

DEVICE AS A SERVICE



Circular IT
group



**“Met Circular Workplace van CITg
krijg je het
device management
én de IT-kosten
onder controle!”**



INHOUD

1

Trends op het vlak van eindgebruikershardware

Wat is device lifecycle management en wat is Device-as-a-Service (DaaS)?

Welke trends zorgen ervoor dat steeds meer bedrijven overstappen op deze modellen? Welke smaken zijn er? Hoe zit het met BYOD, CYOD, compliance, security en duurzaamheid?

2

Uitdagingen voor de IT-organisatie

IT-managers en CIO's zien het belang van hun afdeling toenemen. En daarmee de workload. Waarom is device lifecycle management een hoofdpijndossier? Wanneer komt DaaS in beeld?

3

Device lifecycle management: zelf doen of laten doen?

Device lifecycle management vraagt om een herdefinitie van kerntaken van de IT-organisatie. Wat levert een overstap naar een DaaS-model op?

4

De business case voor DaaS

Hoe breng je in kaart wat je nu kwijt bent aan device lifecycle management en hoe integreer je DaaS in je bestaande dienstverlening aan IT-eindgebruikers? Doe de test!

5

Circular Workplace van Circular IT group

Circular Workplace is het DaaS-dienstverleningsconcept van Circular IT group, specialist in Device Lifecycle Management.

6

Circular IT group

Wie wij zijn en waar wij voor staan.

USER
PRODUCTIVITY

WORKPLACE
HAPPINESS

SUPPORT
EASINESS

ABOVE
THE LINE
IMPACT

ABOVE
THE LINE
IMPACT

ENDEARMENT

BELOW
THE LINE
IMPACT

BELOW
THE LINE
IMPACT

WORKPLACE
HAPPINESS

CEO

USER
PRODUCTIVITY

CFO

SUPPORT
EASINESS

CIO



“DaaS verlengt de levensduur van devices, bespaart kosten én vermindert impact op mens en milieu.”

Circulariteitsdoelstellingen realiseren op IT-hardware is vaak lastiger dan het lijkt. Een actief beleid op het gebied van lifecycle management van IT-hardware begint bij een sterke duurzaamheidsvisie vanuit de organisatie.

Op basis van deze visie wordt beleid gevormd, dat uiteindelijk verankerd moet worden in operationele processen als inkoop, beheer en afvoer of herinzet van IT-hardware.

In de praktijk zie ik vaak dat deze vraagstukken pas aan bod komen tijdens of ná productgerichte inkoopprocessen.

Duurzaam omgaan met IT-hardware vraagt echter om proactief nadenken, bijvoorbeeld over hergebruik binnen of buiten de organisatie op de langere termijn.

Device as a Service (vorm van lifecycle management) kent veel verschillende invullingen. Circular IT group (CITg) biedt haar klanten een volledig ontzorgd en circulair Device as a Service-concept. Hiermee bouwt CITg een toekomstbestendige en duurzame IT-omgeving die daadwerkelijk waarde creëert voor haar klanten.

Met haar Device as a Service-concept “Circular Workplace” bespaart CITg haar klanten niet alleen kosten, maar vermindert zij ook hun impact op mens en milieu.

In dit boekje neem ik je mee in de wereld van DaaS: wat is volgens ons DaaS? Hoe werkt het? Waarom is het verlengen van de levensduur van devices zo belangrijk en op welke manier bepaalt circulariteit de toekomst van IT?

Bij Circular IT group geloven wij dat deze aanpak niet alleen zorgt voor beter beheer van de IT-omgeving, maar ook bijdraagt aan een betere wereld. DaaS is voor ons meer dan een dienst; het is een manier om samen verantwoord en toekomstbestendig te werken, van visie tot operationele invulling.

Jan-Dirk Krispijn



1. TRENDS OP HET VLAK VAN EINDGEBRUIKERSHARDWARE

Bedrijven en instellingen begrijpen steeds beter dat IT – hardware, software en connectiviteit allesbepalend zijn voor het behalen van hun doelen.

IT gaat over wendbaarheid, over innovatievermogen en -snelheid, over governance en over security. IT heeft alles te maken met goed en aantrekkelijk werkgeverschap, gebruikers-tevredenheid én duurzaamheid. Het is al lang geen afdeling meer, maar het zenuwstelsel van je organisatie.

De uiteindelijke succesfactor in IT is natuurlijk niet de technologie, maar de mens. Wie een voorsprong wil creëren en behouden moet zijn medewerkers faciliteren met een goede werkplek, de beste devices, goede connectiviteit en software die aansluit bij de uitdagingen van dat moment. Samen zorgen al deze zaken voor continuïteit van vrijwel alle processen.

Volgens onderzoek van KPMG en Harvey Nash onder circa 3.600 CIO's uit ruim honderd landen blijkt dat 64% van alle organisaties toestaat dat bepaalde IT-uitgaven door de business zelf worden gemanaged¹.

Eén op de tien organisaties stimuleert zelfs een grotere invloed van niet-IT-afdelingen bij investeringen in technologie. Marktonderzoeksbureau IDC concludeerde uit onderzoek dat bij twee derde van de senior IT-managers minimaal de helft van de IT-uitgaven door businessunits wordt gedaan².

Daarnaast neemt de mate van specialisatie in de verschillende aandachtsgebieden van IT toe.

¹ <https://www.consultancy.nl/nieuws/24059/it-uitgaven-verschuiven-steeds-meer-van-cio-naar-de-business>
² <https://www.ciodive.com/news/it-spending-budget-oversight/569569>

Voor uitdagingen op het gebied van cloud, connectiviteit, (cyber)security, data-analytics en AI (kunstmatige intelligentie) schakelen bedrijven steeds vaker specialisten in. Als die specialisatie gecombineerd kan worden met schaalgroottevoordeel, wordt uitbesteden de standaard. Dat stelt je als organisatie in staat om te focussen op die processen die bijdragen aan onderscheidend vermogen en waardecreatie.

Deze trend is ook zichtbaar bij het proces rondom de hardware van IT-eindgebruikers (laptops, pc's, tablets, smartphones). Steeds meer bedrijven besteden dit proces, ook wel **device lifecycle management** genoemd, uit aan specialisten.

Wat is device lifecycle management?

Device lifecycle management is het gehele proces dat als doel heeft om IT-eindgebruikers optimaal te faciliteren met de juiste hardware. Dit alles binnen heldere functionele en beheersmatige kaders – denk aan prijs/kwaliteitverhouding en kostenbeheersing.

Vanuit het perspectief van de hardware begint device lifecycle management bij de behoeftebepaling van de eindgebruiker en eindigt bij het verantwoord inleveren en verwerken of het opnieuw inzetten van die hardware.

Onderdelen van device lifecycle management zijn bijvoorbeeld het selecteren en inkopen van hardware, voorraadbeheer, het zorgdragen voor een goede aansluiting van vraag en aanbod binnen de organisatie en het bedrijfsklaar maken en beveiligen van hardware.

Ook het zorgdragen voor administratief en technisch assetmanagement (documentatie, onderhoud, aanpassing, reparatie of break/fix, vervanging) en zaken als rapportage, inname en restwaardebepaling horen erbij.

En tot slot het zorgen voor een veilige en milieuvriendelijke afvoer van hardware en verwijdering van software/data. Vanuit het perspectief van de eindgebruiker kan je denken aan de on- en offboarding van medewerkers en compliance en calamiteitenmanagement (bij diefstal of vermissing)

Steeds meer organisaties begrijpen het belang van de tevredenheid van IT-eindgebruikers. Ze verankeren dit als KPI in de overeenkomsten met IT-dienstverleners en maken werk van het gestructureerd meten van eindgebruikers-tevredenheid.



De daadwerkelijke uitgifte van een nieuw device is een belangrijk onderdeel in het device lifecycle management-proces.

Dit kan vanuit een uitgiftepunt op kantoor, waarbij ook de oude apparatuur wordt ingewisseld, maar ook in een regiokantoor, hotel of steeds vaker bij de gebruiker thuis.

Dit proces kan niet zonder een goede inventarisatie, planning en communicatie met alle eindgebruikers.

***“Life Cycle Management/DaaS
is een expertise.
Een vak apart dat je er niet zomaar
even bij doet”.***

JAN-DIRK KRISPIJN, CIRCULAR IT GROUP



***Vaak zie je onder het mom
van “we doen het wel
even” (kostbare) IT-mede-
werkers hun tijd besteden
aan logistieke handelingen
voor de uitrol van eindge-
bruikers-hardware.***

***Gevolg is dat er vanuit IT
minder focus ligt op de
feitelijke taken die de
business ondersteunen.***

***Deze inefficiëntie zorgt ook
nog eens voor: een lagere
dienst-beleving door de
eindgebruikers, een lange-
re doorlooptijd en gaat ge-
paard met hogere kosten
als het resultaat van “we
doen het wel even...”***

Device lifecycle management in opkomst: de trends



Een speciale vorm van device lifecycle management is het Device-as-a-Service model van CITg. Dit is het model waarbij devices van eindgebruikers (computers, tablets, smartphones) van A tot Z worden gemanaged, inclusief duidelijke doelstellingen op het gebied van kosten, flexibiliteit, kwaliteit en eindgebruikerstevredenheid. Device lifecycle management is sterk in opkomst: we krijgen als managers én als eindgebruikers steeds meer oog voor een efficiënte, veilige en milieuvriendelijke levenscyclus van hardware.

Dat besef wordt gevoed door onderstaande ontwikkelingen.

