

## Prosperamos en momentos de cambio con tecnología optimizada según funciones

Un proveedor de seguros médicos colabora con Dell Technologies para dotar a sus empleados de las herramientas necesarias y optimizar la administración de dispositivos.



Un importante proveedor de seguros médicos confía en el modelo de PC as a Service de Dell Technologies y Dell Lifecycle Hub para distribuir entre sus más de 15 000 empleados a tiempo completo o temporales dispositivos informáticos que se adapten a sus necesidades. La productividad de la organización da un gran salto y gracias a las implementaciones eficientes de hardware todos los empleados mantienen su productividad.

### Transformaciones



Coordina la administración de dispositivos con la planificación de la fuerza laboral de la organización.



Los responsables de TI pueden dedicar más tiempo a abordar las complejidades previas y estratégicas.



Ofrece una experiencia del usuario productiva y de alta calidad.

Perfil del cliente

### Proveedor de seguros médicos

Servicios de salud | Estados Unidos

### Resultados



Reduce el tiempo de implementación de dispositivos en más de un 95 %.



Dotar a los empleados de soluciones informáticas que se corresponden con sus perfiles de usuario.



Realiza actualizaciones del hardware de los empleados a gran velocidad.



Minimiza el riesgo de perder dispositivos y los costes asociados.

La gestión de seguros médicos excelentes es uno de los motivos del rápido crecimiento de uno de los proveedores de seguros médicos más importantes de Estados Unidos. Otro es su compromiso a la hora de dotar a sus empleados de las herramientas necesarias. La cantidad de empleados en la organización aumenta a través de las adquisiciones y la contratación continuada. Además, cientos de contratistas ayuda a gestionar la carga de trabajo del servicio en los periodos de registro abierto.

## Rediseñamos la administración de activos

La organización siempre ofrece a los empleados ordenadores que se adaptan a sus funciones. En años anteriores, resultaba difícil implementar rápidamente los dispositivos cuando los empleados se incorporaban a su puesto y, cuando abandonaban la empresa, era complicado recuperar estos dispositivos. Con el fin de minimizar ineficacias, que comportaban un gran gasto, los responsables de TI decidieron contratar servicios de arrendamiento y gestión del ciclo de vida en lugar de adquirirlos directamente. Sin embargo, debido a la falta de coordinación entre el distribuidor y el proveedor de hardware, se vino abajo una operación con una empresa de servicios.

## Servicios integrales de un proveedor a la medida de sus necesidades

Posteriormente, el equipo de TI se puso en contacto con Dell Technologies y optó por su oferta de PC as a Service (PCaaS). Este paso eliminó inmediatamente las complejidades que surgen cuando empresas diferentes distribuyen los servicios y el hardware. El equipo de TI consideró utilizar PCaaS para conseguir y distribuir dispositivos informáticos y ocuparse de la gestión y el soporte internamente, pero decidió adoptar también PCaaS tras conocer una opinión positiva. Un arquitecto principal de la empresa proveedora de seguros médicos comenta: “Dadas la facilidad y la confianza en la relación que sostenemos con Dell Technologies, la mejor opción era que ellos mismos gestionaran la totalidad del ciclo de vida de nuestros dispositivos”.

Actualmente, la organización abona una tarifa mensual predecible para los equipos, los periféricos y los servicios que incluye la configuración y la distribución de los dispositivos, el soporte para usuarios, el reciclaje de activos y orientación en la planificación. Desde comienzos de 2020, el proveedor de seguros médicos también se sirvió de Dell Lifecycle Hub (LCH) para simplificar el aprovisionamiento, la actualización, los intercambios y las devoluciones de dispositivos.

## Implementaciones y actualizaciones rápidas de dispositivos

Poco después de que el proveedor de seguros médicos optara por PCaaS, llegó el momento de ejecutar una actualización tecnológica. Dell Technologies implementó rápidamente 5000 portátiles nuevos para los empleados, seguidos de otros 5000 unos pocos meses más tarde. Desde entonces, los equipos de Dell han realizado implementaciones de portátiles a gran escala con toda



“Dadas la facilidad y la confianza en la relación que sostenemos con Dell Technologies, la mejor opción era que ellos mismos gestionaran la totalidad del ciclo de vida de nuestros dispositivos. El modelo de PC as a Service de Dell combinado con Dell Lifecycle Hub han transformado la forma de administrar actualmente la informática de usuario final”.

### Directivo de tecnología principal

Proveedor de seguros médicos



“Gracias a la colaboración con Dell Technologies y una financiación debidamente diseñada, podemos impulsar nuestro inventario y tener los equipos disponibles según la demanda de los empleados”.

### Arquitecto principal

Proveedor de seguros médicos



“Pasar a más de 15 000 empleados a Windows 10 hubiera llevado mucho más tiempo si no hubiera sido por la experiencia y los conocimientos de Dell Technologies”.

#### Arquitecto principal

Proveedor de seguros médicos



“Definimos nuestros perfiles de usuarios con la ayuda de Dell Technologies y siempre colaboramos estrechamente con ellos para actualizarlos y seguir coordinándolos”.

#### Director de TI

Proveedor de seguros médicos

rapidez cuando la organización adquiere empresas. “Gracias a la colaboración con Dell Technologies y una financiación debidamente diseñada, podemos impulsar nuestro inventario y tener los equipos disponibles según la demanda de los empleados”, afirma el arquitecto principal.

Cuando tuvimos que actualizar los dispositivos a Windows 10, Dell volvió a actuar. “Confiamos en la orientación de Dell Technologies para las configuraciones de hardware”, explica el arquitecto principal. “Para muchos empleados, ver a los asesores intercambiando dispositivos a toda velocidad fue su primera gran experiencia con Dell. Pasar a más de 15 000 empleados a Windows 10 hubiera llevado mucho más tiempo si no hubiera sido por la experiencia y los conocimientos de Dell Technologies”.

