

IM MITTELPUNKT STEHT DER USER

Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz



IT FÜR MENSCHEN

Die Welt hat sich verändert, und heutige Arbeitsplatzausstattungen berücksichtigen Arbeitsstile, Benutzerlieben und moderne Technologien.

CIOs werden immer mehr zu Businesspartnern, die daran mitarbeiten, Geschäftsziele zu definieren und mit neuen Digital-Workplace-Technologien dazu beitragen, diese auch zu erreichen.

Unternehmensentscheider erwarten von ihrer Digital-Workplace-Lösung, dass sie jeden Mitarbeiter dabei unterstützt, durch mehr Tempo und Effizienz besser zu den Geschäftsergebnissen beizutragen. Sie wollen einen reibungslosen IT-Service, der im Einklang mit den modernen Arbeitsweisen der Mitarbeiter steht.

Mitarbeiter erwarten, dass am digitalen Arbeitsplatz die IT eine flüssige und nahtlose konsumentenähnliche Anwendererfahrung bietet – plattform- und standort-unabhängig. Nur so stellen Unternehmen sicher, dass der Workplace nicht nur die Agilität des Unternehmens erhöht, sondern auch ihren Mitarbeitern die Umgebung bietet, die sie brauchen, um die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern und die Zusammenarbeit zu fördern. Gleichzeitig sinken so die Kosten für IT- und Businessprozesse.

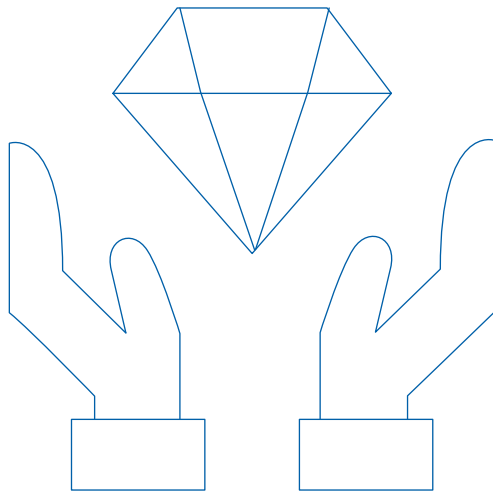
Auch das Analystenhaus Gartner befindet, dass eine erfolgreiche Workplace-Transformation absolut notwendig für den langfristigen Unternehmenserfolg ist: „Inwieweit ein Unternehmen einen digitalen Arbeitsplatz bereitstellt, hat maßgeblichen Einfluss auf die Überlebensfähigkeit in einer digital getriebenen, Consumer-zentrierten Wirtschaft.“

Computacenter versteht die Komplexität des digitalen Arbeitsplatzes. Mit unserem umfassenden Know-how in der Transformation und Optimierung von IT unterstützen wir Sie dabei, das komplette Potenzial eines modernen Arbeitsplatzes für Ihr Geschäft zu entfalten. Wir nennen das Digital Me. Das ist IT, die für Menschen entwickelt wurde.



DIGITAL WORKPLACE WIRD ERWACHSEN

Die Digitalisierung entwickelt sich immer weiter. Dabei macht sie Unternehmen agiler und beschleunigt die Entwicklung von Produkten, Serviceleistungen und Lösungen. Sie reduziert Sales-Zyklen und transformiert das Mitarbeiter- und Kundenerlebnis.



Cloud und Software-defined-Liefermodelle sind die wichtigsten Säulen des digitalen Arbeitsplatzes. Jedoch garantieren sie nicht, dass der Workplace von den Usern angenommen wird, geschweige denn, dass die Unternehmensziele erreicht werden. Dafür müssen IT-Entscheider sich einigen Herausforderungen stellen.

Legacy-IT und fortschreitende technologische Entwicklungen stellen Unternehmen vor Schwierigkeiten. Berücksichtigen Sie die Legacy-Systeme in der Gestaltung Ihrer Workplace-IT? Versuchen Sie, alte und neue Systeme zu integrieren? Oder versuchen Sie, mit innovativen Lösungen die bestehenden zu überwinden?