Veranderende eisen van eindgebruikers

Eindgebruikers stellen steeds hogere eisen aan devices. Dat heeft onder andere te maken met nieuwe werkstijlen ofwel '21st century skills', de competenties die belangrijk zijn in het digitale tijdperk. Software en data worden belangrijker in businessmodellen: hoe creëer je extra waarde op basis van data? Gemakkelijk kunnen werken met grote datasets en het gebruik van zwaardere applicaties zijn dan essentieel. Ook is er een overduidelijke trend dat er steeds meer op afstand wordt samengewerkt en vergaderd, waarbij we steeds vaker met cloudtoepassingen en virtuele technologie werken. Dat heeft weer gevolgen voor de kwaliteit van hardware en connectiviteit.

2 Onboarding van nieuwe medewerkers

Het klinkt als vanzelfsprekend dat iemand op de eerste werkdag ook vanuit de IT-organisatie een warm welkom krijgt. Onderdeel daarvan is een direct werkende set aan IT-devices, zodat de nieuwe medewerker vanaf de allereerste werkdag aan de slag kan. DaaS gaat niet over het uitleveren van 'dingen in een doos', maar alles juist doen in de beleving van nieuwe werknemers én conform alle kwaliteitseisen.

3 Continuïteit versus stagnatie

Eindgebruikers hebben hoge verwachtingen van responstijden en service levels als het gaat om het oplossen van hardware gerelateerde problemen. Die problemen kunnen verergerd worden door legacy op het gebied van hardware. Bijvoorbeeld door afgenomen performance en gebruikersgemak, een hogere storingsgevoeligheid en langere oplostijden. Als je als IT-eindgebruiker op problemen met je device stuit, is de kans groot dat je werkproces tijdelijk wordt onderbroken. Het brengt je deadlines en afspraken met anderen in gevaar. De frustratie neemt toe als je daarbij (te) lang moet wachten op een device dat in reparatie is of vervangen moet worden.

4 Thuis, op kantoor en onderweg – hybride werken in opkomst

Met de doorbraak van structureel thuiswerken zijn medewerkers niet meer vijf dagen per week op kantoor. Voor de eindgebruiker die een IT-probleem heeft, is 'even bij IT naar binnen lopen' niet langer vanzelfsprekend. Met structureel thuiswerken moeten medewerkers meer dan ooit kunnen vertrouwen op snelle hardware waarop applicaties voor unified communications en collaboration moeiteloos samengaan met business applicaties. Ook voor de supportorganisatie verandert de dienstverlening: de thuiswerkplek zorgt vaak voor extra technische uitdagingen. In logistiek opzicht is de thuiswerkplek minder gemakkelijk te managen dan de werkplek op kantoor.

5 Employee experience wordt belangrijker

Medewerkers willen werken met dezelfde perfecte tooling die ze thuis ook gebruiken. Dat betekent een voorkeur voor moderne, lichte en krachtige devices. Als je als werkgever erin slaagt je medewerkers te voorzien van goede tooling, dan draagt dat bij aan de aantrekkelijkheid van je organisatie als werkgever. Ook staan steeds meer mensen – met kosten en duurzaamheid in het achterhoofd – open voor refurbished hardware en wordt het bieden van keuzemogelijkheden (denk aan Chose Your Own Device (CYOD) of Bring Your Own Device, BYOD) als vanzelfsprekend beschouwd.



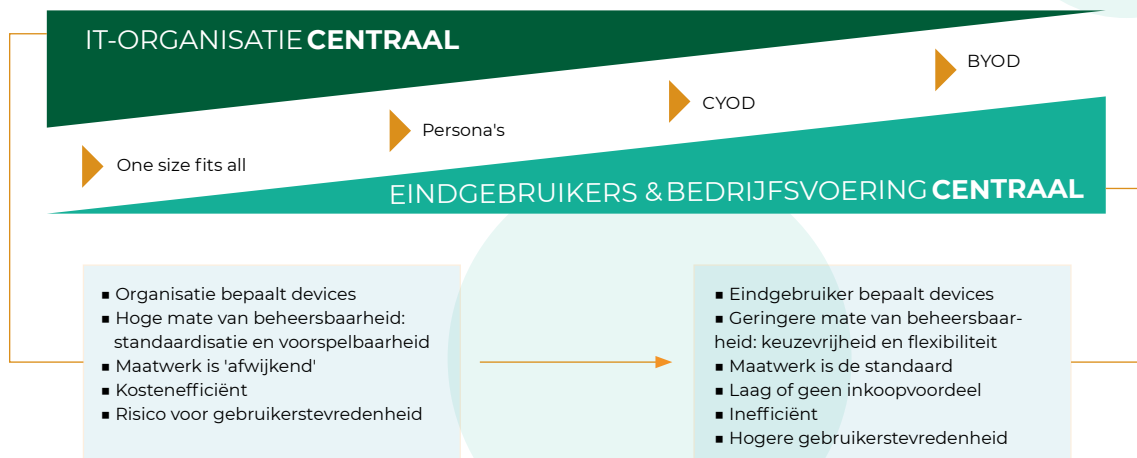
Standaardisatie of maatwerk in eindgebruikershardware?

Iedere werkgever staat voor de keuze: in hoeverre moet je rekening houden met voorkeuren van medewerkers als het gaat om hardware? Die voorkeuren kunnen te maken hebben met nice to have ("ik zou graag een MacBook willen hebben") en met need to have ("ik werk met CAD/ CAM-software dus 16 GB intern geheugen is niet genoeg"). Tussen 'one size fits all' en 'volstrekt maatwerk' zitten verschillende varianten.

One size fits all is eenvoudig beheersbaar en kostentechnisch interessant, maar komt nog maar zelden voor. Deze keuze heeft tot gevolg dat er geen rekening wordt gehouden met specifieke eindgebruikerseisen en dat voor een deel van de organisatie de hardware niet toereikend zal zijn.

In de praktijk wordt, ook bij DaaS-concepten, het meest gewerkt aan de hand van een beperkt aantal **persona's**, die symbool staan voor gegroepeerde eindgebruikerskenmerken. Dan gaat het vaak om functioneel onderscheid; bijvoorbeeld om de 'mobiele werker' en de 'kantoorwerker'.

Het voordeel van persona's is dat uitrollen volgens een beperkt aantal scenario's mogelijk is en dit een relatief hoge mate van standaardisatie ondersteunt. De IT-organisatie weet immers vooraf wat de 'smaken' op het gebied van devices zijn.



Deze keuze vereist dat de IT-organisatie goed zicht heeft op de inhoudelijke kant van functies van medewerkers en adequaat moet kunnen inspelen op veranderingen. Sommige bedrijven hanteren het model waarbij de functies van directieleden en topmanagers een aparte persona-groep is, die aanspraak kan maken op specifieke hardware en ondersteuning volgens afwijkende servicelevels.

Bij **Choose Your Own Device (CYOD)** bepaalt de organisatie het aanbod aan devices. Dit heeft als voordeel dat de IT-organisatie in control kan blijven omdat hardwarebeheer en beveiliging afgebakend zijn.

Dit heeft ook een keerzijde. Het bieden van keuzemogelijkheden vergt meer know-how en brengt hogere beheerskosten met zich mee als gevolg van beperkte standaardisatie en een kleiner inkoopvoordeel.

Bij een doordacht DaaS-concept worden CYOD en persona's gecombineerd. Hierbij worden per persona verschillende standaard keuzes aangeboden vanuit een vooraf bepaald gestandaardiseerd portfolio. Dit maakt een grote mate van standaardisatie mogelijk en biedt eindgebruikers keuzemogelijkheden.

Bring Your Own Device (BYOD) is lange tijd gepresenteerd als aantrekkelijk alternatief voor 'standaard hardware'. Argumenten voor BYOD waren het vergroten van de aantrekkelijkheid van de werkgever omdat medewerkers de hardware van hun eigen voorkeur kunnen gebruiken. Zowel BYOD als CYOD maken mobile device management (beveiliging, autorisatie van apps en data, etc.) ingewikkelder en duurder. Daar staat tegenover dat de medewerker zelf verantwoordelijk is voor aanschaf, onderhoud en vervanging. Welke hardware-strategie je ook kiest, het vooraf expliciet (en meetbaar) maken van de vraag is een must als je tot de juiste strategische beslissingen binnen een organisatie wilt komen.

Duurzaamheid: verplicht

Met een steeds groter aandeel jongeren op de werkvloer verandert maatschappelijk verantwoord ondernemen van een 'paragraaf in je jaarverslag' naar een vanzelfsprekendheid in al je processen. Met name jonge generaties medewerkers hebben expliciete verwachtingen ten aanzien van de maatschappelijke rol die een werkgever speelt.

Compliance en security hoog op agenda

Risicobeheersing op het gebied van gegevens-beveiliging en -bescherming, zoals geborgd in het Circular Workplace model van CITg, staan hoog op de agenda in de board-room. Daarbij groeit de aandacht voor cyberrisico's.

De veiligheidsrisico's verbonden aan eindgebruikershardware zijn een belangrijke factor om rekening mee te houden. Het gaat dan niet alleen om verlies en diefstal van data bij die hardware die in gebruik is, maar ook om hardware welke uit gebruik wordt genomen.



Voor het veilig verwijderen van data zijn speciale applicaties beschikbaar. Sommige daarvan zijn geëvalueerd door onder andere het Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging (NVB, onderdeel van de AIVD).

Deze software maakt het mogelijk om data permanent en onherroepelijk te verwijderen, terwijl de datadrager zelf intact blijft. Zo kan hardware niet alleen een tweede leven krijgen – binnen of zelfs buiten je eigen organisatie – maar blijft ook de restwaarde behouden. Bij toepassing van dit soort applicaties wordt voor iedere datadrager een certificaat van data-verwijdering verstrekt.

