Mobilgeräte als Service aus einer Hand

Nomasis liefert der Pilatus Flugzeugwerke AG sämtliche den Lebenszyklus der Smartphones betreffenden Aufgaben als Managed Services – von der Beschaffung, über den Unterhalt bis hin zum Enduser-Support.

© PILATUS FLUGZEUGWERKE

VON SEVERIN FREUND

Die 1939 gegründete Schweizer Pilatus Flugzeugwerke AG entwickelt und baut weltweit einzigartige Flugzeuge: vom legendären PC-12, dem meistverkauften einmotorigen Turbopropflugzeug seiner Klasse, bis hin zum PC-7 MKX und PC-21 dem PC-24, dem weltweit ersten Businessjet, der auf kurzen Naturpisten operieren kann. Nachdem Pilatus über die VIP-Nutzer hinaus immer mehr Mitarbeitende mit vom Unternehmen zur Verfügung gestellten Smartphones ausgerüstet hatte, hat Pilatus im Sinne einer Ressourcen-Allokation sämtliche für die Mobilgeräte benötigten Services an Nomasis übertragen.

Ausgangslage

Nomasis unterstützte Pilatus hauptsächlich mit Infrastruktur-Services sowie Support für Apple-Tablets und Smartphones der VIP-Nutzer. Pilatus erweiterte schliesslich im 2022 den Nutzerkreis über die VIP hinaus auf das Kader und Mitarbeitende in Spezialfunktionen. Die Mitarbeitenden konnten sich entweder für das eigene Gerät (sofern es den Sicherheitsanforderungen entsprach) oder ein von Pilatus zur Verfügung gestelltes iPhone oder ein Samsung Galaxy entscheiden. Das hatte allerdings zur Folge, dass sich die IT mit Mehraufwand für die Gerätebereitstellung und der Enduser-Helpdesk immer häufiger mit fehlendem Wissen konfrontiert sahen. Insbesondere der Windows-Support stellte für den internen Helpdesk eine Herausforderung dar. Hinzu kam, dass der interne administrative Aufwand für den erweiterten Nutzerkreis anstieg. «Die Benutzer mussten infolge fehlender Ressourcen und mangelndem Know-how längere Wartezeiten in Kauf nehmen», beschreibt Chan Huynh, Teamleiter IT Services bei Pilatus, die damalige Situation. In der Folge entschied man, sämtliche Services für die Smartphones bei Nomasis zu konzentrieren, mit dem Ziel, den administrativen Aufwand zu reduzieren, die Qualität beim Endnutzersupport zu verbessern und den Unterhalt der IT-Infrastruktur zu professionalisieren. Notabene sollte der IT mehr Zeit für wichtigere Aufgaben zugestanden werden.

Lösung

Bis dahin wurden bei Pilatus die Corporate-Mobilgeräte mit dem Endpoint-Management-System Mobileiron (Ivanty) verwaltet. Dieses wurde nun durch eine Gerätemanagementlösung mit Microsoft EM+S (Enterprise Mobility + Security), Microsoft Intune und Microsoft 365 aus der Cloud ersetzt. In den Entscheidungsprozess waren hauptsächlich die Abteilung der IT-Operations und -Infrastruktur sowie einzelne Stakeholder aus dem Business involviert. Man ging dabei nach der von Nomasis praxiserprobten Methodik in vier Schritten vor: Eine eingehende Analyse der Situation stellte sicher, dass die neue Lösung allen Anforderungen und Zielen der unterschiedlichen Bereiche bei Pilatus gerecht wird. Darauf folgte die nicht weniger wichtige Vorbereitungsphase: Das Management der Geräte wurde überprüft, die Daten wurden analysiert und allfällige Schwachstellen und Risiken aufgedeckt. Eine gute Planung und Vorbereitung sind schliesslich entscheidend für eine erfolgreiche Migration der Geräte und Benutzer in das neue UEM-System (Unified Endpoint Management) von Microsoft. Dabei wurden Benutzerprofile des Quellsystems weitgehend automatisch ausgelesen, analysiert und in gleichwertige oder vergleichbare Profile des Zielsystems überführt.

