

DELL LIFECYCLE HUB

Semplificazione della gestione del ciclo di vita dei dispositivi per un'esperienza di lavoro eccezionale da qualsiasi luogo, che massimizza la produttività dei dipendenti e riduce la complessità dell'IT

EXECUTIVE SUMMARY

I modelli di lavoro ibridi che abbracciano i principi del lavoro da remoto (WFA, Work From Anywhere) sono stati oggetto di discussione per anni. Sebbene molte organizzazioni stiano ancora lavorando sulla forma futura dei loro ambienti di lavoro, è evidente che il lavoro da remoto non è destinato a scomparire. Le aspettative dei dipendenti si sono evolute negli ultimi anni e una nuova ricerca IDC mostra in che modo le organizzazioni si stanno adattando per tenere il passo:

- Il 45% degli intervistati ha dichiarato che i modelli di lavoro ibridi e remoti sono ora parte integrante delle procedure di lavoro accettate.¹
- Il 42% delle organizzazioni ha dichiarato che gli ambienti di lavoro digitali intelligenti non sono più una scelta, ma una necessità aziendale.²

Grazie alla capacità di soddisfare le aspettative dei dipendenti in termini di lavoro da remoto, le organizzazioni offrono l'esperienza necessaria per attirare e fidelizzare i talenti, migliorando al contempo la produttività. Dalla ricerca è emerso che un fattore chiave per garantire un'esperienza vincente ai dipendenti è l'utilizzo ottimale delle risorse esterne per i servizi IT. La possibilità di esternalizzare e consolidare i servizi IT con un unico partner è direttamente proporzionale alla capacità di sfruttare efficienze che contribuiscono a creare una migliore esperienza per i dipendenti.

Il lavoro da remoto rende più complesse le sfide esistenti

Le organizzazioni commerciali e aziendali affrontano diverse sfide durante il refactoring di innumerevoli processi per soddisfare le esigenze di una forza lavoro altamente distribuita. La natura del lavoro da remoto aggiunge ulteriori difficoltà a un ambiente di gestione già complesso, ad esempio creando lacune nell'esperienza utente e nuove preoccupazioni per le aziende.

Gli asset IT, come i PC e i dispositivi mobili, sono largamente distribuiti in più posizioni di storage. Per renderli subito operativi, i nuovi assunti devono ricevere rapidamente starter kit completi, inclusi monitor e periferiche. Se i dipendenti cambiano ruolo, spesso i loro dispositivi devono essere

aggiornati o sostituiti. I dispositivi si rompono, si perdono e a volte vengono rubati, bloccando il prezioso lavoro dei dipendenti. Inoltre, gli asset devono essere recuperati quando qualcuno lascia l'azienda. L'hardware ha un ciclo di vita. Il suo valore e la sua utilità si riducono gradualmente col passare del tempo e tenere il passo è difficile.

Molti dei problemi che i dipartimenti IT devono affrontare oggi non sono completamente inediti, ma diventano esponenzialmente più complessi quando i dipendenti lavorano da remoto. I dipartimenti IT sono costretti a dedicare sempre più tempo alla gestione dell'inventario dei dispositivi dell'azienda, riducendo sensibilmente quello destinato a importanti priorità aziendali e iniziative strategiche che possono sbloccare il valore delle risorse dei dati, migliorare l'esperienza del cliente e creare nuove opportunità di business.

SERVIZIO PER LA GESTIONE DEL CICLO DI VITA DEI DISPOSITIVI MULTI-VENDOR

I servizi gestiti sono soluzioni convenienti che rispondono a un'ampia gamma di requisiti operativi. L'IT non fa eccezione: i fornitori di servizi IT consentono alle aziende di affrontare i cambiamenti e di concentrarsi maggiormente sulle competenze principali. La sfida relativa all'inventario dei dispositivi è particolarmente adatta a essere gestita da terze parti. Finora, la portata e l'ambito dei problemi hanno impedito ai singoli fornitori di proporre una soluzione completa. Nel migliore dei casi, le aziende hanno dovuto stipulare contratti e interagire con più fornitori di servizi per gestire i singoli aspetti del ciclo di vita dei dispositivi.

Dell Lifecycle Hub cambia completamente le carte in tavola, proponendo una soluzione coerente end-to-end che combina Configuration Services e Deployment Services con competenze di gestione dell'inventario e warehousing. Grazie ai servizi integrati di restituzione, riparazione, sostituzione dell'intera unità e ricondizionamento, Dell Lifecycle Hub garantisce la produttività continua dei dipendenti e un uso ottimizzato dell'inventario dei dispositivi. Lifecycle Hub offre alle aziende di ogni genere due vantaggi critici. Semplifica notevolmente la gestione della flotta di dispositivi degli utenti finali di un'organizzazione e fornisce ai dipendenti un'esperienza utente di altissima qualità.

