

Intune migration @QIAGEN



Wie der Wechsel von einer bestehenden **Enterprise-Mobility-Management-Lösung (EMM)** zu einer neuen Geräteverwaltung selbst in einem knapp bemessenen Zeitraum gelingt und das ohne dafür Personalkapazitäten in der IT-Abteilung zu binden.

DIE HERAUSFORDERUNG

2.400 Geräte in nur vier Monaten auf Intune neu ausrollen. Mit der Lizenzierung von Microsoft 365 und der Einführung von Office 365 hat QIAGEN den Grundstein zum Wechsel des Mobile Device Managements für die firmeneigenen iOS-Geräte gelegt. Denn Intune bietet sich innerhalb des Microsoft-Plans als eine neue und vollwertige, im Lizenzpaket inbegriffene EMM-Lösung an. Zusätzlichen Lizenzkosten würden nicht mehr anfallen.

Bisher wurden die iPhones und iPads der Mitarbeiter noch mit dem EMM-System eines anderen Herstellers verwaltet. Für diese bestehende Lösung fielen nicht nur zusätzliche Lizenzkosten an, sondern es bedurfte auch einer unmittelbaren Weiterentwicklung, um den neusten Anforderungen der Datensicherheit gerecht zu werden.

Die Frage war also, wie schnell sich die Migration der Geräteverwaltung zu Microsoft Intune bewerkstelligen lässt und welcher Aufwand mit einer Umstellung und der gleichzeitigen Aktualisierung der sicherheitsrelevanten Konfigurationen verbunden ist.

Der Weg, sämtliche Geräte einzusammeln, um sie zentral händisch nacheinander aus der bestehenden Verwaltung zu lösen und dann neu auszurollen, wäre nicht nur zeitraubend. Logistisch wäre es ausserdem nahezu unmöglich, da die Mitarbeiter von QIAGEN an weltweit verteilten Standorten arbeiten und ihre iPhones und iPads bei der täglichen Arbeit produktiv nutzen. Besonders dabei zu berücksichtigen war, dass etwa die Hälfte der Geräte über das Apple Device Enrollment Program (DEP) ausgerollt und in der bestehenden Verwaltung automatisch angemeldet wurden. Deshalb waren für diese iPhones und iPads zusätzliche Schritte nötig, um sie vollständig aus der Verwaltung zu lösen, bevor sie in Intune neu ausgerollt werden konnten.

Ist die Umstellungsbarriere also zu hoch? Nicht für den Intune Migration Service von Provectus. QIAGEN entschied den Vertrag für das bisherige EMM-System nicht zu verlängern. Stattdessen sollten bis zum Ablauf der Lizenzen innerhalb von nur vier Monaten alle 2.400 iOS-Geräte zu Intune migriert werden.

DIE LÖSUNG

Individuelle Beratung durch Experten in Kombination mit dem Einsatz eines maßgeschneiderten Self-Service-Portals. Das nutzerfreundliche Self-Service-Portal von Provectus wird für den Kunden individuell angepasst und „sitzt“ infolgedessen wie ein exzellent maßgeschneiderter Anzug. Mit automatisierten Workflows und interaktiven Anleitungen befähigt es die Mitarbeiter dazu, ihre Smartphones und Tablets selbstständig neu auszurollen. Weil das Portal so passgenau zum Unternehmensbedarf erstellt wird, ist damit garantiert, dass es keine Fragen unbeantwortet lässt.

Es ist so einfach zu bedienen, dass der Helpdesk weitestgehend von der Aufgabe der Migrationsunterstützung entlastet wird.

Maximale Usability

Das Portal führt den Nutzer mit kurzen Texten und Abbildungen in nur zwanzig Minuten Schritt für Schritt, verständlich, sicher und fehlerfrei durch den Migrationsprozess. Umfang und Form der Anleitungen und Automatisierungen im Portal sind abgestimmt auf den Unternehmensbedarf. Das Portal kann zum Beispiel so konfiguriert werden, dass sich die Intune Migration unmittelbar an einen vorangegangenen Prozess anschließt und den Nutzer automatisch informiert:

” **Lieber Nutzer, deine Mailbox wurde auf Exchange Online umgestellt. Melde bitte jetzt Dein Smartphone in unserer neuen Geräteverwaltung Intune an. Hier geht es zur Anleitung...**“

“

Andere automatisierte Workflows nehmen dem Benutzer per Mausklick bestimmte Schritte ab, indem das Portal direkt mit der EMM-Lösung kommuniziert.

