



Mehr als MDM: Vier Schritte zur Einrichtung einer kompletten mobilen ITSM-Lösung

Wie sich IT- und Geschäftseffizienz mit einer integrierten Enterprise Mobility Management- und ITSM-Lösung verbessern lassen

- 1 Ermitteln Sie den Ausgangsstatus
- 2 Optimieren Sie mobile Ressourcen, Lizenzen und Kosten
- 3 Vereinfachen und reduzieren Sie die Arbeit des Support-Teams
- 4 Optimieren Sie die Servicebereitstellung
- 5 Fazit

Warum sollten mobile Geräte in ITSM integriert werden?

Mobilität ist für moderne Unternehmen ein zentrales, wichtiges Thema. Der zunehmende Einsatz verschiedener mobiler Geräte am Arbeitsplatz ist jedoch auch für mehr Komplexität, Verwaltungsaufwand und Support-Kosten verantwortlich. Dabei spielen unterschiedliche Faktoren eine Rolle:

- **Steigende Vielfalt der Anwendungen und Geräte:**
Aufgrund weniger oder fehlender Standardisierung müssen Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren sich mit einem breiten Spektrum an Endgeräten, Betriebssystemen und Anwendungen auskennen.
- **Wandel des Arbeitsplatzes:**
Der herkömmliche Arbeitsplatz mit einem für einen Benutzer dauerhaft installierten PC wird zunehmend durch Arbeitsumgebungen ersetzt, in denen verschiedene Geräte zum Einsatz kommen. Jedoch sind diese Geräte, wenn sie nicht in vorhandene ITSM-Systeme und -Prozesse (IT Service Management) eingebunden sind, für den Service Desk nicht sichtbar. In diesem Fall lassen sich Probleme nur schwer erkennen und beheben.
- **Vermischung privater und geschäftlicher Sphären:**
Immer öfter nutzen Endanwender private Smartphones und Tablets auch in Unternehmensnetzwerken und erwarten, dass diese vom Service Desk unterstützt werden.

Darum benötigen Unternehmen eine einfache, sichere und skalierbare EMM-Lösung (Enterprise Mobility Management) – vor allem, da viele Service Desks zu wenig Personal haben und überlastet sind. Eine aktuelle Umfrage der Matrix42, durchgeführt auf der CeBIT 2015, hat ergeben, dass 57% der Unternehmen keine angemessene Mobility Management-Lösung haben. Selbst Unternehmen, die eine eigenständige Mobile Device Management-Lösung (MDM) verwenden, diese jedoch unabhängig vom Rest der IT verwalten, können Herausforderungen im Bereich Mobilität nicht richtig meistern.

Eine optimale Methode zur Nutzung von EMM ist es, dieses in die übergeordnete IT-Umgebung zu integrieren und es als einen weiteren Service innerhalb des ITSM Umfeldes anzubieten. Dieser ganzheitliche Ansatz bietet Administratoren maximale Transparenz hinsichtlich aller mobilen Ressourcen und deren Verwendung. Er reduziert die Arbeitsbelastung von Support-Teams und beschleunigt geschäftliche Prozesse, da sich Administratoren einen genauen Überblick über alle Service Requests und Probleme verschaffen können. So können Unternehmen Kosten senken, Ressourcen freigeben und die Produktivität von IT-Personal und Benutzern maximieren. Das Ergebnis: mehr Effizienz, Produktivität und Agilität im ganzen Unternehmen.

Im Rahmen umfangreicher Erfahrungen mit dem Einsatz ihrer einzigartigen EMM- und ITSM-Tools hat Matrix42 vier zentrale Schritte ermittelt, die für einen Umstieg auf eine ganzheitliche ITSM-Umgebung erforderlich sind.





1 Ermitteln Sie den Ausgangsstatus

Viele Unternehmen haben keinen Überblick über ihre mobilen Geräte und Verträge. Typische Ursachen hierfür sind die steigende Zahl und Vielfalt von Geräten sowie Betriebssystemen, unklare BYOD-Richtlinien, „Schatten-IT“ sowie die mangelnde Datenintegration mit anderen IT- und Geschäftsprozessen.

Für einen genauen Überblick müssen Sie wichtige Daten mobiler Geräte wie eindeutige Kennungen, MDM-Profilen und Anwendungslisten in Ihre ITSM-Umgebung importieren und mit den entsprechenden Geschäftsdaten verknüpfen (z. B. SIM-Kartennummern mit Verträgen von Mobilfunkanbietern).



