

Interview mit Armin Kobler,
Geschäftsführer amagu GmbH

„Effizientes Enterprise Mobility Management ist eine Frage der Konsequenz und Kompetenz!“



Die Planung und Durchführung eines Enterprise Mobility-Projekts gilt als komplexe Aufgabe mit vielen Fallstricken. Dies umso mehr, wenn es sich um ein weltumspannendes Unternehmen mit sehr vielen Mitarbeitern und Endgeräten handelt. Armin Kobler, Geschäftsführer der Münchener amagu GmbH und einer der Beteiligten beim Aufbau eines Mobility Service-Portals bei The Linde Group, erläutert für IT-SICHERHEIT, wie ein solches Unterfangen zu meistern ist.

ITS: Was war die Ausgangssituation vor der Einführung des EMM Sphere Serviceportals von amagu?

Armin Kobler: „Die IT von The Linde Group hat zunächst versucht, ihre Devices über die Systemfunktionalität von Citrix XenMobile anzumelden und zu verwalten. Schnell zeigte sich, dass die Funktionalität für die Integration der vielen spezifischen Prozesse nicht ausreichte – ob User-Segmentierung, Genehmigung durch Vorgesetzte, Gruppenzugehörigkeiten, Zugriffsberechtigungen im Backend, Länder- und Sprachkennzeichen oder sonstige Parameter. Auf manueller Basis hätte das jeden Geräte-Rollout um bis zu drei Werktagen verzögert. Bei final bis zu 20.000 Geräten wäre das unter solch massiven Einschränkungen nicht zu stemmen gewesen.“

ITS: Welche Ziele wollten Sie für The Linde Group mit dem amagu EMM Sphere Serviceportal erreichen?

Armin Kobler: „Unsere beiden Hauptziele waren eine maximal komfortable Self-Service-Lösung für die Anwender und in Folge die enorme Entlastung der IT im First-Level-Support als größtes Einsparpotenzial. Weitere Ziele waren höchste Qualität und Datenkonsistenz für die weltweit mobile Datenkommunikation, die einfache Anmeldung für Anwender und die leichte Anpassung. Dafür haben wir die Bedürfnisse jedes Anwenders genau analysiert. So konnten die Projektverantwortlichen den anwenderseitigen Zeit- und Anpassungsaufwand minimieren. Ein weiteres Ziel war die Bereitstellung einer vereinfachten Administrationsoberfläche für die First- und Second-Level-Support-Teams, die den Betrieb in allen Linde-Geschäftsregionen sicherstellen.“

ITS: Welche Abteilungen waren in die Evaluierungsphase involviert?

Armin Kobler: „EMM Sphere ist das Serviceportal für alle Benutzerlevel von The Linde Group. Also haben wir die Geschäftsprozesse und Anwendervorgaben für jedes Level berücksichtigt, beginnend beim User (Self-Service) über den First-Level-Support (Länderorganisation) zum Second-Level-Support (Regions Administration) bis zum Third Level (globale Administration in der Zentrale). Mit EMM Sphere lassen sich die Berechtigungen für alle diese Levels granular abbilden, unabhängig von der gewachsenen Struktur der IT-Landschaft, zum Beispiel Microsoft Active Directory.“

ITS: Wie zufrieden ist The Linde Group nach der Einführung des amagu EMM Sphere Serviceportals?

Armin Kobler: „Wir wissen, dass sie überaus zufrieden sind, weil amagu mit EMM Sphere den optimalen Lösungsansatz bereitstellt. Ich spreche von der Zufriedenheit aller drei Parteien: Anwender, Support und IT-Verantwortliche. Die Anwender haben sich schnell an moderne Prozesse gewöhnt. Der Support spart kräftig an Aufwand. Und die IT-Abteilung ist happy, weil unsere Lösung unabhängig ist, hohe Flexibilität bietet und sich ins Asset Management integriert. Es lassen sich private und firmenseitig gestellte Geräte einbinden, dabei werden höchste Sicherheitsanforderungen erfüllt – ebenso wie landesspezifische Vorgaben hinsichtlich Compliance und Benutzeranforderungen. Das Reporting-System kann die Prozesse in jedem Land, jeder Region und jeder Struktur individuell abbilden, sogar in mehreren Sprachen innerhalb eines Landes.“

ITS: Wie hoch gestaltet sich heute der Aufwand für den First- und Second-Level-Support?