Standardisierung

Um in Zukunft Reibungsverluste zu vermeiden, wurde ein klar definierter Prozess für das Change-Management eingeführt. Möchte etwa eine Abteilung eine neue App beschaffen, so werden die Anforderungen dafür im Detail angeschaut, nötigenfalls

Autor

Severin Freund ist Mobile Security Engineer bei Nomasis. Das Unternehmen bietet als Pionier für Unternehmensmobilität in der Schweiz und Liechtenstein Lösungen und Services für den sicheren geschäftlichen Einsatz von mobilen Geräten an.

> *www.nomasis.ch*

Blick in die Fertigung bei Pilatus Flugzeugwerke.Viele Mitarbeitende nutzen firmeneigene Tablets oder Smartphones, die durch Nomasis zentral gewartet werden

ein Test dafür aufgesetzt und die App erst nach erfolgreicher Evaluation ausgerollt. Damit wird eine korrekte Implementierung der App und eine grösstmögliche Akzeptanz bei den Nutzern sichergestellt. Dazu gehört auch eine übersichtliche und verständliche Dokumentation aller anderen, nun standardisierten Prozesse (etwa zur Bereitstellung der Geräte) und eine eingehende Schulung aller involvierten Stellen. Nomasis ist dafür und auch in allen anderen Belangen hinsichtlich Engineering, Consulting und Support der Corporate-Mobilgeräte erste Anlaufstelle für Pilatus-Abteilungen und deren rund 380 Benutzerinnen und Benutzer. Das Projekt startete Anfang Juli 2022 und dauerte von der Anforderungsaufnahme mit den Workshops bis zum Go-live am 1. Oktober 2022 gute drei Monate.

Kundennutzen

Die Implementierung der neuen Lösung hat zu messbaren Vorteilen geführt, darunter eine erhöhte Sicherheit der Daten und Systeme dank strikteren Sicherheitsmassnahmen und die Abschaffung von Ausnahmen bei den erlaubten Geräten. Nicht weniger von Bedeutung ist das Erreichen von mehr Effizienz und Zeitersparnisse infolge der Standardisierung der Prozesse. «Von der neuen Lösung und der Konzentration der Ressourcen auf einen Partner profitiert das ganze Unternehmen. Wir konnten Prozesse optimieren, die Effizienz steigern und die Sicherheit erhöhen», sagt Huynh. Ferner sei durch die Auslagerung des Supports an Nomasis nicht nur das Support-Team entlastet worden. Die Unterstützung der Endnutzerinnen und -nutzer sei auch effektiver und reaktionsschneller, was zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit beitrage. Nicht zuletzt sei durch das Projekt eine Sensibilisierung hinsichtlich der Themen Mobilität und Sicherheit erreicht worden. Überdies sei durch die Einhaltung von Standards und Sicherheitsrichtlinien ein erhöhtes Mass an Verantwortungsbewusstsein der User festzustellen. «Wir pflegten bereits vor der Auslagerung sämtlicher Mobilgeräte-Services eine langjährige Partnerschaft mit Nomasis und schätzen besonders, dass man sich unseren Strukturen und Prozessen angleicht und diese auch uneingeschränkt versteht. Für uns ist die Partnerschaft mit Nomasis definitiv eine Erfolgsgeschichte», resümiert Huynh. Er zieht denn auch in der Zusammenarbeit mit Nomasis für die Zukunft die Ausweitung der Unterstützung auf Nutzer von BYOD-Mobilgeräten (Bring Your Own Device) sowie weitere Bemühungen zur Verbesserung der Endgerätesicherheit und Benutzerfreundlichkeit in Betracht.

«Die Implementierung der neuen Lösung hat zu messbaren Vorteilen geführt, darunter eine erhöhte Sicherheit der Daten und Systeme.»