2 Optimieren Sie mobile Ressourcen, Lizenzen und Kosten

Eine Übersicht der größten Einsparpotentiale ergibt sich durch das Zuordnen von Benutzern und Abteilungen zu ihren Kosten. Eine Möglichkeit zur Realisierung dieser Einsparungen besteht in der Zuordnung von SIM-Kartennummern zu mobilen Verträgen. So wissen Sie stets genau, wer wie viel Geld für welche Services ausgibt. Damit verfügen Sie über eine solide Grundlage für geräte- und anwendungsspezifische Entscheidungen sowie für Preisverhandlungen mit Mobilfunkanbietern.

Ein weiterer Bereich, der Unternehmen im Hinblick auf Mobilität Probleme bereitet, ist das Lizenzmanagement. Bei unserer CeBIT-Umfrage gaben mehr als 50% der Befragten an, über keine mobile Lizenzmanagement-Lösung zu verfügen oder nicht genau zu wissen, wie die Verwaltung mobiler Lizenzen in ihrem Unternehmen geregelt wird.

Ein optimaler Ansatz wäre es, Ihre mobilen Datensätze im Rahmen der übergeordneten ITSM-Strategie in eine zentrale Compliance- und Lizenzmanagement-Lösung zu überführen.

Durch das Importieren der Anwendungsliste aus Ihrer mobilen Lösung in die ITSM-Umgebung können Sie zum Beispiel jede Anwendung auf eine Über- bzw. Unterlizenzierung prüfen und so Potenzial zur Senkung der Softwarekosten ermitteln. Außerdem können Sie bei komplexen Lizenzmodellen das Risiko einer mangelhaften Compliance verringern. Lizenzen für Microsoft Office variieren beispielsweise stark – je nachdem, welches Gerät Sie kaufen (z. B. ein Microsoft Surface Pro) bzw. einen Laptop eines anderen Herstellers) und welche Office-Suite Sie verwenden möchten (z. B. Office 365, Office für Mac usw.).

Um die volle Kontrolle über Ihre Software- und Anwendungsressourcen zu erhalten, können Sie mit einer vollständig integrierten ITSM-Umgebung im gesamten Lebenszyklus mobiler Anwendungen individuelle Lizenzvereinbarungen erstellen und bearbeiten – nicht nur am Anfang oder Ende eines Vertrags.