Investitionen in neue Technologien, die allerdings nur wenig genutzt werden, rentieren sich nicht. Wie stellen Sie sicher, dass sich diese Investitionen auch amortisieren?

Können IT-Budgets noch effektiver eingesetzt werden, angesichts des anhaltend hohen Kostendrucks? Mithilfe eines „Save-to-innovate“-Konzeptes beispielsweise können Unternehmen Einsparungen im IT-Budget nutzen, um sie in Innovationen zu investieren.

Cloud ist eine weitere Priorität: Viele Unternehmen verfügen schon über eine Cloud-Strategie, haben aber die Migration noch vor sich. Sie sind unsicher, wie sie die anstehenden Aufgaben priorisieren sollen und haben Securitybedenken.

DIE DEVISE LAUTET: DER MENSCH ZUERST

Es sind letzten Endes die Nutzer, die entscheiden, ob ein digitaler Arbeitsplatz erfolgreich ist. Unternehmen müssen deshalb eine Lösung finden, die die Zusammenarbeit verbessert, mobiles Arbeiten unterstützt und die Kundenzufriedenheit erhöht. Das tun sie, indem sie eine IT-Umgebung einrichten, die sich an den Bedürfnissen der Nutzer orientiert.

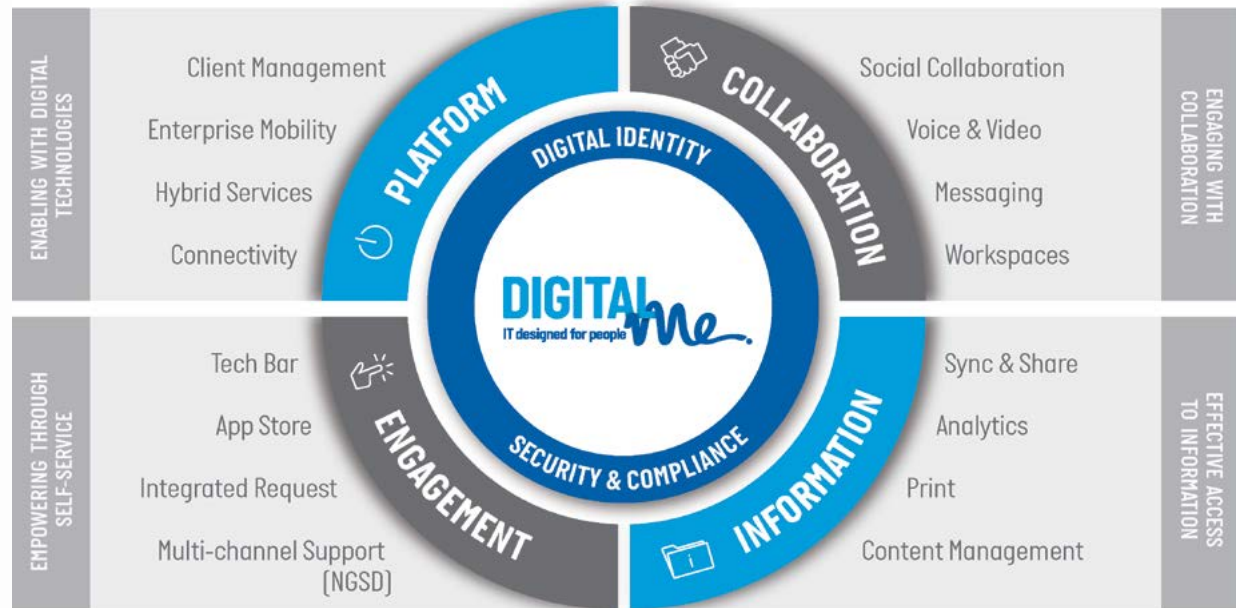
Firmen nehmen die Bedürfnisse der User sehr ernst. Sie verbinden Infrastrukturen und integrieren im ganzen Unternehmen vorhandene Systeme mit digitaler Leistungsfähigkeit. Sie entwickeln revolutionäre neue Apps und neue Produkte, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Sie bieten Self-Service-Angebote für die Mitarbeiter inklusive Onlinezugriff auf IT-Support, HR-Services, Weiterbildungsangebote, Erfahrungswerte und vieles mehr.

