

5 STEG TILL EN SMARTARE HANTERING AV DIN KLIENTMILJÖ

En ebok för dig med många datorer, telefoner eller surfplattor.



UPKEEPER



Peter Johansson, produktchef
upKeeper Solutions AB

Förord

Välplanerade utrullningar av operativsystem, applikationsförändringar och hårdvarubyten? Ja, för inte alltför länge sen var det en del av en sys admins dagliga huvudvärk. Men idag ser det inte ut så. Idag sker det här hela tiden. Nya patchar och uppdateringar kommer med hög fart, särskilt inom Windows-världen. Kombinerat med det ökade antalet uppkopplade enheter - telefoner, surfplattor och datorer - gör det att vi har en helt ny värld vad det gäller deployment.

Min tanke är inte att ge er en historielektion i deploymentlösningar men det är intressant att se på utvecklingen. Varför? En anledning är att det definierar hur deploymentlösningar bör fungera. En deploymentlösning måste vara flexibel, enkel, snabb, framtidssäker och stå pall för kontinuerliga deployments.

Jag var faktiskt med vid upKeepers födelse. Redan då vägledades vi av orden **enkelhet** och **snabbhet**. Och det är fascinerande att se hur viktigt det var att vi hade det fokuset. Det har bidraget till en mycket enklare hantering av enheter för många företag runt hela jorden.

Att hantera en större klientmiljö behöver inte vara komplicerat och skötas av en massa externa konsulter. Det vill vi visa med den här e-boken och samtidigt tipsa dig på vilka krav du ska ställa på en modern effektiv lösning för klienthantering som fungerar från dag 1.

När du har tagit 10 minuter av din tid för att läsa denna e-bok hoppas jag att du ska ha fått både tips och lite nytänk på hur du med ett system för klienthantering kan frigöra såväl tid som resurser för att tillföra din organisation mer affärsnytta i form av effektiva IT-lösningar.

/Peter Johansson

Innehållsförteckning

Förord.....	2
Varför ska du läsa den här e-boken?.....	3
Utmaningen med många devices i en organisation.....	4
Fem steg till smartare hantering av din klientmiljö	
1. Enkelhet.....	7
2. Oberoende.....	9
3. Frihet	11
4. Här och nu	13
5. Framtid	15
Sammanfattning	17

Varför ska du läsa den här e-boken?

Den här E-boken är för dig som jobbar på en organisation med många devices, d.v.s. datorer, telefoner, surfplattor och andra hybridlösningar. För dig som tycker att hanteringen av dem, av din klientmiljö, ibland är onödigt krånglig. Du som är trött på att det fortfarande inte är lättare.

Med den här boken vill vi uppdatera din bild av den moderna klientmiljön och samtidigt visa vilka effekter den får på en organisation. När du har läst färdigt hoppas vi att du redan i morgon går till jobbet med en stor dos inspiration och en tydlig idé om hur du kan göra er klientmiljö smartare. Många av de problem som är relaterade till klientmiljö är nämligen helt onödiga i dag.

A man with glasses and a beard, wearing a white shirt, is smiling and looking at a tablet computer. The background is a blurred indoor setting with warm lights. The entire image has a purple overlay.

Klientmiljöer har länge varit svåra att hantera.

Idag är det dock lättare än någonsin.

Utmaningen med många devices i en organisation.

Många devices i en och samma organisation innebär stora utmaningar. Åtminstone upplever många organisationer det så. Men utvecklingen när det kommer till att hantera många devices har tagit stora steg i rätt riktning.

Med begreppet devices menar vi enheter som datorer, surfplattor och telefoner.

Alla organisationer är beroende av fungerande och uppdaterade devices. Det är ingen nyhet. Samhället bygger trots allt på att vi har tillgång till det digitala lagret. Det gäller allt från hur vi kontaktar varandra till hur vi arbetar. Därför är det naturligt att krångel och tidsspill inom det här området frustrerar oss lite extra.

