



Kunde

Fresenius Digital Technology

Die weltweit tätige Fresenius Digital Technology bietet mit rund 1.000 Mitarbeitern der gesamten Fresenius-Gruppe effiziente IT-Lösungen in den Bereichen Gesundheitswesen und Pharma. Als IT-Dienstleister unterstützt sie ihre Business Partner mit Prozessberatung, abgestimmten IT-Lösungen und Serviceleistungen rund um das Thema IT. (<https://karriere.fresenius.de/fresenius-entdecken/der-gesundheitskonzern/fresenius-digital-technology>)

MobileIron Self-Service in ServiceNow

FRESENIUS *digital technology* Mit der zunehmenden Mobilität und Flexibilität im Arbeitsumfeld ist es für IT-Unternehmen unverzichtbar, mobile Endgeräte per Fernwartung vollautomatisiert zu verwalten. Ob Registrierung neuer Geräte, Vergabe von Berechtigungen im unternehmenseigenen App Store oder Sperren/Löschen von verlorenen oder gestohlenen Smartphones mit sensiblen Daten; das Gerät soll in Echtzeit in einem zentralen Self-Service Portal verwaltet werden können.

Ausgangssituation

Von der Neubestellung eines Smartphones oder Tablets bis zur vollständigen Funktionsfähigkeit kann es einige Zeit dauern. Neben Genehmigung und Hardwarebestellung samt Lieferzeit bieten die Registrierung im Device Management System, die

automatische Freischaltung des Corporate App Stores und die Berechtigungsvergabe für die einzelnen Apps, sowie die Einrichtung des Unternehmens-E-Mail-kontos einigen Raum für Optimierung und Automatisierung. Für den gelungenen Start eines neuen Mitarbeiters ist es oft ein

HERAUSFORDERUNG

- Vollautomatisiertes Self-Service Life Cycle Management von Smartphones und Tablets in ServiceNow
- CMDB Integration der mobilen Endgeräte im Abgleich mit MobileIron

LÖSUNG

- Verwendung der MobileIron – ServiceNow Applikation für die Integration von MobileIron mit der ServiceNow CMDB
- Service Catalog Workflows zur Abbildung des Geräte Life Cycle
- App Store als Teilbereich des Service Catalog
- Active Directory Integration zur Berechtigungssteuerung für Mobile Apps
- MobileIron Integration zur Geräteanlage und Verwaltung des Registrierungspins

schwieriges Unterfangen, Bestellung und Einrichtung ohne manuelle Mitwirkung des Service Desks pünktlich abzuschließen.

Ziele des Projekts

Für die Endanwender der Fresenius Digital Technology sollte eine zentrale Anlaufstelle zur Verwaltung der mobilen Endgeräte geschaffen werden. Ob Smartphone für den Außendienst, Tablets für Demonstrationen auf Messen oder Ausstattung von Werksmitarbeitern, alles sollte von einem Ort aus gesteuert werden.

Aus Sicht der serviceverantwortlichen Teams sollte eine Stelle außerhalb der MobileIron Plattform alle relevanten Daten bereitstellen. Dazu zählen:

- Geräteinformationen aus MobileIron
- Berechtigungen für Applikationen
- Asset Informationen für die Endgeräte
- Abrechnungsinformationen für die Services

Neben der Neubestellung waren einige weitere Anwendungsfälle für die Organisation von Bedeutung:

- Melden und automatisches Sperren oder Löschen eines gestohlenen/verlorenen Geräts
- Austausch des Endgeräts mit Übertragung aller Einstellungen und Berechtigungen
- Erneutes Zusenden des Aktivierungspins



Die von MobileIron ausgelieferte Integration zu ServiceNow erlaubt zwar das Anbinden mehrerer MobileIron Plattformen, für die geforderten Fallunterscheidungen im Registrierungsprozess waren die Standardmöglichkeiten zur Systemauswahl allerdings nicht ausreichend, so dass hierfür die MobileIron API direkt angebunden werden musste.

Umsetzung des Projekts

Zunächst wurden die einzelnen Anwendungsfälle in enger Zusammenarbeit zwischen der Fachabteilung der Fresenius

Digital Technology und Brandt & Partner erfasst und der dazugehörige Prozess modelliert. Zur Realisierung der Automatisierungsschritte und zum Datenaustausch wurden dabei drei notwendige Integrationen identifiziert:

- Die für MobileIron verfügbare Integration zu ServiceNow bietet eine Vielzahl an Interaktionsmöglichkeiten zwischen ServiceNow und MobileIron auf CMDB Ebene und konnte somit einen großen Teil der notwendigen Integrationen abdecken.
- Für die Integrationen im Service Catalog waren zusätzliche Schnittstellen zur Verwaltung von Applikationsberechtigungen nötig. Die Steuerung sollte hier mittels Active Directory erfolgen.
- Die Registrierung von Geräten, sowie die erneute Zusendung von Registrierungs-pins wurde mit direkten Schnittstellenaufrufen der MobileIron API implementiert.

Für die einzelnen Anwendungsfälle wurden Formulare und Workflows implementiert, die die Verwaltung in den integrierten Systemen MobileIron und Active Directory steuern und die Configuration Items und Assets der CMDB aktualisieren. Somit entstand ein integrierter Prozess, der die aktuellen Daten aus den beteiligten Systemen zusammenführt und allen ITIL Prozessen zur Verfügung stellt.

