



KUNDENREFERENZ

Siemens Healthineers optimiert User Experience mit “Flex for Devices” für mobile Geräte

Überblick

Siemens Healthineers, ein führendes und innovatives Technologieunternehmen im Gesundheitswesen, optimiert mit Insight den Produkt-Lifecycle mobiler Geräte wie Apple iPhones, iPads und MacBooks für seine über 70.000 Mitarbeitenden in mehr als 70 Ländern und senkt gleichzeitig die internen Prozesskosten. Durch das Insight DaaS-Modell „Flex for Devices“ werden

- mobile Geräte schneller an Mitarbeitende geliefert und nach dem End of Life ausgetauscht
- Ausfallzeiten minimiert und User Experience immens erhöht

Hintergrund

Das Device-Management in einem internationalen Konzern mit über 70.000 Mitarbeitenden ist komplex. Siemens Healthineers wollte in diesem Bereich Prozesse weltweit standardisieren und vereinheitlichen, um Mitarbeitende schneller mit Devices beliefern zu können, den Austausch der Hardware nach dem Ende des Lifecycles zu vereinfachen, interne Prozesskosten zu senken und die User Experience der Mitarbeitenden deutlich zu verbessern.

Herausforderung

Die Größe und Internationalität der eigenen Organisation war nur eine Herausforderung für Siemens Healthineers. Eine einheitliche Struktur, eine Bedarfsprognose und die Berechnung der Gesamtbetriebskosten waren schwierig. Unter anderem durch die COVID-Pandemie sahen sich die Einkäufer mit einer mangelnden Verfügbarkeit von Hardware konfrontiert. Außerdem waren die Beschaffungsprozesse in den einzelnen Ländern unterschiedlich – von Leasing und Kauf bis hin zu Bring Your Own Device. Das führte zu großen Herausforderungen bei Device-Management und Security.

Ziel von Siemens Healthineers war es, seinen Mitarbeitenden eine außergewöhnliche User Experience zu bieten durch weltweit deutlich verkürzte Lieferzeiten von Devices. Investitionsausgaben für Hardware sollten in Betriebsausgaben überführt und so ein besser planbares Kostenmanagement ermöglicht werden. Prozesskosten sollten gesenkt und die ökologische Nachhaltigkeit erhöht werden.

„Durch “Flex for Devices“ von Insight ist es uns gelungen, die Lieferzeiten von Hardware an Mitarbeitende global von Wochen oder gar Monaten auf wenige Tage zu reduzieren und gleichzeitig die Prozesskosten zu senken. Die Erfüllungsquote bei den Service Level Agreements Delivery Performance und Response Time for Service Requests liegt bei 99,5%.“

Peter Doma, Head of Modern Workplace bei Siemens Healthineers

Lösung

Insight passte seine globale DaaS-Lösung „Flex for Devices“ an die Anforderungen von Siemens Healthineers an. Herstellerunabhängig unterstützte Insight bei der Auswahl der mobilen Geräte. Durch die Standardisierung mit Apple-Produkten – iPhone, iPad und MacBook – wurde das Portfoliomanagement vereinfacht und Bestandsverfügbarkeitsberichte in Echtzeit, genaue Prognosen und Budgetierungsverfahren möglich.

Siemens Healthineers und Insight entwickelten eine Bevorratungsstrategie für die optimale Verfügbarkeit bei minimalen Risiken. Bestell- und Genehmigungsprozesse konnten vereinfacht werden. Sich wiederholende Aufgaben für den Einkauf wurden reduziert sowie die Genauigkeit und Effizienz der Auftragsabwicklung erhöht. Herausforderungen bezüglich Device-Management und Security wurden gelöst.

Insight versieht alle Apple iPhones und iPads mit einer Schutzfolie und konnte so die Quote defekter Geräte auf unter 0,5 Prozent reduzieren. Das erhöht die User Experience und verringert die Anzahl der Rücksendungen. Zudem wurde ein Prozess eingeführt, um Geräte bei Erreichen ihres End of Lifecycle zu ersetzen und die ausgetauschten Devices als refurbished Hardware in den Produktkreislauf zurückzuführen.

Da Geräte und Zubehör sofort verfügbar sind, kann Insight alle Komponenten in einem einzigen Paket zu dem Mitarbeiter ins (Home)Office senden. Das reduziert die Anzahl der Sendungen und Verpackungsabfall. All dies führt zu einer verbesserten Nachhaltigkeitsbilanz.

Siemens Healthineers und Insight starteten das „Flex for Devices“-Modell zunächst in Deutschland. Danach wurde es in zahlreichen europäischen Ländern ausgerollt. Die Ausweitung auf Nordamerika, LATAM und APAC ist in Vorbereitung. Eine Erweiterung der Lösung auf Notebooks und Desktops ist im Gespräch.

„Von unseren über 70.000 Mitarbeitenden in mehr als 70 Ländern sollen über 95 Prozent von unserem neuen Lifecycle-Management profitieren. Es ist beeindruckend zu sehen, wie die effiziente Skalierung der Lösung gleichermaßen Mehrwert für Mitarbeitende, Nutzer und IT schafft und dabei das IT-Controlling stärkt.“

Dr. Stefan Henkel, CIO bei Siemens Healthineers



Warum Insight?

„Wir haben uns für Insight als Device as a Service Partner entschieden, da sie uns mit globaler Präsenz und hoher Skalierbarkeit überzeugten. Besonders wertvoll war dabei die ausgeprägte Flexibilität, mit der sich Insight stets an unsere Anforderungen angepasst hat.“

Dr. Stefan Henkel,
CIO bei Siemens Healthineers

Resultate

Schneller

Lieferzeiten von Hardware von Wochen oder Monaten auf Tage verkürzt

Transparenter

Kostentransparenz verbessert,
Bestandsverfügbarkeitsberichte
in Echtzeit, genaue Prognosen und
Budgetierung möglich

Zufriedener

User Experience für die Mitarbeitenden
entscheidend verbessert

Grüner

durch weniger defekte Geräte,
Lieferungen und Verpackungsmüll sowie
durch refurbished Hardware