



mobilezone ist seit 1999 der führende unabhängige Spezialist für Telekommunikation in der Schweiz und in Deutschland. Das Unternehmen bietet ein vollständiges Angebot an Smartphones, Zubehör sowie Mobilfunk Abos für Mobil- und Festnetztelefonie, digitales Fernsehen und Internet in mehr als 120 Shops und online.

Branche

Telekommunikation & Services

Strategische Prioritäten

- Mobile Arbeitsplätze

Partner

JevoTrust Management AG ist der führende Spezialist für Enduser-Computing in der Schweiz.

VMware-Profil

- VMware® Workspace ONE®
 - VMware Workspace ONE Launcher™
 - VMware Workspace ONE Intelligence™
 - VMware Workspace ONE Assist™
 - VMware Workspace ONE Desktop Essentials™
- VMware Dynamic Environment Manager™

mobilezone bietet Mitarbeitenden Intelligent Endpoint Management

mobilezone ist das einzige Schweizer Unternehmen, das Produkte und Services aller bedeutenden Mobilfunkanbieter sowie Geräte aller Hersteller in seinen Shops verkauft. Zur Unterstützung eines solch komplexen Ökosystems und zur Bereitstellung des bestmöglichen Kundenerlebnisses benötigte mobilezone sichere zuverlässige IT-Dienste für die Mitarbeitenden in seinen Shops, wurde jedoch Unternehmen von seinem Endpunktmanagement limitiert. mobilezone ging deshalb eine Partnerschaft mit JevoTrust ein, um seine Gerätemanagementstrategie mit VMware Workspace ONE UEM zu modernisieren. Damit hat mobilezone die Automatisierung, Fernaufsicht und zentralisierte Steuerung eingeführt, welche notwendig sind, um die Sicherheit und Produktivität über seine gesamte Flotte von Mitarbeiterendpunkten hinweg zu transformieren.

Das breiteste Telekommunikationsangebot in der Schweiz

mobilezone deckt ein einzigartiges Segment auf dem schweizerischen Telekommunikationsmarkt ab. mobilezone ist nicht nur ein langjähriger Branchenführer, sondern ist auch das einzige Unternehmen in der Schweiz, das seinen Kunden Zugang zu Produkten und Services aller bedeutenden Mobilfunkanbieter des Landes unter einem Dach anbietet.

Das Unternehmen bringt Marken wie Swisscom, Sunrise, Salt, M-Budget, TalkTalk, Yallo, Wingo und andere zusammen. Seine grösste Stärke ist das Angebot von fachmännischer Beratung und gemischten Angeboten, um jedem Kunden das ideale Produkt zu vermitteln.

„Eine unserer wichtigsten Verantwortlichkeiten liegt darin, unseren internen Endnutzern in Niederlassungen und Shops den bestmöglichen IT-Service mit minimalem Reibungsverlust zu bieten.“

Reto Marti, Head of IT Operations, mobilezone



Im Kern des Geschäftsmodells von mobilezone stehen seine kenntnisreichen und produktiven Mitarbeitenden. Daher ist das Unternehmen zur Beibehaltung seiner stabilen Wachstumskurve immer bestrebt, seinen Mitarbeitenden die besten Werkzeuge an die Hand zu geben, um einen effektiven Kundendienst bereitstellen zu können. Der Schlüssel zur Stärkung der Mitarbeitenden im heutigen Geschäftsumfeld liegt in der IT-Infrastruktur eines Unternehmens.

