

DELL Technologies

ホワイトペーパー

DELL LIFECYCLE HUB

デバイスのライフサイクル管理をシンプルにして、どこにいても質の高い仕事ができる環境を構築することで、従業員の生産性を最大限に高め、ITの複雑さを軽減する



概要

WFA（Work From Anywhere：好きな場所での勤務）の原則を採用するハイブリッドワークモデルについては、長年にわたり広く議論されてきました。多くの組織が職場環境の将来像を明確にしようとしてきましたが、WFAが定着することは明らかです。ここ数年で従業員の期待が進化する中、IDCの新しい調査は、組織がこの期待にどのように応えようとしているかを示しています。

- 組織の45%が、現在ではテレワークやハイブリッドワークのモデルが一般的な働き方の一つとして定着していると回答している。¹
- 組織の42%が、ビジネスにおいてインテリジェントなデジタルワークプレイスはもはやオプションではなく、必要不可欠であると回答している。²

テレワークに対する従業員の期待に応えることで、組織は、人材を引き付けて維持するために必要な従業員エクスペリエンスを提供すると同時に、生産性を向上させることができます。この調査は、ITサービスに外部リソースを活用することが、優れた従業員エクスペリエンスを提供するための重要な要素であることを明らかにしています。また、ITサービスを単一のパートナーにアウトソーシングして統合することができれば、それだけ効率性が高まり、従業員エクスペリエンスの向上につながります。

WFAが既存の課題をさらに複雑化

商業組織やエンタープライズ組織は、高度に分散したワークフォースのニーズを満たすために無数のプロセスをリファクタリングする中で、さまざまな課題に直面しています。WFAの性質上、すでに複雑である管理環境にさらに大きな要素が複数加わることとなります。WFAは、ユーザーエクスペリエンスにギャップを生じ、企業にとって新たな懸念材料となります。

PCやモバイルデバイスなどのIT資産は、異なる場所にある複数のストレージに広く分散されています。新規雇用者には、作業に取り掛かれるように、周辺機器類やモニターを含む完全なスターターキットをすぐに支給する必要があります。従業員の役割が変われば、デバイスの更新や交換が必要になることもよくあります。デバイスは故

障、紛失することも、時には盗難に遭うこともあり、従業員の貴重な作業時間が奪われます。従業員が退職するときには、資産を回収する必要もあります。ハードウェアにはライフサイクルがあります。ハードウェアの価値と実用性は時間とともに徐々に低下するものであり、維持することは困難です。

IT部門が現在直面している問題の多くは新しいものではありませんが、企業の従業員があらゆる場所で働くようになると、その難易度は急激に高まります。IT部門は、会社のデバイスのインベントリー管理に多くの貴重な時間を費やすことを余儀なくされています。その結果として、データリソースの価値を引き出し、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、新たなビジネスチャンスを創出するために重要なビジネスの優先事項や戦略的イニシアティブに割く時間が減っています。

マルチベンダー デバイス ライフサイクル管理サービス

マネージドサービスは、さまざまな運用要件に広く対応できる、費用対効果に優れたソリューションです。ITも例外ではありません。ITサービスプロバイダーは、企業が変化を乗り越え、コアコンピテンシーにリソースをより集中させるのに役立ちます。デバイスインベントリー管理という課題は、サードパーティーによる管理に非常に適しています。これまでは、問題の規模と範囲があまりにも大きいため、単一のプロバイダーが包括的なソリューションを提示することはありませんでした。企業は、デバイスライフサイクルというパズルのいくつかのピースに対処するために、複数のサービスプロバイダーと契約して管理するしかありませんでした。

しかし、Dell Lifecycle Hubによってこの状況が一変しました。Dell Lifecycle Hubは、構成および導入サービスと、ウェアハウジングおよびインベントリー管理の専門技術を統合した、包括的なエンドツーエンドのソリューションです。Dell Lifecycle Hubは、返品、修理、ユニット一式の交換、再製サービスに対応しているため、従業員の業務をサポートし、デバイスインベントリーの使用率を最大限に高めることができます。Lifecycle Hubは、企業とエンタープライズ組織に2つの重要なメリットをもたらします。それは、組織の全エンドユーザーデバイスの管理が大幅にシンプルなることと、従業員に最高品質のエンドユーザーエクスペリエンスが提供されることです。

