

## DELL LIFECYCLE HUB

Simplifiez la gestion du cycle de vie des appareils et profitez d'une expérience de travail nomade de grande qualité pour optimiser la productivité des collaborateurs et limiter les complexités de l'informatique

## SYNTHÈSE

Les modèles de travail hybrides qui adoptent les principes du travail nomade sont au centre de l'attention depuis des années. Alors que de nombreuses organisations continuent de définir la future forme de leurs espaces de travail, il est évident que le travail nomade a de beaux jours devant lui. Les attentes des collaborateurs ont évolué ces dernières années et de nouvelles études réalisées par IDC montrent comment les organisations s'adaptent pour suivre le rythme :

- 45 % déclarent que les modèles de télétravail et de travail hybride font désormais partie intégrante des pratiques professionnelles acceptées<sup>1</sup>.
- 42 % affirment que les espaces de travail numériques intelligents ne sont plus facultatifs, mais constituent une nécessité pour l'activité<sup>2</sup>.

En répondant aux attentes des collaborateurs en matière de télétravail, les organisations fournissent l'expérience nécessaire pour attirer et fidéliser les talents, tout en améliorant la productivité. L'étude révèle que l'un des facteurs clés pour offrir une expérience collaborateur optimale consiste à tirer parti des ressources externes pour les services IT. Et plus vous sous-traitez et consolidez vos services IT avec un seul partenaire, plus vous améliorez l'efficacité, avec à la clé une meilleure expérience collaborateur.

### Le travail nomade rend encore plus complexes les défis existants

Les entreprises privées et les grandes entreprises sont confrontées à de multiples défis à mesure qu'elles remanient d'innombrables processus pour répondre aux besoins d'une main d'œuvre particulièrement dispersée. La nature du travail nomade introduit des facteurs supplémentaires importants dans un environnement de gestion déjà complexe. Le travail nomade génère des lacunes dans l'expérience utilisateur et un nouvel ensemble de préoccupations pour les entreprises.

Les ressources IT telles que les PC et les appareils mobiles sont considérablement dispersées au sein de plusieurs sites de stockage. Les nouvelles recrues doivent recevoir rapidement leur kit de démarrage complet, avec tous les périphériques et les écrans dont elles ont besoin, pour se mettre au travail. Lorsque les collaborateurs changent de rôle, leurs appareils nécessitent souvent d'être mis à jour ou remplacés. Il arrive que des appareils se cassent,

soient perdus ou même volés, empêchant le travail de précieux collaborateurs. Il faut également récupérer ces ressources lorsqu'une personne quitte la société. Le matériel a un cycle de vie. Sa valeur et son utilité diminuent progressivement au fil du temps et il n'est pas facile de le maintenir à jour.

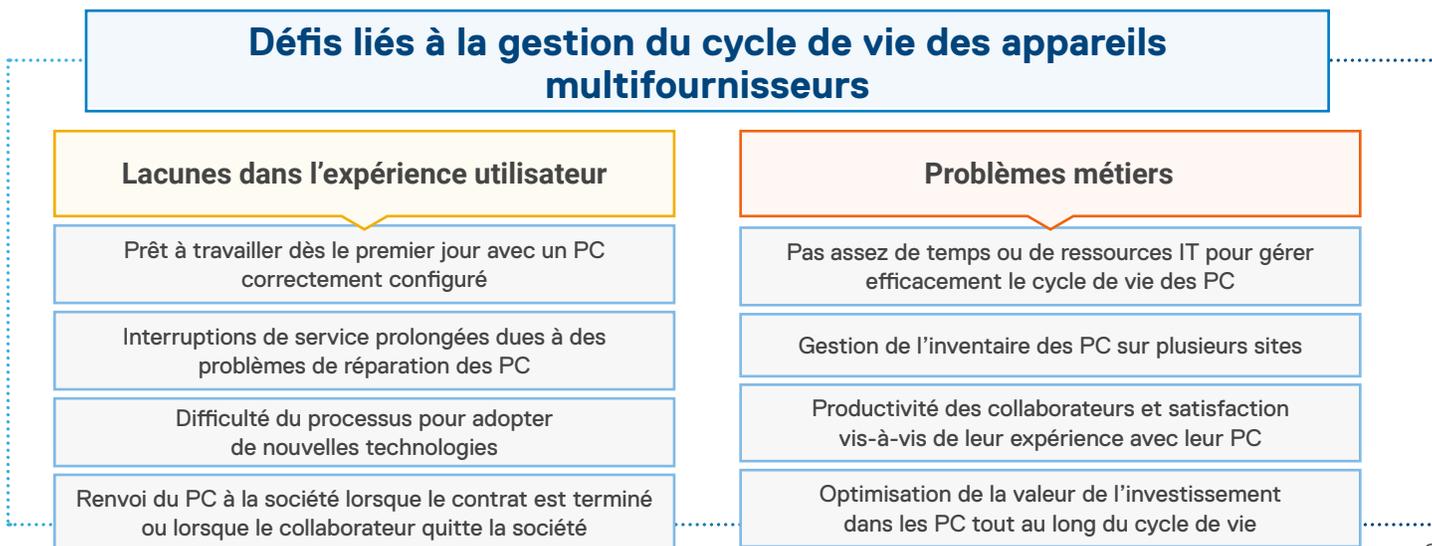
Si la plupart des problèmes récents auxquels sont confrontés les départements IT ne sont pas vraiment nouveaux, ils prennent encore plus d'ampleur lorsque les collaborateurs d'une société travaillent dans le lieu de leur choix. Les départements IT sont contraints de consacrer de plus en plus d'heures précieuses à gérer les stocks d'appareils de la société, ce qui leur laisse moins de temps pour les priorités métiers importantes et les initiatives stratégiques, telles que : exploiter le potentiel des ressources de données, améliorer l'expérience client et créer de nouvelles opportunités commerciales.

