



Mobile Lösungen für Mitarbeiter in global agierenden Unternehmen

- Mobile Lösungen für Mitarbeiter in global agierenden Unternehmen. – Was ist daran so schwer?

Ein Praxisbericht über die Entwicklung und Umsetzung einer Mobility Strategie.

Autor: Peter Schneider (Juli 2014)

Nachbereitung des Technologieabends zum Thema „Mobilität in der IT“ am 3. Juli 2014

Mobile Lösungen für Mitarbeiter in global agierenden Unternehmen. Was ist daran so schwer?

Praxisbericht: Entwicklung und Umsetzung einer Mobility Strategie



Abstract

Die IT hat sich über die letzten Jahre, insbesondere in der Konsumentenwelt, dramatisch verändert. Ein massiver Auslöser war Apple mit seinem iPhone, das plötzlich Anwendungsmöglichkeiten geschaffen hat, die unser tägliches Leben, man kann es nicht anders sagen, innerhalb von weniger als 10 Jahren revolutionierte. Jedem Nutzer stehen heute Informationen jederzeit in aktueller Form zur Verfügung und bestimmen sein Freizeitverhalten, seine Einkäufe, seinen Tagesablauf, eigentlich sein ganzes Leben. Manche fragen sich, wie man sich in der Zeit vorher verabreden, sein Fahrtziel finden oder Kontakt zu Freunden halten konnte. Seit einigen Jahren steigt mehr und mehr der Druck, ähnliche Möglichkeiten ins betriebliche Umfeld zu bringen. Die betriebliche IT stößt dann auf wenig Verständnis, wenn folgende Problemstellungen zu berücksichtigen sind: Einhaltung der Nutzungsbestimmungen von Software, Einhaltung der Urheberrechte, Datensicherheit, Datenschutz, arbeitsrechtliche Vorschriften, steuerliche Berücksichtigung privater Mitnutzung usw.

Trotzdem bleibt der Anspruch der Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz bestehen, und eine Lösung für Mobilität in der IT muss auch im betrieblichen Umfeld gefunden werden. Diesem Thema widmete sich der Technologieabend der top itservices AG am 3. Juli 2014 in München. Die spannende Frage, die ein Experte aus einem global agierenden, großen deutschen Automobilkonzern mit Experten der top itservices AG diskutierte, war: Wie entwickelt man eine Mobilitäts-Strategie unter Berücksichtigung aller Stakeholder und damit einhergehenden Interessen und setzt diese in die Realität um?

Erwartungen der Mitarbeiter

Aus der tagtäglichen Erfahrung der Kommunikation durch soziale Netzwerke, der Verfügbarkeit jeder Information durch einfache Schnittstellen sowie der orts- und zeitunabhängigen Möglichkeit, Informationen zu verarbeiten, ist bereits heute eine andere Art der Zusammenarbeit entstanden. Nicht immer unterstützt die IT diesen Prozess, aber schon jetzt ist der stationäre Arbeitsplatz mit Telefon und Ablage einem hohen Prozentsatz von Laptops, Smartphones bzw. Handys gewichen. Der Ruf verlangt nach MEHR: Enterprise Anwendungen auf dem Smartphone, Tablet PC an Stelle der inzwischen schon als alt und schwerfällig verschrienen Laptops werden eingefordert. Nachrückende Generationen verstärken diesen Bedarf und fordern die IT und betroffene Fachbereiche heraus. Dass eigene Geräte vielleicht ein paar Euros sparen, ist da beinahe nur eine Randerscheinung.

Es geht um neue Formen der Zusammenarbeit und, aus Sicht der Generation Y, um ein ganz neues Verständnis von Leben und Arbeiten: Das klassische Erzeugen und Verschicken von Informationen wird zum gemeinschaftlichen Erarbeiten in virtuellen Teams auf Social Media Plattformen in kollaborativen Prozessen. Die Arbeitszeiten verschwimmen. Private Verpflichtungen und betriebliche Notwendigkeiten werden flexibler als bisher nicht mehr im Rhythmus 9to5 voneinander isoliert, sondern je nach Bedarf über die Woche hinweg miteinander verzahnt. Die Bedeutung von Linienorganisationen sinkt. Unternehmen setzen schon seit einiger Zeit immer mehr auf Projektororganisationen und virtuelle Teams. Dieser Trend setzt sich fort und hat bereits globale Ausmaße erreicht. Unternehmenswichtige Informationen sind schon lange nicht mehr beschränkt auf diejenigen, die sich auf den Anwendungssystemen befinden, heute geht das weit darüber hinaus. Daten in den sozialen Medien, Wissen in der globalen Community sind mehr und mehr Teil des Wertschöpfungsprozesses und müssen in die Abläufe integriert werden.

Wo fängt man an?

