




Kapsch BusinessCom

Success Story.

Das Hilfswerk Niederösterreich macht mit Kapsch und MobileIron seine sozialen Dienste noch mobiler.

3600 Fachkräfte und fast noch einmal so viel ehrenamtliche Helfer sind tagtäglich für das Hilfswerk Niederösterreich unterwegs. Mobilgeräte sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei unentbehrliche Arbeitswerkzeuge.



Spezielle Business Apps erleichtern die Terminkoordination und die Zeit- und Leistungserfassung. Die sichere Verwaltung der Mobilgeräte, Business Apps und der vertraulichen Patienten- und Klientendaten gewährleistet die EMM-Plattform von MobileIron.

Das Hilfswerk Niederösterreich (Hilfswerk NÖ) ist mit den beiden großen Geschäftsfeldern Hilfe und Pflege daheim sowie Familien- und Beratungszentren der erste Ansprechpartner in sozialen Fragen für die Familien im Land Niederösterreich. 26.000 Bürgerinnen und Bürger profitieren derzeit von der vielfältigen Angebotspalette des Hilfswerks NÖ. Mit 3.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist das Hilfswerk einer der größten Arbeitgeber in Niederösterreich. Zusätzlich werden die Fachkräfte noch von 2.800 Ehrenamtlichen unterstützt, die unverzichtbar sind für die vielfältigen Angebote und Dienstleistungen des sozialen Nahversorgers.

Das Hilfswerk hat 68 Standorte in Niederösterreich und die Pflorgeteams sind ständig im Land unterwegs. Diese starke Dezentralisierung bringt einerseits den Kundinnen und Kunden eine „Dienstleistung der kurzen Wege“, erfordert andererseits aber eine große organisatorische Abwicklung seitens des Hilfswerks. Es sind gleichzeitig zentrale und dezentrale Elemente bei der Einsatzplanung notwendig. Die Daten der zu betreuenden Personen, die Zeit- und Arbeitspläne und die Abrechnungen müssen einerseits an einer zentralen Stelle zusammenlaufen, andererseits sollten aber Daten wie die gerade geleistete Dienstleistung, der Zeitaufwand und aktuelle Infos zum betreuten Fall direkt an Ort und Stelle erfasst werden können und natürlich auch immer an Ort und Stelle zeitnah zur Verfügung stehen.

Multiplattform-Fähigkeit sehr wichtig

Es war den Verantwortlichen beim Hilfswerk NÖ schon länger klar, dass eine derartige Organisationsstruktur ein ideales Anwendungsfeld für mobile Endgeräte ist. Damit eine solche umfassende und großflächige Organisation aber auch sicher auf mobile Apps zugreifen kann, wird ein leistungsfähiges Enterprise Mobility Management-System benötigt. Nur über eine zentrale Konsole und die Sicherheits-Features, wie sie eine solche Plattform bietet, lassen sich die eingesetzten Mobilgeräte und Applikationen so verwalten, dass die Datenübertragung zwischen den Mobilgeräten und dem zentralen Rechenzentrum sowie die Apps auf den Mobilgeräten zuverlässig ablaufen können.

Mit der Enterprise Mobility Management-Plattform von MobileIron haben die IT-Spezialisten des Hilfswerks NÖ die geeignete Plattform gefunden, über die mittlerweile rund 2800 Android-Geräte sowie einige Windows Phone-Geräte und einzelne iPhones verwaltet werden.

Wenn das Hilfswerk NÖ auch derzeit fast ausschließlich auf Android setzt, war bei der Auswahl des EMM-Systems sehr wichtig, dass dieses multiplattformfähig ist. MobileIron hat das Hilfswerk NÖ nicht zuletzt dadurch überzeugt, dass es sich seit jeher stark in der Android-Welt engagiert, dort viele Funktionen bietet und immer auch ältere Android-Versionen unterstützt. Das Modul Android for Enterprise wird beispielsweise für den Massen-Import von Google-Konten eingesetzt, sodass die internen Mailkonten sehr schnell mit den Google-Konten verknüpft und angelegt werden können. Die Zeitersparnis ist erheblich.

Bis zur Etablierung der Plattform waren die Mobilgeräte beim Hilfswerk NÖ letztlich nur zum Telefonieren freigegeben. Alle anderen Funktionen waren aus Sicherheitsgründen gesperrt.