Bei Investitionen in den digitalen Arbeitsplatz stellen Unternehmen heute den Nutzer in den Vordergrund. Das ist Digital Me.

IT FÜR MODERNES ARBEITEN



Digital Me von Computacenter orientiert sich an den Arbeitsstilen von IT-Anwendern



Unsere durchgängigen Leistungen umfassen sowohl Unternehmens- und IT-Beratung als auch die Bereitstellung von Hardware, Netzwerkinfrastruktur und Collaboration-Lösungen sowie den Next Generation Service Desk. Außerdem bietet Computacenter Services rund um Deployment, User Adoption, Optimierung, Management und die laufende Verbesserung unterschiedlicher Plattformen. Unser nutzerzentrierter Ansatz steht auf den folgenden Säulen:

ENGAGEMENT

Verstehen Ihre Nutzer die Bedeutung Ihrer Digital-Workplace-Strategie für den Unternehmenserfolg? Wir von Computacenter glauben, dass das für die Akzeptanz der Digital-Workplace-Umgebung essenziell ist. Das ist der Grund, warum wir die Nutzer ins Zentrum all unserer Ansätze stellen. Wir interagieren mit ihnen und versuchen, deren Arbeitssituation, Bedürfnisse und Anforderungen an einen digitalen Arbeitsplatz zu verstehen. Wir nutzen Portale, Apps und Automaten, die Lösungen aus dem Consumer-Umfeld nachempfunden sind, um das IT-Erlebnis persönlich zu gestalten und die Interaktion zu fördern. Unser innovativer Next Generation Service Desk (NGSD) erlaubt Nutzern eigenständiges Issue Logging und Zugriff auf Wissensressourcen. Darüber hinaus bietet er einen Onlinechat und Passwortmanagement-Funktionen. Der NGSD ist leicht zu bedienen. Er ist intuitiv. Und er ist vollständig in die Workstyles der Nutzer integriert.

COLLABORATION

Unternehmen, die Kosten sparen und dabei die Produktivität ihrer Mitarbeiter erhöhen wollen, profitieren von unseren einfachen, intuitiven Collaboration-Tools. Sie bringen den Workplace zum Mitarbeiter, unabhängig davon, wo dieser sich befindet.

So bleiben Mitarbeiter produktiv, auch wenn sie unterwegs oder von zu Hause aus arbeiten. Wir integrieren nahtlos Social-Collaboration-, Voice-, Video-, Messaging- und Workplace-Tools, um Ihren Mitarbeitern das Arbeitsleben zu erleichtern und den gemeinsamen Austausch effektiv zu fördern.

PLATFORM

Der digitale Arbeitsplatz rentiert sich für Unternehmen nur, wenn er auf dem Fundament einer durchgängigen und flexiblen Infrastruktur steht, die die Bedürfnisse aller Nutzer berücksichtigt. Computacenter übernimmt dabei den Aufbau, das Deployment und die Optimierung der Plattformen.

INFORMATION

Informationen sind für Unternehmen das allerwichtigste Gut. Wir stellen die Zugänglichkeit und Sicherheit von Informationen über verschiedene Geräte, Kanäle und Lösungen hinweg sicher. Auf Basis von Analysen können wir das Nutzererlebnis evaluieren und so die Performance und Anpassung verbessern sowie künftige Innovationen vorantreiben.

DIGITAL IDENTITY, SECURITY AND COMPLIANCE

Cyber-Kriminelle sind smart, sehr hartnäckig und ständig auf der Suche nach Schwachstellen der IT-Sicherheit ihrer Opfer. Deshalb muss die Security eine tragende Säule des digitalen Arbeitsplatzes sein. Allerdings wollen Nutzer keine Vielzahl unterschiedlicher Login-Anforderungen für jedes einzelne ihrer Geräte, jeden Service und jede Applikation. Computacenter löst dieses Problem. Wir kreieren digitale Identitäten für die Nutzer, was es ihnen erleichtert, ortsunabhängig auf die Informationen zuzugreifen, die sie benötigen. Wir verbinden Identity und Mobile Management in einer einzigen, sicheren Lösung, die Compliance-Anforderungen mit internen Zugriffskontrollen unterstützt.



