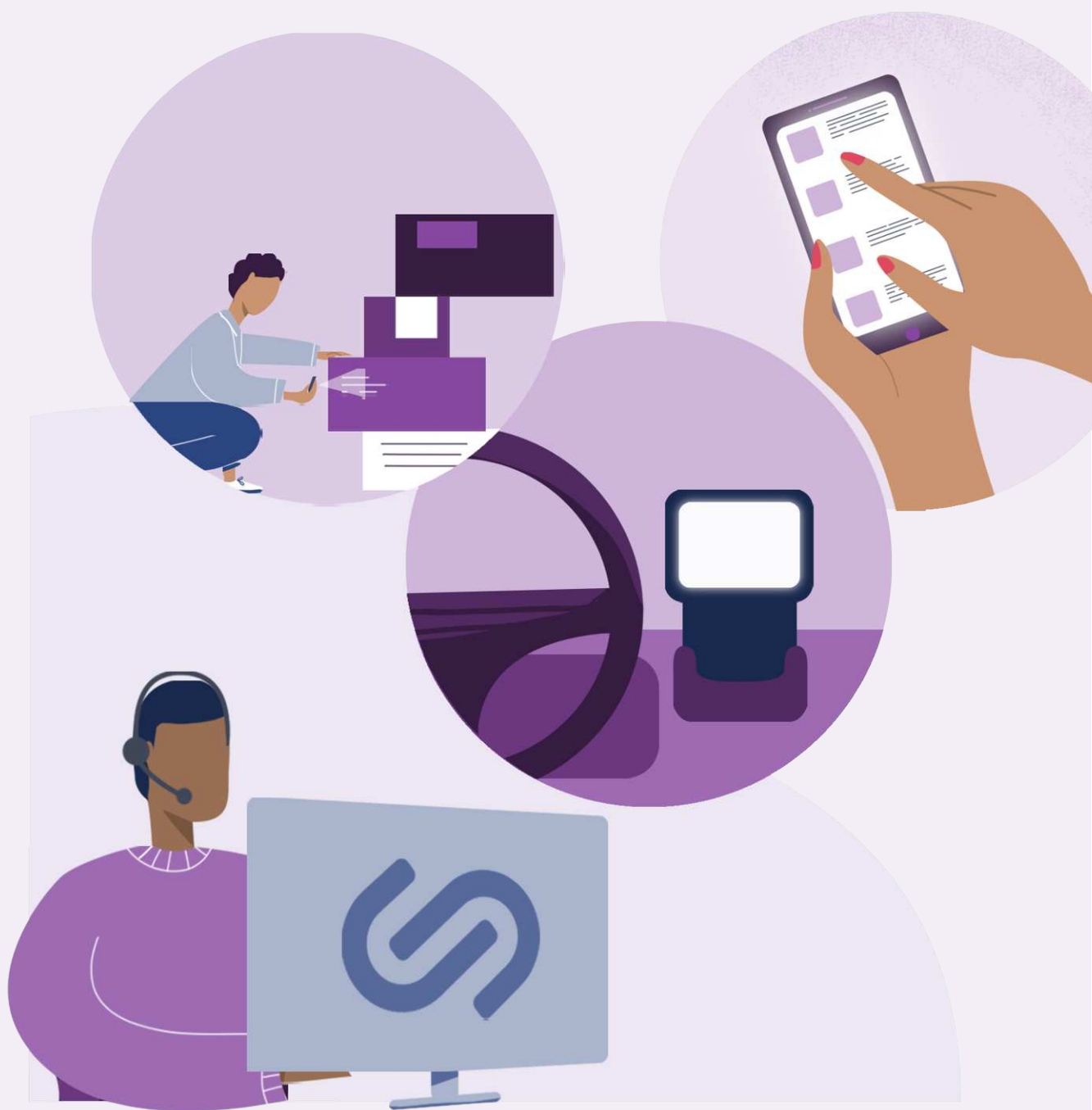


# Single point of Service voor uw medewerkers

De voordelen van één centraal contactpunt voor  
apps, mobiele devices & mobiele abonnementen



De gebruikers van mobiele diensten, zeg maar de moderne ‘**digitale consument**’, wil snel en deskundig worden geholpen op het moment die hem het beste uitkomt. Zij zijn dit gewend voor alle digitale diensten die zij gebruiken en verwachten dit ook bij mobiele diensten. De moderne ‘digitale consument’ kan uw medewerker zijn, een ketenpartner of een klant.