Der Wunsch nach mehr Freiheiten und einer besseren Nutzung des Produktivitätspotenzials der Geräte wurde zunehmend lauter unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Beim Auswahlprozess hat das Hilfswerk NÖ eine ganze Menge von verschiedenen Möglichkeiten in Erwägung gezogen, sich letztendlich aber dann doch sehr schnell, nämlich in etwa zwei Monaten, für MobileIron entschieden. Geplant und umgesetzt wurde das Projekt gemeinsam mit dem ICT-Servicepartner Kapsch BusinessCom. **„Wir haben das Hilfswerk NÖ bei der Entscheidungsfindung beraten, das Projekt von Anfang an begleitet und nach der Entscheidung die EMM-Plattform von MobileIron implementiert“, berichtet Johannes Bachlechner, Solution Design ICT Technology Solutions beim ICT-Servicepartner Kapsch BusinessCom.**

Apps zur mobilen Einsatzplanung

Im Mittelpunkt der Mobile-IT-Strategie des Hilfswerks NÖ stehen neben der Secure E-Mail-Lösung Email+ von MobileIron zwei Apps, die von den externen Dienstleistern Ilogs GmbH und Connect Communication GmbH entwickelt wurden. Beide Apps mobilisieren und automatisieren die Einsatzplanung, die Zeiterfassung, das Quittieren und die Abrechnung der Dienstleistungen, die eine im Bereich mobile Pflege, die andere im Bereich Familienberatung.

Über die Apps werden die einzelnen Einsätze protokolliert und auf die Mobilgeräte der Tausenden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verteilt. Diese tragen dann die geleisteten Services und den Zeitaufwand direkt vor Ort am Gerät ein und die jeweiligen Kunden bestätigen den Einsatz. Daraus wird ein Leistungsnachweis generiert, der die Grundlage für die Kunden- und Zeitabrechnung bildet.

Mit den Business-Apps wird der administrative Aufwand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort deutlich reduziert. Es werden nicht nur die Einsatz- und Dienstpläne automatisch auf die Mobilgeräte synchronisiert, auch der interne IT-Support konnte optimiert werden.

Hier kommt es zu einer erheblichen Zeitersparnis bei Installation, Konfiguration und Wartung der Mobiltelefone. Die Remotefunktion Help@Work von MobileIron erleichtert den Support, da sich dieser ortsunabhängig auf die Smartphones aufschalten kann. Das entlastet die Abteilung und verbessert das Service für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort.

Wertvolle Arbeitszeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erspart auch die Benutzerauthentifizierung über Zertifikate, bei der keine lästige Kennworteingabe durch den Benutzer notwendig ist. Der Zugang zu dem Proxy-Server Sentry innerhalb der MobileIron-Infrastruktur wird dabei über das Exchange Active Sync geregelt, das seinerseits mit dem Active Directory zusammenspielt. Die Zusammenarbeit des Hilfswerks NÖ mit MobileIron und der Kapsch BusinessCom AG begann April 2016, Mitte 2017 sollen die letzten Mobilgeräte an die MobileIron-Plattform angeschlossen sein. Die Mobilisierung des Hilfswerks NÖ wird dann sicher nicht zu Ende sein, denn bis dahin werden in der IT-Abteilung sicher schon viele neue Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Sachen Mobilität eingegangen sein.

Der Mehrwert für das Hilfswerk Niederösterreich

- > Das Hilfswerk NÖ setzt nach ausführlicher Beratung durch Kapsch auf Multiplattform-Fähigkeit und Android-Kompetenz von MobileIron
- > Mit den Business Apps hat das Hilfswerk NÖ die Einsatzpläne für 3600 Mitarbeiter ganz auf „mobil“ umgestellt
- > Durch die Remote-Funktion Help@Work verzeichnet das Hilfswerk NÖ eine deutliche Zeitersparnis bei Installation, Konfiguration und Wartung
- > Durch die Benutzerauthentifizierung über Zertifikate entfällt für die Mitarbeiter die lästige Eingabe von Kennwörtern
- > Die reibungslose Implementierung ermöglichte dem Hilfswerk Niederösterreich ein störungsfreies Arbeiten.