitarbeiterInnen umgehend mit Geräten zu versorgen und diese bei Ausscheiden von MitarbeiterInnen wiederzubekommen. Während der Pandemie wuchs der Anbieter weiter und stellte wöchentlich bis zu 150 neue MitarbeiterInnen ein.

Lösung:

Die Organisation entschied sich für Dell Lifecycle Hub, um ihre Vollzeit- und Zeitarbeitskräfte mit Compute-Geräten auszustatten, die ihren Anforderungen entsprechen. Die IT- und HR-Teams arbeiteten mit Dell zusammen, um den Teammitgliedern Nutzerprofile zuzuweisen, die den technologischen Anforderungen von Führungskräften, EntwicklerInnen, Pflegedienstleistern usw. entsprechen. Die Produktivität der Organisation stieg sprunghaft an, während die effiziente Einführung der Hardware dafür sorgte, dass alle MitarbeiterInnen ununterbrochen produktiv sein konnten.

Ergebnis:

Heute zahlt das Unternehmen eine vorhersehbare monatliche Gebühr, um die Bereitstellung, Aktualisierung, den Umtausch und die Rückgabe von Geräten zu vereinfachen. „Dank Dell Lifecycle Hub können wir den Nutzersupport mit einem engagierten Team verbessern, was unseren 15-tägigen Lieferzyklus auf 2 Tage verkürzt hat“, so der leitende Architect des Unternehmens. „Die MitarbeiterInnen erhalten ihre Geräte schneller als je zuvor und können vom ersten Tag an produktiv sein.“

Er erklärt weiter: „Oft müssen wir neue MitarbeiterInnen mit Geräten ausstatten, während wir noch auf die Rückgabe von Geräten warten, die von ausgeschiedenen MitarbeiterInnen stammen, was bedeutet, dass wir die Bestände erhöhen müssen. Ich kann mir nicht vorstellen, wie wir dies ohne die Einblicke bewältigen könnten, die wir durch unsere Partnerschaft mit Dell Technologies erhalten.“ Auch die Zahl der verlorenen Computer geht gegen null, da ausscheidende MitarbeiterInnen die Geräte in den Paketen zurücksenden können, die das Dell Lifecycle Hub-Team vorbereitet und adressiert hat. So haben die IT-ManagerInnen Zeit, sich auf andere Aufgaben und Initiativen zu konzentrieren.

MAXIMIEREN SIE MIT DELL LIFECYCLE HUB DIE PRODUKTIVITÄT UND HOLEN SIE MEHR AUS IHRER GERÄTEFLOTTE HERAUS

Die rasanten Entwicklungen bei der Arbeitsumgebung bieten Unternehmen die einmalige Gelegenheit, den Einsatz ihrer Ressourcen neu zu bewerten. Dell Lifecycle Hub ist dazu prädestiniert, Ihr Unternehmen bei der Bewältigung dieser Veränderungen zu unterstützen. Dell Lifecycle Hub ist die erste vollständige Bestandsmanagementlösung, die speziell für die neuen Herausforderungen in hybriden, ortsunabhängigen Arbeitsumgebungen entwickelt wurde. Es vereinfacht das Gerätelebenszyklusmanagement, um die Verfügbarkeit von Endnutzengeräten zu optimieren und eine ansprechende, arbeitsbereite Umgebung für MitarbeiterInnen bereitzustellen, unabhängig davon, wo sie arbeiten. Es nutzt die einzigartige Reichweite und die logistischen Fähigkeiten von Dell, um die wachsende Komplexität, die mit den Prioritäten der IT-Abteilung konkurriert, zu reduzieren oder zu beseitigen.

Weitere Informationen zu Dell Lifecycle Hub finden Sie unter dell.com/lifecyclehub oder wenden Sie sich an Ihre/Ihren Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn vor Ort.



Weitere Informationen zum
Dell Lifecycle Hub



Kontaktieren Sie ein Mitglied unseres
Lifecycle Hub-Expertenteams.

1, 2 IDC-Whitepaper, gesponsert von Dell Technologies, „Lower Costs and Drive Better Outcomes with a Single Vendor for Multiple IT Services“, April 2022 | IDC-Dokument, #US48941022