Anwenderbericht Großbank in Australien

Großbank im südwestpazifischen Raum transformiert ihre Arbeitsumgebung mit Silverback by Matrix42

Eine der führenden Banken im südwestpazifischen Raum gestaltete mit Silverback by Matrix42, einer umfassenden Lösung der Enterprise-Klasse für mobile Geräte und Workspace Management, ihre Arbeitsumgebung um. Mithilfe des Projekts konnte eine mobilere, flexiblere und agiler Arbeitsweise erreicht werden. Zusätzlich brachte Silverback der IT-Abteilung Zeitersparnis, reduzierte den Aufwand und vereinfachte die Handhabung für die Nutzer.

Umgestaltung des Arbeitsplatzes

Als internationales Unternehmen besitzt die Bank Niederlassungen in Südostasien, China, Indien, Australien, Neuseeland, Europa und in den USA. Um den Anforderungen ihrer Kunden und ihres Personals gerecht zu werden entwickelt Sie sich laufend weiter. Eine kürzlich durchgeführte interne Studie offenbarte, dass über 80 % der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen flexibel und ortsunabhängig arbeiten möchten, um eine bessere Work Life Balance zu erzielen. Zudem war der Bank bekannt, dass externe Kunden erwarten, Bankmitarbeiter jederzeit und an jedem Ort erreichen zu können.

Zwei Maßnahmen zur Bewältigung dieser Herausforderungen spielten bei der Transformation der Arbeitsumgebung der Bank eine entscheidende Rolle. Zum einen wurden alle Festnetztelefone der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen durch Smartphones ersetzt, zum anderen wurden mobile Produktivitäts-Apps bereitgestellt. Zu diesem Zweck benötigte man eine Enterprise Mobility Management-Lösung (EMM), die Compliance und Sicherheit bot sowie Tools zur Steigerung der Produktivität der Anwender bereitstellte.

Stärkere Eigenverantwortung der Anwender

Für die neue Definition der Arbeitsumgebung war Enterprise Mobility Management essentiell. Die wichtigsten Kriterien dabei waren eine positive Nutzererfahrung und Einfachheit. Wenn es für die Anwender schwierig wäre, ein Mobilgerät zu registrieren oder eine mobile Anwendung herunterzuladen und zu installieren, würde die Benutzerakzeptanz darunter leiden.

Die Bank evaluierte zahlreiche Lösungen und wählte schließlich Silverback by Matrix42 für ihr Enterprise Mobility Management und Mobile Device Management. Silverback erfüllte zur Gänze die technischen Anforderungen der Bank, wie jene bezüglich Sicherheit, zertifikatsbasierter Authentifizierung, Skalierbarkeit und der Möglichkeit, auf mehreren Plattformen zu arbeiten, wie Apple iOS, Microsoft Windows und Samsung SAFE for Android.

In der Evaluierungsphase wurde für die Bank deutlich, dass Silverback die gewünschte einfache Handhabung, Bereitstellung und Registrierung neuer Geräte gewährleistet. Die Anwender erhalten einfach ein Mobilgerät und eine SIM-Karte sowie eine einseitige Anleitung. Sie rufen dann ein Self-Service Portal auf und geben diverse Details ein, wie Mobiltelefonnummer und Mitarbeiternummer. Daraufhin registriert Silverback das Gerät automatisch und stellt die vom Anwender benötigten Apps bereit. Die Installation eines Clients auf dem Gerät ist nicht nötig.

Die Herausforderung
Die Bank suchte für eine umfangreiche Umgestaltung ihrer Arbeitsumgebung eine Enterprise Mobility Management Lösung. Die wichtigsten Kriterien waren eine positive Nutzererfahrung und Einfachheit. Wenn es für die Anwender schwierig wäre, ein Mobilgerät zu registrieren oder eine mobile Anwendung herunterzuladen und zu installieren, würde die Benutzerakzeptanz darunter leiden.

