

E-book

Alle IT onder één dak met ARP als servicepartner

Focus op de groei van jouw organisatie



CHOOSE GROWTH



Introductie

Met onze vooruitstrevende IT oplossingen en continue focus op innovatie zorgen wij ervoor dat jij je kunt focussen op de groei van jouw organisatie. Dit betekent dat jij zo min mogelijk omkijken hebt naar het beheer van jouw IT diensten.

"Met ARP als servicepartner kies je voor standaard- of maatwerkdiensten, voor je flexibele óf vaste werkplekken. Zo bieden we altijd een passende oplossing en onderscheiden we ons op maatwerk en kwaliteit."

- Pieterbas Benders, Head of Services

Maatwerk voor iedere klant

Maatwerk is het uitgangspunt van onze dienstverlening. ARP voorziet jou in alle aanvullende diensten: van projectvoorbereiding tot nazorg. We ondersteunen je op alle gebieden, zodat jij tijd hebt voor andere taken en verantwoordelijkheden binnen je functie. We denken graag met je mee, ook out of the box. Met onze '**can-do-mentaliteit**' gaan we elke uitdaging aan. Dankzij de nauwe samenwerkingen binnen onze serviceafdeling gaan we flexibel en oplossingsgericht te werk.

De voordelen van ARP als servicepartner:

- Alle IT services onder één dak
- Kwalitatieve dienstverlening
- Schaalbare services
- Één aanspreekpunt



1. Projectmanagement

ARP zorgt ervoor dat jouw volledige servicetraject van a tot z vlekkeloos verloopt. We sturen daarbij op het halen van afgesproken deadlines en bewaken de kwaliteit en het budget binnen een duidelijk afgebakende scope. Strakke planningen met duidelijke en frequente rapportages over status en voortgang staan hierin centraal. Daarom doen we dit samen met een deskundig team van projectmanagers.

Van advies naar decharge

Na contact met ons salesteam wordt de aanvraag bij het projectmanagementteam neergelegd. Een projectmanager wordt toegekend en vervolgens wordt er zorgvuldig afgestemd wat er moet gebeuren. Hierin worden **3 fases** gedefinieerd: **initiatiefase**, **executiefase** en **evaluatiefase**.

Initiatiefase

Tijdens de eerste fase gaan we samen in gesprek en wordt er deskundig advies afgegeven én een projectplan inclusief projectplanning opgesteld.

Executiefase

De opdracht wordt uitgevoerd in de executiefase. Hierin worden de voorbereidende diensten uitgevoerd en wordt de afgenomen hardware (printers, laptops, telefoons en alle overige devices en accessoires) conform afgesproken wijze uitgeleverd. On-site werkzaamheden zoals een uitgiftedesk, werkplekvervanging of printerparkvervanging kan ook onderdeel zijn van de projectscope.

Evaluatiefase

Tijdens de evaluatiefase wordt samen met jou en het projectteam het project geëvalueerd. De lessons learned worden geborgd en meegenomen naar toekomstige projecten. Eventueel vindt er nazorg plaats en wordt het project overgedragen aan beheer. Het project is formeel afgesloten nadat jij decharge hebt verleend.



Gewaarborgde kwaliteit

Na afloop van een project wordt er intern en samen met jou als klant geëvalueerd. Er vindt indien nodig nazorg plaats en jouw project wordt overgedragen aan onze beheerafdeling.



2. In-house IT services

Wij staan klaar om jouw producten te voorzien van 'value added services': van kleinschalige tot grootschalige projecten. Doordat nieuwe devices bij ons vooraf worden voorbereid, kunnen jouw werknemers direct aan de slag. Zo bespaar je veel tijd en kosten. Dit geldt voor een breed scala aan propositities.

• Modern Meetings

Bij Modern Meetings leveren we een gestandaardiseerd concept voor moderne vergaderingen, in combinatie met op maat gemaakte hybride werken oplossingen. Dat alles is gebaseerd op het oplossen van jouw belangrijkste uitdagingen.

