

## DELL LIFECYCLE HUB

Simplifique la gestión del ciclo de vida de los dispositivos para ofrecer una experiencia de trabajo desde cualquier lugar de alta calidad que maximice la productividad de los empleados y reduzca la complejidad de los sistemas de TI.

## RESUMEN EJECUTIVO

Los modelos de trabajo híbrido que adoptan los principios de trabajo desde cualquier lugar (WFA) llevan siendo motivo de debate durante años. Y, aunque muchas organizaciones continúan definiendo la forma que adoptarán sus lugares de trabajo en el futuro, está claro que el WFA ha venido para quedarse. Las expectativas de los empleados han evolucionado en los últimos años, e IDC ha realizado investigaciones nuevas que muestran cómo las organizaciones se están adaptando para mantener el ritmo:

- El 45 % indica que los modelos de trabajo híbridos y remotos forman parte de las prácticas de trabajo aceptadas.<sup>1</sup>
- El 42 % indica que los lugares de trabajo digitales inteligentes han dejado de ser una opción, para convertirse en una necesidad empresarial.<sup>2</sup>

Si las organizaciones satisfacen las expectativas de los empleados en lo referente al teletrabajo, podrán ofrecerles una experiencia que les permita atraer a los profesionales y conservarlos, al mismo tiempo que se mejora la productividad. En la investigación se puso de manifiesto que un factor clave para ofrecer una experiencia satisfactoria a los empleados es utilizar recursos externos para los servicios de TI. Y si externaliza el máximo de procesos posibles y consolida todos los servicios de TI con un solo socio, será más eficaz a la hora de ofrecer una mejor experiencia a los empleados.

### WFA aumenta la complejidad de las dificultades existentes

Las organizaciones comerciales y empresariales se enfrentan a diversas complejidades según van reestructurando innumerables procesos para satisfacer las necesidades de unos trabajadores muy distribuidos geográficamente. Por su naturaleza, el WFA introduce factores adicionales considerables un entorno ya complejo de gestionar. El WFA genera carencias en la experiencia del usuario y nuevas preocupaciones para las empresas.

Los recursos informáticos, como los PC y los dispositivos móviles, están muy dispersos con varias ubicaciones de almacenamiento. Los empleados nuevos deben disponer rápidamente de kits completos para principiantes, incluidos los periféricos y los monitores, para empezar a trabajar. Si los empleados cambian de función, normalmente, sus dispositivos se deberán sustituir o actualizarse. Los dispositivos pueden romperse, perderse y, a veces, los roban, lo que interrumpe la productividad de los empleados. Asimismo, los activos se deben recuperar cuando los trabajadores dejan la empresa. El hardware tiene un ciclo de vida. Su valor y utilidad van disminuyendo gradualmente con el paso del tiempo y mantenerse al día resulta complicado.