## SERVICE DE GESTION DU CYCLE DE VIE DES APPAREILS MULTIFOURNISSEURS

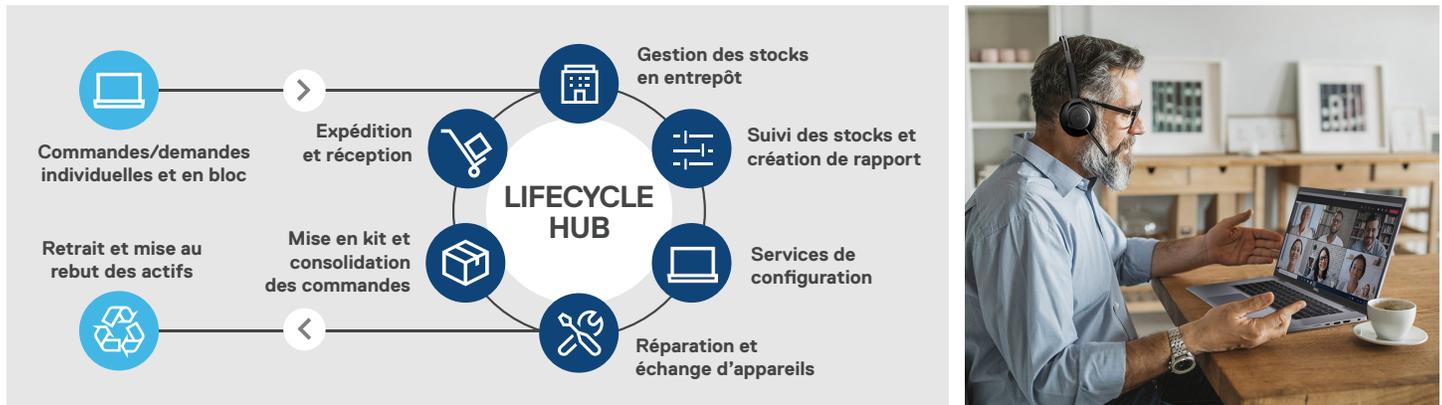
Les services managés sont des solutions économiques pour répondre à un large éventail d'exigences opérationnelles et l'informatique ne fait pas exception. En effet, les prestataires de services IT permettent aux sociétés de faire face aux changements et de se concentrer davantage sur les compétences de base. Avoir recours à un prestataire de gestion tiers est parfaitement indiqué pour prendre en charge la gestion des stocks d'appareils. Jusqu'à présent, l'ampleur et l'étendue des problèmes n'ont permis à aucun prestataire unique de se démarquer avec une solution complète. Au mieux, les sociétés ont dû faire appel à plusieurs prestataires de services pour résoudre le défi multifactoriel du cycle de vie des appareils.

