

# Mobiele Beheerdiensten van Cloud Seven

2021 © Cloud Seven

# ‘Mobiel Beheer’ omvat alle noodzakelijke beheeractiviteiten voor een zakelijke klant om controle te verkrijgen en te houden over de eigen mobiele infrastructuur. De klant ervaart meerdere voordelen bij het afnemen van deze dienst.

## 1. M.b.t. Ondersteuning

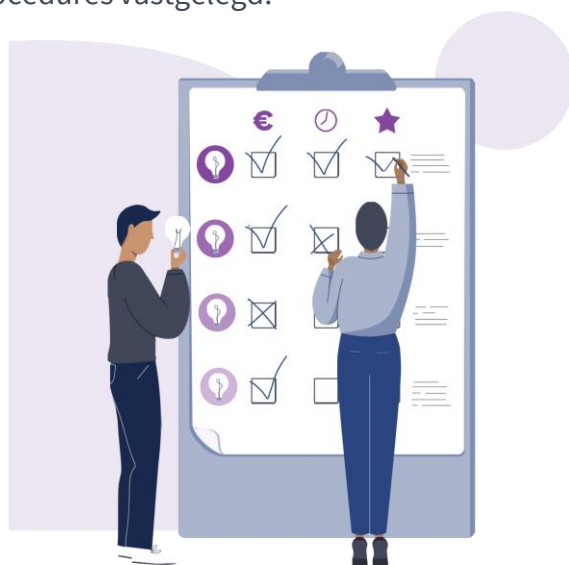
- Verbeteren van de efficiency bij de ondersteuning van mobiele oplossingen;
- Voorkomen van het opbouwen van niet-kerntaken;
- Optimale en up-to-date kennis en ervaring bij Cloud Seven.

Alle werkzaamheden zoals beschreven in dit overzicht kunnen volledig worden uitgevoerd vanaf de servicedesk van Cloud Seven in Zoetermeer. Ook is het mogelijk om de werkzaamheden (of gedeelten daarvan) op klantlocatie uit te voeren.

De dienst(en) worden geleverd op basis van een Diensten en Producten Catalogus (DPC) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Deze documenten stellen wij gezamenlijk met de klant op. Hierin worden de te leveren diensten, de SLA's en de werkwijze en procedures vastgelegd.

## 2. M.b.t. Kosten

- Hulp bij het managen van de TCO;
- Terugdringen van kosten voor het beheer van mobiel oplossingen;
- Transparant maken van OPEX.



De dienst 'Mobiel Beheer' kent een aantal componenten waar een klant, al naar gelang de situatie, een keuze uit kan maken:

### 1. Ondersteuning bij het aanscherpen c.q. helpen bij het opstellen van het mobiel beleid

- Adviseren over de spelregels (het beleid) voor het beschikbaar stellen en het gebruik van mobiele devices en apps, bijvoorbeeld: Corporate devices, BYOD devices, devices voor externen, shared devices, dedicated devices e.d.
- Adviseren bij het opstellen van bruikleenovereenkomsten;
- Adviseren over “zelf doen” of beleggen bij een specialist (uitbesteden werkzaamheden).

### 2. GSM Database Management

- Een volledig geautomatiseerde administratie van alle mobiele aansluitingen (spraak en data);
- SIM-kaarten wissels;
- Activeren en deactiveren van SIM-kaarten;
- Blokkeren en deblokkeren van nummers en diensten;
- In- en uitporteren van mobiele nummers;
- Toevoegen, wijzigen en afsluiten van diensten;
- Aanvragen, opzeggen en wijzigen van abonnementen;
- Muteren van faciliteiten van mobiele abonnementen.

### 3. Beheer van Nummerplannen

- Beheren van een centrale nummerpool met vrije nummers/abonnementen;
- Het onderhouden en/of wijzigen van de database met verkorte nummers;
- Toewijzen, verwijderen en wijzigen van verkorte nummers aan gebruikers;
- Restricties aanbrengen (zowel inkomend als uitgaand) ;
- Mutaties aanbrengen in nummerplan t.b.v. autorisaties.

### 4. Skilled supportdesk

- Beantwoorden van vragen van gebruikers en het geven van voorlichting over gebruik, inrichting, herstel en reparatieprocedures;
- Incident management (oplossen van storingen);
- Change management;
- Uitdiensttreding medewerker (toestel innemen, abonnement aanpassen, e.d.);
- Indiensttreding nieuwe medewerker (toestel verstrekken, abonnement en SIM, e.d.).

### 5. Coördinatie van Reparatie

- Coördinatie van werkzaamheden m.b.t. smartphone en tablet reparaties.;
- Verzorgen van een vervangend device.

[Lees verder op volgende pagina →](#)

## 6. Coördinatie van hardware bestellingen en levering van accessoires

- Coördinatie van bestellingen van smartphones, tablets (in overleg ook MacBooks, laptops) en accessoires;
- Uitgifte van (volledig voorgeconfigureerde) smartphones, tablets, SIM-kaarten en accessoires, op aangegeven afleveradressen.

## 7. ‘Mobiel Beheer’ Service Portal

- Digitaal indienen van service calls, bestellingen en storingsen;
- Online updates over de call status;
- Asset informatie (wie heeft welk device, abonnement, service calls, e.d.);
- Toegang tot data en calls op basis van rollen (bijvoorbeeld: regie functie, manager, coördinator, medewerker);
- Integratie met het ticketing en asset management systeem van de organisatie (o.a. Topdesk).