Verwendung der Cloud

Die Bank beschloss, Silverback weltweit als Cloud-basierte Lösung für seine Angestellten einzusetzen. Die darauffolgende Implementierung ging schnell vor sich, und das Pilotprojekt startete innerhalb von ein paar Wochen. Die vollständige Einrichtung war in wenigen Monaten abgeschlossen – einer vergleichsweise kurzen Zeit.

Als Erstes implementierte die Bank die Gerätesicherheitsfunktionen, gefolgt von einem sicheren geschäftlichen E-Mail-System und schließlich einer mobilen App zur Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität. Nach der Anfangsphase wurden weitere Anwendungen entwickelt und implementiert.

Die Bank erkannte, dass ein SaaS-Ansatz (Software as a Service) die einfachste und schnellste Möglichkeit der Implementierung und Wartung bot, da er ohne die herkömmlichen Änderungs- und Freigabeprozesse auskommt. Entscheidend war, dass das System mühelos in die Back-End-Sicherheits- und PKI-Authentifizierungsinfrastruktur (Public Key Infrastructure) der Bank integriert werden konnte.

Die Authentifizierung und Identifizierung der Nutzer ist ein komplexer Vorgang, doch die Silverback-Funktionen wie das Verfolgen von LDAP-Referrals (Lightweight Directory Access Protocol) funktionieren hervorragend. Die Lösung nutzt die bestehende Sicherheitsinfrastruktur, Firewalls und Reverseproxys.

In Kombination mit Cloud-Diensten bietet Silverback der Bank Skalierbarkeit und komplexe Sicherheitskontrollen am Standort, ohne den Schutz wichtiger Bankdaten zu gefährden.

> Silverback spart der IT-Abteilung Zeit und Mühe und vereinfacht die Benutzung durch die Anwender.

Verbesserung der Arbeitsumgebung

Dank des Silverback-Projekts konnte die Bank die Arbeitsumgebung ihre Mitarbeiter weltweit verbessern.

Der größte Vorteil besteht darin, dass das Personal jetzt flexibler ist und von beliebigen Standorten aus arbeiten kann, aber dennoch jederzeit erreichbar ist. Silverback ist eine Plattform, die eine flexible Arbeitsweise unterstützt. Die Bank verzeichnete daher binnen kürzester Zeit eine Amortisation des Projekts durch Produktivitätssteigerung. Compliance, Sicherheit und Skalierbarkeit waren ebenfalls maßgeblich verantwortlich für den Erfolg des Projekts.

Silverback gewährleistet ein ideales Verhältnis zwischen Anwenderflexibilität und den Sicherheits- und Compliance-Standards der Bank. Rückmeldungen der Nutzer zufolge sind die Registrierung und der Zugriff auf Apps sehr einfach. Silverback spart Anwendern und Personal dadurch Zeit und Mühe. Beispielsweise funktioniert die Suche nach einem Mitarbeiter oder einer Einrichtung in der neuen Arbeitsumgebung einwandfrei.

> Die südwestpazifischen Bank ist ein führendes globales Unternehmen. Sie besitzt Niederlassungen in Südostasien, China, Indien, Australien, Neuseeland, Europa und in den USA. Sie entwickelt sich laufend weiter, um den Bedürfnissen ihrer Kunden und ihres Personals gerecht zu werden.

Steigerung der Produktivität

Die Produktivitätssteigerung durch die Einführung einer nahtlosen Nutzeranwendung wird deutlich, wenn zum Beispiel ein Mitarbeiter in einer flexiblen Arbeitsumgebung ein Problem vorfindet, wie etwa einen beschädigten Schreibtisch oder Bildschirm. Mit nur wenigen Klicks in der Service Desk App kann er dies melden. Die Nachricht wird daraufhin zur Facility- oder IT-Abteilung weitergeleitet, wo das Problem beseitigt wird. Die Informationen über die Person, die das Problem meldet, und ihr Standort werden vom Mobilgerät selbst geliefert. Der Anwender muss lediglich ein Foto aufnehmen. Dadurch müssen keine Supportanfragen mehr gestellt und detaillierte Informationen eingegeben werden. Auch nach dem Erwerb von Silverback durch Matrix42 erhält die Bank weiterhin ein ausgezeichnetes Level an Service. Ein großer Pluspunkt dabei stellt der direkte Dialog mit der Matrix42-Zentrale in Deutschland dar, was Empfehlungen zur künftigen Ausrichtung der Produktentwicklung ermöglicht.