• DAAS

DAAS staat voor Device as a Service. Je schaft hierbij geen device meer aan, maar betaalt enkel voor de apparatuur die je gebruikt. Wij nemen zo de gehele lifecycle van de devices uit handen.

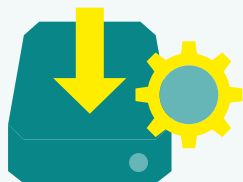
• Managed Print Service (MPS)

MPS draait om het volledige beheer van de MFP's/printers en alles wat ermee te maken heeft: de afdrukken, de toners, de ondersteuning in documentprocessen en het onderhoud en bijbehorende service.

Al onze services zijn van toepassing op alle apparaten binnen onze bovenstaande propositities. Benieuwd welke specifieke diensten wij voor onze propositities verlenen? Lees verder op de volgende pagina.

Custom Imaging Services

Wij bieden mogelijkheden om devices te voorzien van custom images. Dat kan o.a. met **SCCM**, **WDS**, **Ivanti**, **Windows Autopilot for pre-provisioned deployment** of **eigen custom images**.



Vóór uitrol geven we advies op maat over de invulling van deze images. Hiermee verzorgen wij op afstand de installatie en registratie van devices voordat jouw medewerkers ze in gebruik nemen.

Data Wipe

Om te voldoen aan de AVG én voor de veiligheid van je eigen organisatie moet je vertrouwelijke data van overbodige gegevensdragers en devices verwijderen.



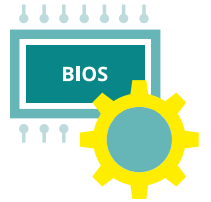
Wij bieden verschillende opties om gegevens betrouwbaar te wissen. Dat kan zowel softwarematig als fysiek, zowel remote als op locatie. Na het permanent onleesbaar maken van gegevens, krijg je een officieel certificaat (ADISA) ter bevestiging.





Het aanpassen van BIOS settings

ARP kan waar nodig BIOS (Basic Input/Output System) aanpassingen doorvoeren zodat de apparatuur naar jouw bedrijfsstandaarden functioneert.



Het BIOS is software die in het moederbord van je computer is ingebouwd, en regelt alles voordat Windows geladen wordt. Denk hierbij aan de opstartvolgorde van je harde schijven en andere opslagmedia, beveiligingsopties die voorafgaan aan het laden van het besturingssysteem etc.

Het aanbrengen van screenprotectors

Wij helpen jouw mobiele devices optimaal beschermen door screenprotectors aan te brengen.

Wij werken onder meer met het **Trueclear Pro-systeem** van **Belkin** en met **Panzer Glass** van **Apply Like A Pro**.



Laptopkar inrichten

Voorafgaand aan de levering van jouw laptopkar monteert ARP de adapters in de kar. Zo kun je direct aan de slag met jouw compleet opgebouwde laptopkar wanneer die aankomt én ziet deze er netjes uit qua kabelmanagement.



DOA check

DOA staat voor Dead On Arrival. Met een DOA-check voorkom je vervelende verrassingen na uitlevering.

Wij sluiten vooraf alle hardware aan en controleren of het werkt. Zo ben je bij levering verzekerd van devices die grondig zijn gecontroleerd op beschadigingen en waarvan is vastgesteld dat ze naar behoren werken.



Verpakkingsarm leveren

Als klant van ARP heb je geen omkijken naar afval van de verpakkingen van onze hardware. Wij zorgen voor verpakkingsarme leveringen. Wat er aan verpakkingsmateriaal wordt verwijderd in onze Servicehub voeren wij CO2-neutraal af. Zo dragen wij bij aan minder afval en nemen de spullen die wij leveren minder ruimte in op transport.



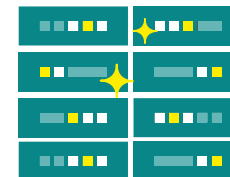
Wij gebruiken voor bijna al onze verpakkingen gerecycled karton. Kleine producten leveren wij in multilayer enveloppen. Grotere producten verpakken wij in een doos op maat, dichtgeplakt met kartonnen tape. Je kunt onze projectboxen tot 12 keer hergebruiken. Wij maken geen gebruik van plastic of overbodig opvulmateriaal (waar nodig gebruiken wij gesnipperd karton). Standaard leveren wij op houten europallets. Op verzoek kunnen wij kartonnen pallets inzetten.