Armin Kobler: „Wir konnten den Support-Aufwand massiv zurückfahren, er liegt nahezu bei Null. Der extrem einfache und intuitive Benutzer-Self-Service ist einer der Erfolgsfaktoren, ebenso die Qualitätssteigerung und die Unabhängigkeit von der IT.“

ITS: Wissen Sie, was The Linde Group in Zukunft mit EMM und amagu plant?

Armin Kobler: „The Linde Group möchte die Zusammenarbeit mit amagu fortsetzen. Als einer der Hauptpartner sind wir mitverantwortlich für ihre Enterprise-Mobility-Management-Lösung. Mit unserer Expertise und Software geben wir Linde die Innovationskraft, mit der die erfolgreiche Gestaltung der digitalen Transformation gelingt.“

ITS: Vielen Dank für das Gespräch!

Globales Enterprise Mobility Management bei The Linde Group

Gas-Engineering goes mobile

The Linde Group gilt als eines der größten Gase- und Engineering Unternehmen der Welt. Im Geschäftsjahr 2015 hat das Unternehmen einen Umsatz von 17,944 Milliarden Euro erzielt. Mit rund 64.500 Mitarbeitern ist Linde in mehr als 100 Ländern vertreten. Beim Enterprise Mobility Management (EMM) vertraut das Unternehmen seit mehr als zwei Jahren auf XenMobile von Citrix in der Cloud Variante und der Middleware EMM Sphere von amagu - ein User Self Service Portal mit darunterliegender Abstraktionsebene für XenMobile.

The Linde Group nutzte bereits seit Jahren die Citrix XenMobile (ehemals Zenprise) MDM Lösung zum Management ihrer ICC-Scanner-Geräte auf Basis von Windows CE. Die zunehmende Anforderung, Geräte und Applikationen auf Apple- und Android-Geräten verwalten zu können, machte 2013 die Notwendigkeit von zusätzlichen Funktionalitäten deutlich.

Herausforderungen

Durch die Einführung einer EMM Lösung sollten sowohl eine Plant-Maintenance-Applikation auf Android-Tablets sicher in die Unternehmensstruktur eingebunden, als auch Prozesse vereinfacht werden. Wichtig waren dabei auch Aspekte der Sicherheit und Anwenderfreundlichkeit: Smartphones und Tablets sollten in die IT integriert werden, um die Risiken von Datendiebstahl und Datenverlust zu vermeiden. Außerdem sollten unterschiedliche Konzepte wie BYOD oder CYOD möglich sein.



*Steam-Reformer werden bei Linde verwendet, um leichte Kohlenwasserstoffe wie Erdgas mit Dampf in einem Spaltofen umzuwandeln. Dadurch entsteht ein wasserstoffhaltiges Gasgemisch, das für chemische Synthesen oder zur Gewinnung von reinem Wasserstoff verwendet wird.
Foto: The Linde Group*

Das zukünftige EMM System sollte zudem die komplexe Unternehmensstruktur, länderspezifische Benutzervereinbarungen, verschiedene Sprachversionen, auch innerhalb eines Landes, sowie die Bedürfnisse teilweise regional unabhängiger IT Organisationen abbilden können. The Linde Group favorisierte eine Hybrid-Cloud Variante, bei der die relevanten Unternehmensdaten ausschließlich in der Unternehmens-IT verbleiben und über eine gesicherte Verbindung mit dem mobilen Endgerät ausgetauscht werden können.

