



CASE STUDY

Werkstatt digital an vier Standorten

- » Standortübergreifende, zentrale Administration aller 100 iPads
- » Automatisierter Roll-out von Apps und zentrales Rechtemanagement
- » Richtlinien und Gruppen bilden
User-Anforderungen ab

Im Januar 2024 hat die digitale Werkstattkarte bei der Mercedes-Benz Herten Gruppe Einzug gehalten. Ab sofort wickeln die Mitarbeitenden der vier Standorte Werkstattaufträge durchgängig elektronisch ab. Möglich machen dies 100 iPads für die Monteure und Servicemitarbeiter, eine Software für digitale Geschäftsprozesse und das Deskcenter Mobile Device Management (MDM). Damit managt Oliver Harperscheidt, IT-Verantwortlicher der Herten Gruppe, die Devices zentral und weitestgehend automatisiert. Das reicht vom Anlegen der Userprofile und Berechtigungen über das Zuweisen von Apps bis hin zum Einrichten von WLAN-Zugängen.

Im Januar 2024 hat die digitale Werkstattkarte bei der Mercedes-Benz Herten Gruppe Einzug gehalten. Ab sofort wickeln die Mitarbeitenden der vier Standorte Werkstattaufträge durchgängig elektronisch ab. Möglich machen dies 100 iPads für die Monteure und Servicemitarbeiter, eine Software für digitale Geschäftsprozesse und das Deskcenter Mobile Device Management (MDM). Damit managt Oliver Harperscheidt, IT-Verantwortlicher der Herten Gruppe, die Devices zentral und weitestgehend automatisiert. Das reicht vom Anlegen der Userprofile und Berechtigungen über das Zuweisen von Apps bis hin zum Einrichten von WLAN-Zugängen.

Tablets statt Papier

Den Anstoß dafür lieferte im September 2023 die Geschäftsleitung mit dem Vorhaben

Deskcenter im Einsatz

- » Asset Discovery Management
- » Inventory Management
- » Software Management
- » Lizenzmanagement
- » Mobile Device Management



„Für das Aufsetzen eines neuen Geräts brauche ich heute weniger als eine halbe Stunde, früher habe ich dafür auch schon mal zwei Stunden benötigt, weil es immer an irgendeiner Stelle hakte. Deskcenter macht mir das Leben wirklich viel leichter.“



„papierlose Werkstatt“. Ob Öl wechseln, Zündkerzen prüfen, Reifenwechsel oder große Inspektion: Jeder Werkstattauftrag sollte nur noch elektronisch aufgenommen, dokumentiert, abgeschlossen und archiviert werden. Autohaus Herten wollte damit Berge von Papier sparen, Administrationsaufwand reduzieren und seinen Kunden zeigen, dass das Autohaus mit der Zeit geht. Denn erstklassige digitale Bordelektronik in den Fahrzeugen und der Auftrag per Klemmbrett – das passte nicht mehr zusammen.

Für die Umsetzung brauchte es zunächst Tablets - 100 iPads für sämtliche Werkstatt- und Servicekräfte an allen Standorten. 30 Tablets waren schon vorhanden, 70 wurden zusätzlich angeschafft. Und es war klar, dass sich die papierlose Werkstatt nur reibungslos umsetzen ließe, wenn iPads, Apps und User automatisiert und von Düren aus administriert werden können.

„Wir managen unsere 150 PCs und Laptops auf Microsoft Windows schon seit 2011 zentral über Deskcenter. Damit inventarisiere ich alle Geräte, rolle Betriebssystem und Apps automatisiert aus, spiele Patches ein und überwache das Lizenzmanagement. Wir sind sehr zufrieden mit der Lösung“, erklärt Harperscheidt. „Deshalb fiel die Entscheidung für das Mobile Device Management von Deskcenter auch schnell. Zumal es alle unsere Anforderungen voll erfüllt.“

Struktur gründlich vorbereiten

„Deskcenter hat uns beim Einrichten des Mobile Device Managements hervorragend unterstützt. Zunächst wurde ich eingewiesen, anschließend habe mich selbst mit dem System vertraut gemacht, Richtlinien erstellt sowie Gruppen und User

angelegt. Bei Fragen konnte ich jederzeit auf die Unterstützung des Consultings zählen“, beschreibt Harperscheidt die Implementierung.

Die Richtlinien und Gruppen sind dabei der Dreh- und Angelpunkt. Denn darüber bestimmt Autohaus Herten, welche Apps automatisiert auf welchem Device installiert oder aktualisiert werden. Daher hat Harperscheidt lieber einen Gedanken mehr auf die Gruppenstruktur verwendet. „Von einer guten Planung in der Setup-Phase profitiert man mit Zeitersparnis im laufenden Betrieb“, erläutert der IT-Manager.