Die Lösung
Die Bank wählte Silverback by Matrix42 für ihr Enterprise Mobility Management und Mobile Device Management. Silverback erfüllte die technischen Anforderungen der Bank vollständig. Hierzu zählen Sicherheitsanforderungen, zertifikatsbasierter Authentifizierung, Skalierbarkeit sowie die Möglichkeit, auf mehreren Plattformen zu arbeiten, wie Apple iOS, Microsoft Windows und Samsung SAFE for Android. Die Bank erkannte, dass Silverback die einfache Bedienbarkeit, Implementierung und Registrierung neuer Geräte ermöglicht.

Die Zukunft ist digital

Da zahlreiche Anwender Windows nutzen, schätzt die Bank den Zero Day Support für mobile Betriebssysteme, damit alle Aktualisierungen entsprechend den Anwenderbedürfnissen durchgeführt werden. Die künftige Nutzung von Silverback sieht neue Funktionen in Bezug auf die Umsetzung bewährter Sicherheits- und Authentifizierungsstandards und die Bereitstellung neuer digitaler Funktionen vor.

Die Bank erkannte, dass Mobilität mehr bedeutet als bloß die Mobilität des Unternehmens. Jetzt ist die Bank bestens gerüstet, um ihrem Personal gesteigerte Produktivität und eine engere Zusammenarbeit mit dem Unternehmen zu ermöglichen. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Silverback-Projekt die ursprünglichen Zielsetzungen erfüllt hat.

Die Vorteile

Dank des Silverback-Projekts konnte die Bank die Arbeitsumgebung ihre Mitarbeiter weltweit verbessern. Der größte Vorteil besteht darin, dass das Personal jetzt flexibler ist und von beliebigen Standorten aus arbeiten kann, aber dennoch jederzeit erreichbar ist. Silverback unterstützt eine flexible Arbeitsweise. Die Bank verzeichnete dadurch binnen kürzester Zeit eine Amortisation des Projekts durch Produktivitätssteigerungen. Compliance, Sicherheit und Skalierbarkeit waren ebenfalls maßgeblich verantwortlich für den Erfolg des Projekts.

Matrix42 AG

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Vereinigtes Königreich, Australien und Vereinigte Staaten von Amerika. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt am Main, Deutschland.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen.

Weitere Informationen unter: www.matrix42.com

Disclaimer

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Matrix42 AG. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, Speicherung innerhalb eines Datensystems, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch Teile davon. Änderungen vorbehalten. Andere, an dieser Stelle nicht ausdrücklich aufgeführte, Firmen-, Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber und unterliegen dem Markenschutz. Matrix42 ist eine registrierte Marke der Matrix42 AG.

MATRIX42

Hauptsitz Deutschland

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: +49 6102 816 0
Fax: +49 6102 816 100

info@matrix42.com
www.matrix42.com

Niederlassung Schweiz

Poststrasse 30
6300 Zug
Schweiz

Telefon: +41 41 720 42 20
Fax: +41 41 720 42 22

info@matrix42.ch
www.matrix42.ch

Niederlassung Benelux

Flight Forum 40, Ground Floor
5657 DB, Eindhoven
Niederlande

Telefon: +31 40 79 83 071

info_benelux@matrix42.com
www.matrix42.com

Niederlassung Vereinigtes Königreich

88 Wood St
London, EC 2V 7RS
Vereinigtes Königreich

Telefon: +44 208 528 1065

info_uk@matrix42.com
www.matrix42.com

Niederlassung Australien

Level 6, 55 Clarence St
Sydney NSW 2000
Australien

Telefon: +61 2 8484 0355

info_au@matrix42.com
www.matrix42.com.au

Copyright © 2015. Matrix42 is a registered trademark of Matrix42 AG.
All other brands and product names are trademarks or registered trademarks of their respective owners.

Webversion-Anwenderbericht-Großbank-in-Australien-DE-201604-v01