

digitalbusiness

4-5/2016

Cloud & IoT

ANZEIGE



Anwender
Einfach

Unternehmen
Sicher

INTERVIEW

Sichere Plattform für digitale Arbeitsplätze

Die Bereitstellung von identitätsbasierten Arbeitsplätzen wird für Unternehmen im Zuge digitaler Transformationsszenarien immer wichtiger. Im Gespräch erklärt Dominic Schmidt-Rieche, Director EUC Germany bei VMware AirWatch, wie sich mit der benutzerfreundlichen und sicheren Enterprise-Plattform Workspace ONE Anwendungen auf mobilen Geräten bereitstellen und verwalten lassen.

vmware® airwatch®

B2B-Online-Handel

Procurement-Plattform erweitert Online-Shops aus der Cloud

Internet der Dinge

Die wichtigsten Anforderungen an das Netzwerk für IoT-Anwendungen

IT-Security-Strategie

Wie IT-Verantwortliche das Dilemma „Sicherheit oder Komfort“ überwinden

E-GOVERNMENT

Fit werden für die digitale Zukunft

Wer heute nicht auf den Zug der digitalen Transformation aufspringt, steht morgen auf dem Abstellgleis, lautet die derzeitige Devise. Eine große Herausforderung für Unternehmen und öffentliche Verwaltungen. Zu traditionell sind die Abläufe, zu hemmend die Organisationsstrukturen, um schnell Veränderungen herbeizuführen. Doch mit den vielen neuen Angeboten wie der E-Akte oder dem Amt24 haben sich die Behörden nach außen hin einen modernen Anstrich gegeben. Nur: Wie können sie den Anforderungen an die Digitalisierung auch intern folgen? **VON OLIVER HELBING**

DIE ZENTRALEN Ergebnisse des Zukunftspanels „Staat und Verwaltung“ (Hertie School of Governance) haben bereits 2013 gezeigt: Ein zukunftsorientiertes Verwaltungshandeln wird vor allem in der Digitalisierung mit neuen vernetzten Informations- und Kommunikationstechnologien, einer verstärkten Zusammenarbeit der Gebietskörperschaften sowie der Modernisierung des Personal- und Budgetmanagements gesehen. Und was hat sich seitdem getan? Die öffentliche Verwaltung kämpft nach wie vor mit den Anforderungen – weil häufig nicht wirklich erkannt wird, wo die Probleme liegen, um die Behörden fit für die digitale Zukunft zu machen.

Ein erster wichtiger Schritt ist es, die internen Prozesse zu analysieren und Routineaufgaben zu identifizieren – denn sie sind der Hemmschuh der Digitalisierung. Nach wie vor verlassen sich mehr als 80 Prozent der Organisationen hauptsächlich auf manuelle Tools wie Tabellenkalkulationen und Methoden der Kommunikation wie E-Mails, Telefonate und Meetings, um ihre Aufgaben voranzutreiben.



Der Zugriff auf eine einheitliche Plattform steigert Effizienz und Qualität der Arbeit im Unternehmen.

Bilder: operational services

Das hat eine Studie des IT-Unternehmens ServiceNow ergeben, das 2015 rund 1.000 Manager in Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern in den USA und Großbritannien befragte. Fast zwei ganze Arbeitstage pro Woche bringt eine Führungskraft im Schnitt mit administrativen Tätigkeiten wie der Bearbeitung von E-Mails oder dem Ausfüllen von Formularen – Tendenz steigend. Denn die Komplexität in der Arbeitswelt nimmt rasant zu. Durchschnittlich haben die Befragten bei ihren Tätigkeiten mit vier verschiedenen Abteilungen zu tun.

So tun sich die kommunalen Verwaltungen zum Beispiel mit der Umsetzung von Bürgerdiensten wie der Wohngeldversorgung schwer, da deren Entscheidungsprozess durch zahlreiche Interakti-

onspunkte von vielen unterschiedlichen Mitarbeitenden gekennzeichnet ist.

Prozesse automatisieren und alle Bereiche vernetzen

Nächster Schritt sollte daher sein, die Routineaufgaben zu automatisieren, damit sich die Fachkräfte auf ihre eigentlichen Kernaufgaben konzentrieren können. Produktivitätsbremsen schaden und verhindern die gewünschte Digitalisierung. Dabei geht es darum, alle Abteilungen in diesen Prozess richtig einzubeziehen – sei es Administration, Recht, Beschaffung oder Personal.

Alles sollte intelligent miteinander vernetzt werden: Mitarbeiter mit Prozessen, mit Mitarbeitern, Abteilungen untereinander und die Organisation mit den Kunden. Der Weg ins digitale Zeitalter geht über eine neue Informations- und Kommunikationsarchitektur, die sich an der Consumer-Welt orientiert.



Anzahl der Abteilungen, die in den Prozess involviert sind: 2 3 4 5 bis 10

Die Arbeitsprozesse beziehen mehrere Abteilungen mit ein.



Modernisierung und Transformation der IT und geschäftskritischen Bereiche.

„Service“ ist das Schlüsselwort. Bislang wird der Begriff vorwiegend mit IT-Services verbunden und macht meist bei der IT-Abteilung halt. Anwender brauchen neue Software oder müssen ein Passwort zurücksetzen: IT-Services wie diese laufen mittlerweile in sehr vielen Unternehmen standardisiert und automatisiert ab. In der neuen digitalen Ära geht es jetzt aber darum, in allen Fachbereichen Services für die Mitarbeiter bereitzustellen, die sie jederzeit problemlos per Knopfdruck nutzen können.

