

Embrasser le changement grâce à la technologie optimisée selon les rôles

Dell Technologies aide un fournisseur d'assurance maladie à autonomiser ses collaborateurs et à rationaliser la gestion de ses appareils.



Un fournisseur d'assurance maladie majeur s'appuie sur Dell Technologies PC as a Service et Dell Lifecycle Hub pour fournir du matériel informatique adapté aux besoins de toute son équipe, forte de plus de 15 000 collaborateurs à temps plein et intérimaires. C'est un vrai bond en avant pour sa productivité organisationnelle, et chacun reste productif grâce à un déploiement efficace du matériel.

Transformations



Aligne la gestion des appareils sur la planification des modes de travail de l'organisation.



Permet aux responsables informatiques de se concentrer sur les défis stratégiques en amont.



Offre une expérience utilisateur productive, de haute qualité.

Résultats



Réduit le temps de déploiement des appareils de plus de 95 %.



Fournit aux collaborateurs des solutions informatiques adaptées à leurs typologies d'utilisateurs.



Actualise le matériel du personnel de manière extrêmement rapide.



Minimise le risque et le coût de la perte d'appareils.

Si l'un des plus gros fournisseurs d'assurance maladie aux États-Unis se développe rapidement, c'est en partie parce qu'il propose d'excellents régimes d'assurance maladie, mais aussi parce qu'il est déterminé à autonomiser ses collaborateurs. Avec les acquisitions, associées à un travail de recrutement permanent, le personnel ne cesse de se développer et, lors des périodes d'inscription à l'assurance santé, des centaines de sous-traitants viennent s'ajouter, pour gérer la charge de travail des services.

Réinventer la gestion de parc informatique

L'organisation fournit toujours à ses collaborateurs des ordinateurs adaptés à leur rôle. Ces dernières années, il devenait difficile de déployer rapidement des appareils à l'arrivée des collaborateurs, puis de les récupérer après leur départ. Pour minimiser les inefficacités coûteuses, les responsables IT ont décidé de recourir à des services de location et de gestion du cycle de vie au lieu de passer par des achats directs. Toutefois, une première expérience avec une société de services s'est avérée peu concluante en raison d'une mauvaise coordination entre cette dernière et le fournisseur de matériel.

Services de bout en bout d'un fournisseur parfaitement adapté

Plus tard, l'équipe IT s'est rapprochée de Dell Technologies et a choisi son offre PC as a Service (PCaaS). Cette démarche a permis d'éliminer immédiatement les problèmes qui se posent lorsque les services et le matériel sont fournis par des sociétés différentes. Le service IT avait prévu d'utiliser l'offre PCaaS pour obtenir et fournir des appareils informatiques et pour gérer la gestion et le support en interne, mais il a choisi de développer cette offre suite à une évaluation positive. Un architecte en chef de ce fournisseur d'assurance maladie a affirmé : « Étant donné notre niveau de confort et notre relation de confiance avec Dell Technologies, leur confier la gestion du cycle de vie complet de nos appareils était le meilleur choix possible. »

Aujourd'hui, l'organisation paie une somme mensuelle prévisible pour les ordinateurs, les périphériques et les services, qui comprennent la configuration des appareils, la livraison, l'assistance aux utilisateurs, la récupération d'actifs et les conseils en matière de planification. Depuis début 2020, le fournisseur d'assurance maladie a également recours à Dell Lifecycle Hub (LCH) pour simplifier le provisionnement, l'actualisation, les échanges et les retours des appareils.

Un déploiement et une mise à jour rapides des appareils

Peu après le déploiement de l'offre PCaaS chez le fournisseur d'assurance maladie, une actualisation des technologies s'est avérée nécessaire. Dell Technologies



« Si vous comparez les statistiques relatives à la pandémie à Austin à celles des autres villes du Texas, vous verrez que la prise de décision fondée sur les données et le calcul permet réellement de sauver des vies. Notre taux de mortalité est inférieur à la moitié de celui de l'État en moyenne, et bien inférieur à celui des autres grandes régions métropolitaines. »

Dr. Lauren Ancel Meyers

Professeur à l'University of Texas à Austin et directrice exécutive du COVID-19 Modeling Consortium de l'UT



« En travaillant avec Dell Technologies et en utilisant un financement correctement conçu, nous pouvons renforcer notre inventaire et rendre les équipements disponibles dès que des collaborateurs en ont besoin. »

Architecte principal

Fournisseur d'assurance maladie



« Faire passer près de 15 000 collaborateurs à Windows 10 aurait pris beaucoup plus de temps sans l'expérience et les compétences de Dell Technologies. »

Architecte principal

Fournisseur d'assurance maladie

a rapidement déployé 5 000 nouveaux ordinateurs portables auprès des collaborateurs, puis 5 000 autres quelques mois plus tard. Depuis, les équipes Dell ont organisé rapidement de vastes déploiements d'ordinateurs portables lors de l'acquisition d'entreprises par l'organisation. « En travaillant avec Dell Technologies et en utilisant un financement correctement conçu, nous pouvons renforcer notre inventaire et rendre les équipements disponibles dès que des collaborateurs en ont besoin », ajoute l'architecte en chef.

