

Die Evolution des IT-Workspace

# „Survival of the fittest“

Innovationen kennzeichnen aktuell das Bild im IT-Arbeitsplatzmanagement.

IT-Abteilungen, die sich nicht frühzeitig auf die Veränderung des Arbeitsstils der Mitarbeiter eingestellt haben, fallen bei den Anwendern durch.

Ein Gespräch mit Oliver Bendig, VP Product Management bei Matrix42.

**Ulrich Parthier:** Herr Bendig, wir sprechen über die Evolution des Arbeitsplatzes. Was verbirgt sich dahinter?

**Oliver Bendig:** Der IT-Arbeitsplatz und die Arbeitsweise der Mitarbeiter haben sich in den letzten Jahren dramatisch verändert. Arbeit ist kein Ort mehr, sondern vielmehr ein Zustand, den man bewusst ein- und ausschaltet – unabhängig von Ort, Zeit und genutztem Arbeitsmittel. Der Zukunftsforscher Matthias Horx hat vor einiger Zeit den Satz geprägt, dass man im 21. Jahrhundert „Platz“ vielleicht noch zu seinem Hund sagt, aber sicherlich nicht mehr zu seiner Arbeit. Dies ist treffender denn je. Vor allem Smart Devices wie iPhone und iPad haben zur Mobilisierung von Arbeit beigetragen. Diese starke Veränderung der Arbeitsweise bedeutet auch, dass sich das Management von IT-Arbeitsplätzen weiterentwickeln und anpassen muss. Heute beobachten wir vier Trends, die aufzeigen, dass die Evolution des IT-Arbeitsplatzmanagements unumgänglich ist.

**Ulrich Parthier:** Um welche Trends handelt es sich?

**Oliver Bendig:** Trend Nummer eins ist generell Mobility und umfasst die verstärkte Nutzung von Tablet PCs und Smartphones. Trend Nummer zwei ist dann die Verschmelzung von privater und geschäftlicher Nutzung von Geräten, Daten und Apps. IT-Consumerization und Bring Your Own Device ist in vielen Unternehmen nicht mehr aufhaltbar und muss von Seiten der IT gelöst und unterstützt werden. Trend Nummer drei ist die Zunahme der Gerätevielfalt. Anstatt einem Post-PC-Trend und der Konsolidierung zu dem

einem mobilen Arbeitsgerät, sehen wir in den Unternehmen aktuell eher einen PC-Plus-Trend. Neben dem beliebten Laptop kommen noch Smartphone, Tablet und virtueller Desktop als Arbeitsgerät hinzu. Es entsteht ein Technikzoo der ganzheitlich und über clevere Management-Werkzeuge kontrolliert, gesichert und synchronisiert werden muss.

**Ulrich Parthier:** Und Trend Nummer vier?

**Oliver Bendig:** Cloud und SaaSification. Immer häufiger entscheiden sich Unternehmen aufgrund von Flexibilität und Kosten für den Einsatz von Software-as-a-Service (SaaS). Ein modernes Management der IT-Arbeitsumgebung sollte die Bereitstellung und Autorisierung an SaaS-Applikationen unterstützen. Des Weiteren haben vor allem mobile Geräte die Sichtweise auf die Nutzung der Cloud verändert. Da sich mobile Geräte eigentlich immer in der Cloud befinden, haben viele Unternehmen für sich erkannt, dass es Sinn macht auch das Management Werkzeug aus der Cloud zu beziehen.

Dies belegt auch die Cloud Studie von Matrix42 in der mehr als 600 Unternehmen aus der DACH-Region befragt wurden. Die größten Mehrwerte sehen die meisten Unternehmen in der schnellen Unterstützung neuer Technologien, Betriebssystemversionen und Trends. Dies ist nur logisch, da die Innovationszyklen und Veränderungsrate im Workspace Management noch nie so hoch waren wie aktuell. Dadurch fällt es vielen IT-Abteilungen schwer die Veränderungsgeschwindigkeit mitzugehen. Die Nutzung des IT Management-Werk-



„Die IT-Management

Konvergenz von  
physischen, virtuellen  
und mobilen Geräten

ermöglicht die  
Arbeitsumgebung  
der Zukunft.“

zeugs aus der Cloud ermöglicht vielen IT-Abteilungen die Transformation zu einem IT-as-a-Service (ITASS)-Modell, bei dem die Unterstützung neuer Features einfach aktiviert wird.

