

# Herausforderung Mobility Management

**Know-how** Die meisten Unternehmen setzen bereits heute für gewisse Anwendungen auf mobile Smartphones und Tablets. Durch den vermehrten Wechsel in die Cloud und den verstärkten Einsatz von mobilen Apps steigt aber auch die Komplexität beim Umgang mit diesen hybriden Infrastrukturen.

Von Lorenz Zollikofer

**W**ährend noch vor wenigen Jahren von vielen IT-Verantwortlichen der Wechsel ihrer IT-Infrastrukturen in die Cloud als Zukunftsmusik oder bestenfalls Ausnahme angesehen wurde, ist seit einiger Zeit in dieser Hinsicht eine deutliche Trendwende zu beobachten. Mittlerweile begünstigt der steigende Kostendruck auf die IT-Ausgaben die Veränderung. Aber vor allem auch die Tatsache, dass mobiles Arbeiten Geschäftsprozesse effizienter macht, zu mehr Flexibilität, Anpassungsfähigkeit, Kundennähe und nicht zuletzt gesteigerter Mitarbeiterzufriedenheit und Ansehen führt, begünstigt den Trend einer vielseitigen Nutzung von Cloud-Diensten. Allerdings hat sich bei der Verwendung von Smartphones und Tablets der Grossteil der Firmen auf Anwendungen wie E-Mail, Kalender oder Kontaktdaten und dedizierte Firmen-Apps konzentriert – etwa für Servicetechniker, welche mit Apps vor Ort bei Kunden direkt auf Unternehmensanwendungen zugreifen können. Dies einerseits deshalb, weil man der Cloud an sich nur so wenig wie möglich Daten anvertrauen wollte, andererseits aber auch, weil viele Business-Apps nicht über denselben Funktionsumfang wie die Clients für PCs und Laptops verfügten.

## Unterschiedliche Welten

Und genau hier zeichnet sich ein Paradigmenwechsel ab. Zur Einsicht, dass die Cloud im Unternehmen mittlerweile nicht mehr aufzuhalten ist, kommt nun die Tatsache, dass für immer mehr An-



Die Kombination von Cloud-Diensten und mobilen Apps kann den Bedürfnissen vieler Anspruchsgruppen Rechnung tragen.

wendungen Smartphones und Tablets die Laptops ablösen werden. Dem Marktforscher Gartner zufolge werden bereits bis im nächsten Jahr Enterprise-Mobility-Architekturen die IT-Client-Umgebung dominieren, während sich die traditionelle, Image-basierte PC-Welt auf dedizierte Appliance-Geräte reduzieren wird. Dabei stellt sich zwangsläufig die Frage, wie mit den Clients umgegangen wird. Sollen nun Laptops wie Smartphones und Tablets gemanagt werden oder umgekehrt? Oder gibt es hybride Alternativen zur sicheren Bereitstellung von Enterprise Mobility? Fakt ist, dass zwischen den beiden Bereichen markante Unterschiede bestehen. Während etwa in der

PC-Welt die Betriebssysteme voll gemanagt sind, müssen die OS mobiler Geräte durch Enterprise Mobility Management (EMM) geschützt werden. Auch verfügt der Nutzer eines PC nicht über Administratorenrechte und der private Gebrauch kann eingeschränkt werden. Hingegen gewähren Smartphones und Tablets dem Anwender Administratorenrechte, welchen mit Lösungen wie Apple DEP, Google Enterprise oder Samsung Knox kontrolliert werden müssen. Zudem ist dank virtuellen Desktop-Infrastrukturen die Integration von Partner- oder Fremdgeräten einfach umzusetzen, wohingegen bei Smartphones und Tablets dies nicht per se geht, erlauben diese doch immer

nur eine EMM-Policy. Bezüglich des Managements mobiler Apps sagt Gartner, dass bis im Jahr 2021 rund 60 Prozent der in Unternehmen verwendeten mobilen Apps mindestens ein Management-Steuer-element auf App-Ebene verwenden, und zwar unabhängig davon, ob es sich um verwaltete oder nicht verwaltete Geräte handelt. Die Funktionalitäten solcher Mobile-App-Management (MAM)-Tools umfassen unter anderem Features wie App Policy Control, Policy Instrumentation, App Discovery oder App Distribution. Selbstverständlich ist es immer irgendwie möglich, die Sicherheit in beiden Fällen zu gewährleisten. Allerdings gelingt dies nur dann, wenn die Unter-

Smartphones und Tablets zur Verfügung stellen wollen. Hier ist aktuell ein konkreter Trend zu beobachten: Die bereits bestehende Akzeptanz vieler Schweizer Firmen gegenüber Microsoft-Cloud-Diensten, insbesondere Office 365, verstärkt sich zunehmend, seit der Ankündigung, dass der Software-Hersteller dieses Jahr hierzulande ein eigenes Rechenzentrum in Betrieb nehmen will. Hinzu kommt, dass Firmen mit der Lizenzierung einer Business-Edition automatisch Anwendungen abonnieren, für deren Nutzung sie zwar bezahlen, sie aber nicht oder nur teilweise nutzen. Dabei können mit Office-365-Abonnements alternative Apps ersetzt und so nicht nur Kosten gespart werden. Ganz zu schweigen von der besseren Zufriedenheit der Mitarbeitenden, weil sie sich den Umgang mit Apps aus Redmond gewöhnt sind. Auch können vom Desktop her bekannte Tools wie der digitale Notizblock One Note oder die Chat-Lösung Teams Grund für den Wunsch zur Integration der mobilen Apps sein. Dies sind alles gute Gründe, Cloud-Services von Office-365-Apps mobil nicht nur auf dem Laptop, sondern auch auf Smartphones oder Tablets und aus der Cloud zu verwenden. Diesem Wunsch nach Vereinfachung und Vereinheitlichung steht nun aber nicht selten die Tatsache im Wege, dass die meisten Unternehmen keine Kenntnis darüber haben, wie die Integration in mobile Geräteparks vonstatten gehen soll. Denn wie gesagt sind mobile Geräte für die IT ein Bereich mit speziellen Eigenheiten und Hürden.