Reto Marti, Head of IT Operations bei mobilezone, erklärt: „Eine unserer wichtigsten Verantwortlichkeiten liegt darin, unseren internen Nutzern in Niederlassungen und Shops den bestmöglichen IT-Service mit minimalem Reibungsverlust zu bieten.“

Veraltetes Endpunktmanagement

In der Vergangenheit waren die Mitarbeitenden in den Shops von mobilezone hauptsächlich auf Browser-basierte Portale angewiesen, um Kunden bei Partnermarken zu registrieren. Vor Kurzem hat jedoch Wingo, eine dieser Marken von einem Browser-basierten System zu einer neuen mobilen App gewechselt. Um weiterhin Wingo-Produkte zu verkaufen und Umsatzverlust zu vermeiden, musste sich mobilezone an diese Veränderung anpassen und seine Mitarbeitenden mit App-fähigen Tablets ausrüsten.

Die hauptsächliche Barriere für einen Tablet-Einsatz war das Endpunktmanagement. Die IT-Abteilung verfügte über kein Mittel, die Installation auf den Geräten oder ihre Nutzung zu kontrollieren, sodass sie nicht garantieren konnte, dass die Geräte vollkommen sicher waren und optimal funktionierten.

Das Problem mit den Tablets warf ein ähnliches Problem mit den Windows-Desktops und -Laptops des Unternehmens auf. Während mobilezone über eine PC Lifecycle Management (PCLM-) Lösung für diese Geräte verfügte, war das System nicht mehr auf dem neusten Stand und es fehlten wichtige Funktionen. Das IT-Team musste zum Beispiel Software Updates manuell vornehmen und hatte keine Möglichkeit, festzustellen, ob diese Updates korrekt installiert worden waren.

„Wenn wir ein Update herausgaben, konnten wir nie sicher sein, ob die Registrierkasse es akzeptiert und implementiert hatte“, sagt Marti. „Wir waren von der Rückmeldung von Mitarbeitenden abhängig, die uns mitteilten, ob ein Update wirklich funktionierte.“

mobilezone wusste, dass sie eine neue Endpunktmanagementlösung brauchte, um die Sicherheit und Produktivität zu maximieren. Ausserdem musste das Unternehmen schnell handeln, da es ansonsten seine Lizenz für das vorhandene PCLM-System hätte verlängern müssen.

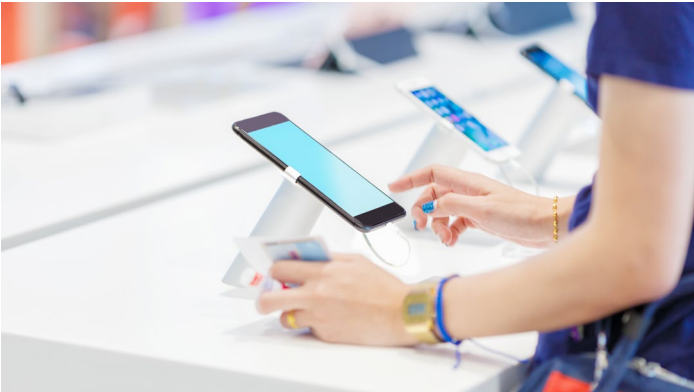
„Jevotrust war für die Implementierung ausschlaggebend. Die Firma half uns dabei, das Projekt von Grund auf zu erstellen, und ihre Arbeit war sowohl hochwertig als auch extrem schnell: eine seltene Kombination.“

Reto Marti, Head of IT Operations, mobilezone

Modernisierung mit VMware und Jevotrust

mobilezone führte eine detaillierte Marktanalyse durch und stellte schnell fest, dass VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) das für das Unternehmen am besten geeignete Produkt war. Workspace ONE UEM bot nicht nur dieselbe Funktionalität wie das vorhandene PCLM-System, indem es mobilezone eine Migration ohne Störung des laufenden Geschäftsbetriebs gestattete, sondern es lieferte auch eine Vielzahl neuer Automatisierungs-, Fernmanagement- und Nachrichtenfunktionen für eine echte Modernisierung des Endpunktmanagements.

Zusätzlich benutzte mobilezone bereits VMware vSphere®, und Marti hatte VMware Workspace ONE-Produkte zuvor bei einer anderen Firma eingeführt, um ähnliche Schwachstellen zu beseitigen.



