

Transformation des Gerätemanagements für den modernen Arbeitsplatz

Das Natural History Museum erzielt einen großen Durchbruch bei der Client-Administration – und kann dank Dell Technologies PCaaS sowohl Kosten senken als auch die Produktivität verbessern.



Kundenprofil



Biotechnologie und Wissenschaft | Vereinigtes Königreich



„Ich arbeite seit 20 Jahren in der IT und habe bisher noch nie so viel Wohlwollen und Lob gesehen, wie wir es nach der Umstellung auf das Arbeiten im Homeoffice und der Bereitstellung neuer Computer erhalten haben. Dies wurde direkt durch Dell Technologies PCaaS ermöglicht.“

Richard Hinton

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

Geschäftsansforderungen

Das Natural History Museum wollte das Management der Aktualisierungszyklen für seine 1.400 Client-Geräte modernisieren. Viele Geräte waren veraltet und die Kosten nahmen zu. Durch die Einführung von Dell Technologies PCaaS konnte das Museum Prozesse transformieren, das Lebenszyklusmanagement vereinfachen, Ausgaben optimieren und gleichzeitig die IT-Entsorgung an Nachhaltigkeitszielen ausrichten.

Geschäftsergebnisse

- Reduzierung der Managementkosten um einen anderweitig eingesetzten FTE
- Verbesserte Mitarbeiterproduktivität durch 75 % weniger Supporttickets
- Vereinfachtes Lebenszyklusmanagement, einschließlich der Wiederverwertung gebrauchter Geräte
- Geschützte Cashflowliquidität dank flexibler Zahlungen
- Mehr Zeit für strategische IT-Aufgaben
- Unterstützung bei der Ausrichtung der IT an der Nachhaltigkeitsstrategie des Museums

Lösungen auf einen Blick

- [Dell Technologies PCaaS](#)
- [Dell OptiPlex, Precision und Latitude](#)
- [ProDeploy Client Suite](#)
- [ProSupport Suite für PCs](#)
- [Asset Recovery Services](#)
- [Dell Financial Services](#)

Es ist kein Wunder, dass das Natural History Museum in London zu den Top-10-Museen der Welt zählt. Bei einer Tour durch die Ausstellungen in dieser Kultstätte ist die Ehrfurcht, die Millionen von Besuchern seit der Eröffnung im Jahr 1881 inspiriert hat, deutlich spürbar.

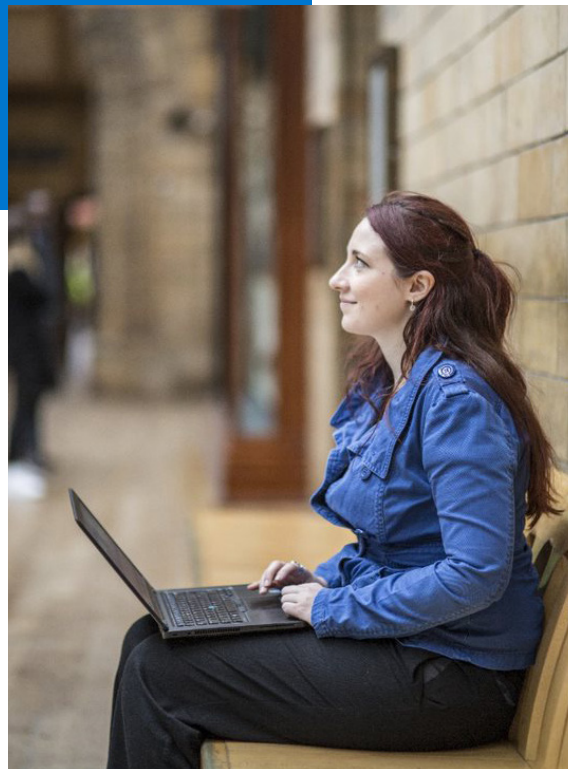
Das Museum verfügt über rund 80 Millionen Ausstellungsstücke aus den Bereichen Botanik, Entomologie, Mineralogie, Paläontologie und Zoologie. Obwohl viele davon ausgestellt sind, gibt es einen beträchtlichen Teil, der verborgen bleibt und für die Forschungsarbeiten des Museums in den Bereichen Geo- und Biowissenschaften genutzt wird. Diese Forschungsarbeiten werden von Teams aus ForscherInnen, WissenschaftlerInnen, StudentInnen und PraktikantInnen vorangebracht, die sich auf eine Mischung aus Desktop-PCs, Laptops und leistungsstarken Workstations verlassen, um Durchbrüche zu erzielen.