Componenten inbouwen

Heb jij extra geheugenmodules, SSD's, LTE-modules, andere PCIe-kaarten of overige componenten in jouw devices nodig? Wij kunnen aanvullende of vervangende onderdelen leveren én inbouwen. Wij kunnen zelfs op verzoek volledig op maat gemaakte systemen leveren.



Het aanbrengen van asset tags

Herken, registreer en volg eenvoudig jouw bedrijfsapparatuur met een asset tag. Dit is een sticker met een unieke tekst, serienummer, streepjescode, QR-code of een combinatie daarvan. Je kunt de opmaak van deze sticker zelf (laten) vormgeven.



De koppelingen op de asset tags worden digitaal gedeeld en aangevuld via asset-registratie (CMDB). ARP kan zorgen dat de op maat gemaakte identificatie-labels voor je geprint worden. Wij printen zwart-witte asset tags met een standaard maat van 50x25mm op een ALTEC printer.

Natuurlijk kun je ook zelf je labels printen. Jij bepaalt waar de asset tag geplakt wordt op het device. Uiteraard kunnen wij hier over meedenken.

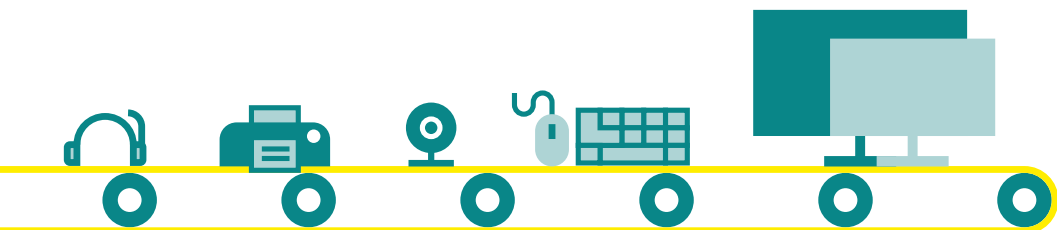
CMDB

In jouw Configuration Management Database (CMDB) sla je serienummers, asset tags, IMEI-nummers en andere belangrijke variabelen op. Je hebt alle informatie uit je IT-omgeving bij de hand: van devices die in gebruik zijn, tot aan devices die nog geleverd worden.



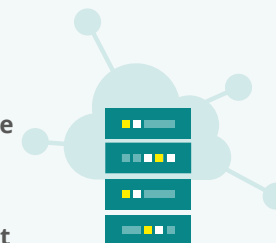
Door al deze informatie op één plek samen te laten komen, kun je veel beter overzicht houden op servicemanagement-processen. Op dit manier kun je incidenten, wijzigingen en problemen beter beheeren. Het is een essentieel hulpmiddel om beslissingen te nemen die gaan over de kosten, kwaliteit en prestaties van de IT-dienstverlening binnen jouw organisatie.

Standaard kunnen wij alle variabelen scannen die aan de buitenkant de doos van het product zoals serienummers, SID-nummers, IMEI-nummers, MAC-adressen, UUID-codes, artikelspecificaties en andere details. Is het niet mogelijk om een product te scannen aan de hand van de verpakking? Dan is het ook mogelijk artikelen handmatig aan de CMDB toe te voegen.



Mobile Device Management

Houd volledige controle over de mobiele devices die je aan jouw medewerkers verstrekt. Met Mobile Device Management (MDM) stel je vanaf één centrale locatie alle standaardinstellingen voor je mobiele devices in. Dat scheelt veel werk én schept overzicht. Je voorkomt hiermee dat medewerkers zelf instellingen aanpassen waardoor cruciale apps en functies niet meer werken.