Diese Erfahrung aus erster Hand gab mobilezone das Vertrauen in ihre Wahl einer VMware-Lösung.

Um die Produkte über die VMware Workspace ONE-Plattform einzuführen, wandte sich mobilezone an JevoTrust, den führenden Spezialisten für digitale Arbeitsplätze in der Schweiz.

„JevoTrust war für die Implementierung ausschlaggebend“, bestätigt Marti. „Die Firma half uns dabei, das Projekt von Grund auf zu erstellen, und ihre Arbeit war sowohl hochwertig als auch extrem schnell: eine seltene Kombination.“

Die Zusammenarbeit zwischen JevoTrust und mobilezone begann mit der Einführung von Workspace ONE UEM Essentials über die gesamte Flotte von 300 Tablets. Die Lösung bietet einen alternativen Launcher, eine App zur Benutzerdefinition des Startbildschirmerlebnisses für Zugang zu Unternehmensressourcen sowie Schnittstellen für die Mobilgeräte, die von der IT-Abteilung vollständig kontrolliert werden. Das alles wurde mit VMware Workspace ONE Launcher möglich: einem von Workspace ONE UEM verwalteten App-Launcher-Produkt. Endbenutzer haben nur Zugang zu vordefinierten Anwendungen, wie beispielsweise der Wingo-App, können aber weder Software installieren noch etwas ändern. In der Zwischenzeit hat das IT-Team die vollkommene Übersicht gewonnen, um den Status und die Sicherheit der Geräte aus der Ferne zu überwachen.

„Workspace ONE gestattet uns, unsere Tablets zu schützen“, sagt Marti. „Über GPS wissen wir immer 100 Prozent, wo sich das Tablet befindet und ob es eingeschaltet ist. Wir haben Zugriff auf das Tablet und können es zurücksetzen und sperren, und das alles von einer einzigen Konsole!“

Im Anschluss an den Erfolg des Tablet-Projekts bestand der nächste Schritt darin, Workspace ONE auf 800 Windows-Desktops und -Laptops bei mobilezone zu erweitern. JevoTrust entwarf eine umfassende Lösung einschliesslich Workspace ONE Desktop Essentials, Workspace ONE Assist, Workspace ONE Intelligence und VMware Dynamic Environment Manager und führte diese Lösung bei mobilezone ein.

„Workspace ONE gestattet uns, unsere Tablets zu schützen. Über GPS wissen wir immer 100 Prozent, wo sich das Tablet befindet und ob es eingeschaltet ist. Wir haben Zugriff auf das Tablet und können es zurücksetzen und sperren, und das alles von einer einzigen Konsole!“

Reto Marti, Head of IT Operations, mobilezone

Zentralisierte Übersicht, Fernmanagement, Flexibilität

Mit der Einführung von Workspace ONE Intelligence verfügt mobilezone jetzt über bisher unerreichte Einblicke in seine Windows-Geräte und die vollkommene Kontrolle über diese Geräte. Granulare Berichte gestatten dem IT-Team die enge Verfolgung der Leistung und Sicherheit jedes Endpunkts sowie des Benutzererlebnisses mit den Geräten. Mithilfe dieser Transparenz kann mobilezone sicherstellen, dass seine Desktops und Laptops wie beabsichtigt funktionieren, korrekt verwendet werden und den Endbenutzern den bestmöglichen Service liefern.

VMware Dynamic Environment Manager ist ebenfalls in Workspace ONE UEM integriert. Dadurch hat mobilezone die Fähigkeit, unternehmensbasierte Regeln wie Group Policy Objects (GPOs) aus der Ferne anzuwenden, unabhängig davon, ob sich das Zielgerät im Büro, in einem Shop oder unterwegs befindet. Die Mitarbeitenden von mobilezone haben damit erstmalig die Flexibilität, an einem beliebigen Ort zu arbeiten, ohne dadurch die Sicherheit ihres Geräts oder ihre Produktivität zu beeinträchtigen.

