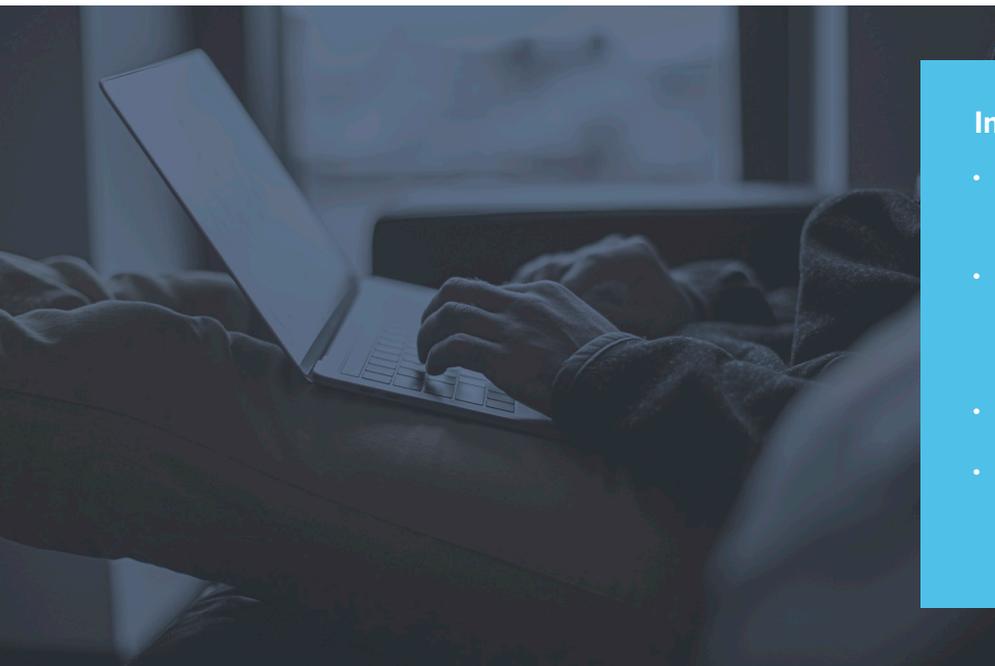


Jedem Mitarbeiter das Beste bieten

Siemens

Mitarbeiterzufriedenheit wird bei Siemens großgeschrieben. Der weltweit agierende Konzern hat rund 293.000 Mitarbeiter. **Accenture und Jamf** unterstützen Siemens für ein überzeugendes Benutzererlebnis seiner Mitarbeiter mit dem mMac Service.



Im Überblick:

- Der "mMac Service" wurde im Juli 2019 eingeführt
- Accenture stellt für Siemens Mitarbeiter personalisierte und mit Jamf verwaltete MacBooks zur Verfügung
- Innovativer Break-and-Fix-Dienst
- Mitarbeiterbefragung zeigt Mitarbeiter profitieren von besserer Benutzererfahrung und Produktivität

Benutzererfahrung



Um allen Mitarbeitern ein überzeugendes Benutzererlebnis bei ihrer Arbeit mit MacBooks zu bieten, führte **Siemens** im Juli 2019 das Programm „mMac-Service“ ein. Der mMac (managed Mac)-Service überlässt die Entscheidung den Mitarbeitern, mit welchem MacBook sie arbeiten möchten und bietet zudem maßgeschneiderte Servicepakete für verschiedenste Anforderungen. Mittlerweile haben über 1.000 Siemens-Mitarbeiter weltweit an dem Programm teilgenommen. 98 Prozent haben in einer internen Umfrage ihre Wertschätzung für die Wahlmöglichkeit beim mMac-Service angegeben.

Der mMac-Service bietet Siemens-Mitarbeitern einen einfachen, automatisierten Prozess für die MacBook Bestellung, Lieferung und Verwaltung. Das bedeutet, Gerät und passendes Servicepaket mit Software, Apps und mehr können an die individuellen Bedürfnisse jedes Mitarbeiters angepasst werden.

Die Besonderheit beim mMac-Service: Mitarbeiter können nicht nur in Corona-Zeiten sowohl Installationen als auch Updates von Zuhause oder sonstigen mobilen Arbeitsplätzen aus selbständig vornehmen. Egal ob sie überwiegend mit großvolumige Dateien arbeiten, besondere Sicherheitsanforderungen haben, oder Wert darauf legen, sich neue Programme und Apps selbständig per Self-Service installieren zu können.

Seit der Einführung haben rund 1.000 Siemens-Mitarbeiter das Wahlprogramm in Anspruch genommen.