Gecertificeerde 'wiping' van gebruikersdata en beveiligde opslag van reservedevices vormen een belangrijke basis voor het herinzetten van devices. De certificaten zijn bovendien bruikbaar als onderbouwing bij compliance audits.

Een tweede manier om data grondig te verwijderen is het fysiek vernietigen van de data-drager met behulp van een shredder. Ook dan ontvangt de eigenaar een certificaat van vernietiging. Van beide methoden mag je als klant verwachten dat ze voldoen aan de DIN

66399, NIST en ISO/IEC 21964 normering. Wanneer transport een onderdeel van de geboden oplossing is mag je bovendien verwachten dat bedrijven beschikken over een Europese NIWO-vergunning voor beroepsvervoer. Organisaties die zich met dataverwijdering en hardwarevernietiging bezighouden, kunnen verder ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001/NEN 7510, ISO45001, R2v3 en WEEELABEX gecertificeerd zijn.

<https://globalewaste.org/>
<https://startcirculair.nl/wp-content/uploads/2019/01/20171228-Rapport-Circulariteit-in-retail-FINAL-1.pdf>

Refurbished: in de lift

De IT-sector heeft naast een enorm hoog energieverbruik ook te maken met een grondstoffenvraagstuk. Het gebruik van hoogwaardige elektronica - laptops, PC's en tablets - heeft een grote impact op ons milieu. Met iedere computer of server die technisch wordt afgeschreven, wordt afval geproduceerd (e-waste) dat boordevol hoogwaardige grondstoffen zit. In 2019 werd meer dan 50 miljoen ton aan e-waste geproduceerd waarvan een groot deel in het milieu terechtgekomen is. Naast kwik bevat de apparatuur ook veel goud, zilver, koper, ijzer en andere mineralen: goed voor 57 miljard dollar³.

Herinzet van apparatuur is een manier om de hoeveelheid e-waste te reduceren. Volgens een onderzoek van ABN Amro staan gebruikers ook steeds weer open voor refurbished apparatuur. ⁴

Hardware producenten zijn in Nederland sinds 2019 wettelijk verplicht om 65 procent van het op de markt gezette gewicht terug in te zamelen. Daarnaast moet minimaal 80 procent van het ingezamelde IT-afval een nuttige toepassing krijgen en dient de verwerking sinds 1 juli 2015 te voldoen aan de WEEELABEX-standaard voor recyclers (Waste Electric and Electronic Equipment LABEL of EXcellence). Het doel is hierbij om apparatuur en losse onderdelen zoveel mogelijk te hergebruiken.

Dat wat niet meer bruikbaar is, wordt gedemonstreerd en verwerkt door gespecialiseerde verwerkers. Grondstoffen kunnen zo terugkeren in nieuwe apparatuur wat bijdraagt aan CO2-reductie. Deze aanpak vereist de inzet van gespecialiseerde (DaaS)partners.



2. UITDAGINGEN VOOR IT-ORGANISATIE

Veranderende eisen van eindgebruikers, het belang van continuïteit, de opkomst van hybride werken en het belang van goede hardware voor je aantrekkelijkheid als werkgever: het zijn allemaal zaken die op het bord van de IT-manager of CIO terecht komen.

Daarbovenop moet de IT-afdeling zorgen voor veilige afvoer van hardware of deze geschikt maken voor hergebruik.

Sommige CIO's proberen hun kosten te beperken door in lastige tijden af te zien van investeringen in onderhoud en/of vervanging van bestaande devices en bouwen zo IT-debt op.

De consequenties van dit beleid komen meestal als een boemerang terug bij de IT-afdeling in de vorm van extra beheerkosten. De IT-afdeling is hierdoor méér in plaats van minder tijd kwijt aan hardware problemen.

Wij zien dat device lifecycle managementprogramma's doorgaans worden opgestart vanuit praktische, alledaagse overwegingen. Daarbij is het 'in control' komen de grootste uitdaging voor de IT-organisatie: hoe maak je van device lifecycle management een goed lopend proces? Hiervoor moeten organisaties onder andere investeren in de juiste tools en competenties, nodig voor optimaal verlopende processen. Ook het managen van de tevredenheid van eindgebruikers is een opgave.

Wij zien zes scenario's waarin device lifecycle management extra relevant is of wordt. >>

1

Vernieuwing hardware

Het professionaliseren van device lifecycle management brengt aanloopkosten en structurele kosten met zich mee – denk aan het doorvoeren van standaardisatie en het investeren in competenties en tools. Be-drijven grijpen volledige vernieuwing van de hardware aan om het device lifecycle management goed in te richten. Soms doen ze dat zelf maar steeds vaker kiezen ze hierbij voor uitbesteden.

2

Organisatie niet in control

CIO's hikken vaak lange tijd aan tegen achterstanden of problemen op het vlak van device lifecycle management: denk aan hoge kosten, problemen op het gebied van data security of andere signalen die erop wijzen dat de IT-organisatie onvoldoende in control zijn. Een andere trigger is dat CIO's, IT-managers of businessmanagers een lage eindgebruikerstevredenheid constateren of klachten vanuit de business ontvangen over de kwaliteit van dienstverlening door de IT-organisatie.

3

Aanscherping IT-strategie of IT-takenpakket

De organisatie staat voor de opdracht om de IT-strategie verder aan te scherpen vanuit het perspectief van kosten (bijvoorbeeld van capex naar opex) of vanuit het perspectief van wendbaarheid en flexibiliteit. De IT-organisatie heeft hoofdzakelijk 'dure' specialisten aan boord, die zich primair met businessvraag- stukken behoren bezig te houden. Device lifecycle management trekt een flinke wissel op de IT-organisatie. Het aanschaffen van eindgebruikers-hardware en alle bijbehorende diensten zoals de planning, uitrol, pre-configuratie, installatie, break-fix en het datavrij afvoeren van oude apparatuur, vereist allerlei handelingen.

Veel IT-afdelingen onderschatten de hoeveelheid tijd die device lifecycle management vraagt. IT-professionals zijn bovendien te schaars en te duur om deze taken uit te voeren. Daarnaast komen bij device lifecycle management verschillende werkzaamheden kijken op het vlak van logistiek, administratie en communicatie met eindgebruikers.

Deze activiteiten hebben grote impact op de tevredenheid van eindgebruikers, maar behoren niet specifiek tot het domein en het competentiegebied van IT. Het gevolg is dat device lifecycle management vaak maar half wordt uitgevoerd: het wordt een sluitpost.

4

Digitale transformatieprogramma's

Bij organisaties die te maken hebben met een snel of sterk veranderend IT-landschap, kan device lifecycle management extra aandacht opeisen. Denk aan een migratietraject naar de cloud, het virtualiseren van de werkplek, het grootschalig doorvoeren van thuiswerken, of het overstappen op een nieuw platform voor ERP of kantoorautomatisering. Ook een boost in innovatie – bijvoorbeeld investeringen in operationele technologie zoals Internet of Things (IoT) – kan tot uitdagingen leiden, omdat dan het aantal devices sterk kan toenemen. Daarnaast kunnen technische problemen een rol spelen, zoals verstoringen door achterstanden in vervangingsprogramma's of budgettaire beperkingen.

5

Snelle groeiers

Ook voor organisaties die (snel) groeien of die te maken hebben met fusies of overnames kan device lifecycle management relevant worden. Als de personele omvang snel toeneemt, gaat dit vaak gepaard met een sterke focus op business uitdagingen op het vlak van demand/supply. Ondersteunende processen bij HR, finance en IT worden meestal pas geprofessionaliseerd, gestructureerd en gestandaardiseerd wanneer er problemen op het gebied van beheersbaarheid ontstaan.

