

## Trasformazione della gestione dei dispositivi per l'ambiente di lavoro moderno

Il Natural History Museum muove un importante passo avanti nell'amministrazione dei clienti, riducendo i costi e migliorando la produttività con la soluzione PCaaS di Dell Technologies



### Esigenze aziendali

Il Natural History Museum voleva modernizzare le procedure di gestione dei cicli di aggiornamento per i suoi 1.400 dispositivi client. Molti erano obsoleti e i costi stavano aumentando. Grazie a Dell Technologies PC as a Service, il museo ha trasformato i processi semplificando la gestione del ciclo di vita, ottimizzando le spese e, allo stesso tempo, allineando lo smaltimento IT a obiettivi di sostenibilità.

### Risultati di business

- Riduzione dei costi di gestione attraverso una redistribuzione dell'equivalente a tempo pieno
- Aumento della produttività del personale con ticket di supporto ridotti del 75%
- Gestione semplificata del ciclo di vita, incluso il recupero degli asset
- Liquidità del flusso di cassa protetta con pagamenti flessibili
- Tempo risparmiato per attività IT strategiche
- Allineamento dell'IT alla strategia di sostenibilità del museo

Profilo del cliente



Biotechnologia e scienza | Regno Unito



"In vent'anni di lavoro nell'IT, non ho mai riscontrato livelli di gratitudine e lodi come dopo il passaggio al lavoro da casa e la ricezione di nuovi computer. Tutto questo è stato reso possibile grazie a Dell Technologies PCaaS."

**Richard Hinton**

Head of Technology Solutions and Enterprise Architecture Planning, Natural History Museum

### Soluzioni in sintesi

- [Dell Technologies PC as a Service \(PCaaS\)](#)
  - [Dell OptiPlex, Precision e Latitude](#)
  - [ProDeploy Client Suite](#)
  - [ProSupport Suite for PCs](#)
  - [Asset Recovery Services](#)
  - [Dell Financial Services](#)

Non c'è da stupirsi che il Natural History Museum di Londra sia uno dei 10 musei più importanti al mondo. Visita le mostre e le esposizioni ospitate all'interno di questo celebre edificio: percepirai lo stesso stupore provato da milioni di visitatori dalla sua apertura nel 1881.

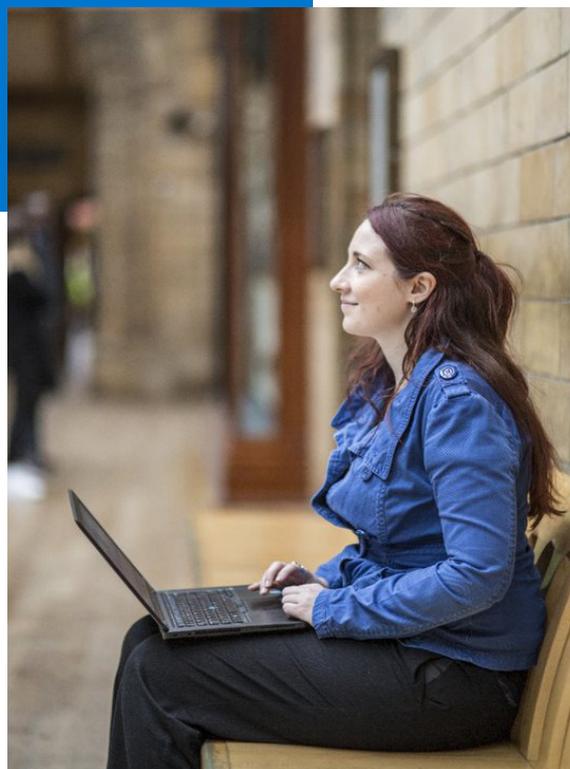
Il museo vanta circa 80 milioni di esemplari in ambito di botanica, entomologia, mineralogia, paleontologia e zoologia, molti dei quali sono esposti, mentre una porzione considerevole è destinata agli studi delle scienze biologiche e fisiche del museo. A guidare queste imprese sono team di ricercatori, scienziati, studenti e tirocinanti che si affidano a una combinazione di desktop, notebook e workstation ad alta potenza per le loro scoperte.

## Obiettivo di modernizzazione

Nel tempo è diventato sempre più difficile per il museo gestire la propria gamma di dispositivi in modo efficace. Molti computer erano ormai obsoleti e sempre meno affidabili e richiedevano investimenti iniziali significativi. Il numero di ticket all'help desk continuava ad aumentare, lasciando al team IT ancora meno tempo per lavorare con terze parti allo smaltimento dei vecchi dispositivi in linea con gli obiettivi di sostenibilità del museo. Richard Hinton, Head of Technology Solutions and Enterprise Architecture Planning, è stato chiaro sui cambiamenti che intendeva apportare. "Abbiamo preso atto del fatto che la gestione dell'ambiente di lavoro digitale richiedeva sempre più tempo", afferma. "Abbiamo dovuto introdurre una maggiore efficienza in ogni fase del ciclo di vita dell'ambiente di lavoro digitale".

## Una soluzione client da un consulente di fiducia

Il museo ha una relazione di lunga data con Dell Technologies, che lo assiste nel suo percorso costante verso la Digital Transformation. Dell Technologies supporta già il lavoro dei suoi 350 scienziati e ha aiutato gli sviluppatori a creare app di animazione del mondo naturale per i bambini. "Abbiamo creato una relazione eccellente con Dell Technologies", ha commentato Hinton, "e sapevo che insieme avremmo trovato una soluzione".



