

# Workspace-Management gehört die Zukunft

In der modernen Arbeitswelt verschmelzen die Grenzen zwischen Hard- und Software sowie von privaten und geschäftlichen Inhalten. Ganzheitliche Steuerung von Geräten, Apps und Inhalten wird zunehmend wichtiger.

Wer heute durch die Büros einer beliebigen Firma geht, wird dort sicher noch «ganz klassische» Arbeitsumgebungen finden: Schreibtische mit Bildschirmen, Tastatur und Maus, einem PC unter dem Tisch oder einen Laptop darauf – verbunden mit dem Unternehmensnetzwerk über ein Ethernet-Kabel oder WLAN. Es gibt aber auch Unternehmen, die für ihre Mitarbeiter bereits überhaupt keine festen Arbeitsplätze mehr besitzen. Vielmehr können sich die Mitarbeiter jeden Morgen zum Arbeiten einen beliebigen Ort in der Firma aussuchen, das Home Office nutzen oder unterwegs arbeiten. Arbeit ist also kein Ort mehr, sondern vielmehr ein Zustand.

Hinzu kommt, dass sowohl Anzahl und Art der Endgeräte zunehmen, sich Arbeitsstile ändern und die Ansprüche der Nutzer steigen. Eine Art «Mobility-Tsunami» fegt durch die Unternehmen und beschert den IT-Profis einen wahren «Geräte-Zoo», den sie managen müssen. Das hat signifikante Auswirkungen auf die Verwaltung von IT-Arbeitsplätzen, die Management-Werkzeuge und den Content.

## IT-Geräte und Umgebungen im Wandel

Bis jetzt haben IT-Abteilungen mit Hilfe des traditionellen Client-Managements einen Grossteil der Endgeräte in den Unternehmen sicher und zuverlässig verwalten können: Sie kennen sich aus, wenn es darum geht, Software zu verteilen und wissen, wie man IT-Servicemanagement oder den Service-Desk in den Griff bekommt. Das aber ist Schnee von gestern – zukünftig müssen komplexere Situationen gelöst werden und diese erfordern einen Perspektivenwechsel.

Traditionelle Management-Werkzeuge verfolgen einen zentralistischen Ansatz bei dem die IT-Abteilung alleine entscheidet, wer welche Applikati-

onen, Arbeitsplatzkonfiguration und IT-Services bekommt. Moderne Workspace-Management-Lösungen dagegen geben dem Anwender mehr Eigenverantwortung und gewähren gleichzeitig der IT weiterhin die Kontrolle. Ein Beispiel: Der Anwender war in der IT-Abteilung bei vielen Unternehmen nicht erwünscht, denn er gehörte zu dem Personenkreis, der die IT-Mitarbeiter von der Arbeit abhielt, indem er Fragen stellte und Hilfe benötigte. Beim modernen Workspace-Management wird der Anwender hingegen wie ein Kunde behandelt. Er bekommt mehr Kontrolle über seine Arbeitsumgebung und Gehör bei der IT. Die Folge: die IT-Abteilung muss sich anders aufstellen.

Anwender erwarten heutzutage, dass sie ihre Geräte und Services genauso einfach bestellen können und geliefert bekommen, wie sie es von den Apps auf ihren Mobilgeräten gewohnt sind – zum Beispiel bei MyTaxi App. Transparenz und Einfachheit heissen die Zauberwörter. So wie mit MyTaxi ein Taxi transparent, nachvollziehbar und einfach mittels Übermittlung des Standorts bestellt und automatisch abgerechnet werden kann, genau so funktioniert auch ein cleveres Arbeitsumgebungsmanagement. Modernes Workspace-Management ermöglicht den einfachen Zugriff auf die richtige Applikation, in der passenden Bereitstellungsform, auf dem betreffenden Gerät und zum korrekten Preis – und das am besten über ein Self-Service-Portal oder Mobilgerät. Workspace-Management kümmert sich also nicht nur um die technischen Aspekte des IT-Arbeitsplatzes, sondern vor allem auch um die geschäftlichen und prozessualen Anforderungen, inkl. Lizenzkosten, Bereitstellungsprozesse, Integration in den Service Desk und das IT-Service-Management. Nur so entsteht ein bestmögliches Serviceerlebnis für den Anwender.

Die Veränderung der Arbeitsumgebungen hat in vielen Unternehmen schon begonnen und wird in den nächsten Jahren weiter zunehmen. Klassischerweise wurden Desktops, Laptops und Notebooks sowie Thin Clients von der IT verwaltet. Hin-

Wer die individuelle Multi-Geräte-Arbeitsumgebung inklusive der dazugehörigen Daten technisch, prozessual und kostenseitig im Griff behalten möchte, benötigt ein innovatives Workspace-Management.