Så hur hanterar då de flesta organisationer sina klientmiljöer? Hur får de det att fungera? Eftersom det inte går att hantera var och en av hundratals devices är svaret automation. De flesta använder någon form av programvara för klienthantering.

Något som gör att du kan installera och konfigurera alla devices, till exempel datorer eller surfplattor, från en central punkt.

Många programvaror är för komplicerade

En programvara för klienthantering ska alltså lösa problemet med att hantera många devices. Gärna effektivt och med så liten arbetsinsats som möjligt. Om du behöver ge alla medarbetare ett nytt program ser programvaran till att du kan installera det på alla devices samtidigt. Principen gäller för allt som har med applikationer och operativsystem att göra.

Tyvärr är många programvaror komplexa, dyra och svåränvända. De tar tid att komma igång med och när de väl är på plats har de en tendens att stanna kvar, hur omoderna de än blir. Det känns helt enkelt för jobbigt att byta. Men under de senaste åren har det hänt mycket. I dag sitter många kvar med komplexa programvaror och är rädda för att byta, helt i onödan. Därför kommer här 5 steg till en smartare hantering av klient-miljön.

A man with curly hair, wearing a light purple t-shirt and black pants, is performing a yoga pose. He is leaning forward with his right leg raised and bent, and his hands are clasped together in front of his chest. His eyes are closed, and he has a serene expression. The background is a solid purple color.

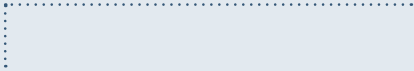
FEM STEG TILL EN SMARTARE HANTERING AV DIN KLIENTMILJÖ

1. Tänk smidighet

1

Välj en programvara som går smidigt att komma igång med.

En smidig programvara behöver uppfylla en rad krav för att få kallas just smidig. Tiden det tar att byta ut ert gamla system och föra in det nya måste vara kort, gärna under två veckor.



Standardiserade processer innebär att man inom en organisation skapar gemensamma konventioner eller sätt att arbeta på som ska fungera smidigt med alla andra delar.

Om organisationen blir stående med bakbundna händer under en lång, dyr och krånglig införandeperiod blir ingen glad. Dessutom måste den initiala kostnaden vara rimlig så att investeringen snabbt börjar löna sig.

För att verkligen få kallas smidig behöver programvaran dessutom:

1. vara enkel att använda redan från dag ett, utan långa utbildningar eller tillvänjningsperioder
2. innehålla funktioner som du förstår nyttan med, snarare än sådana som i slutändan bara gör den komplicerad att använda
3. innehålla standardiserade processer
4. ha en smidig licensform och en flexibel avtalsperiod utan extra kostnader för uppgraderingar eller underhåll
5. låta er betala bara för ert faktiska användande.



FEM STEG TILL EN SMARTARE HANTERING AV DIN KLIENTMILJÖ

2. Tänk oberoende

2

Klara dig utan konsulter och specialister.

Problemet med många programvaror är att de kräver dyra specialister och konsulter för att du ska kunna använda dem. När du väljer är det därför viktigt att hitta något som är enkelt nog för att ni själva ska klara av att använda det.

Exempel

Något som er egen helpdesk-personal kan bemästra, där användarna till och med kan avlasta genom att själva lösa många av sina problem. Allt detta kräver ett enkelt, tydligt gränssnitt och en kort utbildningstid för de som ska använda programmet.

Därför ska du kunna delegera ansvaret till enskilda användare

Tänk dig till exempel en lärare i en klass där varje elev har en egen device. Om läraren på egen hand klarar av att hantera elevernas problem, istället för att varje gång behöva kontakta någon annan, blir tidsvinsterna stora. Inga fler avbrutna lektioner, långa felsökningsstunder eller väntan på att problemet ska lösas av helpdeskpersonal.

FEM STEG TILL EN SMARTARE HANTERING AV DIN KLIENTMILJÖ

3. Tänk frihet



3

Gör det möjligt att ta hand om dina användare, oavsett var och hur de arbetar.

Vi har kommit en lång väg sedan Henry Ford yttrade de klassiska orden: "Any customer can have a car painted any colour that he wants as long as it is black."