## Hoe kan een organisatie voldoen aan dit verwachtingspatroon en hoe kunnen gebruikers aan het stuur worden gezet voor hun eigen beheer?

Een effectieve maatregel is om ervoor te zorgen dat alle kennis en ervaring om mobiele diensten te ondersteunen is samengebracht op 1 punt (single point of service) en zoveel als mogelijk digitaal beschikbaar is voor de gebruiker in de vorm van een self service dienst.

Het organiseren van een single point of service vereist o.a. het samenbrengen van kennis en ervaring op gebieden als: mobiele devices, mobiele OS-en, apps, security & Identity access, hosting & cloud services, mobiele abonnementen en mobiele netwerken. Tevens is integratie nodig van data en systemen zodat er slimme (digitale) self service diensten ontwikkeld kunnen worden. Denk hierbij aan integratie van applicaties die worden gebruikt voor: MDM/EMM, Asset Management, Directory Services, Service Ticketing, HRM en administratieve applicaties, bijvoorbeeld voor doorbelasting van kosten.

De combinatie van organisatorische aanpassingen en IT systeem integratie zal voor veel organisaties een (te) grote uitdaging zijn. Een nieuwe manier van werken introduceren in een staande ICT beheer organisatie zal op weerstand stuiten en IT systeem integraties zijn kostbaar en risicovol. Toch zullen de gebruikers van mobiele diensten organisaties dwingen om te komen met moderne en altijd beschikbare ondersteunende supportdiensten.

Door het uitbesteden van de mobiele beheer werkzaamheden valt de noodzaak van een prijzige interne, in mobiel beheer gespecialiseerde-, IT afdeling voor dit doeleinde weg. Hiermee creëren wij een flexibele schil voor uw organisatie waar u makkelijk en snel veranderingen kan laten doorvoeren, kan opschalen (meer smartphones/tablets, nieuwe abonnementen) of juist weer kan afschalen naar de werkelijke behoefte.

De modernisering en digitalisering van de supportdiensten realiseren wij met inzet van het door ons, speciaal voor dit doel ontwikkelde, support portal (voor meer informatie hierover lees ook “digitalisering van Mobiele beheerprocessen en self service”).


In het portal worden afnemer, aanbieder en telecom provider op procesmatige wijze met elkaar verbonden. Wij verzorgen de instellingen, beleid, app inrichting en app-distributie voor de hele gebruikerspopulatie. Verder biedt de Portal omgeving realtime overzichten van de operationele toestand en het gebruik van de mobiele devices in het veld.

Alle, bij het beheer betrokken-, medewerkers van uw organisatie hebben ook direct toegang tot onze ‘skilled’ supportdesk. Hier zijn materiedeskundige medewerkers aanwezig die u vriendelijk en professioneel te woord staan en uw vragen beantwoorden en problemen in behandeling nemen. Het contact tussen de eindgebruiker in het veld en de supportdesk wordt afgewikkeld langs de digitale portal ingang. Het gebruik van de digitale portal verloopt via een, voor alle gebruikers herkenbare-, ‘webshop’ ervaring en is daarvoor op maat gemaakt. De eindgebruiker kan exact aangeven welk probleem of vraag hij/zij heeft en krijgt deskundige terugkoppeling aangaande hoe en wanneer dit probleem verwacht wordt te zijn afgehandeld dan wel wanneer deze vraag kan worden beantwoord.


Lees hier meer over onze werkwijze, of bekijk één van onze cases of whitepapers.

# 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