## Selección de dispositivos en función del perfil

Pese a que casi todo el mundo tiene un portátil Dell Latitude, los empleados usan diferentes modelos en función de sus necesidades. Los departamentos de TI y de Recursos Humanos trabajan juntos para asignar un perfil de usuario a los nuevos empleados, que viene con un tipo de dispositivo determinado. Los perfiles se corresponden con las necesidades de los ejecutivos y los desarrolladores o bien, los proveedores que trabajan en una clínica o los que viajan, entre otros. Incluyen requisitos detallados, por ejemplo, para los monitores o la captura de firmas. Para mejorar la ciberseguridad, la organización va a pasarse a los clientes ligeros en lugar de usar los completos portátiles Latitude para los contratistas que prestan su ayuda durante el registro abierto.

Un director de TI del proveedor de seguros médicos comenta: “Definimos nuestros perfiles de usuarios con la ayuda de Dell Technologies y siempre colaboramos estrechamente con ellos para actualizarlos y seguir coordinándolos”.

## Experiencia del usuario inmediata y productiva

Los envíos de Dell siguieron realizándose de forma sistemática incluso cuando la pandemia interrumpió las cadenas de suministros. El arquitecto principal resalta: “LCH nos permite mejorar la experiencia de soporte para los usuarios con un equipo exclusivo que redujo nuestro ciclo de implementación de 15 días a tan solo 2. Los empleados recibieron sus dispositivos más rápido que nunca antes y pudieron empezar a ser productivos desde el primer momento”.

Cuando el equipo de LCH envía dispositivos y conjuntos de periféricos a los empleados, el embalaje y su contenido llevan la marca de la organización. “Recibimos gran cantidad de comentarios positivos de los ejecutivos y los empleados, que resaltaron el aspecto impecable de los embalajes, además de indicar que la documentación incluida era profesional y fácil de entender”, comenta el director de TI. “También apreciaron poder llevar el seguimiento de los envíos”.

## Planificación más sencilla de la fuerza de trabajo y un equipo de TI más estratégico

La planificación de la colaboración de la organización con Dell Technologies nos ayuda a proporcionar hardware a los empleados en los momentos de gran rotación de personal. “Trabajamos con Dell para garantizar el inventario correcto en LCH”, explica el arquitecto principal. “En muchas ocasiones debemos

proporcionar equipos a los nuevos contratados mientras seguimos esperando que los empleados que abandonan la empresa nos devuelvan sus dispositivos, lo que conlleva un aumento de los niveles de inventario. No podría haberme imaginado llevar esto a cabo sin los conocimientos derivados de nuestra colaboración con Dell Technologies”.

LCH ofrece actualizaciones automáticas referentes al estado de los pedidos, los envíos y el contenido de los embalajes de los dispositivos. El director de TI comenta: “Los gestores de la empresa y los responsables de la contratación reciben menos pero mejores comunicaciones del departamento de TI y están enormemente satisfechos con las mejoras”.

Anteriormente, había miles de equipos sin registrar. Actualmente, esa cifra, así como los costes derivados, se aproxima a cero. Los empleados que dejan la empresa pueden devolver los dispositivos en paquetes que prepara y envía el equipo de LCH. Gracias a esto, los gestores de TI tienen más tiempo para dedicar a otras tareas e iniciativas. El director de TI comenta: “En lugar de ocuparme de los inconvenientes en el aprovisionamiento de los dispositivos y los retrasos, puedo dedicarme a las dificultades en las estrategias de prevención que puedo corregir”.

## Colaboramos para potenciar el crecimiento

Durante la pandemia, el proveedor de seguros médicos siguió creciendo y contrataba nada más y nada menos que a 150 personas a la semana. “Las capacidades y la agilidad de equipo de Dell exclusivo para LCH son increíbles”, afirma el arquitecto principal. “No puedo más que alabar su ayuda proactiva en la planificación y aprovisionamiento de dispositivos para los empleados”.

PCaaS y LCH hacen que resulten más sencillo contratar a los equipos tras una adquisición. El director de TI explica: “Los nuevos compañeros de administración comentan que están sorprendidos por cómo se coordinan los procesos y lo fácil y fiable que es que los empleados nuevos reciban sus equipos”.

A lo largo de nuestra colaboración, las partes interesadas de la organización y Dell Technologies sostuvieron reuniones regulares para abordar las necesidades tecnológicas emergentes de los empleados. Dell se coordina tanto con el departamento de TI como con el de Recursos Humanos en las reuniones para la previsión y la planificación de los empleados. El arquitecto principal concluye: “No considero haber llegado al éxito salvo que mi equipo lo haya hecho, y Dell Technologies es una parte muy importante de ese éxito”.



“LCH nos permite mejorar la experiencia de soporte para los usuarios con un equipo exclusivo que redujo nuestro ciclo de implementación de 15 días a tan solo 2. Los empleados recibieron sus dispositivos más rápido que nunca antes y pudieron empezar a ser productivos desde el primer momento”.

### Arquitecto principal

Proveedor de seguros médicos



“Trabajamos con Dell para garantizar el inventario correcto en LCH. ... No podría haberme imaginado llevar esto a cabo sin los conocimientos derivados de nuestra colaboración con Dell Technologies”.

### Arquitecto principal

Proveedor de seguros médicos

Más información sobre el modelo de PC as a Service.

Más información sobre Lifecycle Hub.

**DELL**Technologies

Conecte con nosotros  
en redes sociales

