

LEISTUNGSSTARKER SERVICE

VON ANFANG BIS ENDE



Wir haben die Produktivität unserer Techniker-Teams aufgrund von weniger Unterbrechungen, einem besseren Workflow und kürzeren Reisezeiten deutlich erhöht.



Unsere Aufgabe war es, ein neues Außendienst-Technikerteam im Smart-Energy-Umfeld auszustatten. Dafür haben wir einen Technologiepartner gesucht, der Planung, Umsetzung und Support des End-to-End-Services im Bereich Mobile Computing übernimmt.

Smart Metering hat sich bei unseren Kunden sehr bewährt. Sie erhalten dadurch Echtzeitinformationen zu ihrem Energieverbrauch und können ihre Rechnungen besser nachvollziehen.

Die große Nachfrage unserer Kunden nach Smart-Metering-Lösungen hat zu einer deutlich höheren Belastung unserer Mitarbeiter geführt. Daher war es erforderlich, unseren Technikerteams im Außendienst einen besseren IT-Support an die Hand zu geben. Wir mussten ihnen die richtigen Technologien, Geräte und Lösungen zur Verfügung stellen, um mit einem besseren Datenzugriff die Produktivität zu erhöhen.

Dazu war zunächst die Auswahl unterschiedlicher Geräte für die sehr speziellen Anforderungen in diesem Bereich notwendig. Als herstellerunabhängiger Dienstleister war Computacenter in der Lage, für unsere Mitarbeiter die besten Smartphones, Tablets und Laptops auszuwählen, zu beschaffen und bereitzustellen.

Unser mobiler Datenservice basiert auf der Microsoft Enterprise Mobility Solution (EMS) und verwendet Intune für das Gerätemanagement. Während unsere Ingenieure früher nur von einem zentralen Ort aus ihre erledigten Jobs dokumentieren konnten, sind sie nun in der Lage, dies von nahezu jedem beliebigen Ort aus zu tun. Dank Cortana, dem intelligenten persönlichen Assistenten von Microsoft, können sie jetzt außerdem Termine via Spracheingabe während der Fahrt vereinbaren oder ändern.

Aufgrund der hybriden Cloud-Plattform, die Computacenter für uns aufgebaut hat, lassen sich Geräte nun ganz einfach bereitstellen. Der Techniker kann sich am Gerät anmelden, es starten und über das Internet sicher auf sein Nutzerprofil sowie benötigte Anwendungen zugreifen.

Wir können 24/7/365 auf ein Team von 1.500 Computacenter-Mitarbeitern zugreifen, dazu gehören Servicetechniker und Mitarbeiter im Second Level User Support. Darüber hinaus nutzen wir die "White Glove"-Servicegarantie. Sie stellt sicher, dass beschädigte Geräte unserer VIP-Nutzer innerhalb von vier Stunden ersetzt werden.

Dank Computacenter konnten wir eine technologische Lösung entwickeln, die speziell auf die Anforderungen unserer Nutzer zugeschnitten ist. Das Ergebnis ist eine robuste Lösung, die einem mobilen Team digitale Services in einer sicheren, Cloud-basierten Umgebung liefert.

Wir haben die Produktivität unserer Techniker-Teams aufgrund von weniger Unterbrechungen, einem besseren Workflow und kürzeren Reisezeiten deutlich erhöht. Zudem sind unsere Mitarbeiter jetzt in der Lage, in kürzerer Zeit bessere Entscheidungen zu treffen.

Mit dem integrierten analytischen Reporting haben wir nun einen guten Überblick unseres Bestandes und ein besseres Verständnis davon, wie unsere geografisch verteilten Technikerteams arbeiten. Zudem können wir zielgenau Bereiche identifizieren, in denen wir den Service für unsere Anwender weiter verbessern müssen. Dadurch haben wir außerdem eine bessere Planbarkeit erreicht, sowohl hinsichtlich der Kosten als auch der Services.

Das ist digitale Transformation, die durch Menschen ermöglicht wird. **Das ist Digital Me.**



AUßENDIENST



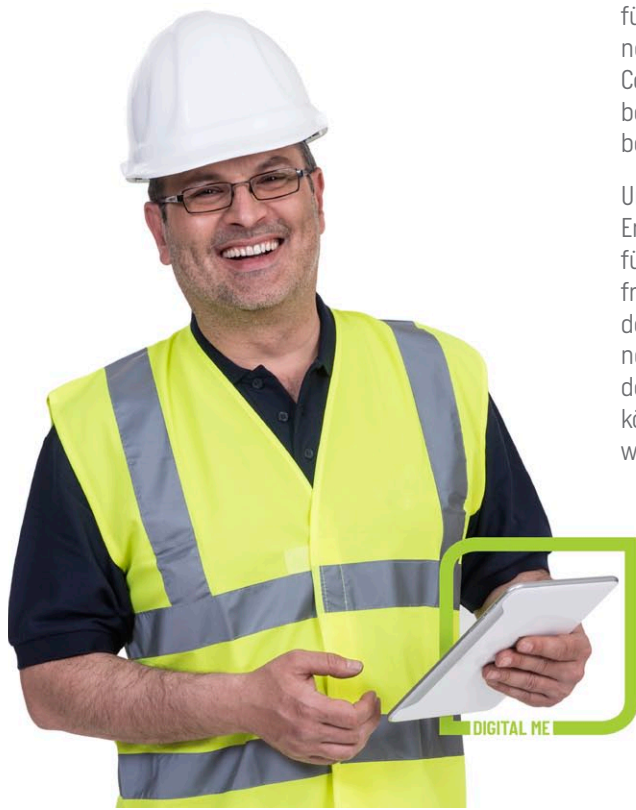
VERSORGUNGSBRANCHE



PRODUKTIVITÄT



ENGAGEMENT



computacenter.com/DE/digitalme

DIGITAL
IT designed for people *me.*