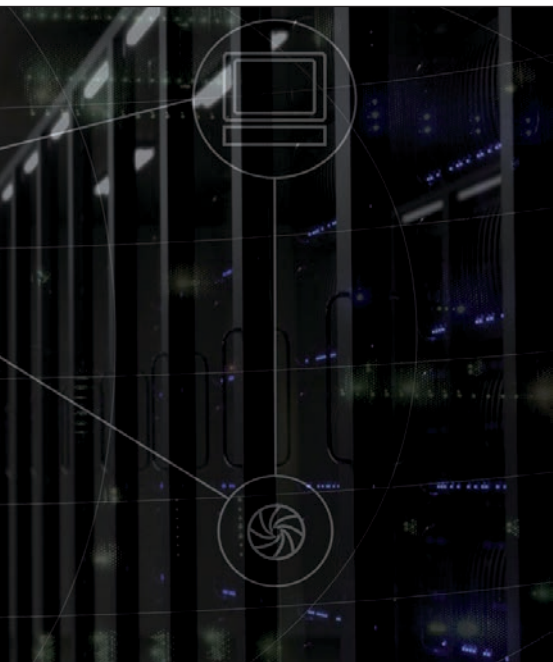
### Sicher, benutzerfreundlich und mit gutem Support

Den Herausforderungen entgegen steht der Wunsch vieler Manager, solche Projekte möglichst schnell umzusetzen. Oft wird dabei vergessen, dass trotz der automatischen Aktualisierung von Cloud-Anwendungen durch die Hersteller dieselben Bedingungen wie bei allen Anwendungen gewährleistet werden müssen. Die Zufriedenheit der Nutzer hat indes höchste Priorität, ansonsten stossen Apps auf geringe Akzeptanz. Mobile Apps aus der Cloud müssen deshalb nicht nur sicher integriert sein, sondern den gewohnten Komfort liefern: Sie sollen über eine hohe Usability verfügen und auch auf privaten Geräten anwendbar sein. Auch darf, und gerade dies wird oft vergessen, die Qualität des Supports

genauso wie bei On-Premise betriebenen Plattformen nicht an Qualität einbüßen. Gerade hier liegt aber die Krux, weil eben bei Apps aus der Cloud die Nutzung immer umfassender wird und sie auch in immer kürzeren Abständen und vor allem oftmals ohne das Wissen des Supports im Hintergrund erneuert werden. Erst seit ganz kurzer Zeit gibt es in dieser Hinsicht Unterstützung zur Überwachung: Der Hersteller Mobco ermöglicht mit seinen Mobile Monitoring Services erstmals die Überwachung von Cloud- als auch On-Premises-Infrastrukturen aus einem Guss. So lassen sich dank End-to-End-Überwachung vom Back-end bis hin zu den Apps Supportprobleme bereits erkennen, bevor sie beim Serviceverantwortlichen am Helpdesk ankommen.

### Fazit

Mit der Kombination aus Cloud-Diensten und mobilen Apps kann gerade im Fall von Office 365 den unterschiedlichen Bedürfnissen vieler Anspruchsgruppen auch auf Tablets und Smartphones Rechnung getragen werden. Dabei bestehen aber Herausforderungen bezüglich sicherer Integration, Support und Benutzerfreundlichkeit, welche keinesfalls unterschätzt werden dürfen. Es empfiehlt sich deshalb die schrittweise Einführung einzelner Services anstelle eines Megaprojekts. Nicht zuletzt sollte als Alternative zum Aufbau eines internen Spezialisten-Teams die Unterstützung eines externen Systemintegrators in Betracht gezogen werden. Dieser muss herstellerunabhängig und insbesondere auf Mobile Device Management und Endpoint Management und im Falle von Office 365 natürlich auf Microsoft-Cloud-Dienste spezialisiert sein. ■



nehmen auch über die notwendigen Ressourcen verfügen. Es ist nämlich ein offenes Geheimnis, dass in der IT zwar das nötige Wissen für das Management von klassischen PC-Umgebungen besteht, es hingegen bezüglich Smartphones und Tablets nicht oder nur ungenügend vorhanden ist.

### Besondere Herausforderung Apps aus der Cloud

Erst recht schwierig wird es, wenn es sich nun um Cloud-Infrastrukturen handelt, auf denen mit mobilen Apps gearbeitet werden soll. Solche werden immer vielfältiger und ausgereifter, sodass Unternehmen diese ihrer Belegschaft auch auf

### DER AUTOR

Lorenz Zollikofer ist Leiter Kommunikation bei Nomasis, dem Anbieter von Dienstleistungen für den sicheren Einsatz von Tablets und Smartphones in Unternehmen. Als Pionier und Marktführer in der Umsetzung von mobilen IT-Infrastrukturen betreut Nomasis über 200 aktive Kunden aus der Finanzbranche, den öffentlichen Diensten, Industrie, Gesundheitswesen, Handel und Bildung.