Figura 1. Il lavoro da remoto aumenta le sfide della gestione del ciclo di vita dei dispositivi multi-vendor



Figura 2. Lifecycle Hub fornisce una soluzione end-to-end per la gestione del ciclo di vita dei dispositivi multi-vendor.

Le competenze di business Dell al servizio delle esigenze aziendali

Lifecycle Hub consolida l'ampia gamma di funzionalità aziendali Dell comprovate e riconosciute a livello globale, come la Supply Chain Management, il deployment, il supporto, la riparazione e la gestione dell'inventario IT. L'integrazione di questi punti di forza consente a Dell di fornire una soluzione per il ciclo di vita end-to-end, grazie alla quale i dipartimenti IT non sono più costretti a ricorrere a più fornitori per i servizi gestiti in outsourcing.

La soluzione ottimizza l'utilizzo dei dispositivi degli utenti finali e offre un'operatività immediata a tutti i dipendenti di un'organizzazione, riducendo simultaneamente il tempo che i dipartimenti IT devono dedicare alle lunghe attività di gestione del ciclo di vita dei dispositivi.

Il consolidamento favorisce l'efficienza, la sicurezza, la velocità e la produttività

Dell riduce la complessità dell'IT e semplifica tutte le fasi della gestione del ciclo di vita dal momento in cui un dispositivo entra in servizio fino al termine della sua vita utile (EOL).

Vengono garantiti i livelli più elevati di certificazioni ISO 9001, ISO 14001 e TAPA A, nonché la conformità OHSAS per la salute e la sicurezza e lo status di AEO. Per monitorare le operazioni e i punti di accesso viene usata un'ampia rete di telecamere in tutto il magazzino. A tutto il personale viene richiesto di sottoporsi a controlli di sicurezza simili a quelli degli aeroporti quando entra o esce da tutti i punti di accesso.

Dell Lifecycle Hub gestisce i dispositivi di proprietà del cliente o noleggiati dagli utenti finali, inclusi i dispositivi Dell e di terze parti. I controlli di inventario completi consentono a Lifecycle Hub di trasferire i dispositivi tra i dipendenti in modo rapido ed efficiente man mano che cambiano i ruoli e i requisiti. Nell'ambito della distribuzione di Lifecycle Hub sono comprese comunicazioni regolari tra il cliente e il Service Account Manager, che usa i report per fornire visibilità sugli asset gestiti. Questa relazione viene stabilita tempestivamente ed è cruciale perché consente ai responsabili di ottimizzare l'inventario dei dispositivi al variare delle esigenze aziendali.

Lifecycle Hub semplifica il processo di gestione del ciclo di vita dei dispositivi e offre ai dipendenti tutto il supporto di cui hanno bisogno durante la loro esperienza IT per garantire che siano sempre operativi, ovunque si trovino. Lifecycle Hub affronta le sfide sempre più pressanti relative alla gestione del magazzino e dell'inventario

poste dall'ambiente di lavoro ibrido. Dell semplifica la gestione delle richieste di tutti i dipendenti in ambito tecnologico da un'unica posizione, ottimizzando al contempo l'utilizzo dei dispositivi degli utenti finali.

Funzionalità di Dell Lifecycle Hub

Magazzino

- **Gestione del magazzino:** gestione di tutte le attività di magazzino
- **Monitoraggio dell'inventario e reporting:** tracciabilità di tutti gli ordini o di tutte le richieste di dispositivi tra Lifecycle Hub e gli utenti finali
- **Spedizione, ricezione e kitting:** evasione di tutte le Service Request per dispositivi e periferiche
 - **Kit per nuove assunzioni:** per ottimizzare l'esperienza e la produttività dei dipendenti appena assunti fin dal primo giorno
 - **Restituzione dei dispositivi:** coordinamento delle restituzioni dei dispositivi in seguito alla cessazione del rapporto di lavoro di un dipendente, per ottimizzarne l'utilizzo
- **Sostituzione dell'intera unità:** invio di un dispositivo funzionante prima della restituzione dell'unità guasta.