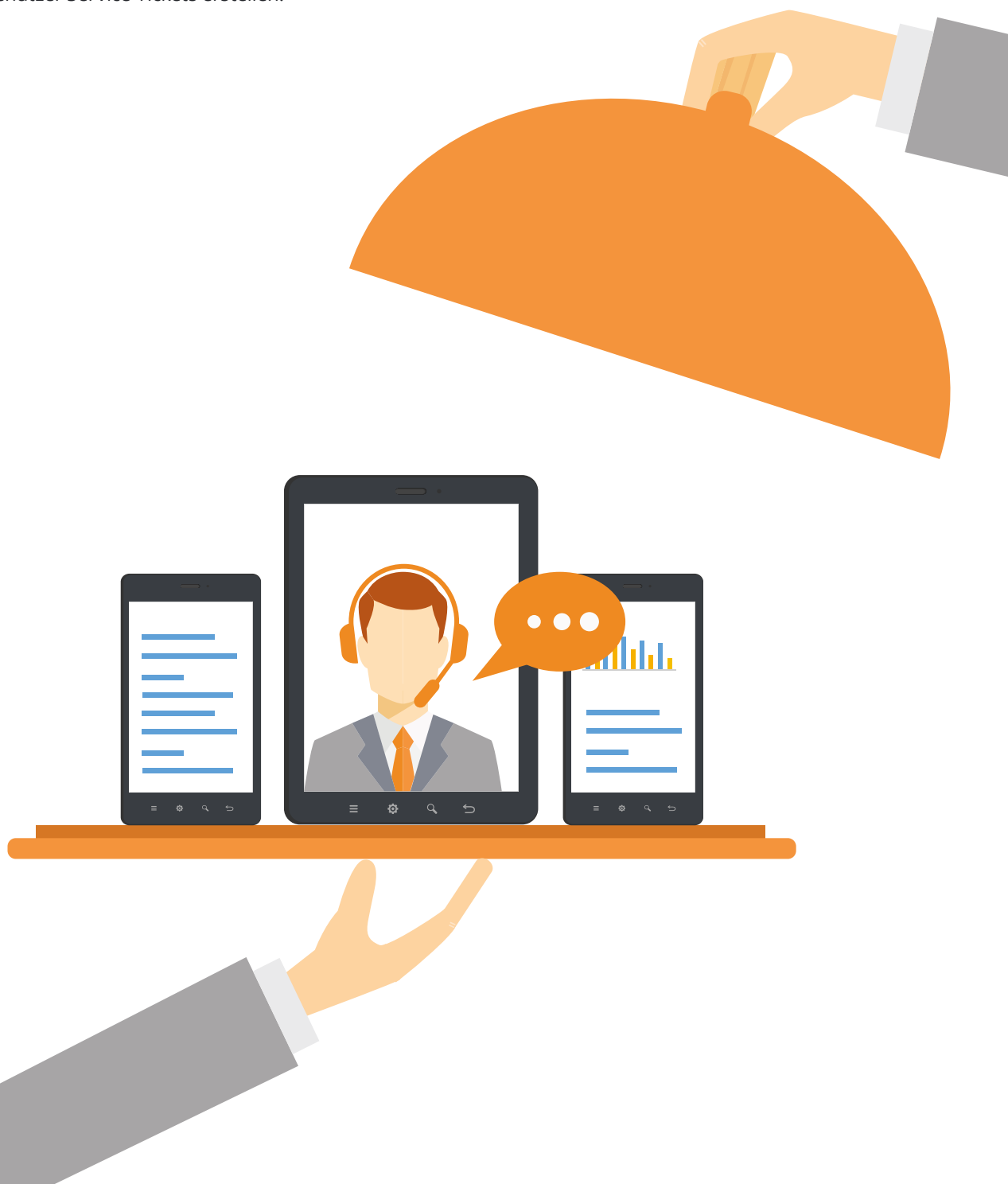
3

Vereinfachen und reduzieren Sie die Arbeit des Support-Teams

Durch eine umfassende Integration mobiler Geräte in die allgemeine IT-Umgebung lassen sich IT- und Geschäftsprozesse reibungsloser und präziser gestalten, da sie vollständiger und transparenter werden. Unsere CeBIT-Umfrage hat jedoch ergeben, dass nur 7% der Unternehmen mit ihrem installierten ITSM-Tool auch mobile Geräte unterstützen können. Das ist schade: Eine Lösung, die Mobility Management in ITSM integriert, kann die Effizienz des Service Desk spürbar erhöhen.

Mit einer kompletten Lösung können Service Desk-Mitarbeiter zum Beispiel auf zahlreiche Geräte- und Vertragsdaten zugreifen. Das erleichtert ihnen die Arbeit, wenn Benutzer Service-Tickets erstellen.

Eine zentrale Lösung sollte es erlauben, mit der Oberfläche (GUI) des Service Desk im Remote-Verfahren First-Level-Support Aufgaben wie das Sperren von Geräten, Löschen von Gerätedaten usw. auszuführen. Eine integrierte Umgebung verringert zudem die Arbeitslast des Support-Teams, da langwierige Prozesse mit einer separaten Mobility-Infrastruktur automatisiert werden (zum Beispiel das Ermitteln des richtigen Vertrags, wenn ein Gerät verloren oder gestohlen wird, und die Zugriffssperre auf Geräte oder Daten). Letztendlich beschleunigt dieser Ansatz die Fehlerbehebung, Entscheidungsfindung und Schließung von Vorfällen.





4 Optimieren Sie die Servicebereitstellung

Durch die Implementierung eines zentralen Service Catalog, der Bestandteil einer umfassenden ITSM-Lösung ist, lassen sich die Anforderungs- und Genehmigungsprozesse für neue mobile Geräte oder Anwendungen spürbar vereinfachen und automatisieren. Doch nicht nur das: Eine optimale Lösung sorgt für eine automatische Bereitstellung, indem sie das Registrierungsverfahren startet und auf jeden

Benutzer alle relevanten MDM-Richtlinien, -Profile und -Anwendungen anwendet.

Da Mitarbeiter native PIM-Anwendungen verwenden können (und nicht Anwendungen anderer Anbieter nutzen müssen, wie dies bei einigen MDM-Herstellern erforderlich ist), steigt die Effizienz, während sich Support-Anrufe sowie Schulungsanforderungen verringern.