**Ulrich Parthier:** Kommen wir noch einmal auf den Arbeitsplatz zurück. In welchen Dimensionen müssen wir denken?

**Oliver Bendig:** Sie müssen in drei Dimensionen denken. Eine dieser Dimensionen ist die Technikseite. Sie sollten die technische Automatisierung des Arbeitsplatzes im Griff haben. Dies bedeutet die Bereitstellung von Betriebssystemen, Apps, Daten und das technische Inventar.

Die zweite Dimension ist die geschäftliche Seite. In den letzten Jahren hat eine Art Industrialisierung des ge-



samen Bereitstellungsprozesses der Arbeitsplätze stattgefunden. Dadurch hat sich die Arbeitsumgebung selbst zu einem kritischen Geschäftsprozess in den Unternehmen entwickelt. Früher ging es beim IT-Arbeitsplatz hauptsächlich um Technik. Heute ist in vielen Unternehmen die Optimierung der geschäftlichen Seite der IT-Arbeitsumgebung ein sehr viel größerer Hebel. Die IT-Arbeitsumgebung hat sich zu einem „echten“ IT-Service entwickelt, der ähnlich wie E-Mail, Internetzugang o.ä. hochverfügbar und flexibel nutzbar sein muss - bei gleichzeitiger Berücksichtigung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses. Die Optimierung der Lizenz-, Asset-, und Vertragskosten bzw. die Bereitstellung über Self-Service Konzepte bekommt somit eine größere Bedeutung.

Die dritte und letzte Dimension ist die Form der Bereitstellung. Egal Ob Mac, Windows, Mobile Devices oder virtueller Desktop. Das generelle IT-Problem ist erst mal das gleiche. Das einfache, sichere und kostenoptimierte Management gemäß den Richtlinien eines Unternehmens. Aus diesem Grund macht es auch Sinn eine ganzheitliche Lösung für alle Bereitstellungsformen einzusetzen, anstatt auf Einzellösungen zu setzen.

**Ulrich Parthier:** *Das bedeutet, die Unternehmen müssen umdenken?*

**Oliver Bendig:** Genau, und zwar radikal. Das IT-Management muss anwender- und nicht gerätezentriert betrieben werden. Welches Gerät ein Mitarbeiter zum Arbeiten nutzt und ob das Gerät dem Unternehmen oder dem Mitarbeiter gehört, wird immer weniger wichtig. Es geht um das Management der Arbeitsumgebung bestehend aus Apps, Daten und IT-Services des Anwenders. Unabhängig davon ob er oder sie ein oder fünf Geräte zum Arbeiten verwendet. Aufgabe einer Workspace Management-Lösung sollte es sein, die beste Bereitstellungsform von Applikationen – egal ob MSI, virtuell, mobile oder HTML5 – für den besten Formfaktor – egal ob mobil, physisch oder virtuell – zu identifizieren und automatisch zur Verfügung zu stellen.

**Ulrich Parthier:** *Wie müssen IT-Abteilungen diesen Wandel begleiten?*

**Oliver Bendig:** IT-Organisationen können hier von der Evolution in der Automotive-Industrie lernen. Von der Einzelproduktion über die Standardisierung sind wir zur Automation gekommen. Das ist aber nicht das Ende. Jetzt muss die Prozessoptimierung folgen, um auch bei der IT-Arbeitsumge-

bung kundenindividuelle Einzelfertigung oder „Mass Customization“ zu ermöglichen. Dadurch wird ein Anwender im Unternehmen aus IT-Perspektive wie ein Kunde betrachtet. Die Optimierung der Prozessseite sorgt dafür, dass wir den IT-Arbeitsplatz schnell und kostengünstig „produzieren“, dem Anwender aber trotzdem individuell notwendige Freiheiten für seine Kreativität lassen.

Der moderne Anwender ist mündig und weiß vermutlich am besten, welche Apps oder IT-Services er zum Arbeiten benötigt. Warum sollten wir ihm nicht die Freiheit geben, sich in einem von der IT definierten Rahmen zu bewegen und seinen IT-Arbeitsplatz selbstständig zu konfigurieren? Natürlich automatisiert und standardisiert, aber selbstständig. Ähnlich einer Autokonfiguration, um bei der Automobilbau Analogie zu bleiben.