„Everything as a Service“ ist die Lösung: Alle benötigten Informationen und Service-Tools werden auf einer zentralen Datenplattform gebündelt. Alle legen dort ihr Wissen und ihre Informationen ab und greifen darauf zu. Der E-Mail-Verkehr gehört der Vergangenheit an. Die Nutzer können auf der gemeinsamen Plattform Daten in Echtzeit erhalten und austauschen, Services auswählen, automatisch aktivieren und miteinander interagieren. Die Kombination von Service Automation und einer IT-Plattformlösung kann damit nicht nur die Produktivität der Fachkräfte, sondern auch die Arbeitszufriedenheit steigern – und gleichzeitig die Kosten senken.

Wie das Service-Modell aufgebaut sein sollte

Die Basis für Service Automation ist ein IT-gestütztes Self-Service-Portal mit einer zentralen, einheitlichen Datenbasis für alle Prozesse, die flexibel auswertbar ist, sowie eine durchgängige Software.

Die Mitarbeiter werden dabei wie „Konsumenten“ betrachtet, die für ihre Fachaufgaben verschiedenste Services in Anspruch nehmen können. Klassische Help Desks mit dem damit verbundenen unstrukturierten Service-Modell werden durch ein konsistentes, ITIL-basiertes Service-Modell ersetzt. Mittels eines Service-Katalogs wählen die User auf der grafischen Oberfläche aus, was sie

brauchen. Dahinter liegen durchgängige Service-Ketten mit Schnittstellen in alle Fachbereiche. Bei einer Anfrage – zum Beispiel zur Auslösung einer Bestellung – wird der Ablauf ohne Vermittler in einen intuitiven, automatisierten Workflow überführt. Eine CMDB bildet die Grundlage für die Definition der Prozesse, um den Workflow durchgängig zu gestalten.

Wie sieht die Service-Automation in der Praxis aus? Ein Beispiel, das jede Organisation kennt: Das Onboarding eines neuen Mitarbeiters sowie dessen Anfangsphase kosten Zeit und Geld und involviert viele Abteilungen. Allein um den ersten Arbeitstag eines neuen Kollegen vorzubereiten und zu organisieren, sind zehn und mehr Interaktionen erforderlich, schätzt ein Drittel der Befragten der erwähnten Studie. Um den neuen Mitarbeiter schnell an Bord zu holen und zu einem produktiven Arbeitsfluss zu verhelfen, ist eine Automatisierungsplattform ein umfassend hilfreiches Tool. Hier findet der neue Mitarbeiter zum Beispiel den Lageplan seines Büros, Adresslisten und Organigramme, Informationen zu wichtigen Abläufen und Support-Einheiten – und kann dort dann später Services bestellen, seine Prozesse dokumentieren und mit Kollegen interagieren. Datenhaltung in Deutschland als wichtiges Kriterium. Aufgrund der Komplexität sind Automatisierungs- und Plattformlösungen meist Cloud-basiert, was zum Teil noch Vorbehalte hervorruft.

Es ist entscheidend, dass Betrieb und Datenhaltung in deutschen Rechenzentren erfolgt und der Dienstleistungspartner diese Sicherheit und Verfügbarkeit nachweislich gewährleisten kann. operational services zum Beispiel betreibt als ICT-Provider die Plattformlösung von ServiceNow als einziger aus einer eigenen deutschen Cloud heraus. Pro Mandant sind separate Kommunikationssysteme im Einsatz, die Daten sind verschlüsselt und die Konformität zu den deutschen Datenschutzbestimmungen ist gewährleistet. Wenn diese Bedingungen eingehalten werden, bietet die „zertifizierte Cloud“ viele Vorteile für Unternehmen und öffentliche Verwaltungen. Sie spart zusätzliche Investitionskosten für Personal, Hardware und Software. **ak ■**



Autor: Oliver Helbing ist Senior ITSM Architect bei der operational services.



COSMO CONSULT

Business-Software für Menschen

ERP PROZESSFERTIGUNG
ERP AUFTRAGSFERTIGUNG
E-COMMERCE
ERP PROJEKTFERTIGUNG
CLOUD

MICROSOFT DYNAMICS AX
BUSINESS INTELLIGENCE

MICROSOFT SHAREPOINT
INTERNATIONALE PROJEKTE
ERP AUTOMOTIVE
QLIKVIEW

Business-Software für Menschen



Als Branchenspezialist für die Fertigungsindustrie und projektorientierte Dienstleister sowie Handelsunternehmen verfügt COSMO CONSULT über ein umfangreiches Angebot an zertifizierten Branchen- und Speziallösungen auf Basis von Microsoft Dynamics und QlikView.

Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning
Microsoft Dynamics AX
Microsoft Dynamics NAV
www.cosmoconsult.com





BERLIN | DRESDEN | HAMBURG | MAGDEBURG | MÜNSTER | MÜNCHEN
NÜRNBERG | STUTTGART | WÜRZBURG | FRANKREICH | SCHWEDEN
SPANIEN | SCHWEIZ | MEXIKO | PANAMA | CHILE | KOLUMBIEN | ECUADOR