Als Partner für die Umsetzung entschied sich The Linde Group für zwei Anbieter:

» Für Citrix Systems mit XenMobile in der Cloud Variante, da dieses das umfang-

reichste Enterprise Mobility Management bietet (Mobilgeräte-, App- und Datenmanagementfunktionen) und Citrix als etabliertes Unternehmen auch die erforderlichen Ressourcen und die Erfahrung besitzt.

» Für amagu, da durch deren Middleware EMM Sphere, einer Lösung, die den User-Self-Service sowie den First- und Second-Level-Support erweitert und vereinfacht, eine einfache Nutzung und Kosteneinsparung erreicht werden kann - insbesondere beim Roll-Out der Geräte sowie im Betrieb. Punkten konnte das Unternehmen außerdem durch langjährige Expertise im Enterprise Mobility Umfeld sowohl als Berater für EMM als auch als Betreiber ei-

ner Managed Service EMM Lösung auf Basis von amagu EMM Sphere.

Aus den spezifischen Gegebenheiten bei The Linde Group und den formulierten Zielen ergab sich ein Katalog von Anforderungen. Hier nur die Eckpunkte:

- » Management von bis zu 20.000 Geräten
- » Umsetzung höchster Sicherheitsanforderungen an das Management der Geräte, unter anderem durch eine Mehrfach-Authentifizierung
- » Berücksichtigung von zahlreichen landesspezifischen Anforderungen hinsichtlich Benutzervereinbarung und Compliance-Vorgaben
- » Abbildung zahlreicher Geschäftseinheiten mit teilweise eigener IT Mannschaft und unterschiedlichen Prozessanforderungen an das EMM
- » Bereitstellung unterschiedlicher Sprachvarianten – teilweise auch innerhalb eines Landes – aufgrund der internationalen Mitarbeiterstruktur

- » Integration in die bestehende IT-Infrastrukturen
- » Umsetzung auf Basis einer Hybrid-Cloud-Lösung
- » Automatisierter Self-Service Roll-Out
- » Automatisiertes App-Management
- » Flexibles Reporting-System, das Länder, Regionen oder globale Strukturen flexibel abbilden kann

Ziel war es, strategiekonforme Services zu integrieren. Im Einzelnen bedeutete dies:

- » Umsetzung eines Self-Services für alle Anwender, um diese an moderne IT-Prozesse zu gewöhnen und damit Supportkosten einzusparen
- » Verwaltung und Überwachung der Einhaltung von Unternehmensrichtlinien
- » Integration der EMM-Lösung in das vorhandene Asset-Management
- » Integration von BYOD- und CYOD-Konzepten
- » Verantwortung für Betrieb, Setup und die Einbindung erforderlicher Prozesse und

Anwendungen bei der Globalen IT-Organisation

- » Verantwortung für den First- und Second-Level-Support bei Regionen und Ländern
- » Transport unternehmensrelevanter Daten nie über die Cloud (Data Direct Path)
- » Unabhängigkeit lokaler IT-Einheiten dank eines flexiblen Delegationsprozesses (Benutzer-/Gruppenverwaltung)

Ergebnis

Die komplette Lösung konnte innerhalb von nur sieben Monaten implementiert werden – ein, für ein Unternehmen der Größe und globalen Aufstellung der The Linde Group, sehr kurzer Zeitraum. Seit dem ersten Halbjahr 2015 läuft das System vollumfänglich produktiv. Die wesentlichen EMM-Prozesse, Geräte-Rollout und Betrieb, wurden durch die Implementierung der amagu Lösung EMM Sphere vereinfacht und verkürzt – für den Anwender sowie für den Service-Desk.

