

# In Control over 7.000 mobiele devices

## Uitdaging

ISS Facility Services wil volledige controle over de mobiele devices voor urenregistratie, zakelijke apps en informatie waarmee het zijn 7.000 medewerkers in Nederland uitrust.

## Oplossing

Detrons mobile device beheeroplossing In Control, gebaseerd op het beheerplatform IBM MaaS360 in de cloud. De oplossing is gekoppeld aan een database met alle gegevens van de telefoons, gebruikers en abonnementen.

## Voordelen

Medewerkers kunnen makkelijker en efficiënter werken, ook op locatie bij de klant, terwijl het bedrijf geen omkijken heeft naar het beheer van de mobile devices. Het heeft op afstand inzicht in het gebruik en de kosten, en kan eenvoudig nieuwe diensten inzetten om klanten beter te bedienen.

Medewerkers  
waarderen  
het dat we hun  
werk makkelijker  
maken

**Marc Roest**, Manager Corporate Systems bij ISS

Veel medewerkers van ISS Facility Services werken op een klantlocatie. Daar leveren ze uiteenlopende diensten zoals cleaning, catering en andere facilitaire diensten. ISS wil deze medewerkers helpen om hun werk eenvoudiger te maken middels urenregistratie, zakelijke apps en informatie op hun mobiele device. Met In Control van Detron is ISS in staat al haar mobiele devices te managen via een centraal beheerplatform, inclusief supportdesk en webwinkel.

ISS Facility Services is een van de grootste facilitaire dienstverleners ter wereld. Het bedrijf biedt een breed scala aan diensten, zoals facility management, cleaning, catering, security, support en property services. De multinational heeft ruim 500.000 medewerkers, waarvan ongeveer 7.000 in Nederland en is actief in meer dan 50 landen wereldwijd. Deze mensen zetten zich dagelijks in voor duizenden klanten in zowel de publieke als de private sector. ISS behaalde in 2015 een omzet van 10,7 miljard euro. Het Nederlandse hoofdkantoor is gevestigd in De Meern.

## Waarom mobiele devices?

ISS had drie hoofdredenen om zijn workforce met mobiele devices te laten werken. Ten eerste wilde het bedrijf een digitale inhaalslag maken. “De urenregistratie verliep nog niet volledig digitaal. Medewerkers op locatie hielden hun uren bij op papier. Via Excel sheets kwam dit uiteindelijk op de administratie terecht, waar onze mensen alle informatie handmatig invoerden. Dat hele proces wilden we digitaliseren en stroomlijnen”, vertelt Marc Roest, Manager Corporate Systems bij ISS. “Ook wordt onze business steeds meer data driven. In de toekomst willen we bijvoorbeeld gegevens van sensoren en mobiele apps nog meer gebruiken om onze dienstverlening te optimaliseren.” Ten derde wilde ISS zijn mobiele workforce meer betrekken bij de organisatie. “Vroeger kregen onze mensen vier keer per jaar een magazine, dat was het enige contactmoment. Via een mobiel van de zaak kunnen we ze continu informeren of real-time inzicht geven in hun uren.”

## Representatieve smartphone

ISS wil dit jaar 3.000 medewerkers voorzien van een smartphone met urenregistratie, om dit vervolgens uit te breiden naar alle 7.000 medewerkers. “Onze mensen mogen en willen hun mobiel ook privé gebruiken. Daarom kozen we voor een smartphone met onbeperkte belminuten en ruime databundel binnen Nederland”, zegt Roest. “Maar hoe beheer je 7.000 smartphones en de bijbehorende abonnementen? Wat doen we met de 1.350 mobiele devices

die we al in gebruik hebben? En wat als een toestel defect is of een medewerker met mobiel van de zaak uit dienst treedt?” Genoeg redenen om op zoek te gaan naar een partner. ISS schakelde Detron in met de vraag hoe controle te krijgen en houden. Die keuze was snel gemaakt.

*“We werkten al prettig samen met Detron voor de MDM-oplossing op de 1.350 devices die we al in gebruik hadden. Dus we wisten dat ze eerlijk zijn over marges, met ons meedenken en de juiste expertise in huis hebben om op een efficiënte wijze een totaalpakket aan Mobile Device Management-diensten te kunnen bieden.”*

## Totaalpakket

Detron voorzag ISS van de beheeroplossing In Control op basis van IBM MaaS360. Dit beheerplatform uit de cloud biedt diverse functionaliteiten om alle gekoppelde devices centraal te beheren – ook de 1.350 telefoons en tablets die al in gebruik waren, want In Control werkt platformafhankelijk. De oplossing is gekoppeld aan een Configuration Management Data Base (CMDB) met alle gegevens van de telefoons, gebruikers en abonnementen. Detron verzorgt het onderhoud van het platform. Na de aanvraag van een device maakt de In Control-specialist het toestel klaar voor gebruik met de juiste apps, security, geactiveerd abonnement en meer. Is een device defect? Dan verzorgt Detron de reparatie via zijn servicepunt. Ook het voorraadbeheer komt voor de rekening van Detron. Als een medewerker weggaat, bewaart

Hoe beheer je 7.000 smartphones en de bijbehorende abonnementen?