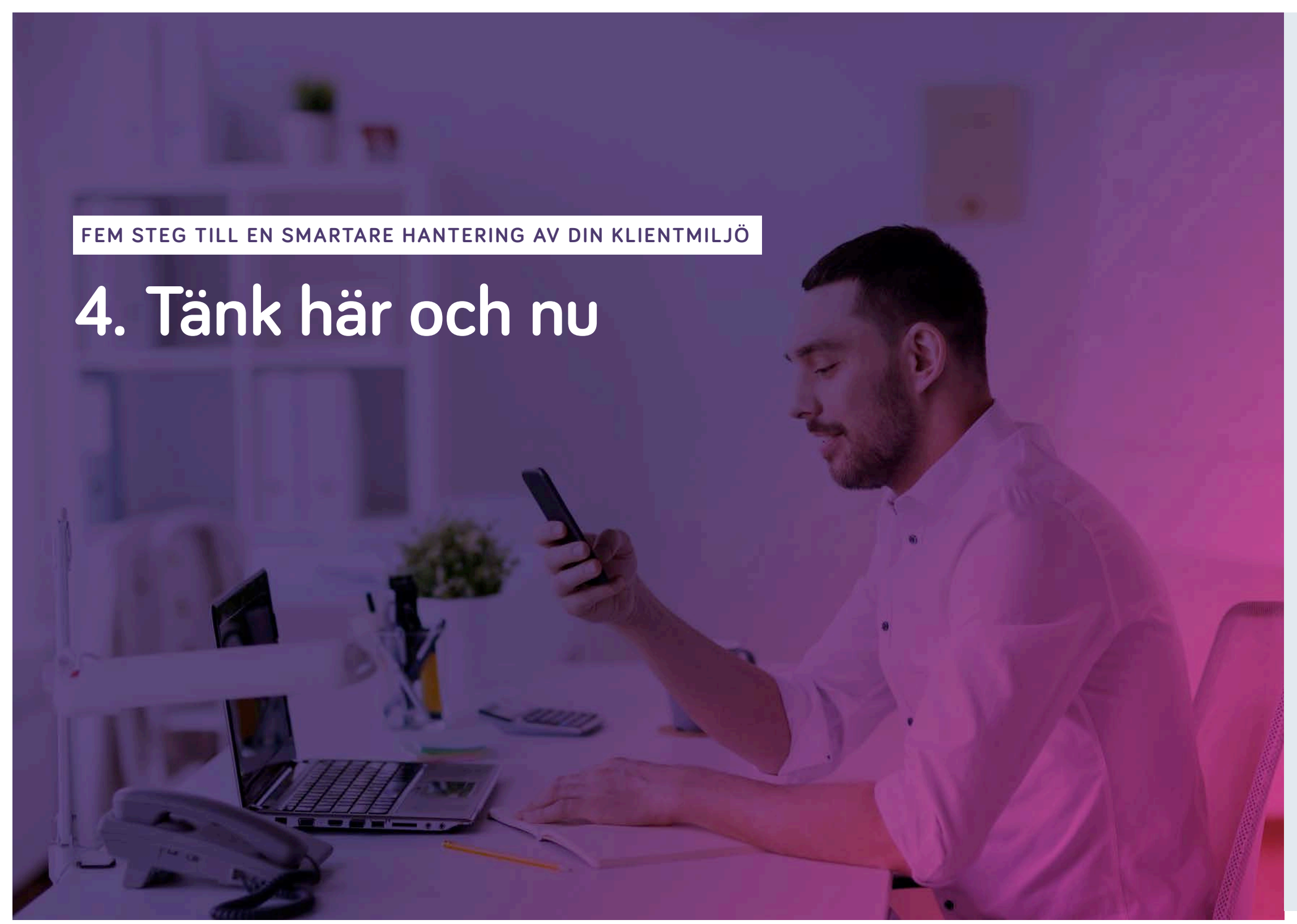
I dag firar vi istället individens rätt att själv välja. En nutid då det är mer regel än undantag att människor själva vill välja tidpunkt, plats och device för jobbet. Även om din organisation inte är fullt så flexibel i dagsläget finns det poänger med att se till att ni kan ta hand om era användare, oavsett var och hur de jobbar.

