

Transformación de la administración de dispositivos para el lugar de trabajo de hoy en día

El Natural History Museum ha revolucionado la administración de clientes, disminuyendo los costes y mejorando la productividad con Dell Technologies PCaaS.



Perfil del cliente



Biología y ciencia | Reino Unido



“Hace 20 años que trabajo en el departamento de TI, y jamás había recibido tantos comentarios positivos y elogios como cuando recibimos los ordenadores nuevos para pasar al teletrabajo. Fue posible gracias a Dell Technologies PCaaS”.

Richard Hinton

Director de soluciones tecnológicas y de planificación de la arquitectura empresarial, Natural History Museum

Necesidades empresariales

El Natural History Museum quería modernizar su forma de gestionar los ciclos de renovación de los 1400 dispositivos de cliente que posee. Muchos de los dispositivos eran antiguos y los costes no hacían más que aumentar. Al adoptar Dell Technologies PCaaS, el museo transformó los procesos, simplificó la gestión del ciclo de vida, optimizó los gastos y pudo cumplir sus objetivos de sostenibilidad para el desecho de dispositivos de TI.

Resultados empresariales

- Reducción de los costes de gestión de un FTE gracias a la reasignación
- Aumento de la productividad del personal, con una disminución en la cantidad de tickets de soporte del 75 %
- Simplificación de la gestión del ciclo de vida (incluyendo el reciclaje de activos)
- Protección de la liquidez del flujo de caja gracias a los pagos flexibles
- Más tiempo para tareas estratégicas de TI
- Coordinación del departamento de TI con la estrategia de sostenibilidad del museo

Descripción general de las soluciones

- [Dell Technologies PCaaS a Service \(PCaaS\)](#)
 - [Dell OptiPlex, Precision y Latitude](#)
 - [ProDeploy Client Suite](#)
 - [ProSupport Suite para PC](#)
 - [Servicios de reciclaje de activos](#)
 - [Dell Financial Services](#)

No es de extrañar que el museo de historia natural de Londres sea uno de los diez mejores museos del mundo. Pasee por las exposiciones alojadas en su emblemático edificio y sienta el mismo asombro que los millones de personas que lo han visitado desde que abrió en 1881.

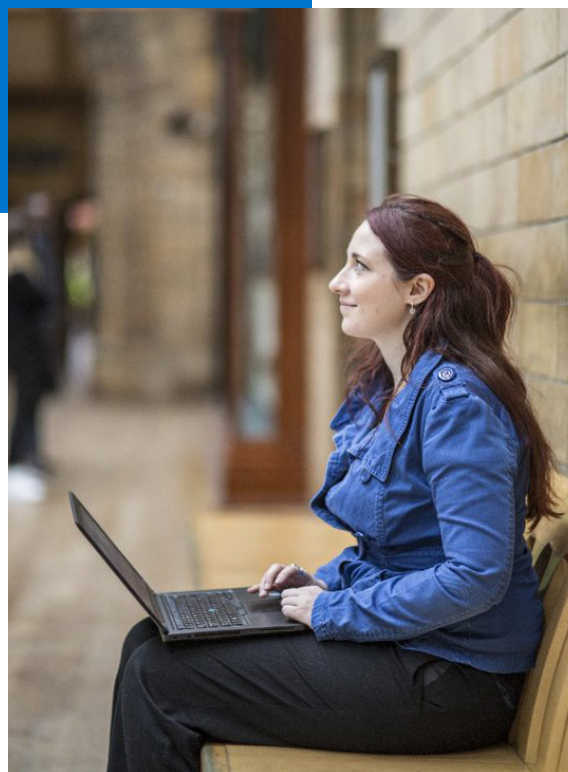
El museo cuenta con unos 80 millones de especímenes de los campos de la botánica, la entomología, la mineralogía, la paleontología y la zoología. Aunque muchos forman parte de las exposiciones, una parte considerable permanece entre bambalinas para respaldar la investigación del museo en el ámbito de las ciencias de la Tierra y de la vida. Tras estas labores se encuentran equipos de investigadores, científicos, estudiantes y becarios que dependen de una combinación de ordenadores de sobremesa, portátiles y estaciones de trabajo para desarrollar su trabajo.

El objetivo de modernizar

Con el paso del tiempo, al museo le ha resultado más difícil gestionar su amplia colección de dispositivos de forma eficaz. Muchos de los aparatos ya empezaban a quedar obsoletos y no eran fiables, exigiendo una inversión inicial significativa. La cantidad de tiques para el soporte técnico aumentaba continuamente, de modo que el equipo de TI tenían aún menos tiempo para colaborar con terceros a fin de encontrar una manera de desechar los dispositivos que encajara con los objetivos de sostenibilidad del museo. Richard Hinton, director de soluciones tecnológicas y de planificación de la arquitectura empresarial, tenía claro lo que quería. “Aceptamos que la gestión del espacio de trabajo digital exigía cada vez más tiempo”, dice. “Era necesario aumentar la eficiencia en todos los elementos del ciclo de vida del espacio de trabajo digital”.

Un asesor de confianza sugiere una solución de cliente

Hace años que el museo mantiene una relación profesional con Dell Technologies, que nos está ayudando con el proceso de la transformación digital. Dell Technologies ya impulsa el trabajo de 350 científicos, y ha ayudado a los desarrolladores a crear aplicaciones capaces de lograr que el mundo natural cobre vida para los niños. “La colaboración con Dell Technologies ha sido fantástica —comenta Hinton—, no me cabía duda de que encontraríamos una solución”.



“Nos gustó la transparencia de PCaaS y la predictibilidad que aportaba a la gestión de nuestra colección de clientes”.