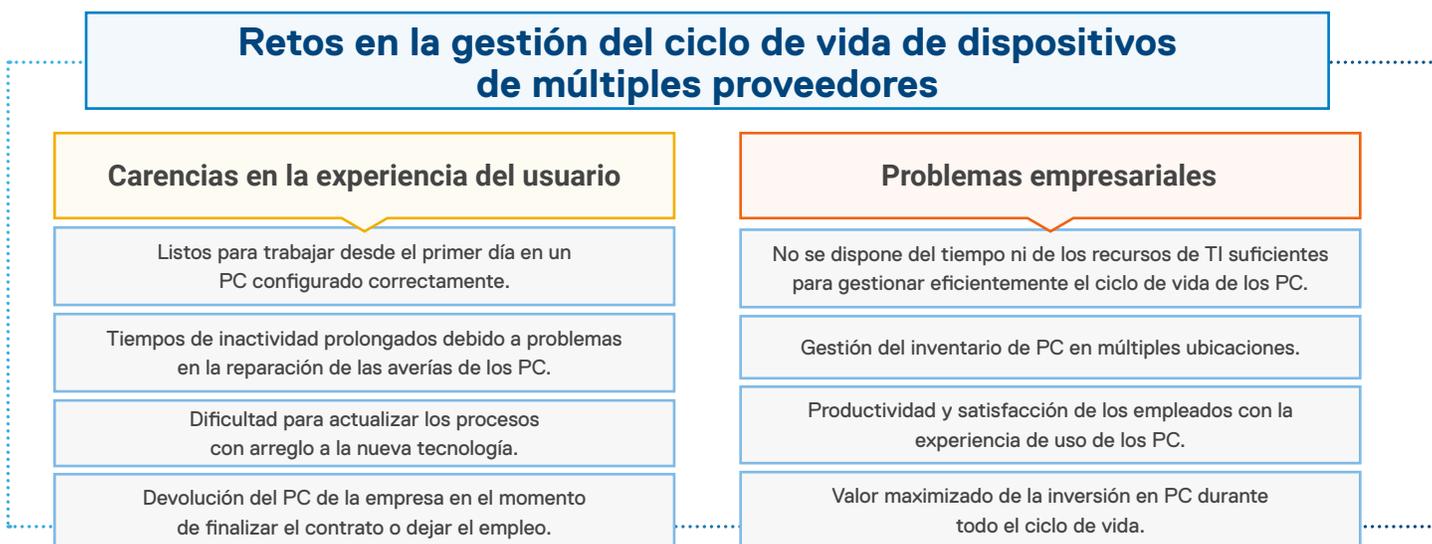
Aunque muchos de los problemas recientes que afectan a los departamentos de TI no son totalmente nuevos, su complejidad aumenta exponencialmente cuando una empresa tiene teletrabajadores. Los departamentos de TI se ven obligados a dedicar cantidades cada vez mayores de su valioso tiempo a gestionar el inventario de dispositivos de la empresa, lo que limita el tiempo que se puede dedicar a las prioridades empresariales y a las iniciativas estratégicas importantes que pueden extraer valor de los recursos de datos, mejorar la experiencia del cliente y crear nuevas oportunidades de negocio.

## SERVICIO DE GESTIÓN DE CICLO DE VIDA DE DISPOSITIVOS DE MÚLTIPLES PROVEEDORES

Los servicios gestionados son soluciones rentables que permiten hacer frente a una amplia variedad de requisitos operativos. El departamento de TI no es una excepción, ya que los proveedores de servicios de TI permiten a las empresas hacer frente al cambio climático y aumentar la atención en las competencias principales. Los equipos externos de gestión se pueden encargar perfectamente de las complejidades de la administración del inventario de dispositivos. Hasta el momento, por la magnitud y el alcance de los problemas, ningún proveedor ha conseguido idear una solución integral. En el mejor de los casos, las empresas han tenido que contratar y gestionar a varios proveedores de servicios para abordar pequeñas áreas del ciclo de vida de los dispositivos.

Con Dell Lifecycle Hub, que combina servicios de configuración e implementación con conocimientos de gestión de inventario y warehousing en una solución uniforme e integral, todo esto ha cambiado. Con el servicio incluido de devolución, reparación, recambio de unidades completas y servicios de restauración, Dell Lifecycle Hub ayuda a mantener la productividad de los trabajadores y maximiza el uso del inventario de dispositivos. Lifecycle Hub ofrece a las organizaciones corporativas y empresariales dos beneficios críticos. Simplifica considerablemente la gestión de la flota de dispositivos del usuario final en organizaciones y proporciona la mejor experiencia de usuario final que existe para los trabajadores.

Figura 1. El WFA complica los retos de la gestión del ciclo de vida de dispositivos de múltiples proveedores.



**Figura 2.** Lifecycle Hub ofrece una solución de gestión del ciclo de vida de los dispositivos de múltiples proveedores completa y totalmente integrada.



### Aproveche los conocimientos empresariales de Dell para satisfacer sus necesidades de negocio

Lifecycle Hub consolida una amplia gama de funcionalidades empresariales de Dell probadas y reconocidas a nivel mundial, incluida la administración de la cadena de suministros, la implementación, la asistencia, la reparación y la gestión del inventario de TI. Consolidar todas estas ventajas permite a Dell proporcionar una solución integral para el ciclo de vida que elimina la necesidad de que los departamentos de TI trabajen con varios proveedores para los servicios gestionados externalizados.