Weil die Nutzer ihre Geräte über das Portal selbst neu ausrollen können, müssen sie diese für die Migration nicht vorübergehend bei der IT abgeben. Sie wählen den Zeitpunkt der Umstellung flexibel und ohne Interaktion mit dem Helpdesk. Des Weiteren sind auch keinerlei Vorkenntnisse seitens der Nutzer notwendig, denn das Portal ist selbst erklärend. Im Rahmen der Migration müssen die Geräte nicht auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden, es bleiben somit alle Daten erhalten.

Nach Abschluss der Intune Migration erfüllt die Konfiguration der neuen Verwaltung alle Compliance-Vorgaben der IT-Security und das EMM ist konform mit den Richtlinien der Gewährleistung von Datensicherheit gemäß ISO/IEC 27001.

”

Die Zusammenarbeit mit Provectus war auf ganzer Linie hervorragend, angefangen bei der durchgängig kompetenten Beratung über die Auftragsabwicklung bis hin zur Übergabe. Insbesondere unser Security Team war im Projektverlauf beeindruckt von der sachverständigen Unterstützung und den schnellen Antworten auf alle Anforderungen. Das Intune Migration Portal hat sich nicht nur als die kosteneffizienteste Lösung erwiesen, sondern auch als eine zukunftsweisende Technologie, die wir heute mit über 2.400 Geräten produktiv global nutzen. Ich hoffe, wir werden in Zukunft noch mal das ein oder andere Projekt zusammenstemmen.

MAIC ENTER
SENIOR SERVICE & SOLUTION MANAGER
QIAGEN

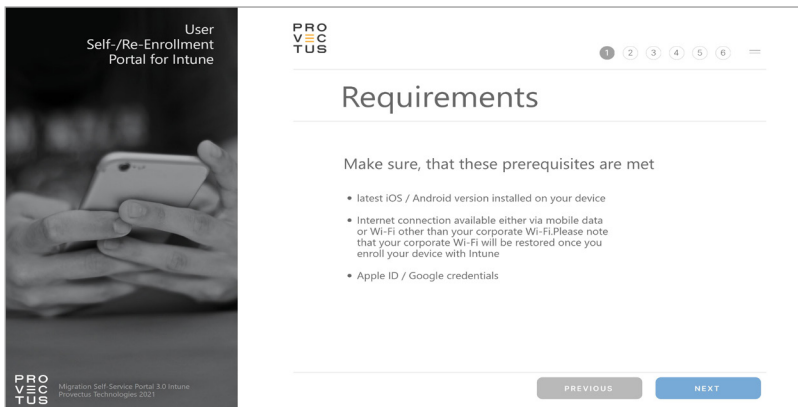
“

DAS RE-ENROLLMENT BEI QIAGEN IN FÜNF SCHRITTEN

Das Portal ist eine interne Webanwendung, die der Mitarbeiter über seinen Browser erreicht. Bei der Anmeldung enthält es bereits die notwendigen Informationen über die Geräte des Nutzers. Die Anleitung mit Screenshots und Texten ist ebenfalls darauf

abgestimmt. Im Fall von QIAGEN ist folgender automatisierter Workflow im Portal integriert: Bei den über Apple DEP ausgerollten Geräten löscht das Portal über eine Schnittstelle zur bestehenden Verwaltung die dortige Registrierung.

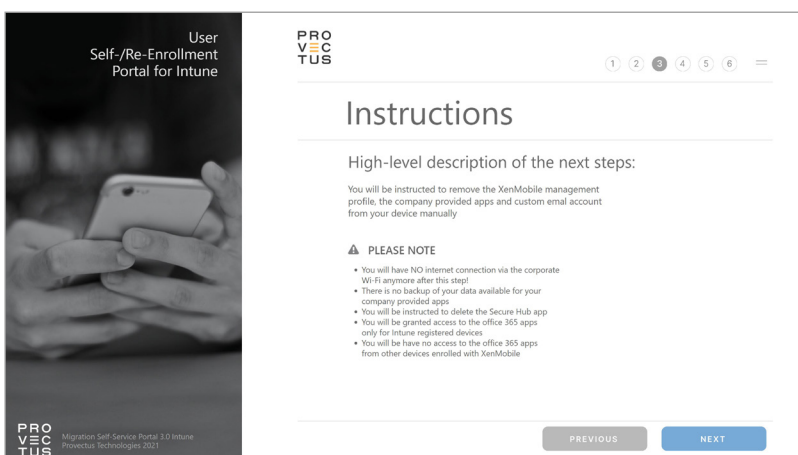
1. Die Begrüßung



Nach der Anmeldung erfährt der Nutzer, wie viel Zeit und welche Informationen er für das Re-Enrollment benötigen wird, zum Beispiel Nutzernamen und Passwort.