Configurazione del sistema

- **Imaging:** servizi di imaging e BIOS standard
- **Connected Configuration:** metodo tradizionale per caricare le immagini del cliente con Systems Management Software
- **Provisioning moderno:** servizio di configurazione basato su cloud per caricare le immagini del cliente

Pulizia, ricondizionamento e ritiro

- **Ricondizionamento:** dispositivi usati rimessi a nuovo per poter essere utilizzati ancora in futuro
- **Riparazione:** riparazione di un dispositivo guasto nell'ambito del servizio di supporto

Add-on standard disponibili

- **Etichettatura asset standard:** codice asset fornito dal cliente o generato dal fornitore
- **Asset Recovery Services:** servizi di recupero degli asset per la rivendita o il riciclo dei dispositivi al termine della loro vita utile (EOL)



IMPLEMENTAZIONE DI LIFECYCLE HUB

Lifecycle Hub è progettato per consentire una facile implementazione e offre piani mensili o con pagamento in un'unica soluzione basati su abbonamento, a seconda dei requisiti di pianificazione dell'azienda. Un processo di onboarding completo prevede una stretta collaborazione con le entità interessate per garantire il successo del cliente. Dopo un processo approfondito di individuazione per identificare gli asset, Dell collabora con i responsabili dell'inventario dell'azienda per consolidarlo all'interno della struttura di Lifecycle Hub.

Gli specialisti di Dell Lifecycle Hub collaborano con l'IT, le risorse umane e altri team dell'organizzazione per sviluppare ruoli specifici. Queste descrizioni vengono allineate a kit standardizzati che includono computer, periferiche e accessori correlati. I ruoli possono essere riconfigurati o adattati in base alle esigenze. Una volta implementato, Lifecycle Hub riceve le richieste direttamente dalla piattaforma di gestione dei servizi IT (ITSM) già presente nell'azienda, ad esempio ServiceNow. Di seguito sono riportati alcuni casi d'uso comuni di Dell Lifecycle Hub:

Nuove assunzioni

Lifecycle Hub garantisce che i nuovi dipendenti siano operativi fin dal primo giorno, indipendentemente dal fatto che lavorino da casa, in ufficio o in viaggio. Al momento dell'assunzione, la piattaforma ITSM dell'azienda genera una richiesta per identificare il ruolo predeterminato corretto in base al profilo della nuova persona assunta. La piattaforma ITSM inoltra la richiesta a Dell Lifecycle Hub, estraendo il kit corretto dall'inventario. Il sistema viene configurato e confezionato per la spedizione al nuovo dipendente. Le apparecchiature vengono spedite entro 48 ore e arrivano nella sede di destinazione corretta in tempo per il primo giorno di lavoro del nuovo dipendente. Non resta che seguire le istruzioni standard dell'azienda per l'avvio del nuovo dispositivo e la connessione alla rete aziendale.

Modifiche ai ruoli e refresh dei dispositivi

Quando i dipendenti esistenti cambiano ruolo o i loro dispositivi raggiungono il termine della loro vita utile (EOL), potrebbe essere necessario un refresh del dispositivo. Una volta ricevuta la richiesta da parte della piattaforma ITSM

dell'azienda, Lifecycle Hub gestisce automaticamente l'intero processo. Il nuovo dispositivo configurato viene spedito entro 48 ore e il dipendente riceve un'etichetta per la restituzione del dispositivo precedente. I dispositivi restituiti all'hub vengono esaminati accuratamente, quindi ricondizionati per il redeployment a un altro dipendente oppure smaltiti in modo sostenibile se non hanno più valore per l'azienda.

Guasto o danneggiamento del dispositivo

Ridurre al minimo il downtime dei dipendenti più efficienti è di fondamentale importanza. Lifecycle Hub spedisce un dispositivo sostitutivo il giorno lavorativo successivo alla chiamata, preconfigurato e pronto all'uso, fin dal primo utilizzo. Al dipendente viene fornita un'etichetta di spedizione prepagata per restituire l'unità guasta a Lifecycle Hub. Il dispositivo viene esaminato per decidere se ripararlo e restituirlo all'inventario oppure se destinarlo allo smaltimento. Il processo di sostituzione dell'intera unità di Lifecycle Hub invia tempestivamente i sistemi, in modo che i dipendenti possano tornare al lavoro nel minor tempo possibile.

Dimissioni dei dipendenti

Quando i dipendenti lasciano l'azienda, Lifecycle Hub aiuta a proteggere i dati aziendali e a garantire il rapido redeployment degli asset di valore. Dopo la ricezione della richiesta da parte del sistema ITSM dell'azienda, l'ex dipendente riceve una scatola di spedizione vuota e un'etichetta per la restituzione. I dispositivi restituiti vengono quindi esaminati accuratamente per decidere se inviarli all'inventario dopo le necessarie riparazioni o destinarli allo smaltimento.

