

Effizienz und Qualität im Client Management mit Computacenter MDE

Der Betrieb von Clientinfrastrukturen ist zeit- und kostenaufwändig, zudem hält er die IT-Verantwortlichen von ihren eigentlichen strategischen Aufgaben ab. Andererseits ist die verlässliche Verfügbarkeit der Funktionen am Client entscheidend für das Funktionieren der Unternehmens-IT und des Business sowie für die Zufriedenheit der Anwender. Moderne Desktop-Provisioning-Modelle müssen somit den Anforderungen nach Verlässlichkeit und Qualität bei gleichzeitiger Kosteneffizienz gerecht werden.

Eine sinnvolle Lösung für dieses Dilemma ist das Auslagern der Clientlandschaft. Zuverlässige Qualität und Effizienz erhält der Kunde mit den **Managed Desktop Environment Services (MDE)** von Computacenter. MDE liefert Leistungen rund um den Client Lifecycle als End-to-End-Services, die das Outsourcing 2.0 ausmachen: standardisierte Betriebsprozesse nach ITIL in zentralen Service Factories und eine stabile, einheitliche Infrastruktur mit homogenen Tools.

Leistungskontrolle – Die Abrechnung erfolgt dabei verbrauchsabhängig nach dem Pay-as-you-use-Prinzip. Ein transparentes Preismodell mit automatisiertem Abrechnungsprozess weist per Knopfdruck über ein web-basiertes Portal die Kosten für jeden einzelnen Client bzw. jede Kostenstelle aus. So ist eine vollständige Transparenz und Planbarkeit der Kosten für den Kunden jederzeit gewährleistet.

Durch das Auslagern des PC-Lifecycle nach dem Outsourcing-2.0-Modell profitieren die Kunden vor allem von Skaleneffekten durch die Nutzung gemeinsamer Standards bezüglich Prozessen, Infrastruktur und Tools. Der größte Mehrwert dabei: Kosten lassen sich deutlich senken, während gleichzeitig Servicequalität sowie Verfügbarkeit steigen und die IT-Verantwortlichen im alltäglichen Betrieb entlastet werden.

Zentralisierung aller Client-Management-Aufgaben – Dies erreicht Computacenter vor allem durch die Bündelung von Betriebs- und

Integrationsaufgaben in einer zentralen Service Factory, dem Client Operation Center (COC). Hier laufen die toolgestützten und hoch standardisierten Serviceprozesse über den gesamten Lebenszyklus von IT-Arbeitsplätzen zusammen.

Sicherer Betrieb – Im COC werden Software und Hardware für den Einsatz im Kundennetzwerk zertifiziert und mögliche Konflikte von vornherein ausgeschlossen. So gewährleistet Computacenter stabile Systeme, noch bevor der erste Arbeitsplatz installiert ist. Die Beschaffung der Systeme gehört ebenso zu den Leistungen wie der Rollout des zuvor definierten Standard-Clients (Client Build) in die IT-Landschaft des Kunden – egal, ob nur für einen Standort, bundesweit oder weltweit.

Auch die Verantwortung für das Asset- und Lizenzmanagement ist Bestandteil des Leistungsumfangs von MDE. IMAC- und Break&Fix-Services mit definierten Servicelevels stellen sicher, dass den Anwendern jederzeit die benötigte Funktionalität zur Verfügung steht. Hierzu gehören im Hintergrund selbstverständlich auch eine automatisierte Softwareverteilung inklusive Patch-Management und eine umfangreiche Client-Security-Lösung, die die Sicherheit auf den Clients gewährleistet.