図1.WFAによって、マルチベンダー デバイス ライフサイクル管理の課題が増幅される

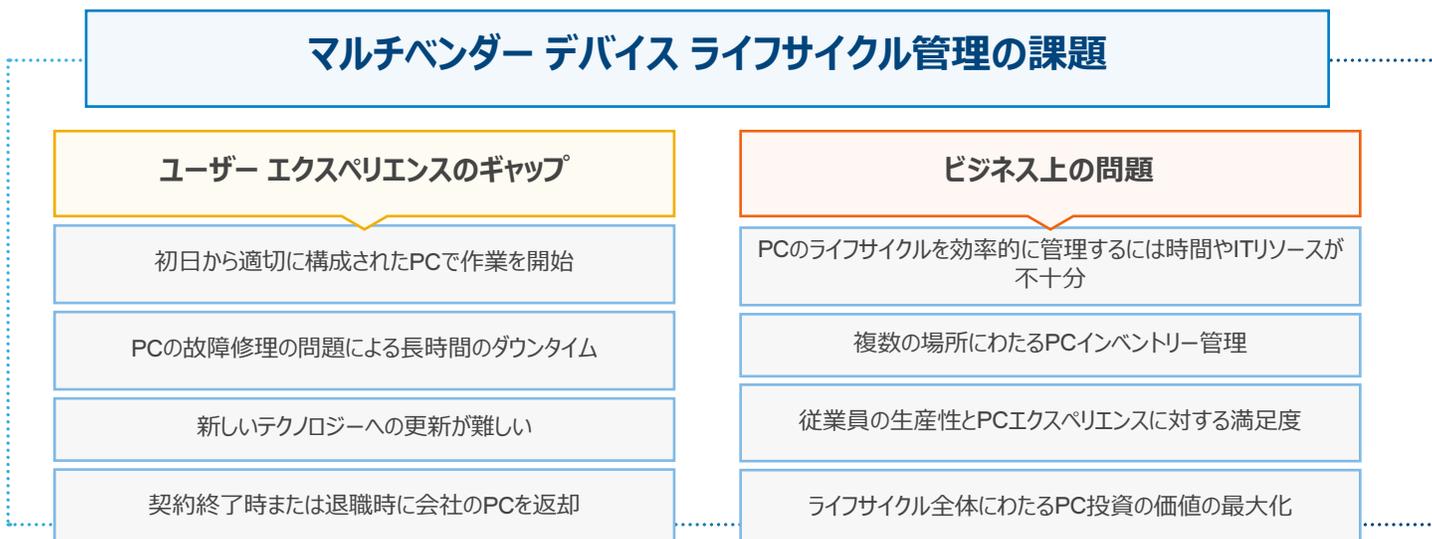
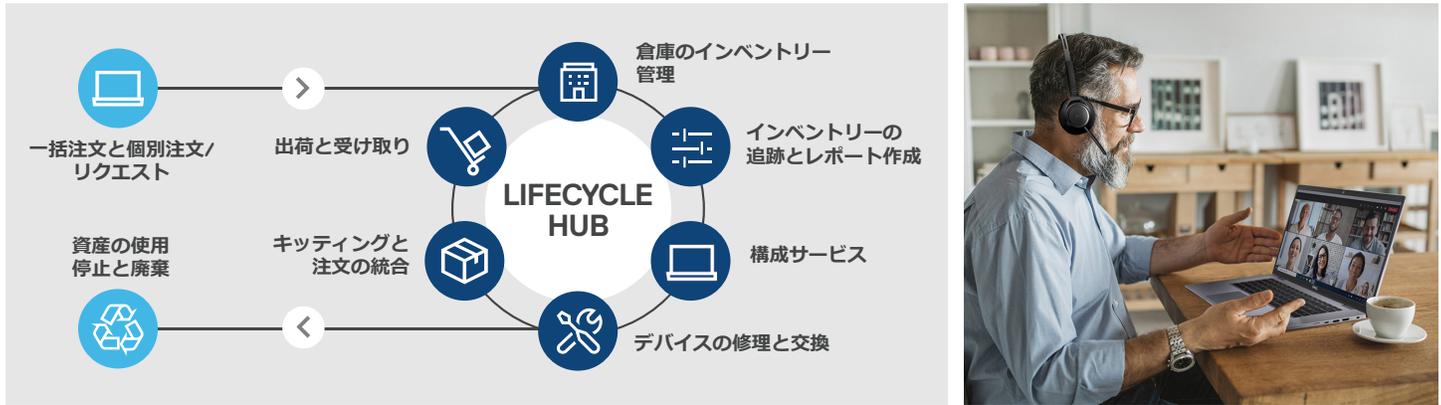