Dell Lifecycle Hub a changé la donne en combinant des services de configuration et de déploiement à une expertise en matière de warehousing et de gestion des stocks dans une solution cohérente de bout en bout. Avec des services de retour, de réparation, d'échange d'unité complète et de reconditionnement inclus, Dell Lifecycle Hub aide les collaborateurs à être opérationnels et optimise l'utilisation des stocks d'appareils. Lifecycle Hub offre aux entreprises privées et aux grandes entreprises deux avantages essentiels. Il simplifie considérablement la gestion du parc d'appareils des utilisateurs finaux d'une organisation et offre aux collaborateurs une expérience utilisateur de la meilleure qualité.

Figure 1. Le travail nomade amplifie les défis liés à la gestion du cycle de vie des appareils multifournisseurs



**Figure 2.** Lifecycle Hub fournit une solution de gestion du cycle de vie des appareils multifournisseurs de bout en bout.



## Tirez parti de l'expertise métier de Dell pour répondre aux besoins de votre entreprise

Lifecycle Hub rassemble un large éventail de fonctionnalités commerciales Dell éprouvées et mondialement reconnues, y compris la gestion de la chaîne logistique, le déploiement, le support, la réparation et la gestion des stocks informatiques. L'intégration de ces points forts permet à Dell de fournir une solution de cycle de vie de bout en bout qui évite aux départements IT d'avoir à faire appel à plusieurs fournisseurs pour les services managés externalisés.

Cette solution optimise l'utilisation des appareils des utilisateurs finaux et offre une expérience prête à l'emploi pour l'ensemble des collaborateurs d'une organisation, tout en libérant les départements IT surchargés de ces tâches fastidieuses propres à la gestion du cycle de vie des appareils.

### La consolidation stimule l'efficacité, la sécurité, la vitesse et la productivité

Dell limite les complexités de l'informatique et rationalise toutes les phases de gestion du cycle de vie, du moment où un appareil entre en service jusqu'à la fin de sa vie.

Les niveaux les plus élevés des certifications de sécurité ISO 9001, ISO 14001 et TAPA A, ainsi que le statut des certifications OHSAS (en matière de santé et d'intégrité) et AEO sont conservés. Un vaste réseau de caméras est utilisé dans l'ensemble de l'entrepôt pour superviser les opérations et les points d'accès. Des contrôles de sécurité semblables à ceux des aéroports sont requis à chaque point d'accès pour tous les membres du personnel entrant ou sortant.

Dell Lifecycle Hub gère les appareils des utilisateurs finaux possédés ou loués par le client, y compris les appareils Dell et tiers. Des contrôles des stocks complets permettent à Lifecycle Hub de transférer rapidement et efficacement les appareils d'un collaborateur à un autre à mesure que les rôles et les exigences changent. Dans le cadre des services de Lifecycle Hub, les clients communiquent régulièrement avec le Service Account Manager, qui leur assure grâce à l'envoi de rapports réguliers une visibilité sur les ressources gérées. Établie dès le début, cette relation est essentielle, car elle permet aux responsables d'optimiser les stocks d'appareils à mesure que les besoins de l'entreprise évoluent.

Lifecycle Hub simplifie le processus de gestion du cycle de vie des appareils et offre aux collaborateurs une expérience informatique très favorable pour s'assurer qu'ils sont toujours prêts à travailler, où qu'ils se trouvent. Lifecycle Hub répond aux défis croissants de la gestion

des entrepôts et des stocks que représente l'espace de travail hybride. Dell facilite la gestion des besoins technologiques de tous les collaborateurs à partir d'un site unique, tout en optimisant l'utilisation des appareils des utilisateurs finaux.

## Fonctionnalités de Dell Lifecycle Hub

### Stocker

- **Gestion des entrepôts** : gérez toutes les activités liées à l'entrepôt
- **Suivi des stocks et création de rapport** : effectuez le suivi de toutes les commandes/demandes d'appareils entre Lifecycle Hub et les utilisateurs finaux
- **Expédition/réception/mise en kit** : effectuez toutes les étapes requises pour les demandes de service concernant les appareils et les périphériques requis
  - **Kits pour les nouvelles recrues** : optimisez la productivité et l'expérience des nouveaux collaborateurs dès le premier jour
  - **Retours d'appareils** : coordonnez les retours d'appareils lorsqu'un collaborateur quitte l'entreprise, afin de garantir un taux d'utilisation optimal des appareils
- **Échange d'unité complète** : envoyez un appareil en état de marche avant le retour de l'unité défectueuse.