Lorsque les appareils ont dû être mis à jour vers Windows 10, Dell est de nouveau intervenue. « Nous nous sommes appuyés sur les conseils de Dell Technologies pour nos configurations matérielles », explique l'architecte en chef. « Pour de nombreux collaborateurs, voir des consultants mettre rapidement à niveau leurs appareils était leur première grande expérience avec Dell. Faire passer près de 15 000 collaborateurs à Windows 10 aurait pris beaucoup plus de temps sans l'expérience et les compétences de Dell Technologies. »

Sélection des appareils basée sur les typologies d'utilisateurs

Chaque personne ou presque utilise un ordinateur portable Dell Latitude, mais le modèle diffère selon les besoins de chacun. Les équipes IT et RH travaillent ensemble pour assigner aux nouveaux collaborateurs une typologie d'utilisateurs, qui est associée à un type d'appareil. Les typologies d'utilisateurs correspondent aux besoins des dirigeants, des développeurs et des prestataires de soin, en clinique ou itinérants. Elles comprennent des exigences détaillées, par exemple, pour les écrans ou la capture de signature. Pour améliorer la cybersécurité, au lieu d'ordinateurs portables Latitude dotés de fonctionnalités élaborées, l'organisation fournira des clients légers aux sous-traitants en renfort lors des périodes d'inscription à l'assurance santé.

Un directeur informatique du fournisseur d'assurance maladie a déclaré : « Nous avons défini nos typologies d'utilisateurs en collaboration avec Dell Technologies, et nous travaillons toujours en étroite relation pour mettre à jour les typologies d'utilisateurs et rester alignés. »



« Nous avons défini nos typologies d'utilisateurs en collaboration avec Dell Technologies, et nous travaillons toujours en étroite relation pour mettre à jour les typologies d'utilisateurs et rester alignés. »

Directeur IT

Fournisseur d'assurance maladie

Expériences utilisateur immédiates et productives

Les envois de Dell ont constamment été fiables, même lorsque la pandémie a perturbé les chaînes logistiques. L'architecte en chef ajoute ceci : « LCH améliore l'expérience de support utilisateur grâce à une équipe dédiée, qui a fait passer notre cycle de déploiement de 15 à 2 jours. Les collaborateurs reçoivent leurs appareils plus vite que jamais et peuvent être productifs dès le premier jour. »

Lorsque l'équipe LCH envoie des kits d'appareils et de périphériques aux collaborateurs, ces paquets et leur contenu portent la marque de l'organisation. « Nous avons reçu de nombreux retours positifs de la part de la direction et des collaborateurs, qui ont déclaré que les colis semblaient impeccables et que la documentation incluse était professionnelle et facile à suivre », ajoute le directeur informatique. « Ils apprécient également l'option de suivi des expéditions. »

Une planification plus facile des modes de travail et une approche IT plus stratégique

La planification se fait en coordination entre l'organisation et Dell Technologies, pour s'assurer que les collaborateurs disposent toujours du matériel nécessaire lors des périodes de roulement important des effectifs. « Nous travaillons avec Dell pour provisionner un stock suffisant au sein de LCH », explique l'architecte en chef. « Nous devons souvent fournir des équipements aux nouvelles recrues alors que nous attendons encore de récupérer les appareils d'anciens collaborateurs, ce qui implique d'augmenter les stocks. Je n'imagine même pas faire cela sans les informations découlant de notre partenariat avec Dell Technologies. »

LCH fournit des mises à jour automatiques sur le statut des commandes d'appareils, les expéditions et le contenu des paquets. Le directeur informatique explique : « Les responsables de l'entreprise et du recrutement sont extrêmement satisfaits, car les communications qu'ils reçoivent de l'équipe IT sont moins fréquentes, mais de meilleure qualité. »

Auparavant, plusieurs milliers d'ordinateurs n'étaient pas pris en compte. Aujourd'hui, ce nombre, et le coût associé, sont quasiment nuls. Les collaborateurs quittant l'entreprise peuvent renvoyer les appareils dans les paquets que l'équipe LCH prépare et affranchit. Cela donne aux responsables IT le temps de se concentrer sur d'autres tâches et initiatives. Le directeur informatique ajoute : « Au lieu de m'occuper des problèmes de provisionnement des appareils, je peux passer du temps sur les défis que nous rencontrons et trouver des solutions. »

Travailler en équipe pour favoriser la croissance

Au cours de la pandémie, le fournisseur d'assurance maladie n'a cessé de croître, accueillant chaque semaine pas moins de 150 personnes. « La puissance et la vitesse de l'équipe Dell dédiée à LCH sont incroyables, » commente l'architecte principal. « Je ne peux qu'applaudir la façon dont ils nous ont proactivement aidés à prévoir des appareils pour les collaborateurs et à les leur fournir. »

Avec les solutions PCaaS et LCH, il est plus facile d'intégrer des équipes à la suite d'une acquisition. Le directeur informatique explique : « Nos nouveaux collègues à des postes de direction sont surpris par l'efficacité avec laquelle sont orchestrés nos processus, ainsi que par la facilité et la fiabilité avec lesquelles les nouveaux collaborateurs reçoivent leur équipement. »

Les parties prenantes de l'organisation et Dell Technologies se réunissent régulièrement pour aborder les besoins technologiques émergents du personnel. Lors de ces réunions de prévision et de planification des modes de travail, Dell s'aligne sur les équipes IT et HR. L'architecte principal conclut : « Ma réussite dépend de celle de mon équipe, et Dell Technologies joue un rôle considérable dans ce processus. »



« LCH améliore l'expérience de support utilisateur grâce à une équipe dédiée, qui a fait passer notre cycle de déploiement de 15 à 2 jours. Les collaborateurs reçoivent leurs appareils plus vite que jamais et peuvent être productifs dès le premier jour. »

Architecte principal

Fournisseur d'assurance maladie



« Nous travaillons avec Dell pour provisionner un stock suffisant au sein de LCH. ... Je n'imagine même pas faire cela sans les informations découlant de notre partenariat avec Dell Technologies. »

Architecte principal

Fournisseur d'assurance maladie

En savoir plus sur PC as a Service.

En savoir plus sur Lifecycle Hub.

DELL Technologies

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

