



Come superare con successo i periodi di cambiamento con la tecnologia ottimizzata in base ai ruoli

Un fornitore di piani sanitari collabora con Dell Technologies per potenziare i propri dipendenti e ottimizzare la gestione dei dispositivi.



Un importante fornitore di piani sanitari si affida a Dell Technologies PC as-a-Service e Dell Lifecycle Hub per offrire ai suoi oltre 15.000 dipendenti a tempo pieno e temporanei i dispositivi di elaborazione più adatti alle loro esigenze. La produttività dell'organizzazione è aumentata molto, mentre gli efficienti roll-out dell'hardware garantiscono continuità al lavoro di tutti.

Trasformazioni



Allinea la gestione dei dispositivi alla pianificazione della forza lavoro dell'organizzazione.



Lascia ai leader IT più tempo da dedicare alle sfide strategiche upstream.



Offre un'esperienza utente produttiva e di alta qualità.

Profilo del cliente

Fornitore di piani sanitari

Settore sanitario | Stati Uniti

Risultati



Riduce i tempi di implementazione dei dispositivi di oltre il 95%.



Offre ai dipendenti soluzioni di elaborazione corrispondenti ai rispettivi ruoli utente.



Esegue il refresh dell'hardware della forza lavoro a velocità eccezionali.



Riduce al minimo i rischi e i costi legati alla perdita dei dispositivi.

Tra i motivi della repentina crescita di uno dei più grandi fornitori di piani sanitari gestiti negli Stati Uniti vi è l'eccellenza dei piani di assistenza medica offerti. Un altro motivo è l'impegno nel potenziamento dei propri dipendenti. La forza lavoro dell'organizzazione cresce grazie ad acquisizioni e assunzioni costanti. Inoltre, centinaia di collaboratori aiutano a gestire il carico di lavoro dei servizi durante i periodi di sottoscrizione dei piani sanitari.

Ridefinizione della gestione degli asset dei dispositivi

L'organizzazione fornisce sempre ai dipendenti computer adatti ai loro ruoli. In passato era difficile implementare rapidamente i dispositivi dei nuovi dipendenti e ritirarli quando qualcuno lasciava il lavoro. Per ridurre al minimo queste onerose inefficienze, i responsabili IT hanno deciso di stipulare contratti per servizi di leasing e di gestione del ciclo di vita, invece di acquistare direttamente le soluzioni. Tuttavia, un accordo stipulato con una società di servizi non ha prodotto i risultati sperati, a causa dello scarso coordinamento tra il vendor e il provider dell'hardware.

Servizi end-to-end da un fornitore ottimale

A questo punto, il team IT ha contattato Dell Technologies e ha scelto la sua offerta PC as-a-Service (PCaaS). Questa soluzione ha subito eliminato i problemi che emergono quando i servizi e l'hardware sono forniti da aziende diverse. Inizialmente, l'IT ha previsto di usare PCaaS per acquisire e fornire i dispositivi informatici e per occuparsi internamente della gestione e del supporto, ma, visti i risultati positivi confermati da una revisione, ha successivamente deciso di espandere PCaaS. Un Principal Architect di questo fornitore di piani sanitari afferma: "Considerati il rapporto di fiducia e la serena collaborazione offerti da Dell Technologies, non potevamo trovare partner migliore a cui affidare l'intero ciclo di vita dei nostri dispositivi".

Oggi, l'organizzazione paga una tariffa mensile prevedibile per computer, periferiche e servizi, che include la configurazione dei dispositivi, la consegna, il supporto agli utenti, il recupero degli asset e le indicazioni per la pianificazione. Dai primi mesi del 2020, il fornitore di piani sanitari ha anche adottato Dell Lifecycle Hub (LCH) per semplificare il provisioning dei dispositivi, i refresh, le sostituzioni e le restituzioni.