5 Fazit

Geschwindigkeit und Ausmaß des Wachstums im Bereich Enterprise Mobility können IT-Abteilungen von Unternehmen überwältigen, wenn es keine umfassende Verwaltungslösung gibt. Eine EMM-Lösung, die eine einfache, sichere und skalierbare Verwaltung mobiler Geräte ermöglicht, ist darum ein essentieller Bestandteil der IT von Unternehmen. Eine separate Verwaltung mobiler Geräte ist jedoch

für Administratoren und Benutzer wenig effizient und verursacht im Vergleich zur Alternative zusätzliche Kosten und einen höheren Arbeitsaufwand. Eine ganzheitliche Lösung für Enterprise Mobility und ITSM ist die beste Methode, um IT-Budgets und Ressourcen zu schonen und gleichzeitig die Effizienz, Produktivität und Agilität im Unternehmen zu erhöhen. Unternehmen, die eine EMM-Lösung einführen oder aktualisieren möchten, sollten dies im Kopf behalten.

About Matrix42 Mobile Silver

Matrix42 Mobile Silver ist eine umfassende Lösung der Enterprise-Klasse für mobile Geräte und Workspace Management. Mit einer zentralen Oberfläche ermöglicht sie eine einfache, sichere und skalierbare Verwaltung von Smartphones, auf denen gängige Betriebssysteme wie Apple iOS, Google Android, Android for Work, Samsung Safe, Samsung Knox und Microsoft Windows Phone zum Einsatz kommen.

Die konsequente Trennung von geschäftlichen und privaten Daten auf persönlichen und unternehmens-eigenen Geräten ermöglicht die Einhaltung der vorgegebenen Richtlinien und bietet Ihren Mitarbeitern vollständigen Datenschutz.

Mit Matrix42 Mobile Silver können Sie alle ITSM-Herausforderungen lösen, da das Produkt sämtliche physischen, virtuellen, mobilen sowie cloudgestützten Arbeitsumgebungen integriert und alle Geräte und Services unabhängig vom Eigentümer abdeckt.

Außerdem können Sie die Vorteile von Workspace Management überall und jederzeit nutzen. Darüber hinaus bietet Matrix42 Mobile Silver eine simple und intuitive App, mit der Endbenutzer auf Unternehmensanwendungen und Servicekataloge zugreifen, Aufträge erteilen, Tickets an den Helpdesk übermitteln, den Status von Aufträgen und Tickets in Echtzeit prüfen, Unternehmensnachrichten lesen, das Adressbuch Ihres Unternehmens durchsuchen und sämtliche Kontakte lokal synchronisieren können – alles ganz einfach mit ihrem Mobilgerät.

Matrix42 Mobile Silver ist eine vollständige Workspace Management-Lösung, die mobile Geräte in voll funktionsfähige Workspaces verwandelt. Das Ergebnis: Sie können die Arbeitsbelastung der IT reduzieren, die Geräte- und Serviceverwaltung vereinfachen und die Gesamtbetriebskosten verringern.

Erfahren Sie mehr über den Matrix42-Ansatz für Enterprise Mobility Management.



► Besuchen Sie: matrix42.com/de/loesungen/it-service-management-optimieren-und-mobilisieren

Matrix42 AG

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Vereinigtes Königreich, Australien und Vereinigte Staaten von Amerika. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt/Main.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP.DE Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH.

Weitere Informationen unter:

www.matrix42.de
www.matrix42.ch
www.matrix42.com

Disclaimer

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Matrix42 AG. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, Speicherung innerhalb eines Datensystems, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch Teile davon. Änderungen vorbehalten. Andere, an dieser Stelle nicht ausdrücklich aufgeführte, Firmen-, Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber und unterliegen dem Markenschutz. Matrix42 ist eine registrierte Marke der Matrix42 AG.

MATRIX42

Hauptsitz Deutschland

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: +49 6102 816-0
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info@matrix42.de

www.matrix42.de

Niederlassung Schweiz

Poststrasse 30
6300 Zug
Schweiz

Telefon: +41 41 720 42 20
Fax: +41 41 720 42 22
E-Mail: info@matrix42.ch

www.matrix42.ch

Niederlassung UK

88 Wood St.
London, EC 2V 7RS
United Kingdom

Telefon: +44 208 528-1065
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info_uk@matrix42.com


www.matrix42.com

Niederlassung Australien


Level 6, 55 Clarence St
Sydney NSW 2000
Australien

Telefon: +61 2 8484 0355
E-Mail: info_au@matrix42.com

www.matrix42.com.au

 [@Matrix42de](https://twitter.com/Matrix42de)

 facebook.com/Matrix42de

 www.xing.de