Das Modernisierungsziel

Im Laufe der Zeit wurde es für das Museum immer schwieriger, die Geräteflotte auf effektive Weise zu managen. Viele der Rechner waren veraltet und wurden immer unzuverlässiger, was erhebliche Vorabinvestitionen erforderte. Die Anzahl der Helpdesktickets nahm kontinuierlich zu, sodass das IT-Team noch weniger Zeit hatte, um in Zusammenarbeit mit Drittanbietern alte Geräte im Einklang mit den Nachhaltigkeitszielen des Museums zu entsorgen. Richard Hinton, Head of Technology Solutions and Enterprise Architecture Planning, war sich über die gewünschten Änderungen im Klaren: „Wir hatten akzeptiert, dass das Management digitaler Arbeitsplätze immer mehr Zeit in Anspruch nahm“, sagt er. „Wir mussten in jedem Bereich unseres Lebenszyklus für digitale Arbeitsplätze mehr Effizienz erreichen.“

Eine Client-Lösung von einem vertrauenswürdigen Berater

Im Rahmen einer langjährigen Beziehung steht Dell Technologies dem Museum bei seiner fortlaufenden digitalen Transformation zur Seite. Dell Technologies unterstützt bereits die Arbeit der 350 WissenschaftlerInnen und hat EntwicklerInnen geholfen, Anwendungen zu entwickeln, die die Welt der Natur für Kinder zum Leben erwecken. „Wir haben eine großartige Beziehung zu Dell Technologies“, so Hinton. „Ich war mir sicher, dass wir eine Lösung finden würden.“



„Uns gefiel die Transparenz von PCaaS und die Vorhersehbarkeit, die die Lösung für das Management unseres Client-Bestands mit sich brachte.“

Richard Hinton

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

Die von Dell Technologies bereitgestellte Lösung war PC as a Service (PCaaS). „Uns gefiel die Transparenz von PCaaS und die flexiblen Zahlungslösungen“, erinnert sich Hinton. In Zusammenarbeit mit Dell Financial Services (DFS) konnten Stakeholder einen monatlichen Zahlungsplan festlegen, der perfekt auf das Museum zugeschnitten war. Hinton fügt hinzu: „Ich hatte das Gefühl, dass PCaaS dank der flexiblen Finanzierung von DFS ein Konzept war, das ich dem Führungsteam des Museums leicht vermitteln konnte.“ Sein Kollege John Melrose, der IT-Projektmanager für Endnutzer-Compute des Museums, hat die Vorteile von PCaaS sofort erkannt. „Alles wurde gemanagt – vom Imaging über das Entpacken bis hin zur Unterstützung durch Vor-Ort-MitarbeiterInnen bei der Bereitstellung. Dazu kommt noch der fortlaufende Support.“

Melrose und seine IT-KollegInnen arbeiteten mit einem Dell Technologies Services Delivery Manager zusammen, um eine Aktualisierung der 1.400 Geräte des Museums zu planen. Während der Aktualisierung kamen die Einheiten einsatzbereit und mit vorinstallierten Software-Images an, sodass das Museum bis zu 10 Geräte pro Tag bereitstellen konnte. Ein Dell Technologies Configuration Services Project Manager koordinierte die Installation der neuen Desktop-PCs, Laptops oder Workstations und führte die BesitzerInnen durch den Betrieb der Geräte. „Es hat wirklich gut funktioniert“, erklärt Hinton, „und spiegelte all die Arbeit wider, mit der Dell Technologies uns im Vorfeld unterstützt hatte.“

MitarbeiterInnen twittern ihre Zufriedenheit

Das Feedback von MitarbeiterInnen war für ein IT-Projekt beispiellos und wurde direkt per Social Media übermittelt. „Es war alles positiv. WissenschaftlerInnen twitterten an KollegInnen, wie großartig ihre Erfahrung war. Ich arbeite seit 20 Jahren in der IT und habe bisher noch nie so viel Wohlwollen und Lob gesehen, wie wir es nach der Umstellung auf das Arbeiten im Homeoffice und der Bereitstellung neuer Computer erhalten haben. Dies wurde direkt durch Dell Technologies PCaaS ermöglicht“, so Hinton.