Beteiligte Dienstleister im Enterprise Mobility-Projekt bei The Linde Group

Citrix Systems führt die Umstellung auf Software-definierte Arbeitsplätze an und unterstützt neue Formen der effizienten Zusammenarbeit – mit Lösungen in den Bereichen Virtualisierung, Mobility Management, Netzwerk und SaaS. Citrix-Lösungen ermöglichen Business Mobility durch sichere, mobile Arbeitsplätze, die Mitarbeitern von jedem Gerät aus über beliebige Netzwerke und Clouds einen sofortigen Zugriff auf Apps, Desktops, Daten und Kommunikationen bieten. Mehr als 400.000 Unternehmen und über 100 Millionen Anwender setzen weltweit auf die Technologien des Unternehmens.

amagu ist Anbieter einer Full Managed Enterprise Mobility Management Cloud-Lösung auf Basis von amagu EMM Sphere, verfügt über eine langjährige Expertise im Enterprise Mobility Umfeld und bietet zudem Beratung für EMM-Lösungen hinsichtlich Prozess Analysen, Integration, Rollout und Betrieb an.

Facts zum Enterprise Mobility-Projekt bei The Linde Group

- » Einsparung von Supportkosten durch automatisierten Self-Service Rollout und automatisiertes App- Management
- » Einfaches Management von bis zu 20.000 Geräten
- » Kurze Rolloutzeit der Enterprise Mobility Management Lösung
- » Vollständige Integration in die bestehenden IT Infrastrukturen
- » Erfolgreiche Integration aller Unternehmenseinheiten mit unterschiedlichen Prozessanforderungen an die Enterprise Mobility-Management-Lösung
- » Bewältigung komplexer Anforderungen eines weltweit agierenden Konzerns hinsichtlich Nutzungsbedingungen, Compliance-Vorgaben sowie Sprachvarianten
- » Bereitstellung höchster Sicherheitsstandards bei der Verwaltung der Geräte
- » Sichere Hybrid-Cloud-Lösung

Durch das dynamische Auslesen und Übernehmen der Unternehmensstruktur und abhängiger Genehmigungswege bildet das Enterprise Mobility Management in Verbindung mit amagu EMM Sphere unternehmensinterne Entscheidungsprozesse klar ab und läuft dabei voll automatisiert.

Ein vereinfachtes Interface macht Trainings auf der Citrix XenMobile-eigenen Konsole für den First- und Second-Level Support überflüssig. Ähnliches gilt für den User-Self-Service. Der Aufwand für den First- und Second-Level-Support sind deshalb bei nahezu „Null“.

Das amagu EMM Sphere-eigene Reporting-System wurde zum wichtigen Kontrollinstrument, da hiermit – durch spezifisch berechnete Personen – nicht nur die Einhaltung der Unternehmensrichtlinien überprüft, sondern auch Gerätestatus und -nutzung abgefragt werden kann. Die Verwaltung und Überwachung der Einhaltung von Unternehmensrichtlinien ist effizienter und bietet den Verantwortlichen die Möglichkeit, Änderungen, wie zum Beispiel neue „Terms of Use“, dem Anwender sofort mitzuteilen und bei Nichtakzeptanz entsprechend zu reagieren. EMM Sphere wurde so konzipiert, dass alle auditrelevanten Informationen auf Anforderung ausgegeben werden. Der Aufwand für ein Firmenaudit wird durch die Verbesserungen im Interface



Das amagu EMM Sphere-eigene Reporting-System wurde zum wichtigen Kontrollinstrument, da hiermit nicht nur die Einhaltung der Unternehmensrichtlinien überprüft, sondern auch Gerätestatus und -nutzung abgefragt werden kann. Foto: amagu

und im Reporting auf ein Minimum reduziert. Das Reporting stellt die Informationen übersichtlich dar.

Fazit

Das von amagu entwickelte EMM Sphere Self-Service-Portal für Citrix XenMobile erweitert und vereinfacht den User-Self-Service sowie den First- und Second-Level-Support. Es bringt damit eine Verkürzung der Rollout Zeiten und signifikante Kosteneinsparungen im täglichen Betrieb. Die Überwachung der Einhaltung der Unternehmensrichtlinien für den Einsatz mobiler

Endgeräte konnte deutlich vereinfacht werden. Das integrierte Reporting-System bietet umfassende Aussagen zum Status der EMM Implementierung sowie deren Benutzer und Geräte und gibt diese bei Bedarf auditgerecht aus.

Armin Kobler,
Geschäftsführer amagu GmbH