**Ulrich Parthier:** *Und wie sieht das Ganze dann spezifisch für die IT-Industrialisierung aus?*

**Oliver Bendig:** Im IT-Arbeitsplatzmanagement sind wir von der manuellen Installation über task-basierte Automation zur policy-basierten Automation gekommen um irgendwann zu erkennen, dass die Effizienzsteigerung durch Automation ein natürliches Ende hat.

Die nächste Evolutionsstufe in der Automobilbranche waren dann Just-In-Time, Kanban oder Kaizen. Auch im IT-Arbeitsplatzmanagement geht es nach dem Optimieren von Automation und Standardisierung um Prozessoptimierung, etwa mit Hilfe von ITSM, Compliance, ITIL und COBIT, um den Zielzustand „Mass Customization“ zu erreichen. Das wäre zum Beispiel ein Enterprise Store, über den Anwender jegliche IT-Services für ihre Arbeitsumgebung von der IT beziehen könnten.

**Ulrich Parthier:** *Erzeugt dies nicht ein immerwährendes Dilemma zwischen der Flexibilität der Anwender einerseits und der Kontrolle durch die IT?*

**Oliver Bendig:** Genau, wobei wir glauben, dass Unternehmen aus diesem Dilemma ausbrechen können. Wir nennen es das Sandwich-Prinzip der IT. Ähnlich wie in einem Fastfoodrestaurant kann ein Anwender aus hoch



**„Die Arbeitsumgebung wird auch in Zukunft noch vielfältiger und bunter und muss durch IT verwaltet werden. Darauf sollen sich IT-Organisationen schon heute einstellen.“**

standardisierten Konfigurationen auswählen, gleichzeitig aber auch eine Anpassung nach persönlicher Präferenz vornehmen. Das Sandwich muss individuell, aber doch standardisiert und prozessoptimiert sein. Das ist kein Widerspruch und gilt genauso für die IT-Arbeitsumgebung im Unternehmen.

**Q Ulrich Parthier:** *Wenn schon diese Entwicklung so groß und so schnell war, was erwartet uns dann in drei bis fünf Jahren?*

**! Oliver Bendig:** Eine Prognose was in fünf Jahren in der IT wichtig sein wird, ist natürlich wie ein Blick in die Kristallkugel. Aber es gibt Trends und Technologien die vermutlich wichtig für die IT-Arbeitsumgebung sein werden.

**Q Ulrich Parthier:** *Können Sie uns ein Beispiel nennen?*

**! Oliver Bendig:** Nehmen wir Google Glass. Diese Technologie zählen wir zu den „Wearable Devices“. Technologien dieser Art werden vermutlich in ein paar Jahren die Art und Weise, wie wir arbeiten und Technologie konsumieren, signifikant verändern. So könnte beispielsweise Google Glass über „Machine to Machine“-Kommunikation mit meinem Auto kommunizieren, automatisch die Adresse des nächsten Kundentermins ins Navigationssystem

übertragen, die Stausituation überprüfen und bei Problemen den Kunden darüber informieren, dass ich etwas zu spät komme.

Dies ist nur ein Beispiel von vielen, welches aber das große Potential aufzeigt. Natürlich klingt das für die meisten noch sehr futuristisch. Aber wer hätte vor fünf Jahren geglaubt, dass das iPhone die Welt so stark verändert? Eines ist beim Blick in die Kristallkugel jedoch klar. Die Arbeitsumgebung wird auch in Zukunft noch vielfältiger und bunter und muss durch IT verwaltet werden. Darauf sollen sich IT-Organisationen schon heute einstellen.

**Q Ulrich Parthier:** *Auf was müssen Unternehmen in der Gegenwart und in der Zukunft bezüglich des IT-Arbeitsplatzes achten? Können Sie uns ein zusammenfassendes Fazit geben?*