75 % weniger hardwarebezogene Supportanrufe

Nach der Einführung und der Anpassung der Geräte an die individuellen Anforderungen einzelner NutzerInnen erhöhte sich die Produktivität. „Die Produktivitätssteigerung durch Dell Technologies PCaaS zeigte sich deutlich anhand einer Reduzierung von Supportanrufen beim Helpdesk um 75 %“, so Melrose. Darüber hinaus tauschten mehrere MitarbeiterInnen ihre alten Apple-Geräte gegen Hardware von Dell Technologies aus, weil ihnen die Performance und das Aussehen der Dell Technologie besser gefielen. Hinton erklärt: „Wir hatten Zugang zu einem Geräteportfolio, das die Anforderungen unserer sämtlichen Arbeitsprofile erfüllte.“

Vereinfachtes mobiles Arbeiten

Dank der Aktualisierung konnte das Museum seine Arbeitsoptionen erweitern, da den MitarbeiterInnen zuverlässige und leistungsstarke Laptops für das Arbeiten im Homeoffice bereitstanden. „Ohne die Aktualisierung auf Dell Technologies PCaaS hätten wir Schwierigkeiten gehabt, das Arbeiten im Homeoffice zu unterstützen“, erklärt Hinton. Die in die Geräte integrierte Sicherheit gab dem Museum außerdem die Gewissheit, dass das Netzwerk nicht gefährdet war. Die Flexibilität von ProSupport bedeutete zudem, dass Dell Technologies eine Möglichkeit finden würde, Support für die Geräte bereitzustellen, ganz gleich, ob MitarbeiterInnen diese vor Ort oder remote nutzen.



„Ohne die Aktualisierung auf Dell Technologies PCaaS hätten wir Schwierigkeiten gehabt, das Arbeiten im Homeoffice zu unterstützen.“

Richard Hinton

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



„Die Produktivitätssteigerung durch Dell Technologies PCaaS zeigte sich deutlich anhand einer Reduzierung von Supportanrufen beim Helpdesk um 75 %.“

John Melrose
IT-Projektmanager,
Natural History Museum

Einsparung der Kosten für einen FTE bei der IT

Mit der Unterstützung von Dell Technologies Services konnte das IT-Team eine Vollzeitkraft (Full-Time Equivalent, FTE) statt für das Gerätemanagement und den Support für eher strategische Aktivitäten einsetzen. Die Umbesetzung der Ressource war auf die zeitsparenden Services des PCaaS-Angebots zurückzuführen. Dazu gehört beispielsweise die Wiederverwertung gebrauchter Geräte von Dell Technologies, die eine Datenbereinigung für zusätzliche Sicherheit und Sorgenfreiheit bei der Entsorgung von Geräten umfasst. Melrose sagt: „Da das Management jetzt von Dell Technologies Services überwacht wird, haben wir mehr Zeit für MitarbeiterInnen und sind tatsächlich sichtbar.“

Cashflowschutz durch flexible Zahlungen

Das Museum vermeidet große Vorabinvestitionen, um die Cashflowliquidität aufrechtzuerhalten. Darüber hinaus hat es einen Preis pro Rechner und Monat erhalten, der zu seinem Budget passt. In Kombination mit besseren Einblicken in den Einsatz von Client-Geräten hilft dies dem Museum, für die Zukunft zu planen – und sicherzustellen, dass die MitarbeiterInnen über die erforderliche Technologie verfügen, um höchst produktiv arbeiten zu können. „Darüber hinaus“, so Hinton abschließend, „profitieren wir bei veränderten Anforderungen jetzt vom technischen Support und der DFS-Zahlungsflexibilität. So können wir sicherstellen, dass unser Client-Bestand stets seinen Zweck erfüllt und wir unsere führende Position als Forschungszentrum und öffentliche Attraktion aufrechterhalten.“

Erfahren Sie mehr über die Lösungen von Dell Technologies.

Kontakt zu Dell Technologies LösungsexpertInnen

DELL Technologies

Folgen
in Social Media