DIE TRANSFORMATION ERMÖGLICHEN

Der digitale Arbeitsplatz ist eine bedeutende Chance für Unternehmen, ihr Business zu transformieren. Sowohl geschäftlich als auch in der Art und Weise, wie die Mitarbeiter arbeiten.

Auf Basis unserer Erfahrungen in den Bereichen IT-Transformation und -Optimierung bieten wir Ihnen die Beratung, die Sie brauchen. Wir vereinfachen das Management. Wir maximieren Ergebnisse.

ASSESS & DESIGN

Damit der Weg zu einem modernen Digital Workplace so klar wie möglich ist, definieren wir umsetzbare Projektpläne für die Evolution Ihrer Arbeitsumgebung. Wir fragen: „Wie wollen Ihre Mitarbeiter arbeiten?“ Wir erstellen Business Cases, Lösungen, Strategien und Roadmaps, um sicherzustellen, dass das Workplace-Erlebnis so natürlich und intuitiv wie möglich ist. Damit machen sich Ihre Investitionen in Ihre Arbeitsplatz-IT in realen Ergebnissen bezahlt. Für uns steht die Sichtweise der Nutzer im Mittelpunkt. Mit unserer Workstyle-Analyse stellen wir zudem sicher, dass die Lösung auch deren Bedürfnissen entspricht. Wir entwickeln IT für den Menschen.

PLATTFORM AUFBAUEN

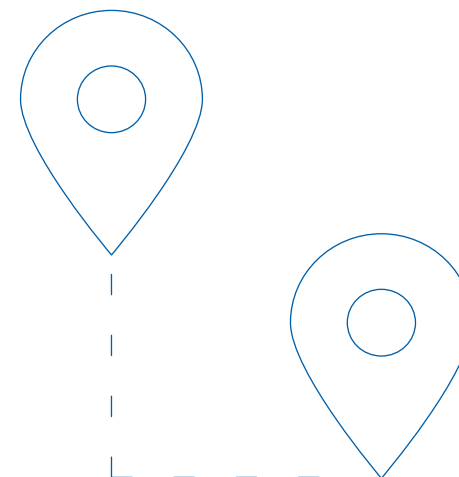
Wir arbeiten eng mit dem CIO und Unternehmens-Stakeholdern zusammen, um die vorhandene IT zu erweitern und neue Technologien zu nutzen. Wir bauen einen skalierbaren und zuverlässigen Backbone auf, der die digitalen Services und Lösungen sicherstellt und das gewünschte Level hinsichtlich Sicherheit, Verfügbarkeit und Skalierbarkeit gewährleistet. Darüber hinaus gestalten wir die System- und Datenintegration so, dass sie kollaborative und mobile Workstyles bestmöglich unterstützt. Außerdem stellen wir sicher, dass alle digitalen Investments in einer einzigen Infrastruktur integriert sind, um plattformübergreifend eine durchgängige User Experience zu gewährleisten.

AKZEPTANZ

Für den Erfolg einer Lösung ist es essenziell, dass die User diese auch annehmen. Denn die Investitionen in den digitalen Arbeitsplatz rentieren sich nur, wenn die Vorteile eines Digital Workplace – wie verbesserte Kundenbeziehungen, schnellere Markteinführung und höhere Effizienz – auch zum Tragen kommen. Um eine hohe Akzeptanz zu gewährleisten, müssen Unternehmen digitale Tools bereitstellen, die Nutzer aus ihrem privaten Umfeld gewohnt sind. Genauso wichtig ist es, ein durchgängiges Benutzererlebnis über mehrere Plattformen bereitzustellen. Mit unseren Services maximieren Sie die Anwenderakzeptanz neuer Technologien und erleichtern den kulturellen und unternehmerischen Transformationsprozess, der mit einem Workplace-Wandel einhergeht.