6

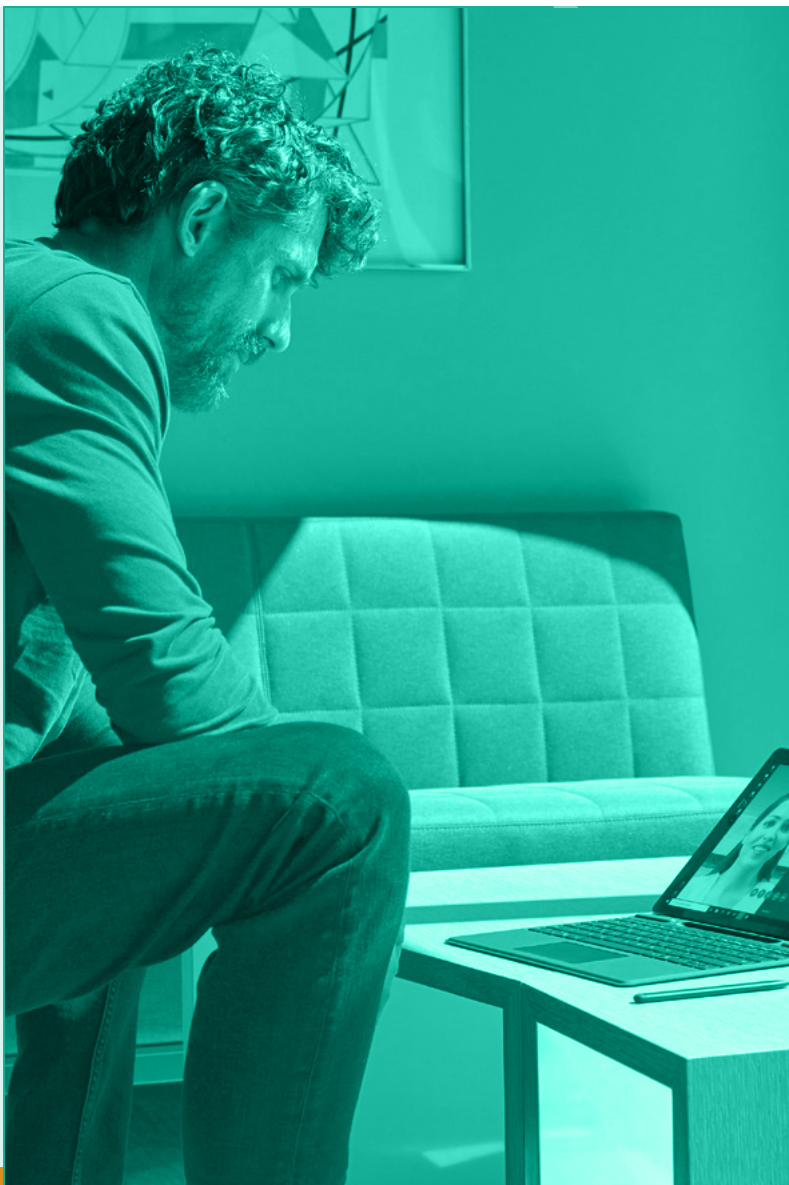
Internationale organisaties

Grote organisaties met meerdere vestigingen krijgen vaak te maken met enerzijds centrale regie (consolidatie, rationalisatie, harmonisatie) en anderzijds lokale behoefte aan maatwerk. Dit soort processen vergt extra tijd en regie. Organisaties waarbij de groeistrategie (mede) gebaseerd is op overnames, moeten met enige regelmaat niet alleen de technische, maar ook de administratieve kant van IT harmoniseren en/of integreren.

***“Dankzij
Device-as-a-Service
kunnen onze
gebruikers zowel op
kantoor als thuis
zorgeloos en
ongehinderd hun
werk doen.***

***Als IT-afdeling zijn
wij nu ‘in control’
ten aanzien van de
device lifecycle.***

***We hebben er
bijna geen omkijken
naar.”***



De impact van halfslachtig device lifecycle management

In de praktijk zijn veel bedrijven niet in control op het gebied van hun installed base aan devices. Een gebrekkige registratie in combinatie met gebruikers die onderling devices uitwisselen of hun device vergeten in te leveren, leidt tot niet-traceerbare hardware wat een ernstig risico op datalekken oplevert. Devices die – al dan niet traceerbaar – een paar jaar ergens in een kast liggen, zorgen naast het data security risico vaak voor een (uitgestelde) tegenvaller. Ze moeten worden afgeschreven.

Ook ontbreekt binnen IT-afdelingen vaak actief beleid om de levensduur van devices te verlengen; bijvoorbeeld nog niet afgeschreven devices zo aan te passen dat ze weer heringezet kunnen worden. De post 'vervanging' is daardoor extra hoog.

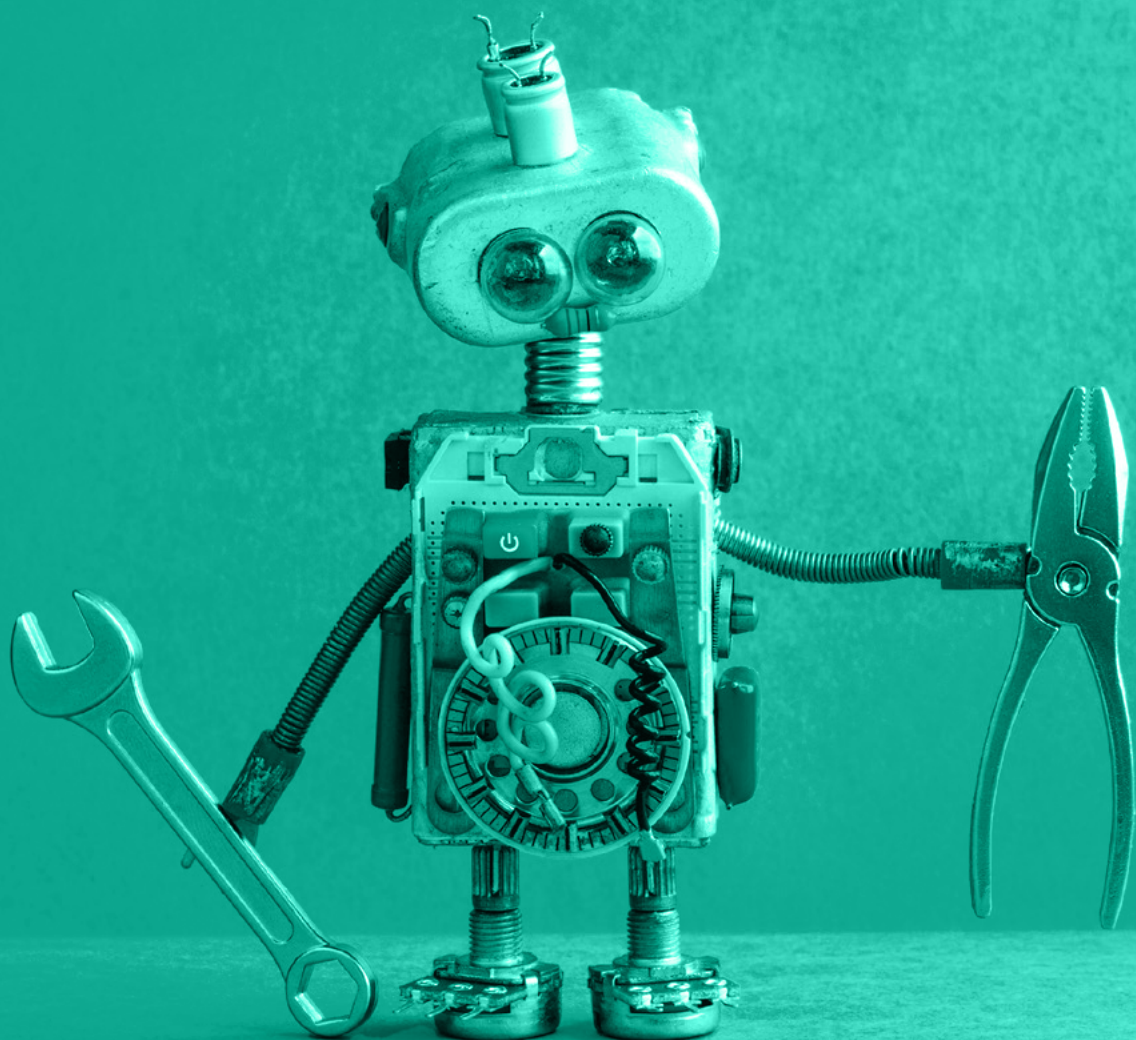
Tot slot wordt door een gebrek aan kennis over restwaardebepaling de mogelijke restwaarde van oude devices meestal onderschat. Een belangrijk deel van het antwoord op dit soort problemen is betrouwbare managementinformatie. Wanneer dit ontbreekt krijgen organisaties geen grip op het device lifecycle management-proces en zien ze zich geconfronteerd met een relatief hoge, onnodige kostenpost.

Als wij het niet doen, wie doet het dan wel?

Blijft over: als wij het niet doen, wie doet het dan wel? Sommige organisaties maken hierbij geforceerde keuzes in een poging de IT-afdeling te ontlasten. Bijvoorbeeld door de zorg voor beeldschermen en accessoires toe te wijzen aan 'facilitaire dienstverlening' en alleen alles wat geconfigureerd moet worden, te beleggen bij de IT-afdeling.

Ook IT-outsourcingpartners richten zich steeds meer op activiteiten hoger in de waardeketen, zoals data- en applicatievraagstukken, in plaats van het managen van commodities. Het gevolg hiervan is dat IT-dienstverleners die het werkplekbeheer inclusief de hardware lifecycle voor hun rekening nemen, vaak te weinig expertise hebben op dit gebied. Daarmee kan een goede eindgebruikersbeleving onder druk komen te staan.

Omdat IT-dienstverleners steeds vaker een rol krijgen in het zorgdragen voor een goede eindgebruikersbeleving gaan zij vaker het partnership aan met een in device lifecycle management gespecialiseerde partij. Dat levert meer ruimte op voor focus, continuïteit, kwaliteit en flexibiliteit voor hun eigen organisatie. De inzet van een gespecialiseerde partij die volgens het Device-as-a-Service-concept werkt, levert vaak een kostenreductie op. Ook ontzorgt het de IT-afdeling en verhoogt het de gebruikers-tevredenheid.



3. DEVICE AS A SERVICE: ZELF DOEN OF LATEN

Device lifecycle management raakt eindgebruikers, de IT-organisatie en zijn directe dienstverleners. Kortom, device lifecycle management vraagt om een herdefinitie van kerntaken van de IT-organisatie: welke activiteiten van de IT-organisatie dragen aantoonbaar bij aan de businessdoelstellingen?

In de visie van CITg krijgt de IT-afdeling idealiter geen devices meer in handen. De gebruiker die in dienst komt of toe is aan een nieuw device, ontlast de IT-organisatie door via een selfservice-portal te bestellen. De levering van het bedrijfs- en IT-klare device gebeurt dan door de DaaS-partner. Deze partner levert vaak ook break-fix diensten via de reguliere IT-helpdesk en zorgt voor de afvoer bij 'einde lifecycle'. De IT-afdeling voert wel regie en stelt bijvoorbeeld – in samenwerking met de business – de persona's samen.

Kijk verder dan vandaag

Bij het maken van een keuze is het de kunst om vooruit te kijken. Ga dus niet alleen af op het hier en nu, maar bekijk ook wat je over vijf jaar nodig hebt aan kennis en kunde. En breng in kaart wat je daar nu al vast voor in gang moet zetten als je device lifecycle management zelf wilt blijven doen.