För att skapa den här friheten, behöver du en programvara som:

- låter dina användare ta eget ansvar över sina enheter och lösa mindre problem, t.ex. att installera en ny applikation
- inte binder dina användare till en specifik geografisk plats, utan som låter dem vara lättrörliga tack vare molnet
- låter dina användare välja plattform och modeller, vissa föredrar den senaste macen från Apple, andra trivs bättre med PC.
- låter helpdesk lösa alla problem, var än din användare befinner sig
- gör det möjligt att skräddarsy funktioner och rapporter.

FEM STEG TILL EN SMARTARE HANTERING AV DIN KLIENTMILJÖ

4. Tänk här och nu



4

Välj en lösning där allt fungerar omedelbart.

Det är skillnad på något som går att göra, och på något som går att göra nu. Därför ska du se till att din programvara inte bara löser problemen, utan löser dem omedelbart.

Många programvaror för klienthantering sköter förvisso service, underhåll och ominstallation, men det kan ta timmar, i värsta fall dagar, innan åtgärden är genomförd. Användaren sitter då fast med en device som inte går att använda under långa perioder. Rulla tummarna i all ära, men ingen blir lycklig av att vänta.

Service och underhåll ska ske direkt, så att dina användare kan börja arbeta snabbt igen. Se även till att det finns en Self Service där användaren kan utföra vissa åtgärder på egen hand. Med en modern programvara ska du dessutom enkelt få översikt över hela organisationens klientmiljö. Det innebär att du även kan se hälsostatusen på alla devices och genomföra övergripande energibesparingar, så som att stänga av t.ex. datorer under perioder då de inte används. Allting med omedelbar verkan.



FEM STEG TILL EN SMARTARE HANTERING AV DIN KLIENTMILJÖ

5. Tänk framtid

5 Blicka framåt när du väljer din lösning.

För att din klient-miljö ska bli så smart som möjligt kan det ibland vara nyttigt att tänka ett steg längre. Även om en modern programvara för klienthantering löser många av de vanliga problemen finns det även andra aspekter att fundera på.

En molntjänst innebär att all funktionalitet tillhandahålls över internet.

Därför kommer här några frågor som hjälper dig att göra just det:

- I vilken utsträckning kommer ni själva att kunna påverka utvecklingen av nya funktioner i er valda lösning för hantering av devices, och hur viktigt är det? Hur viktigt är det på sikt?
- Ska ni äga eller hyra era devices? Traditionellt sett äger organisationer sina egna devices, men det blir allt populärare att hyra en funktionstjänst. Vad passar er nu? Vad passar er på sikt?
- I vilken utsträckning är molntjänster viktiga för er i dag och i framtiden? Behöver ni kunna supporta era användare oavsett var de befinner sig?
- Vilka rutiner och processer är viktiga för er och hur harmoniserar de med marknadens erbjudande? Vilka rutiner och processer kommer att vara viktiga på sikt?



Sammanfattning av de 5 stegen

För en enkel och effektiv klientmiljö

1 Tänk smidighet

Välj en programvara som går smidigt att komma igång med.

2 Tänk oberoende

Klara dig utan specialister och konsulter

3 Tänk frihet

Ta hand om dina användare – var och hur de än jobbar

4 Tänk här och nu

Välj en lösning där allt fungerar omedelbart

5 Tänk framtid

Blicka framåt när du väljer din lösning.

Vi på upKeeper hoppas att du har fått en tydligare bild av hur den moderna klientmiljön kan se ut och vilka krav du bör ställa på din nästa programvara för klienthantering.

Lycka till!

Vill du som företag/organisation **pröva ett verktyg för klienthantering som har utgått från de här fem stegen? Du kan kostnadsfritt ladda ned vår fria version, upKeeper Free, här.**

Ladda ned

För mer info:
www.upkeeper.se

UPKEEPER