



MDS: Mobile Device Services

nowhow solutions AG hat im Auftrag von Swisscom (Schweiz) AG eine Webapplikation für Grossfirmenkunden entwickelt. Die Applikation ermöglicht die Führung eines Inventars von Mobilgeräten (Smartphones und Tablets). Der Lifecycle (Beschaffung, Betrieb, Ersatz und Ausserbetriebsetzung) wird dabei optimal unterstützt. Darüber hinaus wurde ein Remote-Management via Mobile Device Management (MDM) Plattform implementiert. Dadurch können die Geschäftskunden bei der Inbetriebnahme der Mobilgeräte Firmen-Applikationen und Daten laden sowie gewisse Remote-Funktionalitäten wie Lock, Unlock, Wipe oder Locate während des Betriebs nutzen.

Kunde:	Swisscom (Schweiz) AG
Branche:	Telekommunikation
Projektstart:	Oktober 2010
Produktivsetzung:	März 2011
Betrieb:	Betriebsunterstützung und umfangreiche Weiterentwicklung bis heute

AUSGANGSLAGE

Mobilfunk und Mobilgeräte wie Smartphones und Tablets sind eine weltweite Erfolgsgeschichte sondergleichen. Der Gebrauch von Handys und Tablets ist nicht nur für Private längst zur Selbstverständlichkeit geworden, auch Unternehmen stellen heute ihren Mitarbeitenden mobile Geräte zur Verfügung. Doch die Beschaffung, Auslieferung und Inbetriebnahme von Mobilgeräten und im Laufe der Nutzung auch allfällige Reparaturen oder bedarfsgerechte Ablösungen durch neuere Modelle wird zunehmend zur Herausforderung vor allem für grössere Firmen. Hier stellt Swisscom mit dem eService Mobile Device Services für ihre Grosskunden eine entsprechende Lösung zur Verfügung.

PROBLEMSTELLUNG

Die Schlüssel-Anforderungen an die Webapplikation sind:

- **Unterstützung des Lifecycle:** Beschaffung, Betrieb, Reparatur- oder Austausch-Logistik, Ausserbetriebsetzung sowohl für Kauf- wie auch für Miet-Geräte
- **Verbindung Mobilgerät zu Benutzer:** Auch über das firmeneigene Active-Directory
- **Remote-Management Unterstützung:** Mobile Device Management Plattform «Mobile-Iron»: Geräte-Registrierung, Laden von Firmen-Applikation und Daten, Unterstützung von Remote-Funktionen wie Lock (Sperrern des Gerätes), Unlock (Entsperrern des Gerätes), Wipe (Löschen der Daten auf dem Gerät, Locate (Lokalisieren des Gerätes, Anzeige des Standortes auf Karte)
- **Billing:** Die von den Firmenkunden genutzten Services/ Funktionen sind in Abhängigkeit der beschafften respektive betriebenen Mobilgeräte monatlich (via dem zentralen Billing-System von Swisscom) korrekt in Rechnung zu stellen

In diversen Ausbausritten (Releases) wurden neben diesen Hauptfunktionen weitere Aspekte wie ein «Lizenz-Management», ein «Forecasting» (Voraussage der zukünftigen Geräte-Neubestellungen) oder die Verknüpfung zu hersteller-spezifischen Funktionalitäten (z.B. «Find My iPhone» oder «Device Enrollment Program» von Apple) realisiert.

BEITRAG UND LÖSUNG

Die nowhow solutions AG hat bei der Erstrealisierung (2010 und 2011) in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber Swisscom auf Grund der Anforderungen eine umfassende Detailspezifikation erstellt und anschliessend die Webapplikation realisiert. Auch bei der Einführung der Lösung hat nowhow solutions AG massgeblich mitgearbeitet. In den Jahren 2013 und 2014 kam als ganz bedeutender Ausbauschritt der Teil «Remote-Management» hinzu, welcher umfangmässig die Erstrealisierung übertraf. Dank dem profunden Wissen, der Erfahrung in der Softwareentwicklung, bei der Spezifikation und Realisierung diverser Schnittstellen, nicht zuletzt aber auch dank des technischen wie prozessualen Know-hows konnte nowhow solutions die gewichtigen Realisierungsblöcke jeweils termingerecht umsetzen und für den erwarteten Nutzen sorgen.

nowhow solutions AG sorgt überdies seit der produktiven Einführung nicht nur für die Software-Wartung, sondern auch für den umfassenden 3rd-Level-Support dieser Applikation.

KUNDENNUTZEN

Dank MDS kann Swisscom ihren bestehenden und potenziellen Neukunden eine ausgereifte Plattform für die Beschaffung und Verwaltung von mobilen Geräten zur Verfügung stellen. Ohne MDS wäre beispielsweise die Swisscom-Initiative «Mobility for Work» wohl kaum dort, wo sie heute aktuell positioniert ist: nämlich als ganz wichtiges Element für die Gewinnung neuer und Bindung bestehender Grosskunden.

PROJEKTDATEN IM ÜBERBLICK

Applikatorische Daten (Stand Mai 2016):

- Anzahl Firmenkunden: über 250
- Anzahl Logistik-Aktionen (Auslieferungen, Auswechslungen): über 1000 pro Monat

Technische Daten:

- Applikation: ASP.Net Webapplikation
- Programmiersprache: C#
- Datenbank: MS SQL Server (mit ADO.NET Entity Framework)
- Server Betriebssystem: Microsoft Server 2008
- IDE: Visual Studio.NET 2013
- Webservices: SOAP (WCF), REST



KUNDENSTATEMENT

Mit nowhow solutions haben wir einen Partner an Bord, der die Software-Entwicklung und Wartung nicht nur beherrscht, sondern in diesem hochaktiven und volatilen Markt rund um Mobilgeräte auch äusserst flexibel agiert. Die skizzierten Erweiterungswünsche werden mit viel Fachwissen und dem technischen Hintergrund in realisierbare Spezifikationen gefasst und anschliessend schnell und sicher umgesetzt und in den produktiven Betrieb überführt. Ich schätze die pragmatische und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit nowhow solutions sehr. Es werden nicht nur einfach Anforderungen umgesetzt, sondern nowhow arbeitet kreativ und proaktiv an der Lösungsfindung mit und bringt für die Weiterentwicklung des Service sehr hilfreiche Vorschläge ein. *Alois Freidhof*

Referenz:
Alois Freidhof
Product Marketing
Mobile Services

Enterprise Customers,
Solution Center Mobile, 8004 Zürich
alois.freidhof@swisscom.com
www.swisscom.ch/mds

Kontakt:
Theo Pfaff
nowhow solutions AG
theo.pfaff@nowhow.ch
Tel. +41 31 380 00 72

für software, die passt