Roll-out e aggiornamenti rapidi dei dispositivi

Subito dopo aver deciso di adottare PCaaS, il fornitore di piani sanitari ha dovuto affrontare un refresh della tecnologia. Dell Technologies ha eseguito rapidamente il roll-out di 5.000 nuovi notebook ai dipendenti, seguiti da altri 5.000 pochi mesi dopo. Da allora, i team Dell hanno semplificato e velocizzato i deployment di grandi volumi di notebook, necessari quando l'organizzazione acquisisce nuove aziende. "Lavorando con Dell Technologies e usando soluzioni finanziarie



"Considerati il rapporto di fiducia e la serena collaborazione offerti da Dell Technologies, non potevamo trovare partner migliore a cui affidare l'intero ciclo di vita dei nostri dispositivi.

La combinazione di Dell PC as-a-Service e Dell Lifecycle Hub ha rivoluzionato il modo in cui oggi gestiamo l'end-user computing".

Principal Technology Executive

Fornitore di piani sanitari



"Lavorando con Dell Technologies e usando soluzioni finanziarie appositamente progettate, possiamo potenziare il nostro inventario e rendere disponibili le apparecchiature quando le persone ne hanno bisogno".

Principal Architect

Fornitore di piani sanitari

appositamente progettate, possiamo rinforzare il nostro inventario e rendere disponibili le apparecchiature quando servono alle persone", afferma il Principal Architect.

Dell è intervenuta anche quando è stato necessario aggiornare i dispositivi a Windows 10. "Ci siamo affidati alle indicazioni di Dell Technologies per le nostre configurazioni hardware", spiega il Principal Architect. "Per molti membri del team, il primo, incredibile approccio all'esperienza con Dell è stato vedere i consulenti passare rapidamente da un dispositivo all'altro. Senza l'esperienza e le competenze di Dell Technologies, l'aggiornamento dei sistemi di quasi 15.000 dipendenti a Windows 10 avrebbe richiesto tempi molto più lunghi".



"Senza l'esperienza e le competenze di Dell Technologies, l'aggiornamento dei sistemi di quasi 15.000 dipendenti a Windows 10 avrebbe richiesto tempi molto più lunghi".

Principal Architect

Fornitore di piani sanitari

Selezione dei dispositivi basata sui ruoli

Anche se quasi tutti hanno un notebook Dell Latitude, il personale usa modelli diversi, a seconda delle specifiche esigenze. Il team IT e delle risorse umane collaborano per assegnare ai nuovi membri un ruolo utente, associato a un tipo di dispositivo. I ruoli corrispondono alle esigenze di dirigenti, sviluppatori, operatori sanitari che viaggiano o che lavorano in clinica e altre figure. Includono requisiti dettagliati, ad esempio, per la scelta dei monitor o degli strumenti di acquisizione delle firme. Per migliorare la sicurezza informatica, l'organizzazione userà i thin client, invece dei notebook Latitude ricchi di funzionalità, per i consulenti che supportano le attività durante i periodi di sottoscrizione dei piani sanitari.

Un IT Director del fornitore di piani sanitari racconta: "Abbiamo definito i nostri ruoli utente in collaborazione con Dell Technologies e lavoriamo sempre a stretto contatto con i loro team per aggiornare i ruoli e garantire l'allineamento".

Esperienze utente immediate e produttive

Le spedizioni Dell sono sempre state affidabili, anche durante la pandemia e le conseguenti interruzioni delle supply chain. Il Principal Architect commenta: "LCH ci consente di migliorare l'esperienza di supporto degli utenti con un team dedicato che ha ridotto il nostro ciclo di deployment di 15 giorni ad appena 2 giorni. I dipendenti ricevono i loro dispositivi in tempi più rapidi che mai e possono essere produttivi fin dal primo giorno".

Quando il team LCH spedisce i dispositivi e i kit delle periferiche ai dipendenti, questi pacchetti e i relativi contenuti riportano il marchio dell'organizzazione. "Abbiamo ricevuto molti commenti positivi dai dirigenti e dai membri dei team, che hanno molto apprezzato i pacchetti e la documentazione allegata, professionale e facile da seguire", afferma l'IT Director. "Un'altra cosa che li ha colpiti positivamente è stata la possibilità di monitorare le spedizioni".