La solución optimiza el uso de los dispositivos de usuario final, que están listos para que cualquier tipo de usuario pueda ponerse en marcha inmediatamente, a la vez que libera a los empleados de TI de la laboriosa tarea de gestionar el ciclo de vida de los dispositivos.

### La consolidación impulsa la eficiencia, la seguridad, la velocidad y la productividad

Dell reduce la complejidad de los entornos de TI y simplifica todas las fases de la gestión del ciclo de vida desde el momento en que un dispositivo entra en el servicio hasta el fin de la vida útil.

Se respetan los niveles más altos de las certificaciones de seguridad ISO 9001, ISO 14001 y TAPA A, así como el estado Health and Safety (OHSAS) y AEO. Para supervisar las operaciones y los puntos de acceso, se utiliza una amplia red de cámaras en la totalidad del almacén. Se aplica un protocolo de seguridad similar al de los aeropuertos en cada punto de acceso que es obligatorio para todos los empleados que entren o salgan.

Dell Lifecycle Hub gestiona los dispositivos del usuario final propiedad del cliente o en leasing, incluidos los dispositivos de Dell y de otros fabricantes. Gracias a los controles integrales de inventario, Lifecycle Hub puede sustituir los dispositivos de forma rápida y eficiente entre los trabajadores según los cambios de función y de requisitos. Como parte de los servicios de Lifecycle Hub, los clientes tendrán una comunicación regular con el responsable de cuentas de servicio, que ofrece visibilidad de los activos que se están administrando mediante el uso de informes. Esta relación se establece al principio y es fundamental, ya que permite a los responsables optimizar el inventario de dispositivos a medida que cambian las necesidades empresariales.

Lifecycle Hub simplifica el proceso de gestión del ciclo de vida de los dispositivos y ofrece una experiencia de TI centrada en prestar asistencia a los empleados y que tengan siempre lo necesario para poder desarrollar su trabajo, independientemente de dónde se encuentren. Lifecycle Hub aborda las complejidades en aumento de la gestión de inventario y almacenes que se plantean

en el lugar de trabajo híbrido. Dell hace que resulte más sencillo abordar las necesidades tecnológicas de todos los trabajadores desde una única ubicación, a la vez que maximiza la utilización de los dispositivos de usuario final.

## Funciones Dell Lifecycle Hub

### Almacenamiento

- **Gestión de almacenes:** gestione todas las actividades de los almacenes.
- **Seguimiento y elaboración de informes de inventario:** haga un seguimiento de todos los pedidos y solicitudes de dispositivos entre Lifecycle Hub y los usuarios finales.
- **Envío, recepción y equipamiento:** complete todas las solicitudes de prestación de servicios para los dispositivos y los periféricos requeridos.
  - **Kit para empleados recién incorporados:** maximice la productividad desde el primer día y mejore la experiencia de los empleados recién incorporados.
  - **Devolución de dispositivos:** coordine la devolución de dispositivos cuando un empleado abandone la empresa a fin de garantizar su uso óptimo.
- **Sustitución de unidades completas:** envíe un dispositivo operativo antes de la devolución de un dispositivo averiado.

### Configuración del sistema

- **Imágenes:** servicios estándar de imágenes y BIOS.
- **Configuración conectada:** el método tradicional para cargar las imágenes del cliente en Systems Management Software.
- **Aprovisionamiento moderno:** servicio de configuración basado en la cloud para cargar las imágenes de los clientes.

### Borrado, reacondicionado y retirada

- **Reacondicionado estético:** reacondicione los dispositivos para poder reutilizarlos en el futuro.
- **Reparación:** repare los dispositivos rotos como parte de sus derechos de asistencia técnica.

### Complementos estándar disponibles

- **Etiquetado de activos estándar:** utilice etiquetas de activos proporcionadas por el cliente o generadas por el proveedor.
- **Asset Recovery Services:** se ocupa de los requisitos para la reventa o reciclaje del proceso del fin de la vida de los dispositivos.