Diese Fähigkeiten machen einen enormen Unterschied für mobilezone, da sie von keiner anderen Endpunktmanagementlösung auf dem Markt angeboten werden.



Um einen nahtlosen Übergang zu gewährleisten, erstellte JevoTrust ein Skript zur Automatisierung der Migration von Windows-Endpunkten zu Workspace ONE. Die Ausführung des Skripts benötigte nur 10 Minuten pro Gerät und hatte während des Migrationsprozesses praktisch keine Auswirkungen auf die Endnutzer. Mit diesem Ansatz wickelte JevoTrust die vollständige Migration in weniger als einem Monat ab und hielt den engen Terminplan von mobilezone mit Leichtigkeit ein.

In der Vergangenheit hat die Einführung eines neuen Microsoft-Endpunkts manchmal bis zu vier Stunden gedauert. Jetzt kann das Telekommunikationsunternehmen dagegen seine Desktops und Laptops innerhalb von Minuten bereitstellen. Workspace ONE erkennt automatisch den Typ des betreffenden Endpunkts wie beispielsweise eine Registrierkasse und konfiguriert ihn entsprechend, ohne dass ein manueller Eingriff durch IT-Administratoren erforderlich wäre.

Workspace ONE verbessert das Erlebnis von Mitarbeitern und Kunden

Die Einführung von Workspace ONE hat das IT-Kundendienstenerlebnis für die Mitarbeitenden in den Shops von mobilezone transformiert. Die VMware-Lösungen haben die Endbenutzer vor unnötiger Komplexität bewahrt, sodass sie sich jetzt darauf konzentrieren können, den Kunden zu helfen, ohne sich Gedanken über ihre Geräte machen zu müssen.

Technische Probleme treten seltener auf und lassen sich in solchen Fällen mit der Unterstützung des IT-Helpdesk schneller und effektiver lösen.

Natürlich führt die gesteigerte Mitarbeiterproduktivität auch zu höherer Kundenzufriedenheit. Mitarbeitende können auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden schneller eingehen, die richtigen Produkte zuweisen und dadurch zuverlässige Berechnungen in einem schlanken Registrationsprozess durchführen.

Noch nie war es für das IT-Team einfacher, die Endpunktsicherheit und -leistung aufrecht zu erhalten. Mit der zentralisierten Fernverwaltung und vollkommenen Transparenz können die IT-Administratoren alle Aspekte der eingesetzten Geräte über ein einziges intuitives Dashboard sehen und kontrollieren. Zusätzlich hat die von Workspace ONE bereitgestellte Automatisierung zahlreiche manuelle Aufgaben beseitigt.

„Die Zeitersparnis ist erheblich“, sagt Marti. „Dank JevoTrust und VMware Workspace ONE kann sich mein Team jetzt auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren, anstatt sich um die manuelle Geräteverwaltung kümmern zu müssen.“

„Die Zeitersparnis ist erheblich. Dank JevoTrust und VMware Workspace ONE kann sich mein Team jetzt auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren, anstatt sich um die manuelle Geräteverwaltung kümmern zu müssen.“

Reto Marti, Head of IT Operations, mobilezone

Das Ziel: unsichtbares Endpunktmanagement

mobilezone wird zukünftig weiter mit JevoTrust und VMware zusammenarbeiten, um weitere Workspace ONE-Funktionen zu implementieren und neue Verwendungen zu ermöglichen. Gleichzeitig wird das Unternehmen seine Mitarbeitenden schulen, damit sie die Vorteile der verbesserten IT-Services voll ausnutzen können. Das Ziel ist, ein dermassen glattes Endbenutzererlebnis zu erreichen, dass die Mitarbeitenden überhaupt nicht merken, dass ihre Geräte fernverwaltet sind.