Richard Hinton

Director de soluciones tecnológicas y de planificación de la arquitectura empresarial, Natural History Museum

La solución que propuso Dell Technologies fue PC as a Service (PCaaS). “Nos gustó la transparencia de PCaaS y las soluciones de pago flexible”, recuerda Hinton. Al colaborar con Dell Financial Services (DFS), las partes interesadas pudieron establecer un plan de pagos mensuales idóneo para el museo. Hinton afirma: “Me dio la impresión que, con la financiación flexible de DFS, PCaaS era un concepto que podría presentar fácilmente al equipo de dirección del museo”. Su compañero John Melrose, gestor de proyectos de TI para la informática de usuario final del museo, vio las ventajas de PCaaS desde el primer momento. “Lo gestionan todo, desde las imágenes hasta el desembalaje, incluso mandan a un profesional a nuestras instalaciones para ayudarnos con la implementación. Y también incluye asistencia permanente”.

Melrose y sus compañeros de TI colaboraron con un gestor de entregas de Dell Technologies Services a fin de planificar la renovación de 1400 dispositivos del museo. Durante la renovación las unidades llegaron listas para la implementación, con las imágenes de software preinstaladas, de forma que el museo pudo implementar hasta 10 dispositivos cada día. Un gestor de proyectos de Dell Technologies Configuration Services coordinó la instalación de cada ordenador de sobremesa, portátil y estación de trabajo, y explicó a sus propietarios como operar los dispositivos. “Todo funcionó muy bien —explica Hinton—, fue posible gracias a todo el trabajo con el que Dell Technologies nos había ayudado en el pasado”.

El personal expresa su satisfacción en Twitter

Nunca habíamos recibido tantas opiniones sobre un proyecto de TI, y las recibimos mediante las redes sociales de forma casi inmediata. “Todas las opiniones eran positivas; los científicos charlaban en Twitter con sus compañeros, describiendo lo fantástica que había sido su experiencia. Hace 20 años que trabajo en el departamento de TI, y jamás había recibido tantos comentarios positivos y elogios como cuando recibimos los ordenadores nuevos para pasar al teletrabajo. Fue posible gracias a Dell Technologies PCaaS”, dice Hinton.

Las llamadas de soporte para problemas de hardware disminuyen un 75 %

Tras la implementación, personalizar cada dispositivo a las necesidades individuales de cada usuario mejoró su productividad. “Las llamadas al soporte técnico para solicitar asistencia disminuyeron en un 75 %, lo cual demostró el aumento en la productividad que generó Dell Technologies PCaaS”, dice Melrose. Es más, varios empleados cambiaron sus antiguos dispositivos Apple por hardware de Dell Technologies, ya que preferían el rendimiento y el aspecto de la tecnología Dell. Hinton afirma: “Teníamos acceso a una cartera de dispositivos que cumplían los requisitos de nuestros perfiles laborales”.

Teletrabajo más sencillo

La renovación permitió al museo mejorar el teletrabajo, ya que los empleados contaban con portátiles fiables y de alto rendimiento que podían utilizar en casa. “Nos habría resultado muy difícil respaldar el teletrabajo si no hubiera sido por la renovación de Dell Technologies PCaaS”, afirma Hinton. La seguridad integrada de los dispositivos dio al museo la certeza de que el teletrabajo no suponía un riesgo para la red. Además, gracias a la flexibilidad de ProSupport, Dell Technologies siempre pudo encontrar la forma de prestar soporte a los dispositivos, independientemente de si los usuarios los utilizaban in situ o a distancia.



“Nos habría resultado muy difícil respaldar el teletrabajo si no hubiera sido por la renovación de Dell Technologies PCaaS”.

Richard Hinton

Director de soluciones tecnológicas y de planificación de la arquitectura empresarial, Natural History Museum



“Las llamadas al soporte técnico para solicitar asistencia disminuyeron en un 75 %, lo cual demostró el aumento en la productividad que generó Dell Technologies PCaaS”.

John Melrose

Gestor de proyectos de TI,
Natural History Museum

El departamento de TI se ahorra el coste de un FTE

Con el apoyo de Dell Technologies Services, el equipo de TI pudo dedicar el equivalente al trabajo de un empleado a tiempo completo (FTE) a respaldar actividades más estratégicas, en vez de a la administración de dispositivos. La reasignación de recursos fue posible a los servicios de PCaaS, que permitió ahorrar tiempo. Por ejemplo, incluye el reciclaje de activos de Dell Technologies, que ofrece saneamiento de datos para proporcionar seguridad adicional y tranquilidad con respecto al desecho de dispositivos. Según Melrose, “ahora que Dell Technologies Services supervisa la gestión, podemos dedicar más tiempo con el personal y volver a ser visibles”.

La flexibilidad de pagos protege el flujo de caja

A fin de mantener la liquidez del flujo de caja, el museo evita las inversiones iniciales sustanciosas. Además, obtuvieron un precio por máquina al mes que encajaba en el presupuesto. Todo esto, sumado a disponer más información sobre la utilización de los dispositivos de cliente, ayuda al museo a hacer planes para el futuro; garantizando que el personal dispondrá de la tecnología que necesita para seguir ofreciendo la máxima productividad. “No solo eso —concluye Hinton—, si cambian nuestras necesidades, ahora contamos con la asistencia técnica y la flexibilidad de los pagos de DFS para asegurarnos de que nuestros dispositivos de cliente sigan en buen estado, y mantener así nuestra posición como centro de investigación y atracción pública”.

Obtenga más información acerca de las soluciones de Dell Technologies.

Póngase en contacto con un experto en soluciones de Dell Technologies.

DELL Technologies

Conéctese
en redes sociales