De oude opvattingen over zelf doen ('met outsourcing/outtasking verlies je de controle') of uitbesteden ('zelf doen is altijd duurder') maken steeds meer plaats voor nieuwe opvattingen over outsourcing. Naast het besparen op kosten kan je met een partnership met een specialist focussen op kern-activiteiten die écht bijdragen aan je onderscheidend vermogen. Door samen te werken met een DaaS-specialist borg je tevens een deel van je compliance risico's en krijg je grip op het device lifecycle management.

Uitbesteden in verschillende smaken

Organisaties die het werkplekbeheer hebben uitbesteed aan een IT-dienstverlener of system integrator, krijgen daarbij vaak een basale vorm van dienstverlening op het vlak van devices. Hierbij is geen sprake van device lifecycle management. Werkplekken worden geleverd met standaard hardware, eventueel aangevuld met standaard break/fix-dienstverlening.

Aan de andere kant van het continuüm bevinden zich varianten van device- as-a-service' (DaaS). DaaS

is een vorm van dienstverlening waarbij de klantorganisatie devices (laptops, tablets, smartphones en/of desktops) afneemt, inclusief alle bijbehorende lifecycle beheerdiensten, voor een vaste prijs per maand. DaaS heeft als doel om IT-organisaties te ontzorgen op het gebied van het device lifecycle proces. Dit resulteert in een hogere gebruikerstevredenheid, voorspelbare kosten en een IT-organisatie die in control is en haar aandacht kan richten op key processen.

DaaS, HaaS of PCaaS?

Voor het concept van Device-as-a-Service bestaan ook andere namen, zoals HaaS (Hardware-as-a-Service) of PCaaS (PCas-a-Service). Daarnaast wordt DaaS in zijn simpelste vorm vaak vergeleken met financial lease van hardware.

Bij lease betaal je niet voor het bezit van hardware, maar voor het gebruik ervan; bij een uitgebreide vorm van DaaS (zoals Circular Workplace van CITg, zie ook pagina 37) worden de hardware en diensten als een 'managed service' geleverd.



Denk hierbij aan pre-configuratie, plaatsing en installatie, ook voor nieuwe medewerkers en medewerkers die uit dienst gaan, voorraadbeheer, onderhoud, break-fix support, veilige afvoer inclusief dataverwijdering, herinzet en omwisselen van devices. Aan het einde van de contractduur van het device neemt de leverancier het device weer terug. Bij DaaS zijn hergebruik en restwaarde belangrijke elementen in de businesscase.

Het Device-as-a-Service-model

Bij DaaS worden de processen en administratie rondom het

device lifecycle management geheel uit handen genomen – inclusief het contact met IT-eindgebruikers of de afstemming met andere IT-dienstverleners waar de klantorganisatie mee samenwerkt. Hierbij profiteert de klantorganisatie van de expertise, de best practices op het gebied van kosten, kwaliteit en risicobeheersing, het schaalvoordeel en de focus van de DaaS-provider.

Bij **Circular Workplace** van CITg kun je de diensten en devices zowel op basis van koop als per device per maand (leaseconcept) afnemen.

IT-ORGANISATIE **CENTRAAL**

Standaard hardware-beheer in eigen huis

Financial Lease

Werkplek dienstverlening (IMAC-D)

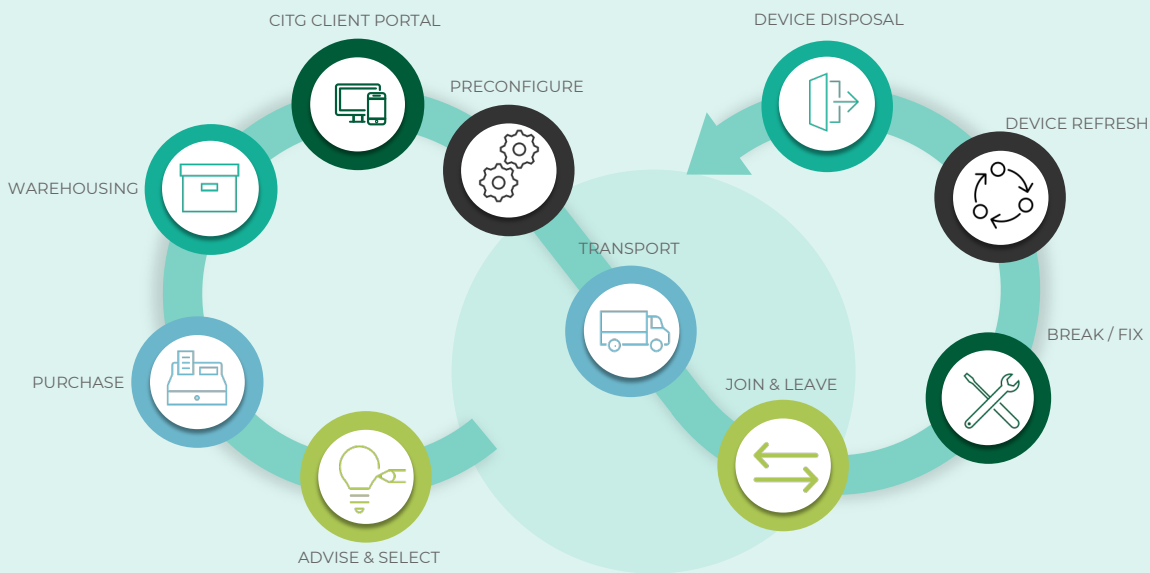
Device-as-a-service

DaaS 360

EINDGEBRUIKERS & BEDRIJFSVOERING **CENTRAAL**

- Hardware op de balans, capex
- Investeringsaftrek
- Extra kosten door voorraad (aanschaf/opslag)
- Onderhoud en beheer niet inbegrepen
- Restwaarde ondergeschikt
- Ondersteunende processen voor eigen rekening

- Hardware staat niet op de balans, opex
- Kosten aftrekbaar
- Betalen naar gebruik
- Onderhoud en beheer geheel geregeld
- Voordeel door restwaarde
- Klant ontzorgd met ondersteunende processen



Hoe ziet een compleet DaaS-programma eruit?

Een compleet DaaS-programma omvat in de opvatting van Circular IT group de volledige 'journey' van hardware én is georganiseerd rondom de IT-eindgebruiker en zijn/haar devices.

Het programma loopt van inventarisatie van behoeften bij de eindgebruikersgroep tot uitgifte van devices aan nieuwe en bestaande medewerkers tot en met het meten van eindgebruikerstevredenheid en het op een milieuvriendelijke manier afvoeren en veilige en gecertificeerd verwijderen van data.

Ook de volledige administratieve afhandeling zoals registratie van assets in CMDB en het voorzien in realtime informatie en rapportages hoort hierbij.

1. PURCHASING

- Advies en consultancy
- Samenstellen/bewaken hardware catalogus
- Hardware forecasts
- Bestellen apparatuur
- Ontvangen apparatuur

2. PRE-CONFIGURATIE

- DOA-check incl. RMA afhandeling
- Uitpakken, apparatuur en accessoires
- Scheiden en milieuverantwoord afvoeren van verpakkingen
- Bevestigen asset-tag/CI-label
- Gekozen onderdelen samenvoegen
- Microsoft Intune-/Autopilot/ White-glove/Apple DEP/Samsung KNOX voorbereiding
- Plaatsen klant specifieke image
- Persona afhankelijke installatie op turn-key basis

3. WAREHOUSING

- Her-verpakken
- Beveiligde en verzekerde opslag
- Voorraadbeheer
- Beveiliging/(transport) verzekering
- Transport naar klantlocatie, regio-kantoor of bij eindgebruiker thuis

4. DEPLOYMENT

- Inventarisatie huidige apparatuur
- Device keuze door gebruikers
- Keuze validatie
- Planning o.b.v. self-service door gebruikers
- Uitrol op klant- en/of eindgebruiker-slocatie
- Inname- en uitgifte registratie
- Gebruikersovereenkomst registratie
- Projectmanagement en Deployment planning
- Service- en Delivery management
- On-boarding support
- Rapportage en tevredenheidsmeting

5. DEVICE MANAGEMENT

- In- en uitstroom beheer van devices
- Break-fix support
- Garantie-afhandeling
- Swap voorraad
- Herinzet
- IT-Kiosk en IT-Locker self-services (24*7)

6. DISPOSAL

- Ophalen oude apparatuur
- Verwerking inclusief assetregistratie
- Verwijderen data. Inclusief officieel certificaat
- Verwijderen klantspecifieke kenmerken
- Value-recovery door her-inzet (opkoop)
- Retourklaar maken voor lease-maatschappij
- Recycling en datadrager ver-

Wat levert een overstap op DaaS op?

Wie voor DaaS kiest, gaat voor aanscherping van de eigen focus en heeft als doel om het device lifecycle management optimaal te organiseren en te professionaliseren. De belangrijkste aspecten daarvan zijn het besparen van kosten, het ontlasten van de IT-afdeling, het vergroten van de tevredenheid van eindgebruikers, en het sneller kunnen reageren op veranderingen (groei/krimp, aanpassingen in het applicatie-landschap).

Hierbij levert een goede DaaS-aanbieder kwaliteit over alle delen en facetten van de hardware-keten: van project- en deliverymanagement tot klantgerichte communicatie met eindgebruikers en ondersteuning aan eindgebruikers bij ingebruikname.

IT Happy Box

Een goed georganiseerd DaaS proces leent zich bij uitstek om een bijdrage te leveren aan de (gebruikerstevredenheid door een warm welkom voor nieuwe medewerkers.