図2. Lifecycle Hubがエンドツーエンドのマルチベンダー デバイス ライフサイクル管理ソリューションを提供。



Dellのビジネス専門技術を活用してビジネス ニーズに対応

Lifecycle Hubには、サプライチェーン マネジメント、導入、サポート、修理、ITインベントリ管理といった、世界的に認められ実績のあるDellの幅広いビジネス機能が統合されています。これらの強みを統合することで、Dellはエンドツーエンドのライフサイクル ソリューションを提供することが可能になりました。これによりIT部門は、複数のベンダーを利用してマネージド サービスをアウトソーシングする必要がなくなります。

このソリューションは、エンドユーザー デバイスの使用を最適化し、組織のあらゆる従業員にすぐに作業ができる環境を提供すると同時に、多忙なIT部門を時間のかかるデバイス ライフサイクル管理作業から解放します。

統合によって効率性、セキュリティ、スピード、生産性を向上

Dellは、ITの複雑さを軽減し、デバイスのサービス開始からライフサイクル終了まで、ライフサイクル管理のすべてのフェーズを合理化します。

ISO 9001、ISO 14001、TAPA Aの最高レベルのセキュリティ認証を取得し、安全衛生面ではOHSASに準拠し、AEOステータスも取得しています。運用とアクセス ポイントの監視には、倉庫全体に広範なカメラ ネットワークが設置されます。出入りするすべてのスタッフに対して、すべてのアクセス ポイントで空港式のセキュリティ チェックが義務付けられます。

Dell Lifecycle Hubは、Dell製デバイスとサード パーティー製デバイスの両方を含む、お客様が所有している、またはリースしているエンドユーザー デバイスを管理します。Lifecycle Hubの包括的なインベントリ管理により、役割や要件の変化に応じて、従業員間でデバイスを速やかに、かつ効率的に移動できるようになります。Lifecycle Hubデリバリーの一環として、お客様はService Account Managerと定期的にコミュニケーションを取り、Service Account Managerはレポートを使用して管理下の資産を可視化します。この関係は早い段階で確立され、マネージャーがビジネス ニーズの変化に応じてデバイス インベントリを最適化する上で非常に重要です。

Lifecycle Hubは、デバイスのライフサイクル管理プロセスをシンプルにし、従業員がどこにいても常に仕事ができるよう、サポート力の高いITエクスペリエンスを提供します。Lifecycle Hubは、ハイブリッドワークプレースがもたらす、増大し続ける倉庫とインベントリの

管理の課題を解決します。Dellをご利用いただくことで、エンドユーザーのデバイス利用率を最大化しながら、あらゆる従業員のテクノロジー ニーズに1か所から簡単に対応できます。

Dell Lifecycle Hubの機能

保管

- **倉庫管理** – あらゆる倉庫業務を管理
- **インベントリの追跡と報告** – Lifecycle Hubとエンドユーザー間におけるすべてのデバイス注文/リクエストを追跡
- **発送/受領/キッティング** – デバイスと必須周辺機器類についてサービス リクエストの所定対応業務をすべて実施
 - **新規雇用キット** – 新入社員の入社初日の生産性と体験を最大化
 - **デバイス返却** – 従業員退職時のデバイス返却を調整し、デバイス活用を最適化
 - **ユニット一式の交換** – 不良ユニットが返品される前に、正常に動作するデバイスを送付。

システム構成

- **イメージング** – 標準的なBIOSおよびイメージング サービス
- **Connected Configuration** – システム管理ソフトウェアでお客様のイメージをロードする従来の方法
- **モダン プロビジョニング** – お客様のイメージをロードするクラウドベースの構成サービス

クリーニング、再製、廃棄

- **外観の再製** – 使用済みのデバイスを将来再利用できる状態に手直し
- **修理** – サポート利用資格の一環として故障デバイスを修理

利用可能な標準アドオン

- **デバイス更新管理** – マルチベンダーのクライアント デバイス更新計画、予測、エンドユーザーとのコミュニケーションを継続的に提供*
- **ハードウェア資産管理** – IT資産のライフサイクル、パフォーマンス、使用率を追跡して最適化
- **Asset Recovery Services** – デバイスのライフサイクル終了プロセスにおける再販/リサイクルのニーズに対応



LIFECYCLE HUBの実装

Lifecycle Hubは、簡単に実装できるように設計されていて、企業の計画要件に合わせて、サブスクリプションベースの月額プランまたは全額お支払いプランをお選びいただけます。包括的なオンボーディングプロセスの一環として、お客様の成功を確実なものとするため、ステークホルダーと緊密に連携します。資産を特定するための入念な特定プロセスを経た後、Dellは企業のインベントリー マネージャーと協力して、インベントリーをLifecycle Hub施設に統合します。