## IMPLEMENTACIÓN DE LIFECYCLE HUB

Lifecycle Hub se ha diseñado para que su implementación sea sencilla y ofrece un plan de suscripción mensual o de único pago para adaptarse a los requisitos de planificación de las empresas. El proceso de incorporación integral incluye la colaboración estrecha con las partes interesadas para garantizar el éxito de los clientes. Después de un proceso de detección exhaustivo para identificar activos, Dell trabaja con los gestores de inventario de las empresas para consolidar su inventario en el centro de Lifecycle Hub.

Los especialistas de Dell Lifecycle Hub colaboran con el equipo de TI, de RR. HH. y otros equipos de la organización con el fin de desarrollar perfiles para funciones específicas. Estas descripciones se corresponden con los kits estandarizados que incluyen ordenadores, periféricos y los accesorios relacionados. Estos perfiles pueden reconfigurarse o adaptarse a medida que van cambiando las necesidades. Una vez implementado, Lifecycle Hub recibe solicitudes directamente de la plataforma de gestión de servicios de TI (ITSM) existente de la empresa (por ejemplo, ServiceNow). A continuación, se describen algunos casos de uso habituales de Dell Lifecycle Hub:

### *Nuevo empleado*

Lifecycle Hub garantiza que los empleados recién incorporados puedan trabajar desde el primer momento, ya sea desde casa, en la oficina o en cualquier otro lugar. Tras una contratación a través de la plataforma ITSM de la empresa, se genera una solicitud en la que se identifica el perfil predeterminado correcto según la función del nuevo contratado. El ITSM reenvía esa solicitud a Dell Lifecycle Hub, y extrae el kit adecuado del inventario. El sistema se configura y empaqueta para su envío al nuevo empleado. El equipo se envía en un plazo de 48 horas y se recibe en la ubicación correcta a tiempo para la fecha en que el nuevo empleado debe comenzar a trabajar. Lo único que debe hacer el empleado es seguir las instrucciones estándar de la empresa para iniciar el nuevo equipo y conectarse a la red de la empresa.

### *Cambios de función y actualizaciones de dispositivos*

Cuando los empleados actuales cambian de función o sus dispositivos han llegado al fin de la vida útil, es posible que haya que actualizarlos. Una vez que se recibe una solicitud en la

plataforma ITSM de la empresa, Lifecycle Hub gestiona automáticamente todo el proceso. El nuevo dispositivo configurado se envía en un plazo de 48 horas y se crea una etiqueta de devolución para el equipo anterior del trabajador. Cuando el equipo antiguo se recibe de vuelta en el centro, se evalúa en profundidad y, a continuación, se reacondiciona para otro trabajador o se procesa de forma sostenible si ya no resulta útil para la empresa.

### *Avería o daño del dispositivo*

Minimizar el tiempo de inactividad para la productividad de los empleados es de vital importancia. Lifecycle Hub enviará un dispositivo de repuesto al siguiente día laborable, ya configurado y listo para funcionar desde el primer momento. El empleado recibe una etiqueta de envío prefranqueada para devolver la unidad averiada a Lifecycle Hub. El dispositivo se evalúa para su reparación y se devuelve al inventario o se elimina. En el proceso para la sustitución de unidades completas que ofrece Lifecycle Hub, los sistemas se envían inmediatamente para que los empleados puedan retomar el trabajo con un mínimo de interrupciones.

### *Empleados que se van de la empresa*

Cuando los empleados dejan la empresa, Lifecycle Hub ayuda a proteger los datos de la empresa y a garantizar que los activos de valor se puedan volver a implementar con toda rapidez. Una vez recibida la solicitud del sistema de ITSM de la empresa, se remite una caja de envío vacía y una etiqueta de devolución al antiguo empleado. Posteriormente, los dispositivos devueltos se evalúan exhaustivamente y se reparan según se precise para devolverlos al inventario o tramitar su eliminación.

### *Eliminación sostenible de dispositivos*

Es importante tener una estrategia para el fin de la vida útil de los dispositivos. Cuando los activos estén listos para su eliminación, Lifecycle Hub contacta directamente con Dell Asset Recovery Services, un servicio diseñado para ayudar a las organizaciones a eliminar datos y tramitar la retirada sostenible y respetuosa con el medio ambiente del dispositivo. Dell Lifecycle Hub ayuda a las organizaciones a establecer un proceso eficiente para la retirada responsable de los dispositivos heredados y, a la vez, proteger los datos.