Zo levert CITg in haar **Circular Workplace** dienstverlening een IT Happy Box voor nieuwe medewerkers, die zowel op kantoor of thuis afgeleverd kan worden.

Een complete en gepersonaliseerde box, in de huisstijl van de klant, samengesteld op basis van persona's. In de box zitten o.a. het device en de accessoires voor de nieuwe medewerkers. Met deze IT Happy Box krijgen nieuwe medewerkers een warm welkom en een vliegende start om direct aan de slag te gaan.

Zo kan de IT Happy Box worden voorzien van Quick Reference Cards (QRC) en instructie video's. In combinatie met op maat on-site support en/of servicedesk ondersteuning zorgt dit voor een optimale gebruikersadoptie en gebruikerservaring.

Deze warme IT-start, die nieuwe medewerkers snel op weg helpt, zorgt ervoor dat medewerkers makkelijker hun weg vinden binnen de organisatie en sneller productief zijn.



DaaS en selfservice

Sommige partijen die DaaS-diensten aanbieden, beschikken over tooling die de gehele life-cycle van eindgebruikers-devices ondersteunt.

Selfservice-voorzieningen kunnen daar onderdeel van uitmaken. Deze voorzieningen stellen de eindgebruiker zelf in staat te kiezen uit accessoires en zelf afspraken te maken voor levering of ondersteuning. Dit verlaagt de kosten en verhoogt de zelfredzaamheid van de IT-eindgebruiker.

Onderdeel van slimme en goed ontwikkelde selfservice-oplossingen zijn bijvoorbeeld een gebruiksvriendelijke webomgeving met FAQ's en tips, startkaarten en instructievideo's. Wanneer er voldoende schaalgrootte is, behoren zelfs IT-kiosken, servicepunten en inname- en uitgifte-automaten (IT-lockers) tot de mogelijkheden.

Voor die situaties waarin selfservice niet voldoet, is live support essentieel. Bij de uitrol van DaaS of bij de opstart van nieuwe operaties kunnen floorwalkers worden ingezet. Zij ondersteunen eindgebruikers bij de ingebruikname van hun nieuwe device(s). Ook kan bij oplevering thuis een opstart-service worden geboden. Beide voorzieningen maken deel uit van **Circular Workplace** van CITg.

Het belang van onboarding

Het moeilijkste van het beginnen aan een nieuwe baan is de “landing”. “You never get a second chance to make a first impression”

Bij de onboarding van nieuwe medewerkers speelt IT een steeds belangrijkere rol om een goede en productieve start te garanderen.

DaaS gaat daarbij niet om het simpelweg leveren van apparaten in een doos, maar om het creëren van een optimale ervaring voor nieuwe medewerkers, waarbij aan alle kwaliteitseisen wordt voldaan en zij zich welkom voelen vanuit IT én de organisatie.



4. DE BUSINESS CASE VOOR **DAAS**

Succesvol implementeren van Daas begint met een goede analyse en een goede business case.

In de analyse worden de bestaande processen en knelpunten in kaart gebracht, bijvoorbeeld met een workshop.

Waar zit de pijn? Wat zijn de gewenste aanpassingen en verbeteringen? Hierbij kan je ook kijken naar kosten. Voor veel teams kan het heel interessant zijn een uurtje te sparren over de verborgen kosten.



De business case dient om het bestaande device lifecycle management proces op verschillende punten te vergelijken met de gewenste situatie. Denk hierbij aan punten zoals kosten, tijdsinvestering, benodigde FTE, medewerkerproductiviteit en -tevredenheid.

Zo'n business case stel je idealiter op met vertegenwoordigers van de meest betrokken stakeholders. Naast de IT-organisatie en finance moet er voldoende inbreng zijn vanuit de business, zoals operations en eindgebruikers.

Combineren met hardware-vernieuwing of niet?

Een overstap op DaaS-dienstverlening kan op verschillende manieren. Bij het afnemen van het Circular Workplace programma van CITg wordt gezamenlijk een onboarding programma met de klant bepaald. Als gekozen wordt voor behoud van het bestaande hardware landschap, wordt een DaaS-programma samengesteld met als uitgangspunt een gefaseerde en kostentech- nisch voordelig vervangingsprogramma. In veel gevallen koppelen IT-organisaties de overstap op DaaS echter aan het volledig vervangen van de installed base.

Samenwerken met bestaande IT-dienstverlener(s)

Wie al IT-diensten heeft uitbesteed, zal er over het algemeen tegenaan lopen dat DaaS-dien- sten buiten de scope van het portfolio van de IT-dienstverlener vallen. Vaak verwachten uitbesteders toch van hun IT-dienstverlener dat deze DaaS-diensten levert of organiseert. Wan- neer de IT-dienstverlener de regie blijft voeren op basis van best-effort, is de kans groot dat resultaten suboptimaal zijn, omdat DaaS geen kerncompetentie van de IT-dienstverlener is. Dit kan voorkomen worden door de DaaS-dien- stverlener de regie te geven over de DaaS-ac- tiviteiten en resultaat-verantwoordelijk te maken. Ook CITg neemt regelmatig integrale device lifecyclemanagement programma's uit handen van IT-dienstverleners, om zo het beste resultaat te realiseren.

Opbrengsten van een goed DaaS-programma

Een goede DaaS-dienstverlener besteedt relatief veel aandacht aan het voortraject van DaaS, waaronder heldere doelstellingen, een volledige businesscase en een zorgvuldig opgesteld im- plementatieplan met aandacht voor communi- catie, zodat verrassingen achterwege blijven.

Met het invoeren van DaaS mag je duidelijke opbrengsten verwachten in de vorm van ef- ficiencywinst, onder andere door standaardisa- tie op hardware-gebied en in processen, omdat de DaaSpecialist specifieke kennis, ervaring en tools inzet. Een goed DaaS-programma draagt bij aan winst in het aantal productieve uren van medewerkers, lagere kosten, hogere gebrui- kerstevredenheid en een sterkere focus van de IT-organisatie op waarde toevoegende proces- sen. Ook zal de organisatie die overstapt op DaaS beter op duurzaamheid scoren.

Certificeringen op het gebied van proces- kwaliteit, informatiebeveiliging en milieu borgen heldere, veilige en kwalitatief hoogwaardige processen en een verantwoorde milieuvriende lijke verwerking van IT-apparatuur.

De datavrij certificaten die aan het eind van een zorgvuldig proces worden geleverd, maken het kwaliteitssysteem van je organisatie nog completer. Ze zorgen bovendien voor een meer gestroomlijnde uitvoering van audits want alle documentatie is op orde.

Vaak is het in kaart brengen van alle relevante interne kostenposten een flinke uitdaging. **Onderstaand lijstje** kan helpen bij het vergaren van inzicht. Denk aan werkzaamheden binnen de IT-organisatie die belegd moeten worden bij medewerkers en uitgaven voor bijkomende kosten:

- Bestellen hardware en pro-actief voorraad-beheer
 - Onderhoud persona's
 - Inrichten portal voor eindgebruikers
 - Imaging en provisioning van hardware
 - Planning en communicatie met alle eindgebruikers
 - Uitgifte hardware aan personeel
 - Device gerelateerde werkzaamheden bij in- en uitstroom van personeel
- Pre-installatie en opslag/verzekering
 - Portfolio management
 - Afstemmen servicemanagement-processen
 - CMDB registratie/administratie
 - Afhandelen Break/Fix-processen
 - Verwerking retouren hardware
 - Datavrij maken van devices
 - Milieuverantwoord afvoeren devices en verpakkingen
 - Transportkosten hardware

Business case, meer dan alleen de euro's

User Centric IT - DaaS vs IMAC-D

Waar bij Device as a Service de ontzorging en efficiëntie voor de IT-organisatie én de gebruikers-beleving centraal staan, staat bij IMAC-D juist het IT-proces zelf centraal. IMAC-D is een wat ouder begrip voor de processen: Install, Move, Add, Change en Delete (of Dispose).

Met de losse processen van IMAC-D liggen de regie en aanpak grotendeels bij de organisatie zelf. De business case bij DaaS wordt gevonden in de User-Centric IT-strategie van de organisatie. Daarbij is de overtuiging dat als gebruikers optimaal ondersteund worden dit bijdraagt aan productiviteit en tevredenheid. Met als gevolg een betere performance en beter resultaat voor de organisatie.

Gebruikers werken efficiënter wanneer ze ongestoord kunnen werken met het juiste device en kunnen vertrouwen op goede ondersteuning gedurende de levensduur van hun device. Een warm IT-welkom voor

nieuwe medewerkers (instroom-adoptie) en vertrouwen dat het inleveren van oude devices (uitstroom) - inclusief dataverwijdering vanuit security oogpunt goed is geborgd, horen bij een doordacht User Centric IT-beleid. Device as a Service is gericht op deze optimale gebruikers tevredenheid.

Bij Device as a Service wordt de IT-afdeling ontlast en worden processen efficiënt ingericht, terwijl IT wel in controle blijft. Daarnaast wordt het gehele device lifecycle management proces verzorgd en ondersteund door specifieke software die zelfs een groot deel van de administratieve last uit handen neemt. De vraag die je jezelf moet stellen om een goede keuze te maken is: wat wil ik bereiken? Wil ik alleen losse processen (IMAC-D) die een beperkte toegevoegde waarde hebben? Of wil ik echt waarde en efficiëntie voor mijn organisatie toevoegen, inclusief tevreden eindgebruikers vanuit die User Centric IT-gedachte?

Quick scan: ben ik klaar voor DaaS?