### Configuration système

- **Création d'images** : services BIOS et de création d'images standards
- **Connected Configuration** : méthode classique de chargement d'images du client à l'aide de Systems Management Software
- **Provisionnement moderne** : service de configuration basé sur le Cloud pour le chargement des images du client

### Nettoyage, reconditionnement et retrait

- **Reconditionnement esthétique** : remettez à neuf les appareils utilisés pour qu'ils puissent être réutilisés ultérieurement
- **Réparation** : réparez un appareil défectueux dans le cadre de vos droits au support

### Compléments standards disponibles

- **Balisage standard des actifs** : numéro d'inventaire fourni par le client ou généré par le fournisseur
- **Asset Recovery Services** : répond aux besoins de revente/recyclage des appareils en fin de vie



## MISE EN ŒUVRE DE LIFECYCLE HUB

Lifecycle Hub est conçu pour être facilement mis en œuvre et propose des plans de règlement intégral ou d'abonnement mensuel pour s'aligner sur les exigences de planification de la société. Son processus d'intégration complet inclut la collaboration étroite avec les parties prenantes pour garantir la réussite du client. Après un processus de découverte approfondi visant à identifier les ressources, Dell collabore avec les responsables des stocks de la société pour consolider leur inventaire dans les locaux de Lifecycle Hub.

Les experts Dell Lifecycle Hub collaborent avec le département IT, les RH et d'autres équipes de l'organisation pour développer des typologies d'utilisateurs pour des rôles spécifiques. Ces descriptions s'alignent sur des kits standardisés comprenant des ordinateurs, des périphériques et des accessoires connexes. Ces typologies d'utilisateurs peuvent être reconfigurées ou adaptées à mesure que les besoins évoluent. Une fois implémenté, Lifecycle Hub reçoit les demandes directement de la plateforme de gestion des services IT (ITSM) existante d'une société (à savoir ServiceNow). Voici quelques exemples d'utilisation courants de Dell Lifecycle Hub :

### *Nouvelles recrues*

Avec Lifecycle Hub, les nouveaux collaborateurs sont opérationnels dès le premier jour, qu'ils travaillent à domicile, dans un bureau ou sur la route. Au moment de l'embauche, une demande est générée par la plateforme ITSM de la société. La typologie d'utilisateurs prédéfinie est alors identifiée en fonction du rôle de la nouvelle recrue. L'ITSM transmet la demande à Dell Lifecycle Hub, afin que le kit approprié soit sorti des stocks. Le système est configuré et emballé, puis expédié à la nouvelle recrue dans les 48 heures. Il arrive à temps sur le site approprié pour que le nouveau collaborateur puisse l'utiliser dès son premier jour. Il ne reste plus à ce dernier qu'à suivre les instructions standard de la société pour démarrer la nouvelle machine et se connecter au réseau d'entreprise.

### *Changements de rôle et actualisations des appareils*

Si les collaborateurs actuels changent de rôle ou que leurs appareils ont atteint leur fin de vie, ils peuvent avoir besoin d'une actualisation des appareils. Lorsqu'une demande est reçue par

la plateforme ITSM de la société, Lifecycle Hub gère automatiquement l'ensemble du processus. Le nouvel appareil configuré est expédié dans les 48 heures, et une étiquette de retour est fournie pour l'ancien équipement du collaborateur. Lorsque cet ancien équipement retourne au hub, il est soigneusement évalué, puis reconditionné pour redéploiement vers un autre collaborateur ou traité de manière durable s'il n'a plus de valeur pour la société.

### *Défaillance ou dommages des appareils*

Il est essentiel de minimiser les interruptions de service de vos précieux collaborateurs. Le jour ouvré suivant, Lifecycle Hub expédiera un appareil de remplacement préconfiguré et prêt à l'emploi dès l'installation. Le collaborateur recevra une étiquette d'expédition prépayée qui lui servira à renvoyer l'unité défectueuse à Lifecycle Hub. L'appareil sera évalué afin de déterminer s'il doit être réparé, remis dans les stocks ou mis au rebut. Le processus d'échange d'unité complète de Lifecycle Hub envoie les systèmes rapidement afin que les collaborateurs puissent reprendre le travail avec un minimum d'interruptions.

### *Départ d'un collaborateur*

Lorsqu'un collaborateur quitte la société, Lifecycle Hub permet de sécuriser les données d'entreprise et de garantir le redéploiement rapide de précieuses ressources. Une fois reçue la demande du système ITSM de la société, un carton d'expédition vide et une étiquette de retour sont envoyés à l'ancien collaborateur. Les appareils renvoyés sont ensuite minutieusement évalués, puis réparés, si nécessaire, pour un retour dans les stocks ou une mise au rebut.