"Abbiamo apprezzato la trasparenza del modello PCaaS e la prevedibilità che ha introdotto nella gestione del nostro ambiente client."

### **Richard Hinton**

Head of Technology Solutions and  
Enterprise Architecture Planning,  
Natural History Museum

La soluzione proposta da Dell Technologies è PC as a Service (PCaaS). "Abbiamo apprezzato la trasparenza del modello PCaaS e le soluzioni di pagamento flessibili", ricorda Hinton. Collaborando con Dell Financial Services (DFS), le entità interessate hanno potuto definire un piano di pagamento mensile adatto al museo. Aggiunge Hinton: "Ho pensato che PCaaS fosse un concetto che avrei potuto facilmente proporre al team di leadership del museo, grazie al piano di finanziamenti flessibile di DFS". John Melrose, IT Project Manager del museo per l'end-user computing, ha immediatamente identificato i vantaggi di PCaaS. "Ogni aspetto era perfettamente gestito, dall'imaging al disimballaggio, fino all'invio di un tecnico on-site per il deployment. E il supporto era continuo".

Melrose e i suoi colleghi IT hanno lavorato con un Dell Technologies Services Delivery Manager per pianificare un aggiornamento dei 1.400 dispositivi del museo. Durante l'aggiornamento, le unità sono arrivate pronte per il deployment con immagini software preinstallate, consentendo al museo di implementare fino a 10 dispositivi al giorno. Un Dell Technologies Configuration Services Project Manager ha coordinato l'installazione di ogni nuovo desktop, notebook o workstation e ha illustrato ai proprietari il funzionamento dei computer. "Tutto è andato benissimo", ha commentato Hinton, "in linea con il supporto preliminare fornitoci da Dell Technologies".

## Tweet di soddisfazione del personale

Il feedback del personale non ha avuto precedenti nella storia dei progetti IT ed è giunto immediatamente tramite social media. "Tutte recensioni positive, con gli scienziati che inviavano tweet ai colleghi in merito all'esperienza estremamente positiva che avevano vissuto. In vent'anni di lavoro nell'IT, non ho mai riscontrato livelli di gratitudine e lodi come dopo il passaggio al lavoro da casa e la ricezione di nuovi computer. Tutto questo è stato reso possibile grazie a Dell Technologies PCaaS", afferma Hinton.

## Riduzione del 75% nelle chiamate al supporto relative all'hardware

Dopo l'implementazione, la personalizzazione di ogni dispositivo in base alle esigenze individuali di tutti gli utenti ha incrementato la loro produttività. "L'incremento di produttività offerto da Dell Technologies PCaaS è stato evidente con una riduzione del 75% nelle chiamate di supporto all'help desk", afferma Melrose. Inoltre, diversi membri del personale hanno sostituito i vecchi dispositivi Apple con hardware Dell Technologies, preferendo le prestazioni e l'aspetto della tecnologia Dell. Hinton afferma: "Abbiamo avuto accesso a un portafoglio di dispositivi che soddisfano i requisiti di tutti i nostri ruoli professionali".

## Semplificazione del lavoro remoto

L'aggiornamento ha permesso al museo di intensificare le funzionalità di lavoro, offrendo al personale la possibilità di lavorare da casa con notebook affidabili e a prestazioni elevate. "Avremmo avuto difficoltà a supportare il lavoro da casa senza l'aggiornamento PCaaS di Dell Technologies", afferma Hinton. La sicurezza integrata nei dispositivi ha inoltre garantito al museo la tranquillità di lavorare in una rete protetta. Inoltre, grazie alla flessibilità di ProSupport, Dell Technologies è sempre in grado di supportare i dispositivi, indipendentemente dal loro uso on-site o in remoto.



"Avremmo avuto difficoltà a supportare il lavoro da casa senza l'aggiornamento PCaaS di Dell Technologies."

**Richard Hinton**

Head of Technology Solutions and Enterprise Architecture Planning, Natural History Museum



"L'incremento di produttività offerto da Dell Technologies PCaaS è stato evidente con una riduzione del 75% nelle chiamate di supporto all'help desk."

**John Melrose**  
IT Project Manager,  
Natural History Museum

## Risparmio del costo di un equivalente a tempo pieno per l'IT

Grazie al supporto di Dell Technologies Services, il team IT è riuscito a ridestinare un equivalente a tempo pieno dalla gestione e dal supporto dei dispositivi ad attività più strategiche. La redistribuzione delle risorse è stata garantita dall'offerta PCaaS di servizi con risparmio di tempo. Ad esempio, include Dell Technologies Asset Recovery, che fornisce la sanificazione dei dati per livelli superiori di sicurezza e tranquillità rispetto allo smaltimento dei dispositivi. Melrose afferma: "Ora che Dell Technologies Services supervisiona la gestione, possiamo dedicare più tempo ai membri del personale ed essere finalmente disponibili per loro".

## Pagamenti flessibili per proteggere il flusso di cassa

Il museo evita grandi investimenti iniziali per mantenere la liquidità del flusso di cassa. Inoltre, ha raggiunto un prezzo mensile per computer in linea con il proprio budget. Tutto questo, unito a una maggiore comprensione dell'uso dei dispositivi client, permette al museo di prepararsi al futuro, garantendo al personale la tecnologia di cui ha bisogno per mantenere sempre la massima produttività. "Inoltre", conclude Hinton, "se le nostre esigenze cambiano, grazie al supporto tecnico e ai pagamenti flessibili di DFS, il nostro ambiente client è sempre adeguato agli obiettivi, permettendoci di mantenere la nostra posizione leader come centro di ricerca e richiamo pubblico".