

Konzept

Cloud-based Mobile Device Management (MDM)

Ein Mobile Device Management, auch als MDM bezeichnet, beschreibt eine zentrale Verwaltungsoberfläche für unterschiedlichste Endgeräte. Es verwaltet Installationspakete, Regeln und Strukturen der Geräte und stellt Optionen zu Fernwartung, Support und Inventarisierung bereit.

Das Cloud-basierende Mobile Device Management bietet Management-Funktionen für mobile Geräte ohne Installation und Wartung einer eigenen Server-Infrastruktur. Der Kunde bezahlt nur für die Lizenzen, die er auch tatsächlich benötigt und muss sich nicht durch den Lizenzmodell-Dschungel lokaler Installationen wühlen. Dadurch ergibt sich eine große Flexibilität bei sich ändernden Endgerätezahlen.

Management-Möglichkeiten

■ Zentrale Konfiguration

B&M TRICON erstellt gemeinsam mit dem Kunden eine entsprechende Gerätekonfiguration, die im Bedarfsfall die Geräte automatisiert konfiguriert.

■ Support

Einen weiteren Vorteil bietet die Remote-Unterstützung. Sollten Probleme auftreten, können wir Kunden im Bedarfsfall remote unterstützen und einen Großteil möglicher Störungen aus der Ferne beheben.

■ Rollout

Durch diese Managementlösung können bei Bedarf Umstellungen der WLAN-Infrastruktur bzw. Konfiguration solcher Änderungen geplant auf die mobilen Geräte verteilt werden. Das geschieht völlig automatisiert, ohne die Geräte manuell konfigurieren zu müssen.

■ Organisation

Bei mehreren Standorten/Filialen ist es bei einer entsprechenden Konfiguration möglich, die Geräte untereinander auszutauschen. Die Geräte können dabei zusätzlich in eine entsprechende Verzeichnisstruktur aufgenommen werden und weisen sich automatisch der Niederlassung, in der sie sich befinden, zu. So haben Kunden alle Geräte auf einen Blick und können frühzeitig einen Ressourcenausgleich anstoßen, bevor es an einem Standort zum Gerätemangel kommt.

Einzig das mobile Endgerät muss den Management-Server im Internet mittels korrekter Netzwerk- und Portkonfiguration (Port 24576) erreichen.

Leistungsumfang

■ Inbetriebnahme

Das Management kann, sofern nicht anders vereinbart, für Windows Mobile (WEH), Windows CE, Windows Phone und Windows Desktop verwendet werden. Das Management umfasst die Verteilung von Softwarepaketen und/oder die Konfiguration für das entsprechende Gerätemodell.

Die Konfiguration kann zu einem späteren Zeitpunkt auch angepasst werden (z.B. wenn die Verschlüsselung des WLANs geändert werden muss). Der Aufwand der Anpassung muss zuvor abgesprochen werden und wird im Regelfall als kostenpflichtiger Change Request behandelt.

■ Remoteviewer

Die Situation: Ein Mitarbeiter in der Kommissionierung bekommt eine für ihn unverständliche Fehlermeldung auf dem Display seines Mobile Computers angezeigt.

Um diese Fehlermeldung überhaupt auswerten zu können, müsste der zuständige IT-Verantwortliche Zugriff auf das Display des Geräts haben. Genau diese und noch viele Funktionen mehr bietet der Remoteviewer. Der Administrator kann sich das Gerät von nahezu überall anzeigen lassen. Er kann den Fehler live verfolgen und Maßnahmen einleiten, ohne das Gerät anzufassen (z.B. die Neuinstallation einer Anwendung oder die Anpassung diverser Einstellungen).

■ Wartung und Analyse

Je nach Gerätemodell können Funktionen, wie z.B. Signalstärke der WLAN-Verbindung, überwacht werden. Kommt es hierbei öfters zu einer Unterschreitung der minimal vorgegebenen Signalstärke, kann hieraus u.U. ein Rückschluss auf eine nicht vollständige WLAN-Ausleuchtung gezogen werden.

Die Situation: Mitarbeiter berichten immer wieder von Geräten, die keinen guten Empfang haben.

Möglicherweise handelt es sich um nur ein Gerät mit einer defekten Antenne, welches aber immer wieder von unterschiedlichen Anwendern benutzt wird. Wie würde man diese Ursache ohne MDM herausfinden?

■ Inventarisierung

Mobile Geräte stellen einen hohen Anteil an beweglichen Investitionsgütern dar. Auch diese müssen bei der Inventur erfasst werden. Durch ein MDM weiß der Kunde, an welchem Standort sich zuletzt mit dem Gerät angemeldet wurde.

Im Leistungsumfang nicht enthalten

Eine Anpassung der bestehenden Konfiguration oder Änderungen der Regeln ist, sofern nicht anders vereinbart, als Change Request zu behandeln. Dieser wird schriftlich festgehalten und separat abgegolten.