BETREIBEN, VERBESSERN, TRANSFORMIEREN

Neue Technologien, neue Prozesse, neue Ansätze – wir befinden uns im ständigen Wandel. Dementsprechend ändern sich auch die Bedürfnisse der Nutzer. Wir verbessern laufend bestehende Lösungen und nutzen neue Chancen. Wir verwenden dabei bestehende Infrastrukturen. Unser Next Generation Service Desk verbindet Nutzer mit einem digitalen Support Service, der es ihnen erlaubt, eigenständig Reparaturen, Austausch und Upgrades für ihre Geräte in die Hand zu nehmen. Im Rahmen unserer Managed Services updaten wir Systeme und Applikationen, bestimmen, welche Upgrades und Patches implementiert werden sollten, und bieten einen schnell reagierenden Support für die Enduser.



DIE TRANSFORMATION UNTERSTÜTZEN

Um Ihre Workplace-Transformation zu unterstützen, wählen wir einen pragmatischen Ansatz, der Ihnen Schritt für Schritt zu einem modernen Arbeitsplatz verhilft.



AUF DER ÜBERHOLSPUR

Der digitale Arbeitsplatz ist die Grundvoraussetzung dafür, dass eine Business-Strategie erfolgreich ist. Wenn er effektiv geplant, kommuniziert, implementiert und verwaltet wird, bietet er beeindruckende Vorteile.



FÜR DEN CIO

- Stellt sicher, dass die IT das Business optimal unterstützt
- Analysen informieren die IT über Nutzerverhalten und Trends – in Echtzeit
- Erlaubt dem CIO, den Usern relevante, geschäftsfördernde digitale Ressourcen bereitzustellen
- Positioniert den CIO als einen strategischen Förderer in der digitalen Transformation
- Bündelt Ressourcen auf differenzierte Tätigkeiten
- Verringert Komplexität in der IT
- Fördert die User-Akzeptanz, um messbare Ergebnisse zu erzielen und einen signifikanten ROI sicherzustellen



FÜR DEN USER

- Bietet Mitarbeitern ein facettenreiches, konsumentenähnliches IT-Erlebnis
- User können frei wählen, wie sie mit dem IT-Support interagieren, und eigenständig IT-Probleme beheben
- Ermöglicht eine bessere Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern und Kollegen
- Erhöht die Flexibilität und Mobilität, um moderne Workstyles zu unterstützen
- Bietet geräteübergreifend ein durchgängiges Benutzererlebnis
- Bewirkt, dass User sicher und leicht von überall auf Informationen zugreifen können



FÜR UNTERNEHMEN

- Ermöglicht Benutzern, bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen
- Mit Social Media, mobilen Kanälen und Datenanalysen werden Benutzererlebnis, betriebliche Prozesse und Businessmodelle verbessert
- Größere Nähe zum Kunden
- Beschleunigt Entscheidungsfindung und Innovationen. Mit Datenanalysen werden die Resultate messbar.
- Stärkt die Attraktivität als Arbeitgeber
- Positioniert das Unternehmen als wachstumsfähigen Pionier in der Digitalisierung
- Erhöht die Agilität

GREIFBARE ERGEBNISSE

Unser nutzerzentrierter Ansatz macht uns einzigartig. Digital Me hilft Ihnen dabei, die traditionell hintergründige Rolle der IT zu einem Förderer von strategischen Entscheidungen und Wachstum zu transformieren. Wie machen wir das? Mit IT, die für den Menschen entwickelt ist.

SMARTE TECHNOLOGIE ÜBERALL

Ein Kunde aus dem Energiesektor stand vor der Aufgabe, ein Smart-Energy-Ingenieursteam neu auszurüsten. Dafür suchte unser Kunde einen Partner, der in der Lage ist, die Planung, die Verteilung und den durchgängigen Service für den mobilen Außendienst zu übernehmen.

Computacenter unterstützte dabei, das Team auszurüsten. Damit halfen wir unserem Kunden, neue digitale Technologie auszurollen, die den Endkunden Echtzeitdaten zu ihren Energieverbräuchen liefert. Wir begannen den Prozess mit einer Benchmarking-Analyse, um den richtigen Endgerätemix aus Smartphones, Tablets und Laptops zu bestimmen, zu kaufen und bereitzustellen.