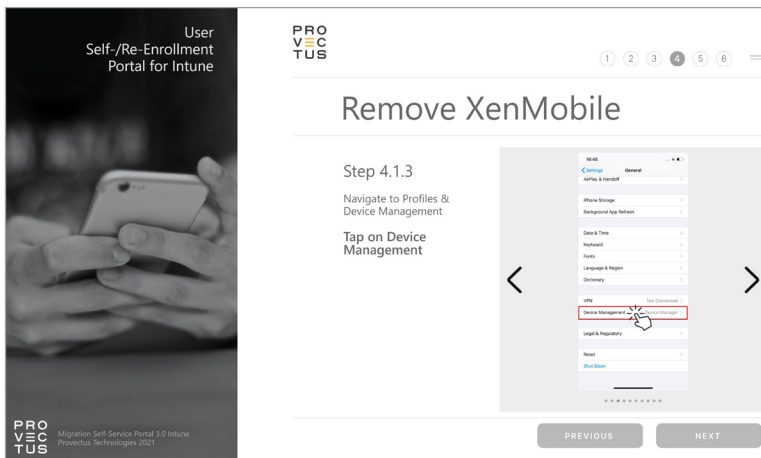
Er wird aufgefordert, das Betriebssystem auf die neueste Version upzudaten und eines der ihm zugeordneten Geräte aus der Liste zu wählen, um dann mit diesem das Re-Enrollment durchzuführen.

2. Weitere Informationen



Entsprechend der getroffenen Geräteauswahl folgen weitere Informationen vorbereitend zur Abmeldung des Gerätes aus der bestehenden Verwaltung.

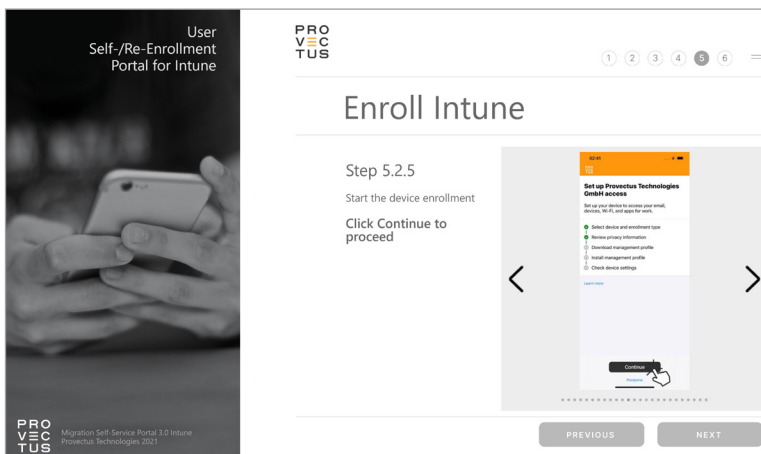
3. Abmeldung des Geräts aus der bestehenden Verwaltung



Der Nutzer erhält eine Anleitung, mithilfe derer er sein iPhone oder iPad aus der alten Verwaltung lösen kann.

Gegebenenfalls ist hier ein Button integriert, über den der Nutzer das über die Apple Registrierungs-Routine DEP ausgerollte Gerät per Knopfdruck automatisch aus der bestehenden Verwaltung löst.

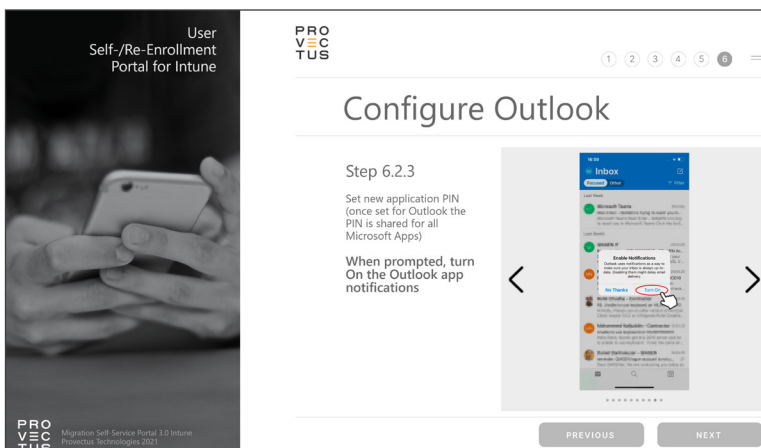
4. Detaillierte Anleitung für das Ausrollen des Geräts in Intune



Jeder einzelne Schritt auf dem Screen des iOS-Geräts, der zur Anmeldung in der neuen Verwaltung nötig ist, wird hier abgebildet und beschrieben.