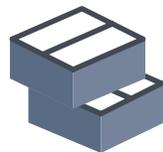
Siemens, Accenture und Jamf: Ein eingespieltes Team



Hinter dem Siemens mMac-Service steckt das mMac-Team: eine ausgeklügelte Kooperation von Siemens, Accenture und Jamf. Wenn ein Mitarbeiter einen Mac bestellt, kann er noch am selben Tag an dem er das Gerät erhält das Gerät fertig konfiguriert und personalisiert nutzen. Er kann also sofort dank **Jamf Pro** produktiv arbeiten. Dies ermöglicht nicht nur das **Zero Touch Deployment**, also die komplette Konfiguration der Geräte noch in der Verpackung, sondern bietet eine nahtlose Nutzererfahrung und das selbstbestimmte Arbeiten wie zum Beispiel durch das Herunterladen von Apps in **Self Service**.

Wie die meisten Enterprise-Unternehmen, vertraut auch Siemens auf eine Cloud-Lösung für das Hosting. Stefan Lang, IT-Consultant bei Accenture, ist überzeugt von Jamf: „Accenture ist ein Global Player. **Auch wenn die Infrastruktur in allen Ländern der Welt unterschiedlich ist, ist die Jamf Cloud immer verfügbar.** Wir brauchen nur eine Internetverbindung und können uns von überall einloggen. **Die Registrierung eines Macs mit der Jamf Cloud dauert nur 30 bis 40 Minuten**, da wir keine zusätzliche Zeit benötigen, um Richtlinien durchzusetzen oder Einstellungen vorzunehmen.“ Marco Pagnozzi, Service Owner bei Siemens fügt hinzu: „Jeder Endbenutzer kann die Installation seines eigenen Macs in maximal 40 Minuten selbst durchführen.“

Wenn es mal über Nacht gehen muss: Der „Break-and-Fix-Service“



Eine weitere Innovation im Rahmen des mMac-Service ist der Break-and-Fix-Service. **Ist das Gerät defekt, erhalten Mitarbeiter grundsätzlich innerhalb eines Werktages ein Ersatzgerät.** Dafür wird in allen Ländern mit Siemens Firmensitz ein Break-and-Fix Geräte-Pool vorgehalten. An großen Standorten gibt es Automaten, an welchen der Benutzer das kaputte Gerät selbständig austauschen kann. Dafür meldet er beim IT-Service-Management ein kaputtes Gerät, erhält einen QR-Code und kann mit diesem das neue Gerät einfach in wenigen Minuten austauschen. Das klappt auch im Home-Office. Der Mitarbeiter meldet online via Formular das defekte Gerät und am nächsten Arbeitstag wird ihm ein neues Gerät geschickt.



Benutzerzufriedenheit



Im Dezember 2019 beschloss das mMac-Team, die Erfahrungen der Mitarbeiter mit Hilfe einer Studie abzufragen. Das Feedback zum mMac fiel sehr positiv aus:

- **98 Prozent der Benutzer geben an, dass sie die Möglichkeit, ihr Gerät wählen zu können, schätzen.**
- **87 Prozent bewerteten ihre mMac-Erfahrung mit 4-5 von 5 möglichen Punkten.**
- Es gab einen **deutlichen Anstieg hinsichtlich Produktivität (63 Prozent), Motivation (84 Prozent), Benutzererfahrung (81 Prozent) und Zufriedenheit (80 Prozent).**
- Nach dem Einsatz von mMac **verbesserte sich das Image von Siemens in Bezug auf Innovation (81 Prozent), Fokus auf den Mitarbeiter (76 Prozent), und die Wahrnehmung des Unternehmens als „cool“ (87 Prozent).**
- 91 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass **mMac die Attraktivität von Siemens als Arbeitgeber steigert.**

Attraktivität als Arbeitgeber steigern



Diese Ergebnisse weisen auf einen Trend hin, der sich auch in der Studie von Jamf abzeichnete. In der Befragung **„Globale Umfrage: Mac Geräte in Unternehmen“** gaben Benutzer aus allen wichtigen Mitarbeitergruppen (IT, Personalwesen, Vertrieb, Technik) an, dass ihre Produktivität (97 Prozent), Kreativität (95 Prozent) und Zusammenarbeit (91 Prozent) nach der Verwendung des Mac bei der Arbeit zunahm. Die gleiche Studie ergab, dass einer der Hauptgründe, warum Benutzer den Mac bevorzugen, die Tatsache ist, dass er zuverlässiger ist als andere Lösungen, da MacBooks weniger Probleme verursachen.

Inke Zellmer, Cloud Transformation & Migration Manager bei Accenture, über den Erfolg des mMac-Services: „In den letzten Jahren stand die Benutzererfahrung im Mittelpunkt unseres Interesses, da wir in ständigem Wettbewerb um neue Talente stehen. Viele der jüngeren Leute sind es gewohnt, Macs für ihr Privatleben zu verwenden, und möchten Macs auch in ihrem Arbeitsleben nutzen.“

Der positive Zusammenhang zwischen Macnutzung und Mitarbeiterzufriedenheit ist bei Siemens kein Zufall, sondern das Ergebnis von modernster Technologie und durchdachtem Service.

Erfahren Sie, wie Sie das volle Potenzial des Macs in Ihrem Unternehmen ausschöpfen können.

Mehr erfahren