

# Digitalisering van mobiele beheerprocessen (en self-service)

Digitaliseer mobiele beheerprocessen en creëer een self-service omgeving voor uw gebruikers.



Organisaties die ervoor kiezen om de voordelen te verzilveren van digitalisering van werkprocessen en diensten zullen ook moeten nadenken over de ondersteuning van medewerkers en klanten in de dagelijkse operatie. De beleving die de moderne digitale “consument” ervaart en daarmee de acceptatie om de digitale vernieuwingen te gebruiken, is hier mede van afhankelijk.

De meeste organisaties hebben de afgelopen jaren ervaring opgedaan met MDM/EMM softwaretools en een vorm gevonden om hun mobiele gebruikers in hun dagelijkse werk te ondersteunen. De vraag is of dit nog goed aansluit bij de digitale transitie die veel organisaties doormaken? Zijn er mogelijkheden om de mobiele beheerprocessen te verbeteren en beter aan te laten sluiten bij het verwachtingspatroon van deze moderne digitale “consument”?



# Herkent u dit?

Een goede optie is om de principes achter digitale transitie ook toe te passen op de inrichting van de mobiele beheerprocessen. Er zijn meerdere mogelijkheden die, op zichzelf of in combinatie, mobiel beheer moderniseren en beter laten aansluiten bij de behoefte van de moderne digitale “consument”:


- **Data en -service integratie: gebruik portal technologie om gedigitaliseerde service processen te ontwikkelen.** Door bijvoorbeeld de data uit het MDM/EMM systeem te integreren met de data uit het asset management en het service ticketing systeem kunnen er transparante services worden aangeboden ondersteund met actuele en betere informatie. Tevens zijn er efficiëntie verbeteringen te behalen door vanuit 1 geïntegreerde databron te koppelen met ondersteunende administratieve systemen, bijvoorbeeld voor doorbelasting van kosten naar bedrijfssonderdelen.
- **Inzet van AI technologie.** Op dit moment kan AI al worden gebruikt om beter en actueler informatie te verzamelen over de status van een mobiele device. Dit type informatie is de basis voor een betere service aan de gebruiker. Bijvoorbeeld:
  - Informatie over de kwaliteit van de batterij i.p.v. alleen informatie over het oplaadpercentage. Het is dan duidelijk of het beter is om het device te vervangen i.p.v. te repareren.
  - Informatie over dekkingsproblemen die een mobiele devices ondervindt. Geeft een veel beter inzicht in de kwaliteit van het netwerk van een mobiele operator en inzicht in waarom een app bijvoorbeeld niet goed werkt.

In de nabije toekomst kan AI ook de serviceprocessen beter en intelligenter maken door “te leren” van de supportervaringen die zijn opgeslagen in de geïntegreerde database van het service portal.


- **Meer en betere self service mogelijkheden.** De moderne digitale “consument” wil zijn zaken zelf regelen, dat doet hij immers ook met zijn bankzaken of vakantie-reizen. Hij wil 1 loket, het liefst digitaal, om de service af te roepen die hij nodig heeft. Of het nu gaat om het bestellen of repareren van een mobiel device, vragen over een app of problemen met een mobiel netwerk. Een soepele en snelle “webwinkel” ervaring is het doel om na te streven, ook als het mobiel beheer betreft.
- De eerder beschreven portal en AI aanpak biedt de basis om betere self service mogelijkheden te bieden aan uw gebruikers.
- **Beloon uw gebruiker, doe aan Idea Assessment.** Zorg er voor dat een gebruiker zich gehoord voelt door zijn ervaringen en ideeën een serieuze landingsplek te geven. Waarom zou je deze kennis en inzichten verloren laten gaan? De gebruiker staat immers aan het einde van de digitale transitieketen en bepaalt, door er wel of geen gebruik van te maken, het succes. Idea Assessment is een proces voor het inventariseren, beoordelen, prioriteren en valideren van ideeën.  
Met het inrichten van een Idea Assessment proces, bijvoorbeeld als onderdeel van een service portal, sluit een organisatie de Lean Methodology aanpak (Build, Measure, Learn) wat tot doel heeft om (digitale) innovaties sneller en met minder risico uit te voeren.

# Meer weten? We vertellen u graag meer!

## Contactgegevens

 +31 (0)79 363 4250

 [m.kuiken@cloudseven.nl](mailto:m.kuiken@cloudseven.nl)

 Bleiswijkseweg 37F  
2712 PB Zoetermeer