

FNT

// simplify complexity



FNT Workplace Infrastructure Management

Management der Enterprise-IT-Landschaft im digitalen Zeitalter

Digitale Services sorgen für eine bessere Customer Experience. Gleichzeitig legen sie die Messlatte höher: Qualität, Geschwindigkeit und Reaktionszeiten des Kundensupports am Backend müssen mit dem digitalen Frontend Schritt halten. Der Kundensupport muss bei Problemen in der Lage sein, schnell zu reagieren, korrekte Antworten zu geben und belastbare Lösungen anzubieten. Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, müssen den Mitarbeitern optimierte IT-Arbeitsplätze zur Verfügung gestellt werden.

Digitalisierungsstrategien schaffen neue Möglichkeiten für die IT von Unternehmen und Behörden: Sie steigern die Service-Qualität, verkürzen Bereitstellungszeiten und erhöhen somit die Kundenzufriedenheit.

Damit sich die Mitarbeiter entsprechend dem digitalen Wandel ihrer Arbeitsumgebung weiterentwickeln können, sollten Serviceverantwortliche vor allem sicherstellen, dass die Arbeitsplatz- und Kommunikationsinfrastruktur reibungslos funktioniert und für alle Benutzer ein Maximum an Transparenz bietet. Dieses Ziel lässt sich mittels einer zentralisierten Lösung zur Steuerung und Optimierung der unternehmensweiten Bereitstellung von IT-Arbeitsplatzdiensten erreichen.

Die Lösung bietet IT-Organisationen die Möglichkeit, moderne Infrastrukturen für den Arbeitsplatz ganzheitlich zu planen, realisieren und betreiben. Somit sind Unternehmen in der Lage, eine höhere betriebliche Effizienz zu erreichen, da sämtliche Arbeitsplatzelemente von Notebooks über PCs/NCs bis hin zu virtualisierten Desktops, installierter Software sowie den üblichen Peripheriegeräten wie z. B. Bildschirme, Drucker usw. dokumentiert und verwaltet werden können. Dank einer integrierten Visualisierungs-Applikation, welche konfigurierbare und interaktive grafische Darstellungen der Infrastruktur ermöglicht, lassen sich komplexe Zusammenhänge schnell und effizient analysieren.

Zur Lösung gehört als Bestandteil des Serviceportfolios für die Endbenutzer von IT-Services außerdem die Infrastruktur zur Sprachkommunikation. Alle Arten von Festnetz- und Mobiltelefonen einschließlich SIM-Karten können dokumentiert und verwaltet werden.

Darüber hinaus enthält die Lösung ein Katalogmanagement, ein Bestell- und Arbeitsauftragsmanagement sowie Baugruppenfunktionen mit integriertem Parametermanagement. Mit diesen Funktionen wird ein deutlich höheres Geschwindigkeits- und Qualitätsniveau bei der Bereitstellung von Arbeitsplatzdiensten erreicht.

Optionale Integrationsfunktionalitäten erweitern und optimieren das Laden, den Austausch und die Synchronisation von Daten mit anderen Softwareanwendungen.

// USE CASES

ERSTDOKUMENTATION KOMPLEXER ARBEITSPLATZ-INFRASTRUKTUR-LANDSCHAFTEN



- Erfassung und Konsolidierung von CI-Daten bei neuen Projekten oder schnelle und einfache Migration und Erhöhung der Datenqualität bei bestehenden Repositories
- Nachverfolgung aller CIs mit einem ganzheitlichen Statusmanagement während des gesamten CI-Lebenszyklus
- Abgleich der Datenbank mit Auto-Discovery-Informationen, damit das Datenrepository stets aktuell bleibt

MODERNES ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT DER ARBEITSPLATZ-INFRASTRUKTUR



- Exakte Kenntnis der Standorte sämtlicher Elemente der Arbeitsplatzinfrastruktur sowie Informationen zur Konfiguration, zur darauf ausgeführten Software, zum Eigentümer und zu den vorhandenen Support- und Wartungsverträgen
- Verwaltung von Wartungsplänen sowie kontrollierte Ausmusterung von Elementen der Arbeitsplatzinfrastruktur

VEREINHEBLICHUNG UND KONSOLIDIERUNG HETEROGENER ARBEITSPLATZ-LANDSCHAFTEN



- Analyse der dokumentierten Arbeitsplatz-Infrastrukturlandschaft, Erkennung von Mustern und Nutzung der gewonnenen Erkenntnisse zur Entwicklung neuer Standard-Arbeitsplatzkonfigurationen
- Ersatz komplexer Arbeitsplatzkonfigurationen durch neue, vereinfachte und besser beherrschbare Standard-Arbeitsplatzkonfigurationen