**! Oliver Bendig:** Zusammengefasst wird der Arbeitsplatz der Zukunft noch mobiler, noch heterogener und vor allem persönlicher. Falls noch nicht geschehen sollten sich IT-Abteilungen umgehend auf den Mobility-Tsunami und die Unterstützung flexibler Arbeitsstile vorbereiten. Die verstärkte Nutzung von iPhone, iPad oder Android Geräten allein in den letzten 24 Monaten ist erst der Anfang. Ein IT-Arbeitsplatzmanagement welches alle Gerätetypen unterstützt und für die Zukunft gerüstet ist, ist hierbei essentiell. Des Weiteren sind die Zeiten, in denen der IT-Arbeitsplatz „nur“ Technik war, gänzlich vorbei. Auch im IT-Arbeitsplatzmanagement hat die Transformation zu IT-as-a-Service begonnen. Nur hierdurch kann sich die IT als Service Provider aufstellen, die Anwender wie Kunden behandelt. Letztendlich geht es beim Management der IT-Arbeitsumgebung um die Produktivität der Anwender. Neue Technologien und Trends können hierbei unterstützen, stellen aber für die IT-Abteilung Chance und Risiko zugleich dar.

Eines ist jedoch klar. Die Aussage von Charles Darwin in seiner Evolutionstheorie trifft auch auf das IT-Arbeitsplatzmanagement zu. Nur der, der sich am besten anpasst, wird überleben.

**Ulrich Parthier:** *Herr Bendig, wir danken für das Gespräch!*

Mobil dank Matrix42

# Fraport löst

*Sicherheit ist eine der zentralen Aufgaben von Flughafen-Betreibern wie der Fraport AG. Diese Aufgaben werden zunehmend an mobilen Standorten mit Hilfe von Mobilgeräten gelöst. Doch ohne ein systematisches Mobile Device Management ist das nicht zu schaffen.*

**W**er seiner Zeit einen Schritt voraus sein möchte, muss sich schon heute für neue mobile Aufgaben und Geräte rüsten. Das weiß auch Daniel Flath, IT-Architekt bei der Fraport AG in Frankfurt. Ihm und seinen Kollegen ist bewusst, dass Steuerung und Kontrolle mobiler Endgeräte bei einem Konzern mit knapp 21.000 Mitarbeitern eine zunehmend wichtige Rolle spielt.

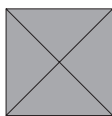
## One step ahead

„Unsere Zukunftssicherheit und der unabhängige Einsatz von mobilen Endgeräten legen die Rahmenbedingungen fest, nach denen zukünftig ein Mobile Device Management funktionieren sollte“, erkannte Flath bereits im Januar 2011. Der IT-Architekt und seine Kollegen sahen sich auf dem Markt um und testeten verschiedene Lösungen. Besonderes Augenmerk wurde dabei auf die Steuerbarkeit von Android, IOS und Windows Mobile gelegt, weil damals lediglich Windows Mobile-Geräte bei Fraport im Einsatz waren. Am Ende aller Tests entschied man sich für die Einführung der geräteunabhängigen MWM-Lösung (Mobile Workplace Management) von Matrix42.

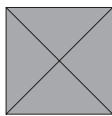
Da Fraport zu diesem Zeitpunkt bereits seit mehr als zehn Jahren die Matrix42 Systems Management-Lösung

Weiterführende Informationen: [www.it-daily.net](http://www.it-daily.net)

Cloud-Studie



Cloud-Trialversion



Die Buttons führen Sie in der ePaper-Version direkt zum Ziel. In der Printversion nutzen Sie bitte den QR Code.

# BlackBerrys ab



„Empirum“ im Einsatz hatte und mit dieser überaus zufrieden ist, wartete man auf die Matrix42-Lösung. „Wir haben Matrix42 MDM auf Herz und Nieren getestet. Der erste Eindruck war bereits überzeugend. Das Warten hat sich wirklich gelohnt“, sagt Flath. Ausschlaggebend seien vor allem die sehr gute Funktionalität sowie die einfache und intuitive Bedienbarkeit gewesen. Im Gegensatz zu den Mitbewerbern, bei denen entweder die Funktionalität oder nur die Bedienbarkeit überzeugt hätten, gab es bei Matrix42 für beide Bereiche Bestnoten. Hinzu kam die Mandantenfähigkeit des Systems, die es verschiedenen Fachbereichen ermöglicht, ihre mobilen Geräte zu administrieren. Dann ging alles sehr schnell. Die verantwortlichen Führungskräfte wurden informiert, das Budget geklärt und schon konnte das MDM-Projekt bei Fraport starten.

## Was lange währt wird endlich gut

In der Einführungsphase bekam Flath sowohl von Matrix42 als auch vom amerikanischen Technologiepartner Airwatch professionelle Unterstützung – zeitnah und zielführend. „Es hat uns schon beeindruckt, wie engagiert das Matrix42-Team und die Kollegen aus Amerika uns mit Rat und Tat zur Seite gestanden haben. Mit dem Support sind wir absolut zufrieden“, resümiert er.

