

Borging continuïteit en kwaliteit van mobiele diensten en gebruikersondersteuning

Het belang van gegarandeerde continuïteit van de mobiele beheerdiensten



24/7 toegang tot mobiele diensten en een altijd beschikbare mobiele werkplek zijn niet meer weg te denken in een moderne organisatie. Medewerkers, ketenpartners en klanten gaan er bijna gedachteloos vanuit dat dit op orde is en dat ze hier te allen tijde op kunnen rekenen.

De afgelopen jaren hebben organisaties, vanwege het belang voor de continuïteit van de dienstverlening, er vaak voor gekozen het mobiel beheer binnen de eigen beheerorganisatie vorm te geven. De beheerorganisatie dient dan zelf te beschikken over de benodigde specialistische kennis en de beschikking te hebben over adequate en professionele beheertools voor het uitvoeren van MDM/MAM/EMM beheer. Weer andere organisaties kiezen er voor om de ICT dienstverlening uit te besteden aan een outsourcing partij, waarbij er vaak voor wordt gekozen om bedrijfsspecifieke applicaties wel in eigen beheer te houden.

De vraag is of deze vormen van gebruikersondersteuning afdoende zijn om invulling te kunnen geven aan de “altijd aan” verwachting van de moderne digitale gebruiker van mobiele diensten?

Er zijn ontwikkelingen die aanleiding geven om de opzet van uw mobiele diensten (zie onze whitepaper “Mobiele diensten: Key-enabler van digitale transformatie”) en de gekozen organisatievorm voor gebruikersondersteuning te heroverwegen of aan te scherpen. Dit is een gevolg van de constante introductie van nieuwe technologieën en van het grootschalig migreren naar de Cloud van operationele processen die inherent mobiel van karakter zijn.

Denk hierbij aan technologische ontwikkelingen zoals:

- De verdergaande virtualisatie van applicaties op basis van Docker technologie.
- Edge computing waardoor grote hoeveelheden data op de plaats van herkomst snel kunnen worden verwerkt en geïnterpreteerd. Voor de gedachtevorming: Cloud Computing werkt op big data, terwijl Edge Computing werkt op "instant data", realtime data gegenereerd door sensoren of gebruikers.
- De introductie van 5G (zie onze whitepaper “5G in de Enterprise”).

En aan de mogelijkheden om de gebruikersondersteuning verregaand te verbeteren en te moderniseren zoals:

- Digitalisering van de gebruikersondersteuning en het bieden van “slimme” selfservice diensten.
- Creëren van een Single Point of service (integratie van beheertaken en kennis).


De borging van continuïteit en kwaliteit van de mobiele dienstverlening vergt, zeker in deze tijd, veel specialistische kennis en grote praktische ervaring van het gehele mobiliteitsdomein en niet slechts van onderdelen daarvan. Belangrijke aspecten zijn daarbij: digitale transitie en innovatie, security, applicatie development -en integratie vraagstukken, product en app lifecycle management, bijzonderheden van de verschillende mobiele OS-en, allerlei mobiele devices van verschillende makelij, mobiele netwerken, providers en operators, mobiele beheertools, professionele gebruikersondersteuning en meer.

Cloud Seven is, als kennispartner met haar jarenlange ervaring in dit mobiliteitsdomein, bij uitstek geschikt om samen met u snel en flexibel op vernieuwingen en mogelijkheden in te spelen. Uw beheerorganisatie profiteert hiervan doordat de mobiele dienstverlening voortdurend wordt geprofessionaliseerd. Uw eindgebruikers profiteren doordat zij op eenduidige- en toegankelijke wijze de mobiele diensten kunnen afroepen.




Meer weten? We vertellen u graag meer!

Contactgegevens

 +31 (0)79 363 4250

 m.kuiken@cloudseven.nl

 Bleiswijkseweg 37F
2712 PB Zoetermeer