Naast centraal beheer van instellingen en apps geeft MDM je ook meer grip op de beveiliging van je devices. Je kunt centraal voorkomen dat er willekeurige apps en onveilige bestanden op de devices geplaatst worden. Daarnaast gebruik je wachtwoordmanagement om devices snel te wissen en opnieuw in gebruik te nemen.

3. On-site IT services

Heb je behoefte aan ondersteuning op locatie?

Onze on-site dienstverlening gaat verder dan het installeren van werkplekken en uitgiftedesks. Zo worden er ook conference rooms, lokalen en printers volledig op maat ingericht. We voorzien ook in floorwalkers die gebruikersondersteuning bieden bij verschillende migraties, imagen op locatie en andere IT gerelateerde taken.

Zijn er andere wensen binnen jouw organisatie? ARP denkt te allen tijde flexibel mee. Vraag ons naar de mogelijkheden.

Uitgiftedesk

Zorg dat je medewerkers snel en eenvoudig hun nieuwe devices krijgen door ze op een centraal uitgiftepunt uit te delen. Op die plek wordt alles verzorgd.



De medewerker ontvangt zijn nieuwe device en start deze voor het eerst op. Vervolgens doorloopt de medewerker samen met de uitgiftedeskmedewerker de installatiestappen en krijgt de medewerker uitleg over het nieuwe device. Wij kunnen je voorzien van een planningstool waarmee jouw medewerkers zelf een moment kiezen voor hun ophaalafspraak.



Werkplekdiensten

Wij verzorgen de volledige inrichting van nieuwe werkplekken en kunnen bestaande hardware verhuizen. Wij plannen de inrichting, installeren en testen de hardware en zorgen voor kabelmanagement. Jouw medewerkers hoeven alleen nog plaats te nemen en in te loggen. Bij verhuizingen kunnen wij ook veilig transport van je hardware naar de nieuwe locatie verzorgen.



Voor het inrichten van werkplekken komen we indien nodig vooraf langs om de locatie te inventariseren. We bespreken waar we rekening mee moeten houden bij de uitrol van de nieuwe werkplekken en maken in overleg een projectplan.

Floorwalker

Een floorwalker zorgt dat de uitgifte van nieuwe devices soepel verloopt. Medewerkers krijgen na uitgifte van hun spullen de mogelijkheid om ze voor het eerst te starten.

De floorwalker loopt rond en kan tijdens dit proces vragen beantwoorden en assistentie verlenen. Zo weet je zeker dat iedere medewerker de uitgifteruimte verlaat met een werkend en volledig geïnstalleerd device.

Planningstool



Met de planningstool van ARP kunnen jouw medewerkers zelf een moment plannen om hun nieuwe devices op te halen. Via deze tool kunnen mensen kiezen welke devices ze willen hebben (indien er keuze is) en wanneer ze die willen ophalen.

Door op deze manier de uitgifte te regelen, koppel je gelijk de uitgeleverde devices aan personen in een centrale beheerinterface (CMDB). De uitlevering verloopt soepel én je regelt gelijk het centrale beheer van je IT-middelen.



4. Supply Chain

Met onze Supply Chain afdelingen zetten wij alles op alles om te voldoen aan jouw wensen en vragen. Wij zorgen ervoor dat het juiste product op de juiste locatie geleverd wordt. Waar, hoe, wanneer én hoe laat: ARP regelt het. Jouw werknemers kunnen direct aan de slag met de plug-and-play geleverde devices.

Duurzamer handelen

met verpakkingsarm leveren

ARP zet zich actief in om milieubewust te handelen. Dit doen we door verpakkingsmaterialen te minimaliseren en te kiezen voor duurzame oplossingen. Zo werken we enkel met transporteurs die deelnemen aan Carbon Footprint Reduction programs.



Samen maken we aanpassingen op verpakkingen van leveranciers en gebruiken we minder opvulmateriaal. Als klant van ARP gebruik je dit direct in jouw voordeel: jij draagt op deze manier immers ook bij aan een verlaagde CO2 uitstoot.