Mittlerweile ist die Einführung der MDM-Lösung abgeschlossen und das System seit Mitte 2012 im „Live-Betrieb“. Aktuell werden bei Fraport 500 iPhones, 130 Android-Geräte und 250 Windows Mobile Geräte verwaltet. Die technische Architektur des Mobile Device Managements gestaltet sich bei Fraport folgendermaßen: Alle Server sind in der DMZ gehostet und durch diverse Firewalls gesichert. Die Vorteile für die Anwender sind vielschichtig: schnelleren Support erhalten, zentral verwaltete Richtlinien problemlos verteilen von Anwendungen, um nur einige zu nennen.

## Functions & Features

Mit der Matrix42 MDM-Lösung kann Fraport alle Mobilgeräte absichern und verwalten. Über eine einzige Schnittstelle haben IT und IT-Support die komplette Übersicht – und das in Echtzeit. So wird die Produktivität mobiler Arbeitsprozesse gesteigert. Außerdem unterstützt die Lösung eine unkomplizierte Registrierung sämtlicher Geräte, deren Fernkonfiguration sowie die leichte Einrichtung unternehmensweiter App-Kataloge.

Fraport hat einen hausinternen, sogenannten „Fraport App Store“ eingeführt, der von den iPhone-Besitzern intensiv genutzt wird. Mit der MDM-Lösung von Matrix42 kann Fraport den sicheren Gerätezugang garantieren, geschäftliche Daten schützen und im Verlustfall das iPhone sperren und löschen.

Im täglichen Betrieb bieten diese Möglichkeiten zahlreiche Verbesserungen: Allein mit 40 Windows Mobile Motorola MC75 werden mobile Ausweiskontrollen durchgeführt. 25 Motorola MC75 des Mobilen Streifendienstes kön-

„Seit wir MDM von  
Matrix42 im Einsatz haben  
sind wir, was die Entwick-  
lungen unseres mobilen  
Geräteparks betrifft, auf  
der sicheren Seite: Egal  
was kommt – wir haben eine  
Lösung, auf die wir uns  
verlassen können!“

Daniel Flath, IT Architekt,  
Informations- und Kommunikations-  
Dienstleistungen, Fraport AG

nen verwaltet und unterstützt werden. Die Fluggastbrückenfahrer haben 80 Windows Mobile Motorola MC75 im Einsatz und in der Instandhaltung der Infrastruktur sind es nochmals 60 Motorolas, die es zu verwalten gilt. Wichtig für das Management dieser Endgeräte ist die Möglichkeit die speziellen Fraport Windows mobile Geschäftsanwendungen remote zu verwalten, zum Beispiel das Ausführen von Anwendungsupdates oder setzen von „registry keys“. „Bei den Service-Beschäftigten in den Terminals haben wir etwa 100 Android Samsung Xcover im Einsatz. Den größten Anteil an Endgeräten machen die 500 iPhones der Mitarbeiter der administrativen Bereiche aus“, ergänzt Flath. Bis Ende 2014 werden nochmals 500 BlackBerrys durch iPhones ersetzt, und verschiedene Fachbereiche werden mit weiteren Motorola MC75 ausgestattet.

## Fazit

Mit der MDM-Lösung von Matrix42 ist Fraport für sämtliche Entwicklungen im Mobile Markt gerüstet. Ob es um die Steuerung der 250 Motorola MC75 Geräte geht, ob es demnächst 1000 IOS Geräte sind oder diverse Android Smartphones – die Zukunftssicherheit ist gewährleistet. „Die leicht bedienbare Benutzeroberfläche und die Mandantenfähigkeit von Matrix42 MDM sind ein entscheidender Vorteil. So können verschiedene Fachbereiche ihre mobilen Endgeräte problemlos verwalten. Es wäre kein Problem, die Lösung an anderen Standorten einzusetzen“, resümiert Flath. Die regelmäßigen Updates und Funktionserweiterungen zeigen, dass sich Matrix42 ständig an neue Gegebenheiten des mobilen Marktes anpasst, ergänzt der IT-Architekt, so dass Fraport auch in Zukunft von dieser IT-Lösung profitieren werde.