Pianificazione della forza lavoro semplificata e IT più strategico

La pianificazione collaborativa dell'organizzazione con Dell Technologies supporta il provisioning di hardware dei dipendenti nei periodi di intenso turnover della forza lavoro. "Stiamo lavorando con Dell per assicurare la disponibilità del giusto inventario in LCH", spiega il Principal Architect. "Spesso



"Abbiamo definito i nostri ruoli utente in collaborazione con Dell Technologies e lavoriamo sempre a stretto contatto con i loro team per aggiornare i ruoli e garantire l'allineamento".

IT Director

Fornitore di piani sanitari

dobbiamo fornire le apparecchiature ai nuovi assunti mentre siamo ancora in attesa dei dispositivi restituiti dai lavoratori che hanno lasciato l'azienda, il che comporta un aumento dei livelli di inventario. Non oso davvero immaginare come sarebbe possibile gestire tutto questo senza le informazioni dettagliate che acquisiamo grazie alla nostra partnership con Dell Technologies".

LCH fornisce aggiornamenti automatici sullo stato degli ordini dei dispositivi, delle spedizioni e dei contenuti dei pacchetti. L'IT Director afferma: "I responsabili dell'azienda e delle assunzioni ricevono meno comunicazioni dall'IT, ma di maggior rilevanza, e sono molto soddisfatti dei miglioramenti".

In passato, diverse migliaia di computer non venivano monitorate. Oggi questo numero, e i relativi costi associati, è stato quasi azzerato. I dipendenti dimissionari possono restituire i dispositivi in pacchetti preparati e timbrati dal team LCH. In questo modo, i responsabili IT possono dedicare più tempo ad altre attività e iniziative. L'IT Director dichiara: "Invece di preoccuparmi del provisioning dei dispositivi e dei ritardi, posso dedicarmi alle sfide upstream che posso risolvere".

Collaborazione in team per promuovere la crescita

Durante la pandemia, il fornitore di piani sanitari ha continuato a crescere, assumendo fino a 150 persone alla settimana. "La potenza e la velocità del team Dell dedicato a LCH sono incredibili", commenta il Principal Architect. "Ho solo parole di apprezzamento per il contributo proattivo del team che ha semplificato la pianificazione e il provisioning dei dispositivi ai dipendenti".

PCaaS e LCH facilitano l'onboarding dei team in seguito a un'acquisizione. L'IT Director spiega: "I nuovi colleghi del team di gestione si dicono sorpresi dell'eccellente livello di orchestration dei nostri processi e della semplicità e affidabilità con cui i nuovi dipendenti ricevono le loro apparecchiature".

Durante il periodo di collaborazione, le entità aziendali interessate e Dell Technologies si incontrano regolarmente per rispondere alle esigenze tecnologiche emergenti della forza lavoro. Dell si sincronizza sia con l'IT che con le risorse umane durante le riunioni per la previsione e la pianificazione della forza lavoro. Il Principal Architect conclude, "Il mio successo dipende fortemente da quello del team che mi circonda e Dell Technologies gioca un grande ruolo nel raggiungimento di questo successo".



"LCH ci consente di migliorare l'esperienza di supporto degli utenti con un team dedicato che ha ridotto il nostro ciclo di deployment di 15 giorni ad appena 2 giorni. I dipendenti ricevono i loro dispositivi in tempi più rapidi che mai e possono essere produttivi fin dal primo giorno".

Principal Architect

Fornitore di piani sanitari



"Stiamo lavorando con Dell per assicurare la disponibilità del giusto inventario in LCH. Non oso davvero immaginare come sarebbe possibile gestire tutto questo senza le informazioni dettagliate che acquisiamo grazie alla nostra partnership con Dell Technologies".

Principal Architect

Fornitore di piani sanitari

[Ulteriori informazioni su PC as-a-Service.](#)

[Ulteriori informazioni su Lifecycle Hub.](#)

DELL Technologies

Contattaci sui social