Het is onze ambitie om verpakkingsmateriaal in een steeds eerder stadium in de supply chain te reduceren. Dit willen we bereiken door effectief samen te werken en stroomopwaarts af te stemmen tijdens inkoop met leveranciers.



ARP projectbox

De retailverpakkingen van de computers, adapters, muizen, toetsenborden en beeldschermen blijven allemaal achter in Maastricht.

"Wij halen alle verpakkingen eraf alvorens de apparatuur gebundeld in de nieuwe projectbox naar de klant gaat. Dit zorgt voor een gigantische reductie van transportcapaciteit en van afvalmateriaal bij jou als klant. Jij hebt enkel nog maar één afvalstroom: karton."

In de projectbox kunnen meerdere apparaten of een grote kantoor-printer veilig worden verzonden. De box is volledig vervaardigd uit één soort materiaal. Alles aan de verpakking is van karton; van de pallet en het deksel tot de inserts en de tape die de box sluit."

Volledig groene mono-verpakkingslijn

De verpakkingslijn bestaat uit tapes, dozen en pallets die volledig van karton zijn. We zijn geswitcht van traditionele dozen naar kleinere autolockdozen en enveloppen.

"Dat leidt tot besparingen van wel 40% aan verpakkingsmateriaal én bovenal tot meer tevredenheid (en minder afval) bij onze klanten. Iedere maand voeren we ABC-analyses uit op onze 'hardlopers' en kijken we hoe het beter kan."



De meest optimale logistiek

We leveren maatwerk in vervoer en bieden zo optimale ondersteuning in de logistiek. Zo ondersteunen we jou bij complexe leveringen over de hele wereld, bieden we hulp bij douane technische maatregelen en ontwerpen we samen de meest optimale supply chain flows. Door ons grote netwerk van vervoerders heeft ARP talloze flexibele mogelijkheden om levermomenten in te plannen naar jouw wens. Om je levermoment te monitoren kun jij je order met pushberichten volgen.

Thuislevering

Wil je devices direct bij je medewerkers thuis leveren, dan kunnen wij dat verzorgen. Je hebt keuze uit een standaard UPS levering of een UPS End User levering. Bij een standaard levering doet de koerier twee aanleverpogingen, daarna gaat het pakket naar een pick-up point. Bij een End User levering wordt het pakket alleen aan de geadresseerde geleverd. Na twee pogingen gaan deze pakketten naar een afgesproken kantoorlocatie of terug naar ARP.

Bulklevering

Wij kunnen alle bestelde hardware op één of meerdere locaties laten bezorgen. Wij leveren de pallets via een standaardlevering met track & trace. Indien nodig, kunnen wij rekening houden met bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld levering op hogere verdiepingen). Desgewenst is het mogelijk om op een later tijdstip de gebruikte pallets en dozen weer door ons op te laten halen.

Wereldwijde dekking

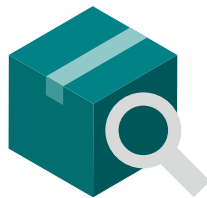
ARP biedt wereldwijde dekking door ons GITA-netwerk: de Bechtle Global IT Alliance, een IT-alliantie met zeven sterke partners. Zo bieden wij samen met onze moederentiteit Bechtle diensten aan op alle continenten van de wereld.



Alle partners in de Global IT Alliance (GITA) zijn zorgvuldig geselecteerd en voldoen aan hoge standaarden met betrekking tot service, processen en portfolio. Het gezamenlijke doel is grootschalige, internationale serviceverlening aan klanten die wereldwijd gevestigd zijn.

Analyses op verpakkingsbehoeften

Met onze innovatieve analyses kunnen wij inzien hoeveel producten zich door de Service Hub heen bewegen. Op basis van dit inzicht bekijken we of de verpakkingen overeenkomen met alle items die nog verzonden moeten worden. Zo kunnen we onze verpakkingen aanpassen en onze eigen footprint code verkleinen.