Die Steuerung und Kontrolle von IT-Arbeitsplätzen werden für die Unternehmen zu einer immer grösseren Herausforderung, zumal die Anwender mobiler werden und ein agiles Arbeitsumfeld einfordern.

zu kommen mobile Geräte, alsbald neue Endgeräte wie Wearables und sogar Maschinen, die über das sogenannte „Internet of Things“ (IoT) angesteuert werden; alles was ein Display besitzt, kann in Zukunft eine Erweiterung der Arbeitsumgebung werden und muss deshalb eventuell verwaltet werden. Eingabegeräte wie Tastatur und Maus werden zwar nicht aus den Firmen verschwinden, aber Sprach- und Touch-Steuerung werden einen grösseren Anteil für sich beanspruchen. Hatten es die IT-Abteilungen bis vor wenigen Jahren auf den Desktops in der Regel nur mit einem Betriebssystem – in der Regel Windows – zu tun, so sehen sich IT-Abteilungen nun mit den unterschiedlichsten Systemen (Mac OS, Chrome, Android, Windows Phone, iOS) konfrontiert. Bei den Anwendungen sieht es ähnlich aus: Waren bislang 90 Prozent der eingesetzten Applikationen Windows-Programme, so halten nun Browser-agnostische Web-Apps und SaaS-Lösungen (Software as a Service) aber auch mobile Apps Einzug, die diesen Anteil signifikant verkleinern werden; Windows wird nicht mehr das dominante Betriebssystem sein.

Die Folge: Die Bereitstellung von SaaS- und Web-Apps ist im Grunde vergleichbar mit der Bereitstellung von physischen und virtuellen Apps, die technische Lösung unterscheidet sich jedoch gänzlich. Ein modernes Workspace-Management muss deshalb für die Steuerung von SaaS Apps auch über Workflowsteuerung, Autorisierung- und Authentifizierungsfunktionalitäten via SAML2, OAuth o.ä. verfügen. War es zudem früher selbstverständlich, dass alle Geräte und Prozesse, die in der IT zum Einsatz kamen, der Firma beziehungsweise der Unternehmens-IT gehörten, so bringen heute bereits in vielen Unternehmen Mitarbeiter ihre eigenen Geräte ins Firmennetzwerk ein und nutzen dabei auch eigene Programme und Apps.

**Nicht nur der Industrie, auch der IT steht die 4.0-Revolution unmittelbar bevor**

Wer glaubt, dass der Arbeitsplatz zukünftig weiterhin auf diese Art und Weise standardisierbar ist, muss umdenken. Was der Unternehmens-IT bevorsteht, bezeichnen Unternehmen wie Matrix42 als die Workspace-4.0-Revolution: Der IT-Arbeitsplatz wird zu einer Multigeräte-Arbeitsumgebung, in der Rechner, Laptops, mobile Geräte und sogar Maschinen zum Einsatz kommen. Der Schlüssel

zum Erfolg sind dabei vor allen die Einfachheit und das Arbeiten im Anwender-Kontext, denn nur wenn eine Arbeitsumgebung auch wirklich einfach zu nutzen ist und den Bedürfnissen des Anwenders entspricht, wird sie auf Zuspruch stossen.

**Anwender erhält persönliche Cloud**

Beim modernen Workspace-Management werden nicht mehr die einzelnen Geräte, Anwendungen oder Inhalte verwaltet, sondern dem Anwender wird eine persönliche Cloud bereitgestellt. Diese setzt sich aus mehreren Geräten, sehr vielen unterschiedlichen Anwendungstypen (z. B. mobile, virtuelle oder physische Apps, SaaS Apps), verschiedenen Datencontainern (z. B. SharePoint, Google Drive, etc.) sowie vielfältigen digitalen Identitäten (z. B. AD Account, Google ID, Apple ID, o. ä.) und heterogenen IT-Diensten zusammen. Die IT-Mannschaft kann diese Cloud von einer zentralen Plattform aus verwalten und betreuen. Für sie besteht dabei die Herausforderung darin, diese neue Vielfalt der Geräte zu managen und dem Nutzer zugleich einen leichten, richtlinienkonformen und sicheren Zugriff auf ihre persönliche Cloud zu ermöglichen. In diesem Zusammenhang ist es ganz entscheidend, dass auch der Aufwand für die IT so gering wie möglich gehalten werden kann.

Für die Verwaltung der Arbeitsplätze bedeutet das, dass hier ganz neue Prinzipien im Vergleich zum traditionellen Client-Management gelten: IT-Fachleute müssen akzeptieren, dass Heterogenität der neue Standard ist. Aber auch, wenn Heterogenität grundsätzlich mit Komplexität gleichgesetzt wird, darf die Antwort darauf nicht bedeuten, dass die IT sich nun mit einer höheren Komplexität in ihren Managementwerkzeugen konfrontiert sieht. Die Lösung muss Einfachheit heissen – Einfachheit, die ein modernes Workspace-Management bieten kann.

Laut Gartner wird der Anteil der Firmen, die moderne «Workspace-Aggregator-Lösungen» in ihren Netzen einsetzen, bis 2017 auf 15 Prozent ansteigen.



**Autor: Oliver Bendig**  
ist Chief Technology Officer (CTO) bei Matrix42