DellのLifecycle Hubスペシャリストが、組織のIT、人事、その他のチームと協力して、特定の役割に対するペルソナを作成します。これらのペルソナは、コンピューター、周辺機器類、関連アクセサリーを含む標準化されたキットに沿って記述されます。また、これらのペルソナはニーズの変化に応じて再構成または適応できます。実装が完了したら、Lifecycle Hubは、企業の既存のITサービス管理 (ITSM) プラットフォーム (ServiceNowなど) から直接リクエストを受け取ります。Dell Lifecycle Hubの一般的なユース ケースをいくつかご紹介します。

新規雇用

Lifecycle Hubにより、新規雇用された従業員は自宅、オフィス、外出先など、どこにいても初日から仕事を始めることができます。採用時に会社のITSMプラットフォームでリクエストが生成され、新規雇用者の役割に基づいて事前決定された適切なペルソナが識別されます。ITSMがそのリクエストをDell Lifecycle Hubに転送し、インベントリーから適切なキットを取得します。システムが構成され、新規雇用者に発送できるように梱包されます。機器は、新規雇用者の業務開始日に間に合うように、48時間以内に発送され、適切な場所に届けられます。従業員は、会社の標準的な手順に従って新しいマシンを起動し、会社のネットワークに接続するだけです。

役割の変更とデバイスの更新

既存の従業員の役割が変わる際や、デバイスがライフサイクル終了を迎える際に、デバイスの更新が必要になることがあります。会社のITSMプラットフォームがリクエストを受信すると、

Lifecycle Hubがプロセス全体を自動的に管理します。新しく構成されたデバイスは48時間以内に発送され、従業員がそれまで使用していた機器の返却用ラベルも提供されます。古い機器がHubに返却されると、入念な評価を経て、別の従業員に再び提供するために再製されるか、会社にとって価値がないと評価された場合は持続可能な方法で処理されます。

デバイスの故障または損傷

貴重な従業員のダウンタイムを最小限に抑えることは非常に重要です。Lifecycle Hubは、事前構成済みですぐに使用できる交換用デバイスを翌営業日に発送します。従業員には、故障したユニットをLifecycle Hubに返却するための前払いの発送用ラベルが提供されます。デバイスは、修理が必要か、インベントリーに戻すか、または廃棄するかについて評価されます。Lifecycle Hubのユニット一式の交換プロセスでは、システムが速やかに送付されるため、従業員は中断を最小限に抑えて仕事に戻ることができます。

従業員の退職

従業員が退職する場合、Lifecycle Hubは会社のデータを保護し、貴重な資産を速やかに再配置するのに役立ちます。会社のITSMシステムからリクエストを受け取ると、空の梱包箱と返却用ラベルが元従業員に発送されます。返却されたデバイスは入念に評価され、必要に応じて修理されてインベントリーに戻されるか、廃棄されます。

デバイスの持続可能な廃棄

デバイスのライフサイクル終了戦略を備えることが重要です。資産が廃棄されることになると、Lifecycle HubがDell Asset Recovery Servicesに直接通知します。このサービスは、組織のデータ削除と環境に配慮した持続可能な機器の廃棄を支援するよう設計されています。Dell Lifecycle Hubは、データの安全性を確保しながら、レガシー デバイスを責任を持って廃棄するための効率的なプロセスを組織が確立できるよう支援します。

Dell Lifecycle Hubの活用事例

課題：

15,000人以上の従業員を抱える大手医療機関では、新入社員が入社したときにデバイスを速やかに提供し、退職したときにデバイスを回収することが難しくなっていることがわかりました。パンデミックの間も、この医療機関は成長を続け、週に150人のペースで採用していました。

解決策：

同機関は、フルタイムと臨時の従業員にそれぞれのニーズに合ったコンピューティング デバイスを提供するために、Dell Lifecycle Hubを選択しました。ITチームと人事チームはDellと協力して、経営陣、開発者、医療提供者などのテクノロジー ニーズに合ったユーザー ペルソナをチーム メンバーに割り当てました。同機関の生産性は飛躍的に向上し、ハードウェアが効率よく運用され、全員の生産性が維持されました。

成果：

現在、同機関は、デバイスのプロビジョニング、更新、交換、返却をシンプルにするため、予測しやすい月額料金で支払っています。「Dell Lifecycle Hubにより、専属チームによるユーザー サポート エクスペリエンスが強化され、それまで15日かかっていたデリバリー サイクルを2日に短縮できました」と同機関の主任アーキテクトは言っています。「従業員はこれまで以上に速やかにデバイスを受け取って、初日から生産性を高めることができます。」

