

Service Offerings

2023

Categorie: Managed Services voor Android & IOS devices

1 Inkoop en voorraad houden van devices en accessoires

- ✓ Adviseren over geschikte devices (type gebruikers, duurzaamheidswensen, security aspecten, kosten)
- ✓ Opstellen van een inkoopaanvraag en selecteren van leveranciers
- ✓ Begeleiden inkooponderhandelingen
- ✓ Bestellen en voorraad houden
- ✓ Duurzaam en veilig buiten gebruik stellen en afvoeren/hergebruik van devices

2 Storing, reparatie en vervangservice

- ✓ Snel verstrekken van een tijdelijke of vervangend device
- ✓ Problem Management (analyse en advies)
- ✓ Reparatieservice

3 Nummerplan en SIM beheer

- ✓ Beheren van de administratie van alle mobiele abonnementen (T-Mobile, KPN, Vodafone)
- ✓ Activeren, deactiveren en wisselen van SIM-kaarten
- ✓ Uitgifte en inname van nummers en abonnementen
- ✓ Configureren van mobiele abonnementen
- ✓ In-porteren en uit-porteren van mobiele abonnementen

4 Supportdesk

Standaard diensten:

- ✓ CloudControls met:
 - CloudControls Configurator (snel inrichten van digitale service-processen op maat)
 - CloudControls Self Service Portal voor het aanvragen van supportdiensten
 - Service Ticketing voor het verwerken van mutatie (in -en uitdienst, gebruikerswissel, toestelwissel, e.d.)
 - Asset Management (CMDB, ISO 27001, AVG)
 - Doorbelasten van diensten en assets
 - SLA-rapportage
 - Kostenmanagement
 - Securitymanagement
- ✓ Inrichten van devices met EMM Tooling

- ✔ App distributie met EMM Tooling
- ✔ Uitgifte en inname van devices (opstellen gebruikersovereenkomst, handleidingen, verzenden)
- ✔ Beantwoorden van gebruikersvragen
- ✔ Behandelen van verlies & diefstal

Aanvullende diensten supportdesk:

- ✔ Inkoop en voorraad houden van devices en accessoires (zie 1)
- ✔ Storing, reparatie en vervangservice (zie 2)
- ✔ Nummerplan en SIM beheer (zie 3)
- ✔ App lifecycle management (zie 6)
- ✔ Projectmatig vervangen van grote batches van devices

5 CloudControls (als standalone applicatie)

- ✔ CloudControls Configurator (snel inrichten van digitale service-processen op maat)
- ✔ Self Service Portal
- ✔ Service Ticketing
- ✔ Asset Management (CMDB, ISO 27001, AVG)
- ✔ SLA-rapportage
- ✔ Doorbelasten van diensten en assets
- ✔ Kostenmanagement
- ✔ Securitymanagement

6 App Lifecycle Management

- ✔ Gemanaged proces voor het onboarden van apps
- ✔ Deployment van apps en app updates
- ✔ Support voor app gebruikers (problem management)
- ✔ Trainen van gebruikers (E-Learning portal)
- ✔ App Decommissioning (veilig buitengebruikstellen van een app en de data)

Categorie: Consultancy diensten Android & IOS devices

- ⊙ Security audit voor smartphone en tablets
- ⊙ Inrichten van App Testing (hogere beschikbaarheid voor bedrijfs-kritische apps d.m.v. App Testing proces)
- ⊙ Training: beheren van Android devices met MS Intune