ROLLOUT NEUER ARBEITSPLATZ-TECHNOLOGIEN



- Entwicklung geeigneter CI-Konfigurationen zur Einführung neuer Arbeitsplatztechnologien
- Ermittlung der voraussichtlich benötigten CI-Mengen, Einschätzung des Arbeitsaufwands und Controlling des tatsächlichen Rollout-Umfangs

MANAGEMENT DER BEREITSTELLUNG VON ARBEITSPLATZ-INFRASTRUKTUR UND DEREN ZUVERLÄSSIGER BETRIEB



- Zusammenführung von Infrastrukturelementen des IT-Arbeitsplatzes zu einem vollwertigen Service-Design mit Hilfe einer Kombination aus der bE_Method von FNT und einem ganzheitlichen Konzept der Stammdatenverwaltung
- Verwaltung der Arbeitsplatzinfrastruktur als Bestandteil des gesamten IT-Leistungsportfolios einschließlich Angebots- und Vertragsmanagement, Change Management und Abrechnung von IT-Services
- Gestaltung der Arbeitsplatzdienste in einer für den Kunden leicht verständlichen Weise
- Integration einer umfassenden SLA-Perspektive durch Angabe der Helpdesk-Verfügbarkeit, Reaktions- und Antwortzeiten, Ersatzteilversorgung usw. als Serviceparameter in standardisierten Angeboten mit wählbaren Optionen für Anfrageportale und Shop-Frontends



Wichtige Vorteile von FNT Workplace Infrastructure Management



HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Stellen Sie exzellente Services im Bereich Arbeitsplatzinfrastruktur bereit

Von der Hardwareebene angefangen können Sie Ihre Arbeitsplatzdienste über die Virtualisierung und Anwendungssoftware ganzheitlich gestalten und betreiben. Außerdem lässt sich die Leistungserbringung beschleunigen sowie die Performance, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit steigern. Kundenerwartungen werden optimal erfüllt und SLAs eingehalten. Da die persönliche Arbeitsplatzumgebung die Wahrnehmung der IT maßgeblich bestimmt, hat dies einen erheblichen Einfluss auf die Zufriedenheit und den Arbeitsalltag der internen Kunden.



HÖHERER STANDARDISIERUNGSGRAD

Setzen Sie Standardisierung durch

Durch gestraffte und koordinierte Liefer-, Betriebs-, und Wartungsprozesse während des gesamten Service-Lebenszyklus des Arbeitsplatzes können Sie den Aufwand zur Bereitstellung senken und die Bereitstellung schneller abwickeln. Darüber hinaus vermeiden Sie durch die Festlegung und Nutzung von Standardvorlagen eine unnötige Vielfalt an Hardware, Software und Konfigurationen. Dies trägt zur Reduzierung von Fehlern bei der Planung und Ausführung bei und mindert den Koordinationsaufwand. Außerdem gehören undefinierte Prozess- und Systemzustände damit der Vergangenheit an.



OPTIMIERTE ARBEITSPLATZ-RESSOURCENLANDSCHAFT UND KOSTENEINSPARUNGEN

Optimieren Sie die Kosten für Beschaffung und Betrieb komplexer Arbeitsplatzumgebungen

Mit der konsequenten Standardisierung auf Komponentenebene lassen sich komplexe Arbeitsplatz-Infrastrukturlandschaften optimieren, wobei den Benutzern die flexible Dienstauswahl durch bequeme Konfigurationsmöglichkeiten erhalten bleibt. Damit erhöhen Sie das Einkaufsvolumen je Hersteller und stärken Ihre Verhandlungsposition. Sie haben stets den vollen Überblick über die an den Arbeitsplätzen installierte Software, können auf diese Weise die Kostenstrukturen bei der Lizenzierung optimieren und dabei jederzeit die Nachprüfbarkeit der Lizenzen gewährleisten.



WESENTLICHER BEITRAG ZUR STRATEGISCHEN PLANUNG

Visualisieren Sie früher unbemerkt gebliebene Tendenzen auf einem Frühwarnradar

Wenn unvorhergesehen viele Arbeitsplatzgeräte ausgetauscht werden müssen, weil der Herstellersupport ausläuft oder der Wartungslebenszyklus endet, kann sich nicht nur auf die Budget- und Kostenplanung auswirken, sondern auch auf Projektzeitpläne und Betriebsabläufe. Im ungünstigsten Fall kann auch die Liquidität gefährdet werden. Bei einer rechtzeitigen Warnung haben die Teams ausreichend Vorlaufzeit, um darauf zu reagieren und sich auf die Situation einzustellen.



ERFAHREN SIE MEHR

www.fntsoftware.com/Loesungen