Die Ingenieure sind nun produktiver, weil sie mit Geräten, die den Anforderungen standhalten, auch vor Ort einen verbesserten Zugriff auf benötigte Informationen haben.

Mit dieser Lösung stellten wir unseren Kunden mehr als zufrieden: „Wir haben nicht nur die Produktivität und den Workflow unseres Ingenieursteams erhöht, sondern auch die Zahl der Ausfälle und die Reisezeit reduziert.“



IM CALLCENTER DIE RICHTIGEN VERBINDUNGEN HERSTELLEN

Endverbraucher sind in den vergangenen Jahren deutlich anspruchsvoller geworden. Und veraltete Callcentertechnologie machte es unserem Kunden schwer, effektiven und reaktionsschnellen Service zu bieten.

Gemeinsam mit Computacenter arbeitete das IT-Team des Kunden daran, eine moderne IT-Umgebung für ihren Kundenservice zu realisieren. Dazu gehörten die Einführung von Office 365, mit dem die Mitarbeiter die neuesten Microsoft Collaboration Tools nutzen können, sowie digitales Whiteboarding, Chatfunktionen und Screen Sharing.

Unsere Lösung verbessert die Produktivität und das Engagement der Mitarbeiter. Callcenterteams haben nun Zugriff auf einen virtuellen Desktop, mit dem sie schnell und sicher auf die Applikationen und Systeme zugreifen können, die sie brauchen, um effektiv mit Kunden interagieren zu können.

Das verbessert langfristig die Nachhaltigkeit unseres Kunden am Markt: „Eine moderne digitale Plattform mit einer konsumentenähnlichen IT ist für uns entscheidend, um unsere Attraktivität als Arbeitgeber für talentierte Digital Natives zu steigern.“

MEHR DEALS UNTERWEGS ABSCHLIESSEN

Da Sales-Zyklen immer kürzer und eine hohe Konversionsrate für das Business unseres Kunden immer wichtiger wurden, entschloss er sich, mithilfe einer modernen, digitalen Workplace-Umgebung die Arbeit des großen mobilen Vertriebs-teams zu unterstützen.

Mit einer IT-Umgebung, die sich dezidiert an den Workstyles der Vertriebsleute im Außendienst orientierte, half Computacenter dabei, die Arbeitsweise für die stets mobilen Sales-Verantwortlichen zu transformieren. Wir begannen mit einem detaillierten Assessment des Netzwerks, der Applikationen und der Workstyles als Basis für einen „Mobile First“-Ansatz.

Nun können die Vertriebsleute stets von überall auf genau die Informationen zugreifen, die sie benötigen – seien es Kundendaten zu Branchenapplikationen, Formulare oder Tools.

Unser Kunde stellt fest, dass sich die Produktivität deutlich erhöht hat: „Weil sie überall und zu jeder Zeit alle Informationen zur Verfügung haben, sind unsere Mitarbeiter besser vorbereitet und produktiver. Und weil wir dadurch die Zahl der Meetings pro Verkauf reduzieren konnten, haben unsere Global Account Executives mehr Kunden und können mehr Leads und mehr Geschäft generieren.“

EINE BANK FÜR NAHTLOSES ZUSAMMENARBEITEN

Das Banking-Geschäft mit Endkunden ist hart umkämpft und schnelllebig. Unser Kunde weiß, dass es eine agile IT-Umgebung braucht, um wettbewerbsfähig und immer auf der Höhe des Marktes zu bleiben und den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Er brauchte eine IT-Umgebung, die es möglich macht, im gesamten Unternehmen neue Prozesse umzusetzen und Produkte schnell, effektiv und durchgängig auszurollen.

Ein Zusammenschluss mit einem digital weiter entwickelten Unternehmen hatte unserem Kunden die Grenzen seiner eigenen Unternehmens-IT verdeutlicht. Er erkannte, dass das Unternehmen eine neue Systemarchitektur benötigte, um als eine europäische Bank einheitlich agieren zu können.