## 8. Rapportages (onderdeel van het Service Portal)

- Factuurcontrole;
- SLA-rapportage;
- Doorbelasting van diensten, assets e.d. aan organisatieonderdelen;
- Device compliancy (rooted/jailbroken/OS versie etc);
- Ouderdom vloot en vernieuwingsbehoefte.

## 9. EMM / Endpoint Management

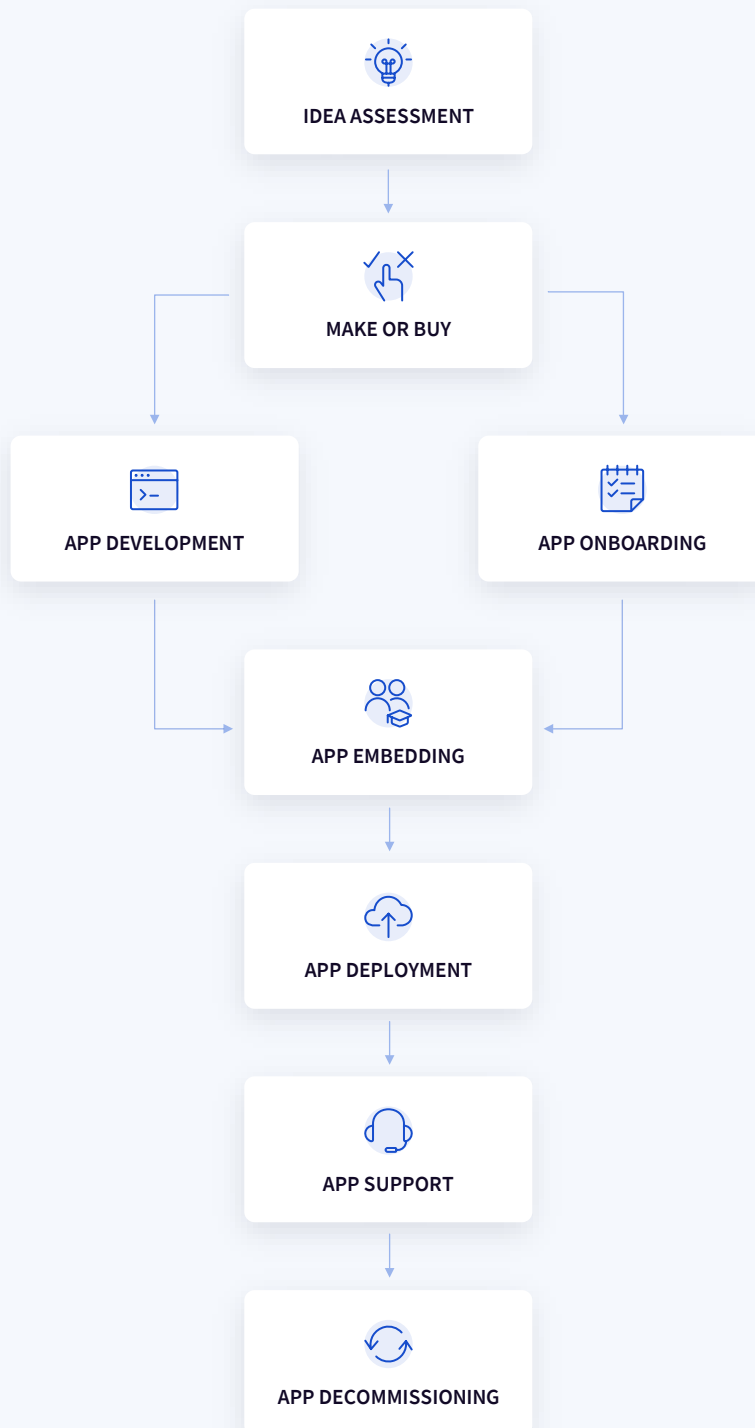
- Leveren en/of beheren/bedienen van MDM/EMM software tooling (MS Intune/Endpoint Manager, SOTI MobiControl, Citrix XenMobile, e.d.) of combinaties van Intune met externe/bestaande MDM tooling als Compliancy Authorities<sup>1</sup> binnen de Conditional Access architectuur;
- Uitvoeren van de EMM/Endpoint Management werkzaamheden zoals: device deployment, zero touch, lockdown mode, inrichten supervisie, inrichten van device features, app distributie, remote support, Android Enterprise solution sets, Managed Apple Accounts, e.d.
- Apple Business Manager (Supervisie) support;
- Google Zero touch support;
- Samsung Knox Mobile enrollment support.

## 10. Life Cycle Management voor zakelijke apps

- Beheren van de gehele levenscyclus van zakelijke apps, van idee conceptie, ingebruikname tot het buiten gebruikstellen van een app (‘decommissioning’);
- Helpen inrichten van management processen voor het beheren van zakelijke apps;
- Uitvoeren van delen of alle management processen voor het beheren van zakelijke apps;
- Playstore/Enterprise App store inrichting Android/Apple op basis van:
  - Managed Google Play
  - Apple Business Manager- Volume Purchase Program
  - Selfhosted apps (Enterprise Store).


<sup>1</sup> Uitgangspunt: de betreffende EMM leverancier biedt deze integratie met Intune.

# Life Cycle Management van zakelijke apps en updates van zakelijke apps




# Meer weten? Wij vertellen u graag meer!

## CONTACTGEGEVENS

 +31 (0)79 363 4250

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

 Bleiswijkseweg 37F  
2712 PB Zoetermeer