5. Customer Services

Dankzij de dynamische groei van het serviceteam kan iedereen bij ons terecht. We zijn de eerste ingang voor al je service gerelateerde vragen over:

- **Repair & Returns;**
- **RMA's (Return Merchandise Authorisations) on-site;**
- **RMA's (Return Merchandise Authorisations) bring-in;**
- **Manco en transportschade;**
- **Generieke vragen.**

Ons streven is om alles zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen. Mocht er onverhoopt toch iets misgaan, dan is het onze taak om ervoor te zorgen jij hier zo min mogelijk hinder van ondervindt.

Dit doen we met onze business-to-business-support. We blijven constant in gesprek met elkaar, én onze vaste servicepartners. Dankzij onze internationale collega's kunnen we je in verschillende talen te woord staan.

Heb je vragen over technische aspecten? Dan helpen we jou middels onze garantie – en reparatieafhandeling of SWAP-diensten.

Is een product defect? Dan zorgen wij voor een kwalitatief uitstekende verwerking waar jij geen werk meer aan hebt.

Voor het verlenen van de beste services maken wij gebruik van platformen zoals Salesforce, Topdesk en Service Now. Samen vinden we de beste oplossing en zorgen we ervoor dat jouw werknemers weer zo snel mogelijk aan de slag kunnen.





6. Service Delivery Management

Binnen onze Service Delivery Management afdeling zorgen we voor een constante borging van alle serviceprocessen die we aanbieden. Wij staan niet alleen voor, maar ook tijdens en ná de implementatie van een service/dienst of een levering van producten klaar voor jou. Hiermee zorgen we voor de perfecte servicebeleving.

Daarnaast leveren we een proactieve bijdrage in de ontwikkelingen op servicegebied. Daarom is ARP de juiste gesprekspartner voor adviezen over het oplossen van eventuele uitdagingen die je tegenkomt.

Ons Service Delivery Management team is voortdurend met jou in gesprek. Dit doen we d.m.v. reguliere meetings waarbij SLA's en rapportages besproken worden. Zo is er altijd een directe focus op de dienstverlening van ARP naar jou als klant.

Bij eventuele escalaties is de Service Delivery Manager ook het aanspreekpunt en zorgt hij/zij ervoor dat deze geadresseerd wordt binnen de juiste afdeling van ARP.

7. Repair

In-house reparaties op het hoogste niveau. Ons team van gecertificeerde engineers voert benodigde reparaties optimaal en snel uit. Daarnaast adviseren zij accountmanagers indien er vragen zijn over reparaties, zoals bijvoorbeeld schade en restwaarde.

We repareren devices van Apple, Samsung, HP, Lenovo en Dell.