Computacenter machte die IT-Umgebung der Bank zu einem Unterstützer für ein professionelles Kundenerlebnis. Im Vorfeld analysierten wir dazu die Workstyles der Kundenberater und führten dann eine einzige, virtuelle Umgebung ein. In ihr werden Daten und Applikationen zentral gehostet und den Usern mittels einer Thin-Client-Lösung bereitgestellt.

Und die Resultate konnten sich sehen lassen: „Die Lösung hat nicht nur unsere Bank transformiert. Sie ermöglicht es den Mitarbeitern, über die gesamte Gruppe hinweg nahtlos zusammenzuarbeiten.“



WARUM COMPUTACENTER?

Digital Me verkörpert unsere langjährige Erfahrung, den User ins Zentrum all unserer Leistungen zu stellen. Mit unserem Global Service Desk bieten wir Support für rund 1,2 Millionen Nutzer weltweit und behandeln jeden Monat 640.000 Incidents und Anfragen.

WIR TRANSFORMIEREN

Computacenter blickt auf 30 Jahre Erfahrung als vertrauenswürdiger Partner für die Transformation des IT-Arbeitsplatzes in Unternehmen zurück.

WIR AGIEREN WELTWEIT

Unser Global Infrastructure Operations Team besteht aus mehr als 1.000 Technik- und Servicemanagementexperten in sieben Operational Command Centers, um weltweit Workplace-Transformationen bestmöglich zu unterstützen.

WIR SIND INNOVATOREN

Unser Next Generation Service Desk verkörpert am besten unseren Ansatz, zuerst zu verstehen, was User benötigen, und dann eine optimale Lösung zu entwickeln.

ERLEBEN SIE DEN DIGITALEN ARBEITSPLATZ

Computacenter verfügt über starke Herstellerpartnerschaften, die das Design, die Implementierung und den Bestand des digitalen Arbeitsplatzes unterstützen. Dazu gehören alle namhaften Anbieter für Arbeitsplatztechnologien, wie Microsoft, Cisco, ServiceNow, Apple, Citrix, HP Inc. und VMware.

Wir verfügen über weltweite Erfahrung und werden bei CIOs als ein Partner angesehen, der zum Geschäftserfolg beitragen kann. Weltweit managen und transformieren wir IT-Umgebungen mit einer End-to-End-Digitalisierung, die sich an den Bedürfnissen der User orientiert. Das ist Digital Me.

WIR BESCHLEUNIGEN DEN WANDEL

Unser Global Solutions Center ist europaweit die größte anbieterübergreifende Testeinrichtung. Dort bewerten und validieren wir Lösungen und Strategien, um Transformation und Innovation zu beschleunigen.

WIR SIND ERGEBNISORIENTIERT

Mit unserem Shared-Services-Modell können wir unsere Produkte und Services industrialisieren, um für unsere Kunden durchgängig die bestmöglichen Ergebnisse zu einem fairen Preis anzubieten.

WIR LIEFERN WERTE

Unsere Kunden erhalten einen signifikanten Return on Invest, wenn sie die Transformation ihrer Technologie vorantreiben. Denn wir tauchen tief in die Welt der Nutzer ein, um zu verstehen, was diese brauchen, damit sie erfolgreich arbeiten können.

KONTAKT AUFNEHMEN

Starten Sie Ihre Transformation zum digitalen Arbeitsplatz mit Computacenter! Sprechen Sie mit Ihrem Account Manager oder schreiben Sie an **digitalme@computacenter.com**

Außerdem laden wir Sie zu einem Besuch unseres Global Solutions Center ein. Dort erleben Sie, wie Digital Me Ihren Anwendern das gibt, was diese brauchen, um bestmöglich zum Geschäftserfolg beizutragen.

Enabling users and their business

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für eine Informationstechnologie, die Anwender und deren Geschäft erfolgreich macht. Wir beraten Organisationen hinsichtlich ihrer IT-Strategie, implementieren die am besten geeigneten Technologien, optimieren ihre Performance oder managen die IT-Infrastruktur unserer Kunden.

Verwurzelt in europäischen Kernländern verbindet Computacenter globale Reichweite mit lokaler Kompetenz.



Computacenter AG & Co. oHG
Europaring 34-40, 50170 Kerpen

computacenter.de
+49 [0]2273 5970