Smaltimento sostenibile dei dispositivi

Avere una strategia per il termine della vita utile (EOL) dei dispositivi è importante. Quando un asset è pronto per lo smaltimento, Lifecycle Hub si collega direttamente a Dell Asset Recovery Services, un servizio progettato per assistere le organizzazioni nei processi di rimozione dei dati e di smaltimento ecosostenibile delle apparecchiature. Dell Lifecycle Hub aiuta le organizzazioni a definire un processo efficiente per il ritiro responsabile dei dispositivi legacy, garantendo al contempo la sicurezza dei dati.

Dell Lifecycle Hub in azione

Problema:

Un importante fornitore del settore sanitario con oltre 15.000 dipendenti non riusciva a distribuire tempestivamente i dispositivi ai nuovi dipendenti e a ritirare quelli dei dipendenti che cessavano il rapporto di lavoro. La pandemia ha fatto crescere ulteriormente l'azienda, che è arrivata ad assumere fino a 150 persone alla settimana.

Soluzione:

L'organizzazione ha scelto Dell Lifecycle Hub per fornire ai propri dipendenti a tempo pieno e temporanei i dispositivi adatti alle loro esigenze. I team dell'IT e delle risorse umane hanno collaborato con Dell per assegnare ai membri del team un ruolo utente corrispondente alle esigenze in ambito tecnologico di dirigenti, sviluppatori, operatori sanitari e altri. La produttività dell'organizzazione è aumentata molto, mentre gli efficienti roll-out dell'hardware hanno garantito continuità al lavoro di tutti.

Risultato:

Oggi l'organizzazione paga una tariffa mensile prevedibile per semplificare il provisioning, il refresh, la sostituzione e la restituzione dei dispositivi. "Dell Lifecycle Hub ci consente di migliorare l'esperienza di supporto degli utenti con un team dedicato che ha ridotto il nostro ciclo di consegna di 15 giorni ad appena 2 giorni", afferma il Principal Architect dell'azienda. "I dipendenti ricevono più rapidamente che mai i loro dispositivi e possono essere produttivi fin dal primo giorno".

Il Principal Architect spiega. "Spesso dobbiamo fornire le apparecchiature ai nuovi assunti mentre siamo ancora in attesa della restituzione dei dispositivi da parte dei dipendenti che hanno lasciato l'azienda, il che comporta un aumento dei livelli dell'inventario. Non oso davvero immaginare come sarebbe possibile gestire tutto questo senza disporre delle informazioni dettagliate che acquisiamo grazie alla nostra partnership con Dell Technologies". Inoltre, il numero di computer persi è quasi azzerato perché i dipendenti dimissionari possono restituire i dispositivi con i pacchetti preparati e preaffrancati dal team Dell Lifecycle Hub. In questo modo, i responsabili IT possono dedicare più tempo ad altre attività e iniziative.

MASSIMA PRODUTTIVITÀ E USO OTTIMIZZATO DELLA FLOTTA DI DISPOSITIVI CON DELL LIFECYCLE HUB

La rapida evoluzione dell'ambiente di lavoro ha offerto alle aziende un'opportunità unica di rivalutare la strategia con cui implementano le risorse. Dell Lifecycle Hub è la soluzione ideale per supportare il cambiamento dell'azienda. Si tratta della prima soluzione completa di gestione dell'inventario progettata appositamente per affrontare le nuove sfide poste dagli ambienti aziendali ibridi e remoti. Semplifica la gestione del ciclo di vita dei dispositivi per ottimizzarne la disponibilità per gli utenti finali e garantire ai dipendenti un'esperienza coinvolgente e un'operatività immediata ovunque si trovino. Usa le esclusive funzionalità di logistica e scalabilità di Dell per ridurre o eliminare la crescente complessità che interferisce con le priorità dei dipartimenti IT.

Per saperne di più su Dell Lifecycle Hub, è possibile visitare dell.com/lifecyclehub o contattare oggi stesso il responsabile locale Dell Technologies.



Ulteriori informazioni su
Dell Lifecycle Hub



Contatto dei nostri esperti
Lifecycle Hub

1, 2 White paper IDC sponsorizzato da Dell Technologies, "Lower Costs and Drive Better Outcomes with a Single Vendor for Multiple IT Services", aprile 2022 | N. doc. IDC US48941022.