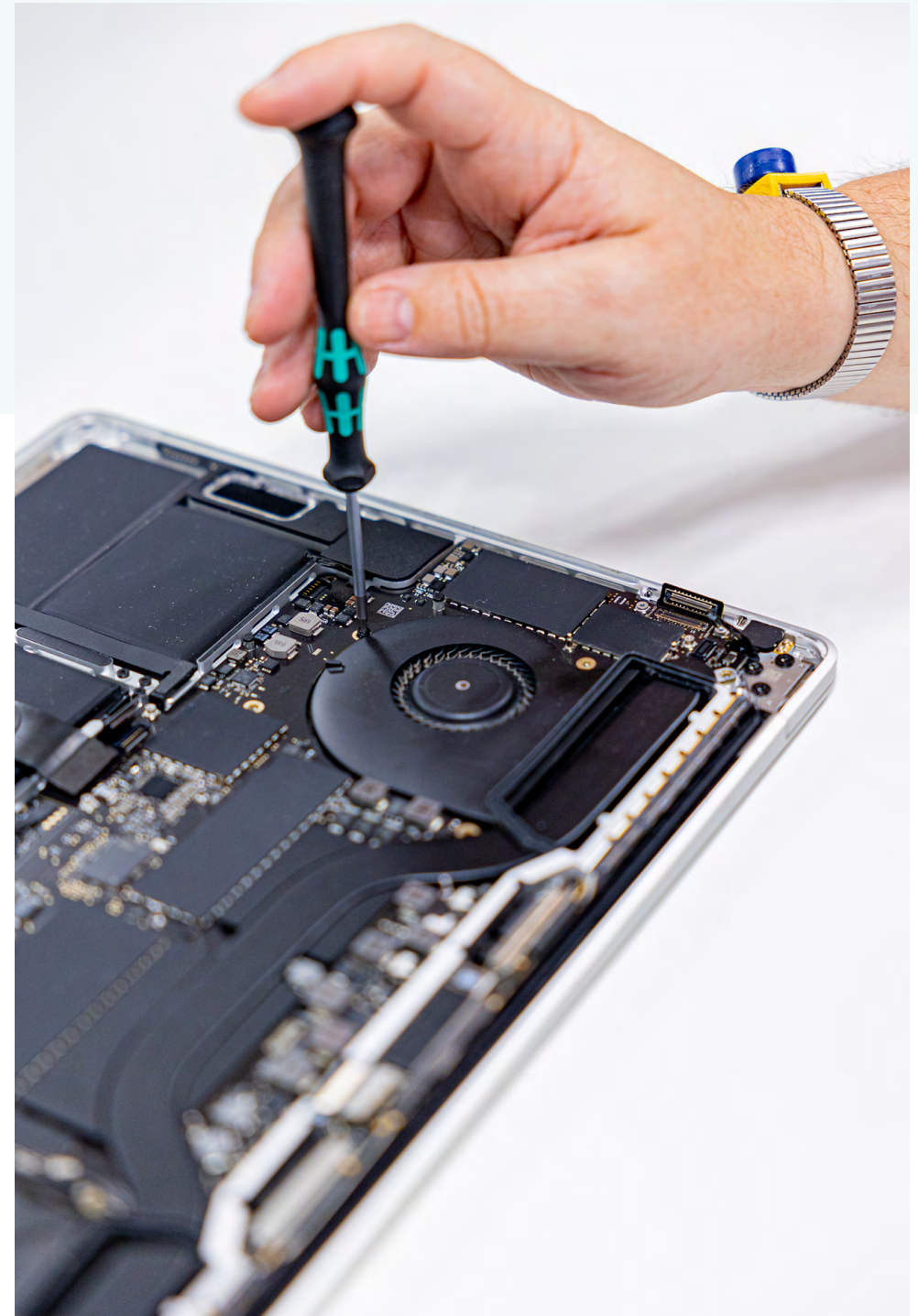
Dit doen we zowel binnen als buiten de garantie, van Iphone tot iMac en Z-book tot Thinkpad.

Daarnaast zijn we één van de twee gecertificeerde teams in Nederland die Samsung devices mag repareren. Ook voor Apple hebben wij het hoogste niveau van serviceprovider bereikt.

Naast smartphones en pc apparatuur verzorgen wij ook in-house printer reparaties. Zo behoort Canon ook tot ons merkenportefeuille.

Kwaliteitswaarborging

Elk merk heeft eigen testen die worden uitgevoerd om de kwaliteit van nieuwe of gerepareerde devices te waarborgen. Tevens vindt er altijd een tweede interne controle plaats door één van onze eigen engineers. Momenteel bieden we een garantie van meer dan 90% tevredenheid.





Wat mag je van ons verwachten?

Services is méér dan alleen antwoord geven op wat jij als klant vraagt. We denken proactief mee, we zijn jou steeds een stapje voor én blijven je aangenaam verrassen.

Jou ontzien van extra taken d.m.v. vakkundig maatwerk; dáár gaat het uiteindelijk om.

Van warehouse-activiteiten en implementatie, tot aan reparaties en support.

ARP staat altijd voor jou klaar.

#choosegrowth

Neem contact op.

Wil jij meer informatie over ARP als servicepartner?
Neem dan contact op met jouw accountmanager.

Ben je nog geen klant, maar wil je wel informatie?
Neem dan vrijblijvend contact op met Pieterbas Benders.



Pieterbas Benders

Head of Services

+31 (0) 43 855 0100
pieterbas.benders@arp.com

Meer weten? Kijk op arpsolutions.nl

ARP
CHOOSE GROWTH