Der geübte Nutzer wird sich hier schnell „durchklicken“, kann aber jederzeit zu einem vorhergehenden Schritt zurückkehren, wenn er bemerkt, dass er versehentlich im Menü seines Geräts „falsch abgelenkt“ ist.

5. Konfiguration Outlook



Das Gerät ist bereits zu Intune migriert. Nun erklärt das Self-Service-Portal dem QIAGEN-Mitarbeiter, wie er die Outlook App installieren und einrichten kann es erfolgt ebenfalls eine Erläuterung zum Import der Kontakte.

Übrigens: Der Import privater Kontaktdaten in den Firmenaccount wird von der IT über das Intune-MAM (Mobile Application Management) unterbunden.

DIE MIGRATIONSHÜRDE MEISTERN

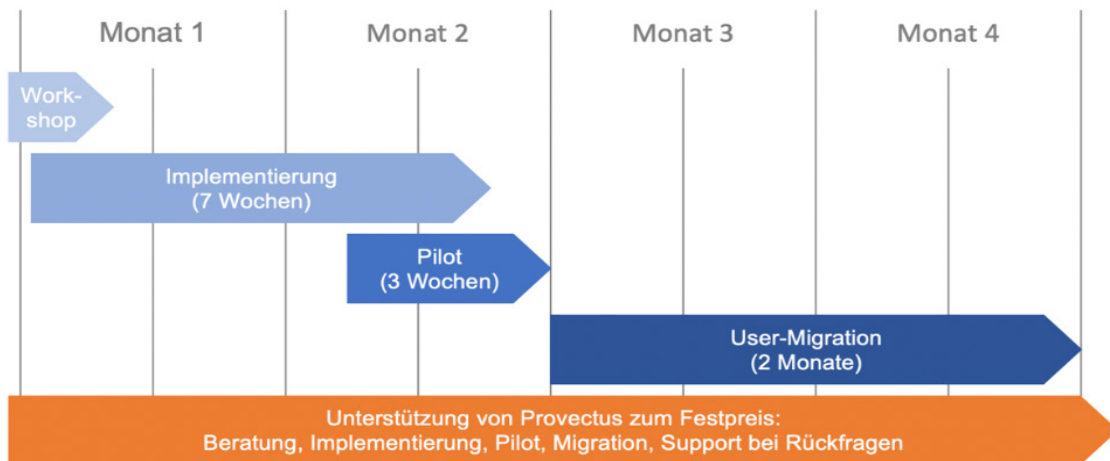
in drei Projektphasen

1. Phase: Implementierung (ca. 7 Wochen Konfiguration inklusive Kick-off-Workshop)

Die Implementierung beginnt mit einem zielgerichteten und gut vorbereiteten Workshop, der alle Projektbeteiligten abholt, insbesondere auch die IT-Security.

- Prüfender Blick auf die aktuelle EMM-Lösung und die damit verwalteten Geräte (Hersteller, Typen, Betriebssysteme)
- Briefing und Diskussion zum zukünftigen Bedarf
- Gemeinsame Festlegung inhaltlicher Ziele und Zeitplanung

- Schaffen von Grundvoraussetzungen wie Accounts, Berechtigungen, Zugriffsmöglichkeiten auf Kunden Umgebung (z.B. VDI), Testgeräte etc.
- Klärung von Zuständigkeiten und Kompetenzen, damit im Projektverlauf nötige Entscheidungen schnell und ohne Umwege getroffen werden können
- Konfiguration und Dokumentation von Microsoft Intune entsprechend der Abstimmung im Workshop
- Aufbau des unternehmensspezifischen Self-Service-Portals im Corporate-Design und mit Aktuellen Texten und Screenshots sowie nötigen Schnittstellen zur Integration automatisierter Workflows. (Anmerkung: Dass QIAGEN einheitlich iOS-Geräte einsetzt, reduziert den Aufwand bei der Erstellung von Anleitungen.)