## Utilizar Dell Lifecycle Hub

### Reto:

Un importante proveedor de seguros médicos con más de 15 000 empleados tenía problemas a la hora de distribuir puntualmente dispositivos a los empleados recién incorporados, así como para recuperar los dispositivos de los empleados que abandonaban la empresa. Durante la pandemia, este proveedor de seguros médicos continuó creciendo e incorporaba hasta 150 personas a la semana.

### Solución:

La organización optó por utilizar Dell Lifecycle Hub para entregar a sus empleados, tanto a tiempo completo como temporales, dispositivos informáticos adaptados a sus necesidades. Los equipos de TI y de RR. HH. trabajaron con Dell para asignar a los empleados un perfil de usuario que se adaptara a las necesidades tecnológicas de ejecutivos, desarrolladores o profesionales sanitarios, entre otros. La productividad de la organización dio un gran salto y gracias a las implementaciones eficientes de hardware todos los empleados mantuvieron su productividad.

### Resultados:

En la actualidad, la organización paga una cuota mensual predecible para simplificar el aprovisionamiento, las actualizaciones, las sustituciones y las devoluciones de dispositivos. "Dell Lifecycle Hub nos permite mejorar la experiencia de soporte para los usuarios con un equipo exclusivo que redujo nuestro ciclo de entrega de 15 días a tan solo 2", comenta el arquitecto principal de la empresa. Los empleados recibieron sus dispositivos más rápido que nunca antes y pudieron empezar a ser productivos desde el primer momento".

En arquitecto principal explica, "En muchas ocasiones debemos proporcionar equipos a los nuevos contratados mientras seguimos esperando que los empleados que abandonan la empresa nos devuelvan sus dispositivos, lo que conlleva un aumento de los niveles de inventario. No podría haberme imaginado llevar esto a cabo sin los conocimientos derivados de nuestra colaboración con Dell Technologies". Además, la cantidad de equipos perdidos es prácticamente nula, ya que los empleados que dejan la empresa pueden devolver los dispositivos en los paquetes que prepara el equipo Dell Lifecycle Hub con la dirección de devolución. Gracias a esto, los gestores de TI tienen más tiempo para dedicar a otras tareas e iniciativas.

## MAXIMICE LA PRODUCTIVIDAD Y SAQUE EL MÁXIMO PARTIDO A SU FLOTA DE DISPOSITIVOS CON DELL LIFECYCLE HUB

La rápida evolución del lugar de trabajo presenta una oportunidad única para que las empresas se replanteen cómo implementan los recursos. Dell Lifecycle Hub es idóneo para ayudar a su empresa a abordar los cambios. Dell Lifecycle Hub es la primera solución completa de gestión del inventario dedicada a resolver las complejidades nuevas que presenta el nuevo modelo corporativo y empresarial con empleados híbridos y el trabajo desde cualquier lugar. Simplifica la gestión del ciclo de vida de los dispositivos de usuario final con el fin de optimizar su disponibilidad y garantizar una experiencia atractiva que permita a los empleados ponerse en marcha desde el primer momento sin importar el lugar desde el que trabajen. Se sirve del alcance y las capacidades logísticas únicas de Dell para reducir o eliminar la creciente complejidad que colisiona con las prioridades de los departamentos de TI.

Para obtener más información sobre Dell Lifecycle Hub, visite [dell.com/lifecyclehub](https://dell.com/lifecyclehub) o póngase en contacto con su representante local de Dell Technologies hoy mismo.



Más información sobre  
Dell Lifecycle Hub



Póngase en contacto con uno de  
nuestros expertos de Lifecycle Hub.

1, 2 Documento técnico de IDC, patrocinado por Dell Technologies, "Lower Costs and Drive Better Outcomes with a Single Vendor for Multiple IT Services", abril de 2022 | Documento de IDC. N.º US48941022.