Denn Serviceberater, Monteure, Lageristen und Auszubildende benötigen auf ihren Tablets unterschiedliche Apps. Welche das sind, hängt neben dem Aufgabengebiet auch von der Zugehörigkeit zur PKW- oder LKW-Sparte ab. Und davon, zu welcher der drei rechtlich eigenständigen Gesellschaften ein User gehört. Mit dieser granularen Gruppenstruktur ist Oliver Harperscheidt heute in der Lage, jede Person genau mit den Apps, Zugriffen, WLAN-Zugängen und E-Mail-Konten auszustatten, die sie benötigt.

Als Mercedes Servicepartner arbeitet Autohaus Herten zudem mit einer Fülle interner Hersteller-Webseiten – und regelmäßig kommen neue hinzu. Diese stellt der IT-Manager in wenigen Minuten auf allen 100 Devices bereit. Er erstellt dafür lediglich in Deskcenter ein Icon, weist diesem eine URL zu und verteilt das Icon an die gewünschten Gruppen. Schon hat jeder Monteur den Link für die neue Seite parat.

Sind Mitarbeiter auf einer mehrtägigen Schulung, gibt es noch ein Extra: Harperscheidt berechtigt sie, über das MDM auf dem dienstlichen iPad Streamingdienste zu nutzen. So können sie über





„Die iPads haben alle denselben Standard, jeder Monteur hat dieselben Icons, Apps lassen sich automatisiert auf allen Devices gleichzeitig installieren und ich kann zentral eingreifen falls nötig. Das ist eine unglaubliche Zeitersparnis und Prozessoptimierung.“



ihren persönlichen Account für Airplay abends im Hotel Filme schauen. Nach der Schulung ist die Berechtigung genauso schnell wieder deaktiviert.

Geräte-Setup in nur einem Viertel der Zeit

Über die MDM-Software lassen sich neue Geräte schnell in Betrieb nehmen und User komfortabel anlegen. Oliver Harperscheidt erzählt: „Ein neues Device für einen bestehenden User richte ich über den Apple Konfigurator und Deskcenter MDM in zehn bis 15 Minuten ein. Muss ich erst einen User anlegen, brauche ich vielleicht 15 Minuten länger und falls dieser ein E-Mail-Konto braucht, noch einige Minuten on top. Für das Aufsetzen eines neuen Geräts brauche ich heute weniger als eine halbe Stunde, früher habe ich dafür auch schon mal zwei Stunden benötigt, weil es immer an irgendeiner Stelle hakte. Deskcenter macht mir das Leben wirklich viel leichter.“

Ein weiteres Beispiel: Geht ein iPad kaputt, wird dem Benutzer einfach die Seriennummer des Ersatzgeräts zugeordnet. Ein Klick und binnen Minuten hat der User alle Anwendungen und Berechtigungen auf dem neuen Tablet und kann weiterarbeiten.

Weil das Managen der iPads so reibungslos funktioniert, wurden umgehend auch die iPhones der Vertriebsmitarbeiter in das MDM-Tool aufgenommen. Mit denselben Vorteilen: Apps werden zentral ausgebracht und selbst der Verlust eines Geräts ist kein Sicherheitsrisiko. Denn dann sperrt Harperscheidt das Smartphone sofort und löscht die darauf befindlichen Unternehmensdaten. Auch um eine vergessene PIN zurückzusetzen, muss niemand zum Standort fahren und am Gerät eine neue PIN vergeben. Das klappt alles remote. „Ich war

wirklich erstaunt, was sich mit Deskcenter MDM alles machen lässt!“, so Harperscheidt. „Ich kann über das Modul sogar eine Art Fernwartung starten. Im 3-Sekunden-Takt erhalte ich Bilder und sehe, was der User auf dem iPad macht. So werden Probleme oder Fehlermeldungen rasch nachvollziehbar. Bei Bedarf lässt sich das Device aus der Zentrale heraus sogar neu starten.“

Dank Richtlinien und Standard optimal aufgestellt

Von der Idee der papierlosen Werkstatt bis zum Go-live von Deskcenter MDM dauerte es nur rund vier Monate. Heute wickeln alle Standorte der Herten Gruppe ihre Werkstattaufträge vollständig digital ab – und sparen so enorm viel Papier und Archivierungsaufwand. Als großes Plus wertet Herten zudem die schnelle und unkomplizierte Bereitstellung und Administration der mobilen Geräte.

„Die iPads haben alle denselben Standard, jeder Monteur hat dieselben Icons, Apps lassen sich automatisiert auf allen Devices gleichzeitig installieren und ich kann zentral eingreifen falls nötig. Das ist eine unglaubliche Zeitersparnis und Prozessoptimierung“, fasst Harperscheidt den Erfolg des Projekts zusammen.