主任アーキテクトは次のように説明しています。「退職者からデバイスが戻ってくるのを待っている間に、新規雇用者にデバイスを提供しなければならぬことが多く、これはインベントリーの量を増やすことを意味します。デル・テクノロジーズとのパートナーシップで得た洞察がなければ、これを実現できるとは考えられませんでした。」さらに、退職者は、Dell Lifecycle Hubチームが準備し、宛先を記載した梱包材でデバイスを返却できるため、紛失するコンピューターの数はずっと減っています。これにより、ITマネージャーは他のタスクや取り組みに専念する時間を確保できます。

Dell Lifecycle Hubの価値を高める追加機能

デバイス更新管理

Dellは、契約期間全体にわたって、マルチベンダーのクライアント デバイスの更新計画、予測、コミュニケーションを継続的にお客様に提供します。Dellの専門技術により、専任のリモート プログラム チームが、戦略的なタイミングから効率的な実行まで、更新プロセスを自動化する計画ツールとIPを提供し、デバイスの更新が再現性の高い成果をもたらすよう支援します。

さらにDellは、エンド ユーザーのデバイス オプションの需要を予測して管理し、更新コストを明確に可視化して、デバイスあたりのコストを予測しやすくし、全デバイスの更新を予定どおりに実施して予算内に収められるよう支援します。また、更新プロセス全体を通じてエンド ユーザーとのやり取りやコミュニケーションを管理し、従業員の更新エクスペリエンスを簡単で生産的なものにします。職場環境の急速な進化は、企業にとってリソースの配置を見直すまたない機会となっています。*

ハードウェア資産管理

Dellは、お客様がハードウェア エコシステム データを理解して管理し、長期にわたって投資の価値を最大化できるよう支援します。Dellは、まずお客様の環境内のすべてのクライアント デバイスを特定し、全デバイスのデバイス情報を標準化します。当社では、申請から廃棄まで、マルチベンダー デバイスの資産ライフサイクル追跡を導入しています。デバイスを綿密に追跡して、十分に活用されていない機器を特定し、ライセンス契約を確実に遵守します。さらに、継続的な資産管理レポートを提供し、将来のIT購入に関する戦略的な意思決定に必要な洞察をお客様に提供します。

Asset Recovery Services

Dellは、お客様がビジネスと地球環境のどちらも守りながら、古い資産を責任を持って安全に廃棄できるようサポートします。資産の価値が最も高い時にこれを行えば、より多くの資金を次の資産の購入に充てることができます。

当社は、あらゆるブランドのクライアント ハードウェアの再販、リサイクル、リースの返却をお手伝いします。当社は、すべての物流と輸送を確実に処理し、NIST SP 800-88r1標準規格に厳密に準拠してデバイスをサニタイズし、機器を再販してお客様に返金するか、残余価値がない場合は責任を持って資産をリサイクルします。これらはすべて、当社のオンラインのお客様ポータルで管理できるため、お客様はプロセスを進めながら管理し、洞察を得ることができます。



DELL LIFECYCLE HUBで生産性を最大化し、全デバイスを最大限に活用

職場環境の急速な進化は、企業にとってリソースの配置を見直すまたない機会となっています。Dell Lifecycle Hubは、企業が変化に対応するための理想的なソリューションです。Dell Lifecycle Hubは、どこにいても仕事ができるハイブリッドな職場環境やエンタープライズ環境がもたらす新たな課題に対応するために設計された、初の包括的なインベントリー管理ソリューションです。デバイスのライフサイクル管理をシンプルにして、エンドユーザー デバイスの可用性を最適化し、従業員がどこにいてもすぐに仕事に取り組める環境を確保します。Dell独自のスケールとロジスティクス能力により、IT部門の優先事項を抑圧する複雑さを軽減または排除します。

Dell Lifecycle Hubの詳細については、dell.com/lifecyclehubにアクセスするか、地域のデル・テクノロジーズ担当者にお問い合わせください。



Dell Lifecycle Hubの
詳細



Lifecycle Hubエキスパートに
ご相談ください

* 現在、APJCではご利用いただけません

1, 2 デル・テクノロジーズの委託によるIDCホワイトペーパー『Lower Costs and Drive Better Outcomes with a Single Vendor for Multiple IT Services』、2022年4月 | IDC文書番号 US48941022。

© 2024 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) Dell Technologies、Dellおよびその他の商標はDell Inc.またはその関連会社の商標です。その他の商標は各社の商標である場合があります。| Dell Lifecycle Hubのホワイトペーパー-0424