	Ja	Nee
1. Ik ben voldoende in control over onze installed base van eindgebruikers- devices, zowel op het vlak van kosten als van fysieke assets.	☐	☐
2. Devices die zoekraken, leiden bij ons tot geen enkele vorm van stress.	☐	☐
3. Ik weet precies hoeveel tijd en geld we kwijt zijn aan de inzet en het beheer van eindgebruikers hardware.	☐	☐
4. Mijn IT-afdeling is volledig gericht op versnelling en digitalisering.	☐	☐
5. Het is geen enkel probleem om tegemoet te komen aan de hogere eisen van onze IT-eindgebruikers.	☐	☐
6. Het inzetten en vervangen van Devices voor onze eindgebruikers kunnen wij eenvoudig in eigen beheer uitvoeren.	☐	☐
7. Onze IT-organisatie heeft de laatste drie jaar flink geïnvesteerd in tooling voor device lifecycle management.	☐	☐
8. Beheer van de lifecycle van devices maakt deel uit van onze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid.	☐	☐
9. Wij hebben nauwelijks te maken met technische storingen in hardware waardoor eindgebruikers productieve uren verliezen.	☐	☐
10. We plannen ruim van tevoren de reguliere vervanging van devices in zodat een ieder op het juiste moment een nieuw device heeft.	☐	☐

Wat is jouw score?

10 maal nee:

Problematisch, we komen je graag helpen.

9 tot 7 x nee:

Alle reden om aan de slag te gaan met Device as a Service.

6 tot 4 x nee:

Er valt nog veel te winnen op het vlak van Device as a Service.

3 tot 1 x nee:

Veel op orde, maar ook voldoende zicht op de kansen om te fine tunen?

0 x nee:

Dus 10 x ja: geweldig, we komen graag een keer langs om best practices uit te wisselen.

Uitbesteden nieuwe stijl: partnership

Voor de perfecte IT-dienstverlening is een dienstverlenende instelling nodig die verder gaat dan de klassieke klant/ leverancier relatie. Elementen daarvan zijn een goede culturele fit, gedeelde doelstellingen met bijbehorende KPI's en een gelijkwaardige relatie waarbij beide partners de overtuiging hebben dat er een evenwichtige deal is. Met uitbesteden kies je voor het verplaatsen van een proces, niet voor het verplaatsen van verantwoordelijkheden.

Manieren om dit te bewerkstelligen zijn onder andere een stabiel team (zeker in het eerste jaar) en het hanteren van één aanspreekpunt. Ook helpt het als professionals aan beide kanten de gelegenheid krijgen elkaar te leren kennen, zowel voorafgaand aan als tijdens het partnership. Dit draagt bij aan inzicht en wederzijds begrip. Zie ook onderstaande checklist.

Tot besluit

Wie besluit om met DaaS aan de slag te gaan, kiest voor de volgende professionaliseringsslag van de IT-organisatie. Naast kostenvoordeel, tevreden eindgebruikers en een sterkere focus voor het IT-team is een meer duurzame organisatie het vierde winstpunt. Dat past in dit tijdperk waarin het maken bewuste en slimme keuzes voorop staat.

Wie twijfelt over DaaS – is het wel iets voor onze organisatie? – kan zich het beste verder oriënteren in de markt én op onderzoek uitgaan bij koplopers. Daarbij is onze tip: vraag referenties op en ga na in hoeverre de CIO's en IT-managers van deze organisaties zich goed voelen bij het ontzorgen via een DaaS-propositie.

“Met onze groeiende ambities kwam ook de behoefte aan meer standaardisatie van de devices voor onze gebruikers.

Met Device-as-a-Service bieden wij onze gebruikers een optimale ervaring, afgestemd op hun individuele wensen.”



5. Circular Workplace van Circular IT group



De bedoeling van IT is om de bedrijfsvoering te optimaliseren. En zeker niet om je hoofdbreken te bezorgen.

De enorme toename en diversiteit van eindgebruikers devices brengt voor organisaties serieuze uitdagingen met zich mee op het vlak van kosten, implementatie, continuïteit en veiligheid.

Met **Circular Workplace** van **CITg** krijg je voorspelbare én heldere kosten, je ontlast de IT-afdeling terwijl de eindgebruikerstevredenheid significant omhoog gaat.

Verras je gebruikers, thuis of op het werk, met devices die zijn afgestemd op hun behoefte. Er is keuze uit pc's, laptops, smartphones, tablets en accessoires.

Circular Workplace is compleet

Circular Workplace van **CITg** is de meest complete Device as a Service oplossing die er is. Gebaseerd op meer dan 30 jaar ervaring! Door de modulaire opbouw kies je eenvoudig de onderdelen die aansluiten bij de behoefte van jouw organisatie.

Optimale onboarding

Het **Circular Workplace** Onboarding Programma is erop gericht om jouw organisatie zo veel mogelijk te ontzorgen en gebruikers een zorgeloos gebruik te bieden.

IT-organisatie ontzorgd én in control

Bij **Circular Workplace** van **CITg** heb je als klant de volledige regie. Dat betekent: een helder en real-time inzicht in assets, processen en kosten. De slimme device deployment tool van **CITg**, ondersteunt de gehele lifecycle van eindgebruikers-devices tot in de puntjes.

Device Deployment made easy

Met onze slimme online Device Deployment Tool worden alle processen van het Device Deployment verzorgd. Een tool die inventariseert, notificaties verstuurd, productkeuze op basis van persona's faciliteert, planningen, e-mails en interactieve handleidingen verzorgt en de gehele uitrol planning inclusief communicatie met eindgebruikers optimaliseert. Dit op elke gewenste locatie, zowel op kantoor als desgewenst bij de eindgebruiker thuis.

Afspraken, business rules en aanvullende wensen worden vastgelegd in de tool, waarna scenario's en processen automatisch verlopen. Zo geeft de tool bijvoorbeeld een notificatie aan eindgebruikers om nieuwe apparatuur te kiezen uit het door de IT-afdeling gevalideerde assortiment.

Of om online een afspraak te plannen voor de vervanging of hardware upgrade van een device. Inname-, uitgifte documenten en gebruikersovereenkomsten worden automatisch vastgelegd. Alle acties verlopen gecontroleerd en volledig meetbaar en inzichtelijk voor het management.

Meten is weten

Omdat in de tool alle activiteiten vastgelegd worden, heb je een schat aan management informatie. Zo zie je bijvoorbeeld online en real time exact hoe lang bepaalde werkzaamheden duren, no shows van eindgebruikers bij een afspraak en de actuele status van een uitrol. Met alle gelegenheid om tussentijds bij te sturen.

Gebruiksklare én IT-klare oplevering

Met **Circular Workplace** worden de devices gebruiksklaar én IT-klaar opgeleverd. Hierdoor kan niet alleen de gebruiker direct aan de slag met de nieuwe devices, maar zijn ook IT-, HR- en administratieve processen geregeld. Bijvoorbeeld: inname- en uitgifte-registratie, gebruikersovereenkomsten en CMDB input. En dat scheelt veel werk!

In- en uitstroom beheer

De dynamiek in het werknemersbestand zorgt voor zowel instroom van nieuwe gebruikers als uitstroom van bestaande gebruikers. Dat vraagt om een goed beheer van devices.

Devices van vertrekkende gebruikers worden volledig datavrij gemaakt en weer gereed gemaakt voor herinzet bij nieuwe gebruikers. Onderdelen worden samengevoegd, persona afhankelijke software images geplaatst en naar wens voorbereid op Microsoft Intune-Autopilot/Whiteglove/Apple DEP/Samsung KNOX. Ook de asset-tag/CI-label wordt bevestigd.

Eindgebruiker centraal

Gebruikers kiezen zelf eenvoudig het moment en de locatie van afleveren. Met **Circular Workplace** reken je bovendien af met productiviteitsverlies bij medewerkers door hardware storingen of langedoorlooptijden bij vervanging of reparatie.

Maximale ROI van devices

Circular Workplace gaat uit van een optimale inzet van devices van A tot Z – onder andere door hergebruik. Zo gaat er geen restwaarde verloren.

Past perfect in een ecosysteem

Circular Workplace van CITg is zo opgezet, dat het ook als geïntegreerd onderdeel van de dienstverlening van de eigen IT-organisatie of IT-serviceprovider aan de klant worden geleverd.

Veiligheid en duurzaamheid inbegrepen

Met **Circular Workplace** draag je vanzelf bij aan (MVO) doelstellingen op het gebied van veilig en duurzaam hergebruik en verantwoorde verwerking van hardware.

IT-organisatie als center of excellence

Met **Circular Workplace** kan de IT-organisatie zich volledig richten op het toevoegen van waarde aan de business.

Circular Workplace geleverd door dé specialist in Device Lifecycle Management

Met hun kennis en jarenlange ervaring (sinds 1993!) van IT-processen, projectmanagement, ITIL en Service management is het team van CITg in staat om de meest complete en efficiënte Device-as-a-Service-oplossing te leveren.

Onze certificeringen gecombineerd met onze uitstekende reputatie staan voor de best mogelijke service aan onze klanten terwijl we altijd de hoogste kwaliteitsniveaus hanteren.

Voor wie is Circular Workplace dé oplossing?