### *Mise au rebut durable des appareils*

Il est important de disposer d'une stratégie de fin de vie pour les appareils. Une fois qu'une ressource est prête à être mise au rebut, Lifecycle Hub s'intègre directement à Dell Asset Recovery Services, un service conçu pour aider une organisation à supprimer ses données et à mettre au rebut ses équipements de manière écologiquement durable. Dell Lifecycle Hub aide les organisations à mettre en place un processus efficace pour supprimer de manière responsable les appareils existants tout en préservant la sécurité des données.

## Dell Lifecycle Hub en action

### Les défis :

Un fournisseur d'assurance maladie leader sur le marché, avec plus de 15 000 collaborateurs, avait de la difficulté à fournir rapidement des appareils à l'arrivée des collaborateurs, puis à les récupérer après leur départ. Au cours de la pandémie, le fournisseur d'assurance maladie n'a cessé de croître, accueillant chaque semaine pas moins de 150 personnes.

### Solution :

L'organisation a choisi Dell Lifecycle Hub pour fournir à ses collaborateurs à temps plein et temporaires des équipements informatiques adaptés à leurs besoins. Les équipes IT et RH ont collaboré avec Dell pour attribuer aux collaborateurs une typologie d'utilisateurs correspondant aux besoins technologiques des cadres, des développeurs, des prestataires de soins et d'autres rôles. Ce fut un vrai bond en avant pour la productivité organisationnelle, et chacun resta productif grâce à un déploiement efficace du matériel.

### Résultats :

Aujourd'hui, l'organisation paie une somme mensuelle prévisible pour simplifier le provisionnement, les actualisations, les échanges et les retours des appareils. « Dell Lifecycle Hub améliore l'expérience de support utilisateur grâce à une équipe dédiée qui a fait passer notre cycle de livraison de 15 à 2 jours », a déclaré l'architecte principal de la société. « Les collaborateurs reçoivent leurs appareils plus vite que jamais et peuvent être productifs dès le premier jour. »

L'architecte principal explique : « Nous devons souvent fournir des équipements aux nouvelles recrues alors que nous attendons encore de récupérer les appareils d'anciens collaborateurs, ce qui implique d'augmenter les stocks. Je n'imagine même pas faire cela sans les informations découlant de notre partenariat avec Dell Technologies. » En outre, le nombre d'ordinateurs perdus approche de zéro, car les collaborateurs sortants peuvent renvoyer les appareils dans les paquets que l'équipe Dell Lifecycle Hub prépare et oblitère. Cela donne aux responsables IT le temps de se concentrer sur d'autres tâches et initiatives.

## OPTIMISEZ LA PRODUCTIVITÉ ET EXPLOITEZ TOUT LE POTENTIEL DE VOTRE PARC D'APPAREILS AVEC DELL LIFECYCLE HUB

L'évolution rapide de l'espace de travail a donné aux entreprises l'opportunité unique de réévaluer leur façon de déployer les ressources. Dell Lifecycle Hub est parfaitement adapté pour aider votre entreprise à faire face au changement. Dell Lifecycle Hub est la première solution complète de gestion des stocks spécialement conçue pour relever les nouveaux défis posés par les environnements hybrides et nomades des entreprises privées et des grandes entreprises. Il simplifie la gestion du cycle de vie des appareils afin d'optimiser la disponibilité des appareils des utilisateurs finaux et de garantir une expérience attrayante et prête à l'emploi pour les collaborateurs, où qu'ils travaillent. Il utilise la place unique de Dell sur le marché et ses fonctionnalités logistiques pour réduire ou éliminer la complexité croissante qui empiète sur les priorités du département IT.

Pour en savoir plus sur Dell Lifecycle Hub, rendez-vous sur [dell.com/lifecyclehub](https://dell.com/lifecyclehub) ou contactez votre représentant Dell Technologies local dès aujourd'hui.



En savoir plus sur  
Dell Lifecycle Hub



Contactez l'un de nos  
experts Lifecycle Hub

1, 2 Livre blanc IDC réalisé à la demande de Dell Technologies, « Lower Costs and Drive Better Outcomes with a Single Vendor for Multiple IT Services », avril 2022 | Document IDC. #US48941022.