Detron zijn mobiele device en zorgt dat deze op de eerste werkdag van een nieuwe medewerker weer klaarligt voor gebruik, compleet met de juiste apps. Roest: “Detron adviseert ons ook, op ons verzoek maar ook op eigen initiatief. Zo wezen ze ons op een nieuwe functionaliteit waarmee we de gebruikersovereenkomst digitaal in plaats van op papier kunnen laten ondertekenen.”

*Ook levert Detron factuuranalyses. “Daarmee kunnen we onregelmatigheden opsporen, bijvoorbeeld als het datagebruik van een medewerker explodeert of zijn telefooncontract op een tablet draait.”*



## Urenregistratie en informatievoorziening

ISS heeft de mobiele devices uitgerust met verschillende apps om het werk van zijn mensen eenvoudiger te maken. Bijvoorbeeld de Health and Safety-app, waarin medewerkers allerlei informatie vinden over het werken met bepaalde middelen en gereedschappen in specifieke omgevingen. “Denk daarbij aan richtlijnen over hygiëne in de zorg of een gebruiksvideo voor een beveiligingsinstallatie”, licht Roest toe.

*Een andere app die het werk eenvoudiger maakt, is de urenregistratie-app.*

“Hierin kan een medewerker zijn werkzaamheden voor de klant on the job bijwerken, ook overuren. Wanneer hij op locatie aankomt, ziet hij een takenlijst voor die specifieke locatie. De app toont alleen de taken die op de klantlocatie beschikbaar zijn. Er is dus geen track-and-trace functie en we kunnen onze medewerkers niet volgen, dat is belangrijk vanuit privacy-oogpunt. Dit alles wordt real-time bijgewerkt, dus hij ziet meteen hoeveel uur hij in de maand gewerkt heeft en hoe dit zich verhoudt met geplande en betaalde uren. Klopt er iets niet? Bijvoorbeeld omdat bepaalde uren niet zijn doorberekend, dan kan hij aan de bel trekken voordat de daaropvolgende registratie- en facturatieprocessen de fout overnemen.”

*De mobiele devices hebben ook een intranet-app. Hiermee kan ISS de binding met medewerkers nog verder versterken door ze op de hoogte te houden.*

## Efficiencyslag

Dankzij In Control van Detron kan ISS verschillende processen stroomlijnen. Zo levert de mobiele urenregistratie veel tijds-winst op. “Doordat de uren en werkzaamheden automatisch bijgewerkt worden in de achterliggende systemen, winnen we tijd op administratieve werkzaamheden en verminderen we de tijdsdruk voor toezichthouders”, zegt Roest. “Bovendien reduceren we zo het aantal fouten door handmatige invoer.” Daarnaast draagt het beheer op afstand bij aan meer efficiency.

*“Via het In Control-platform op basis van IBM MaaS360 pusht Detron apps, patches en updates centraal naar de juiste devices op basis van gebruikersprofielen. Dus dat hoeven we niet meer per device te doen.”*

Beheer op afstand leidt eveneens tot een efficiëntere, betere security. Wordt een device gestolen? Dan kan Detron deze op afstand wissen. Ook de security policy wordt centraal gepusht vanuit het In Control-platform. ISS kan medewerkers bijvoorbeeld vragen om de pincode periodiek te veranderen. “Onze medewerkers zijn blij met hun telefoon van de zaak”, vertelt Roest. “Ze waarderen het dat we hun werk makkelijker maken en ze real-time inzicht bieden in hun urenadministratie. In Control biedt ook de mogelijkheid tot Bring Your Own Device (BYOD). Dan krijgt een eigen device een met pincode afgeschermd container-omgeving waarin alle zakelijke apps beschikbaar zijn. ISS onderzoekt deze optie

momenteel. Met het oog op de toekomst biedt In Control ISS ook diverse mogelijkheden op het gebied van sensor-data. Bijvoorbeeld om klanten nieuwe diensten te bieden voor het optimaliseren van de flow van mensen in een pand, bedrijfsrestaurant of op een verdieping. Of om bij een calamiteit de dichtstbijzijnde medewerker met specifiek gereedschap direct op te roepen.

*“Kortom, we kunnen snel en gericht inspelen op het toenemende belang van data en zo ook in de toekomst blijven profiteren van In Control van Detron.”*

## Over In Control

In Control van Detron is een gestandaardiseerde dienst voor het managen van alle gangbare apparaten zoals desktop, laptop, MacBook, smartphone en tablet (endpoints). In Control is geschikt voor alle operating-systemen, zoals Windows, iOS, Android en Linux. Met In Control werken medewerkers altijd en overal veilig, betrouwbaar en optimaal (mobiel) op elk gewenst endpoint.

## Interesse?

Neem dan contact op met Detron voor een vrijblijvend advies op maat (088 44 60 000, [incontrol@detron.nl](mailto:incontrol@detron.nl))

[detron.nl](http://detron.nl)