- ▶ *Bedrijven die hun hardware willen vernieuwen, bijvoorbeeld als onderdeel van een digitale transformatie*
- ▶ *Bedrijven die hun IT-voorzieningen optimaal willen afstemmen op wensen en behoeften van medewerkers*
- ▶ *Bedrijven die grip willen krijgen op het beheer van eindgebruikershardware*
- ▶ *CIO's of IT-managers die hun IT-team willen ontlasten*
- ▶ *Bedrijven met dynamiek in hun medewerkersbestand*
- ▶ *Bedrijven die niet voldoende expertise en/of mankracht hebben*
- ▶ *Internationale bedrijven die streven naar harmonisatie en rationalisatie*

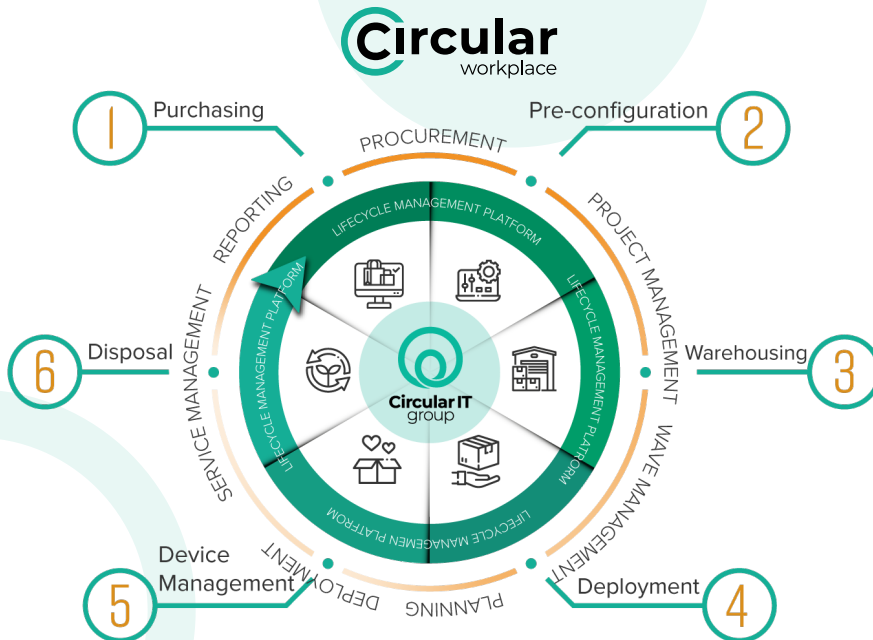
Premium service

Organisaties die hun medewerkers 'premium service' willen bieden, kunnen **Circular Workplace** van **CITg** aanvullen met de IT-Kiosk en IT-Locker.

Met de IT-Kiosk (voor selfservice uitgifte van IT-accessoires en toebehoren) en/ of IT-Locker (voor veilige opslag van grotere devices) ben je

ervan verzekerd dat je medewerkers altijd (24*7) toegang hebben tot die IT-accessoires, supplies en devices die ze nodig hebben.

De IT-Kiosk en IT-Locker brengen het servicelevel voor je eindgebruikers van **Circular Workplace** op een nog hoger niveau en reduceren verloren tijd door hardware- problemen tot een minimum.



Voordelen van Circular Workplace per aandachtsgebied:

FINANCIEEL:

1

- Transparante en voorspelbare kosten
- Lagere kosten voor implementatie
- Betaal voor gebruik, niet voor bezit
- Kostenbesparing en meerwaarde, daadwerkelijk inzichtelijk gemaakt door CITg
- Geen up-front investeringen (bij lease)
- Gegarandeerde hoge restwaarde (bij koop-optie)
- Inzichtelijke en heldere real-time rapportages
- Minder administratieve handelingen
- Inname- en uitgifte documenten (gebruikersovereenkomsten) nauwkeurig proces, accurate CMDB
- Controle over gebruik en efficiënte inzet van IT-assets

OPERATIONEEL:

2

- Geautomatiseerde inventarisatie
- Communicatie met eindgebruikers rechtstreeks door CITg
- Eindgebruikers kiezen devices op basis van persona's
- Juiste device, juiste persoon, juiste moment, juiste locatie
- Voorraadbeheer, centraal en decentraal.(klantlocatie)
- Alle uitgifte- en inname documenten verzorgd
- Joiners en Leavers inbegrepen, circulaire inzet devices
- CITg Services Manager bewaakt delivery
- Ondersteuning bij adoptie en onboarding met startkaarten/quick reference cards en Floorwalker
- Data (oude) devices veilig verwijderd, AVG proof
- Break-fix support door specialisten CITg
- Korte doorlooptijd, pro-actief voorraadbeheer (incl. SWAP voorraad)

EINDGEBRUIKER:

3

- Eenvoudig zelf afspraak plannen voor uitlevering
- Uitlevering op tijdstip en locatie naar keuze, óók op privéadres
- Persoonlijke keuze uit devices op basis van persona's
- Keuze inclusief accessoires
- Installatie/oplevering op locatie van accessoires en kabels
- Inname oude devices, data veilig verwijderd, AVG!
- Startkaarten, quick reference cards, instructievideos en hulp bij ingebruikname
- Break-fix Support voor continuïteit
- Omruil en uitgifte devices en/of accessoires 24/7 via selfservice IT-Kiosk/IT-Locker
- Floorwalkers (On-Site Support) tijdens opstart helpen je op weg



 **Circular IT**
group

NEG
ETC
Energie
RENT

6. Over **Circular IT group**



Laten we IT circulair maken!

De manier waarop we IT vandaag de dag gebruiken is niet langer houdbaar. Onze maatschappij heeft iemand nodig die verandering stimuleert. Dat is waar wij om de hoek komen kijken! Samen met onze klanten en partners zijn we begonnen aan een duurzame transformatie. Als pioniers doorbreken we de vicieuze cirkel van het behandelen van IT als een wegwerpproduct. In plaats daarvan maken we IT echt circulair.

IT-apparatuur langer laten meegaan

Bij de **Circular IT group** werken we samen met onze partners om de volledige levenscyclus van IT-apparatuur te beheren en de wereldwijde overgang naar circulaire IT te leiden. Dankzij onze unieke aanpak verlengen we de levenscyclus van IT-hardware aanzienlijk. Een frisse wind, met tientallen jaren ervaring.

CITg biedt klanten een 'Device-as-a-Service'-oplossing, genaamd **Circular Workplace**. Deze oplossing omvat onder meer het leveren, installeren, configureren, uitrollen, plaatsen, break-fixen, afvoeren, opkopen, veilig en

verantwoord datavrij maken en milieuvriendelijk verwerken van devices binnen een bepaalde contractperiode. Hiermee richt **CITg** zich naast eindklanten ook op system integrators, hardwarefabrikanten en grote serviceproviders die **Circular Workplace** inzetten om de lifecycle management(transitie) kosten te verlagen en hun eigen dienstverlening aan te vullen.

CITg voldoet aan verschillende kwaliteitsnormen, waaronder DIN 66399, ISO/IEC 21964*, ISO 9001, ISO 140001, ISO 45001 en ISO 27001/NEN 7510. Ook bezit **CITg** een Europese NIWO-vergunning voor beroepsvervoer. Daarnaast hanteert **CITg** de WEEELABEX- en R2v3 richtlijnen voor recyclen van hardware.

Het creëren van een betere balans tussen People, Planet and Profit, de drie pijlers van maatschappelijk verantwoord ondernemen, is een belangrijke doelstelling voor **CITg**. Deze komt onder andere tot uiting in de activiteiten voor Stichting ITdonations, het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en aandacht voor circulariteit in de bedrijfsprocessen.

* Onze processen voldoen aan DIN 66399 / ISO 21964 maar zijn niet geaudit.



**Stichting ITdonations:
de restwaarde van je oude hardware
naar een goed doel**

Stichting ITdonations is een initiatief van Circular IT group. Zij ziet in haar dagelijkse praktijk dat steeds meer bedrijven en organisaties worstelen met het veilig en verantwoord afvoeren van afgeschreven IT-apparatuur. Tegelijkertijd wil zij ook graag ondernemen op een manier die waardevol is voor onze maatschappij.

Stichting ITdonations maakt het voor bedrijven en organisaties gemakkelijk om maatschappelijk verantwoord te handelen.

Oude en overvloedige IT-apparatuur wordt opgehaald, veilig verwerkt en de restwaarde gaat naar het goede doel naar keuze van de donateur.

De aanpak van ITdonations is er een die in het bedrijfsleven breed gewaardeerd wordt. Bedrijven en organisaties zoals TomTom, Rituals en FrieslandCampina kiezen voor ITdonations als de partij waar aan zij de afvoer van hun IT-apparatuur toevertrouwen.



Projecten waar Stichting ITdonations bij betrokken is:



Lidl & KiKa

Stichting ITdonations heeft voor Lidl alle oude hardware opgehaald, de data veilig verwijderd en voor hen een mooie opbrengst gerealiseerd. De cheque t.w.v. € 13.960,- is uitgereikt aan KiKa.



ANWB & Stichting ALS

Ca. 1.000 mobiele telefoons van de ANWB wegenwachten leveren voor Stichting ALS Nederland een bedrag van € 5.000,- op.



Neptune Energy & Unicef

Neptune schenkt de restwaarde van zijn IT-apparatuur aan UNICEF. Neptune gelooft dat elk kind het recht heeft om op te groeien in een veilige en inclusieve omgeving.

Doneer de restwaarde van je (oude) hardware aan een goed doel naar keuze.

[Kijk op ITdonations.nl](https://www.itdonations.nl)

“De dienstverlening rondom ‘de werkplek’ is met Circular Workplace van CITg weer een stap volwassener gemaakt.

Een goed voorbeeld van een nieuwe manier van denken over service integratie en standaardisatie.”

Colofon

Dit boekje is een uitgave van Circular IT group.

Copyright ©2025 Circular IT group

Vormgeving en lay-out: Signbite

Versie 2

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

“

*Optimaliseer
de inzet en het gebruik van
devices en
resources
met*

*Circular Workplace
van CITg*

”

Meer weten?

Bel 030 - 69 30 466

of kijk op: <https://circularitgroup.com/nl>



Circular IT
group