2. Phase: Pilot (ca. 3 Wochen Tests, Anpassungen und Übergabe in den Regelbetrieb)

In der Pilot-Phase werden das Portal und die Konfiguration von Intune ausgiebig überprüft, um Überraschungen im späteren Regelbetrieb von vornherein auszuschließen. Zuerst testen die Projektbeteiligten und vor allem auch die Security-Verantwortlichen. Sobald alles gemäß den Vorstellungen der IT-Experten funktioniert, folgt eine letzte Testrunde mit einer kleinen Gruppe von Nutzern außerhalb der IT-Abteilung. Diese migrieren ohne ein Vorab-Briefing ihre Geräte über das Portal zu Intune und geben anschließend ihr Feedback zur Verständlichkeit und Usability des

Portals. Erst wenn alles reibungslos läuft und keine Anpassungen mehr notwendig sind, ist der Pilot abgeschlossen.

3. Phase: Migration (ca. 2 Monate Re-Enrollment der Geräte über das Portal durch die Nutzer)

Durch die gute Vorbereitung in Phase 1 und die gründliche Sicherung der Qualität in Phase 2 läuft in der Regel wie auch bei QIAGEN in Phase 3 die Migration aller Geräte reibungslos ab. Aufwand im Rahmen der Portalunterstützung entsteht hier nur noch punktuell. Bei mehreren tausend Geräten ist nur mit vereinzelt Sonderfällen zu rechnen.

WIN-WIN FÜR ALLE BETEILIGTEN //

Für QIAGEN entfallen durch die Nutzung von Microsoft Intune die Lizenzkosten, die für die bisherige alternative EMM-Lösung angefallen sind. Mit der Einsparung einer beträchtlichen Summe hat sich die Investition in das Projekt bereits nach sechs Monaten amortisiert. Weil der Aufwand durch die transparente Kommunikation und hervorragende Zusammenarbeit bereits im Vorfeld gut einzuschätzen war, konnten die Projektkosten verbindlich auf Festpreis-Basis kalkuliert werden. Im Angebot lag der Fokus auf dem Konzept, dem Einsatz innovativer Technologie und der zukunftssicheren Gestaltung der neuen EMM-Lösung.

Das Self-Service-Portal entlastet die IT-Abteilung davon, alle mobilen Geräte eigenhändig neu auszurollen. Es verkürzt zudem die Projektlaufzeit für den gesamten Migrationsprozess. Auch die Mitarbeiter sparen Zeit bei der Umstellung der eigenen Geräte, weil sie sie selbstständig und unabhängig von der IT-Abteilung zu einem frei gewählten Zeitpunkt in nur zwanzig Minuten pro Gerät neu ausrollen können.

Neben der sicheren Nutzung von Company Owned, Business Only (COBO) - und Corporate Owned, Personally Enabled (COPE) bestehen nun für QIAGEN alle technischen Voraussetzungen künftig mit privaten, mobilen Endgeräten ohne Sicherheitsrisiko auf Unternehmensdaten und betriebliche Anwendungen zuzugreifen Bring your own Device (BYOD).

Die Personalabteilung freut sich über zufriedene, produktive Mitarbeiter. Das Portal wird in abgewandelter Form nach Abschluss des Projekts auch im Onboarding-Prozess neuer Mitarbeiter eingesetzt die darüber ihre mobilen Geräte ausrollen und angeleitet werden, ihren Outlook-Account zu konfigurieren.



IT IS
HOT

provectus.de

QIAGEN - Die QIAGEN N.V. mit Sitz in Venlo und Zentrale in Hilden bei Düsseldorf ist ein börsennotierter Anbieter von Probenvorbereitungs- und Testtechnologien für die molekulare Diagnostik, akademische Forschung, pharmazeutische Industrie und angewandte Testverfahren mit Aktivitäten in mehr als 25 Ländern. Die Angebotspalette von Qiagen umfasst heute Probenvorbereitungs- und Testtechnologien sowie Automationsverfahren für diese Technologien. Diese schließen Reagenzien, Laborroboter sowie Softwarelösungen für die Bioinformatik ein. Das Unternehmen bedient mit diesen Produkten die Märkte für molekulare Diagnostik, akademische Forschung, pharmazeutische Industrie sowie angewandte Testverfahren. Qiagen verfügt nach eigenen Angaben über das breiteste Portfolio an molekularen Testtechnologien, die in Form offener Nachweis-Kits und als Tests mit festen Untersuchungszielen angeboten werden. www.qiagen.com

”

Für maximale Benutzerfreundlichkeit bei höchster Sicherheit.

TOBIAS KIRSCH
SOLUTION SALES
MANAGER

“

TOBIAS KIRSCH
Solution Sales Manager

+49 (89) 7104092 0
tobias@provectus.de
www.provectus.de

Provectus Technologies GmbH
Leopoldstr. 250b
80807 München
Deutschland