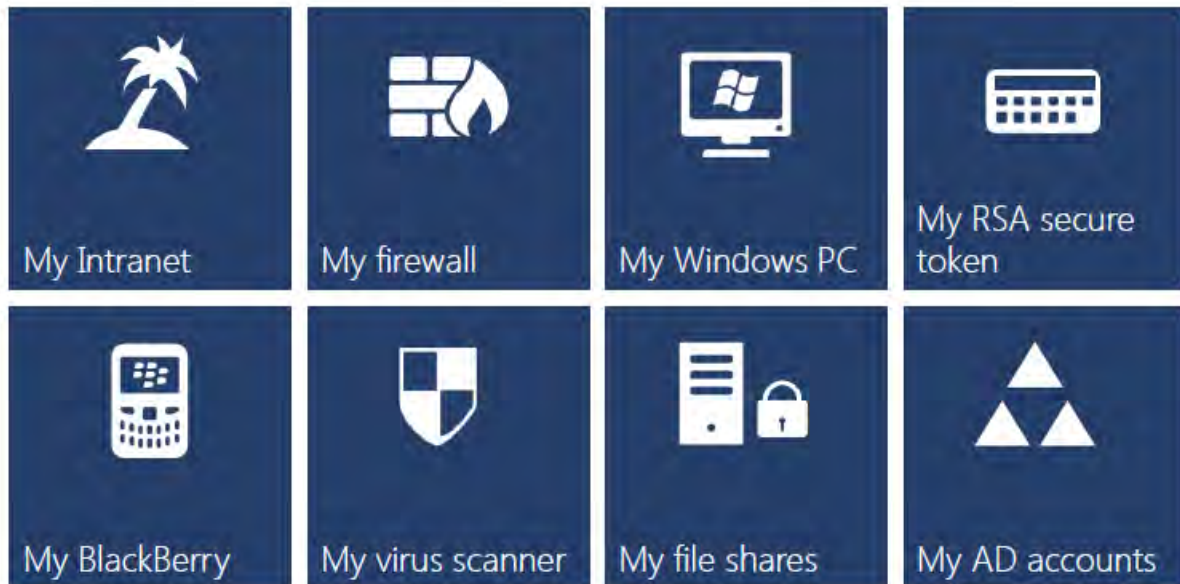
Gerade Themen rund um Mobility sind geprägt von einer ungeheuren Breite. Die Breite beginnt bei den technischen Plattformen, geht weiter über denkbare Betriebsmodelle, Serviceprozesse, Tools, Gesetzesanforderungen, Anforderungen an Arbeitsplätze, Security,... die Aufzählung ist beinahe unendlich lang. Gerade ein global agierendes Unternehmen muss sich bei der Einführung vieler Szenarien dessen bewusst sein und dafür Lösungen entwickeln. Ein adäquates Mittel zum Start ist dabei die Orientierung am Markt und der Versuch, analog zu den Wettbewerbern, eine Priorisierung der zu berücksichtigenden Parameter durchzuführen. Einige maßgebliche Tendenzen am Markt seien hier exemplarisch erwähnt:

- 56% aller Büroangestellten erwarten, ihre Arbeit ortsunabhängig durchführen zu können
- 60% aller Mitarbeiter in Unternehmen glauben, dass ihre IT nicht in der Lage ist, die notwendige Unterstützung für mobiles Arbeiten zu liefern
- 67% aller IT Professionals glauben inzwischen, dass mit Bring Your Own Device (BYOD) die Kosten eher steigen
- 62% aller Firmen haben bereits Modelle von BYOD. Sie umfassen in den allermeisten Fällen Smartphones
- Die durchschnittlichen Kosten einer Datenpanne in Deutschland beläuft sich auf 3,5 Mio. €
- 20% aller BYOD Programme deutscher Unternehmen scheitern an den Anforderungen an data security und rechtlicher Konformität.

(Quelle: Microsoft)

Wo stehen Unternehmen in ihrer Entwicklung heute tatsächlich?

Trotz all dieser Problemstellungen hat sich die IT Infrastruktur in Industrieunternehmen bereits deutlich den neuen Bedingungen angepasst. Exemplarisch dargestellt die Entwicklung eines global Players:



(Quelle: Microsoft)

Die fully managed IT Umgebung, wird zur....



(Quelle: Microsoft)

...Infrastruktur mit unscharfen Grenzen

Die geschlossene Unternehmenswelt öffnet sich nach außen und vernetzt sich mit Communities innerhalb und außerhalb der Organisation. Betrieb von Infrastruktur und Standard IT-Dienste, wie z.B. Mail, Kalender, Kontakte, werden verstärkt als Cloud Lösung konzipiert und als interne oder externe Dienstleistung bezogen. Kernaufgabe der IT ist nicht mehr der Betrieb, sondern das Service Management. Information auf mobilen Geräten wird zum Allgemeingut und verliert den Status eines Managerprivilegs durch neue Anwendungsmodelle – Stichwort BYOD. Die Mauern fallen, der Schutz der Information durch Zertifikate ersetzt das Hochziehen von Verteidigungswällen. Die seit Jahren praktizierte Reduktion der Endgeräte dreht sich: Zum Trend wird „das richtige Device“ für den spezifischen Anforderungsfall. Damit ist bereits heute deutlich erkennbar, welche massiven Veränderungen aus der Konsumentenwelt bereits konkret Einzug in die Unternehmenswelt gehalten haben.

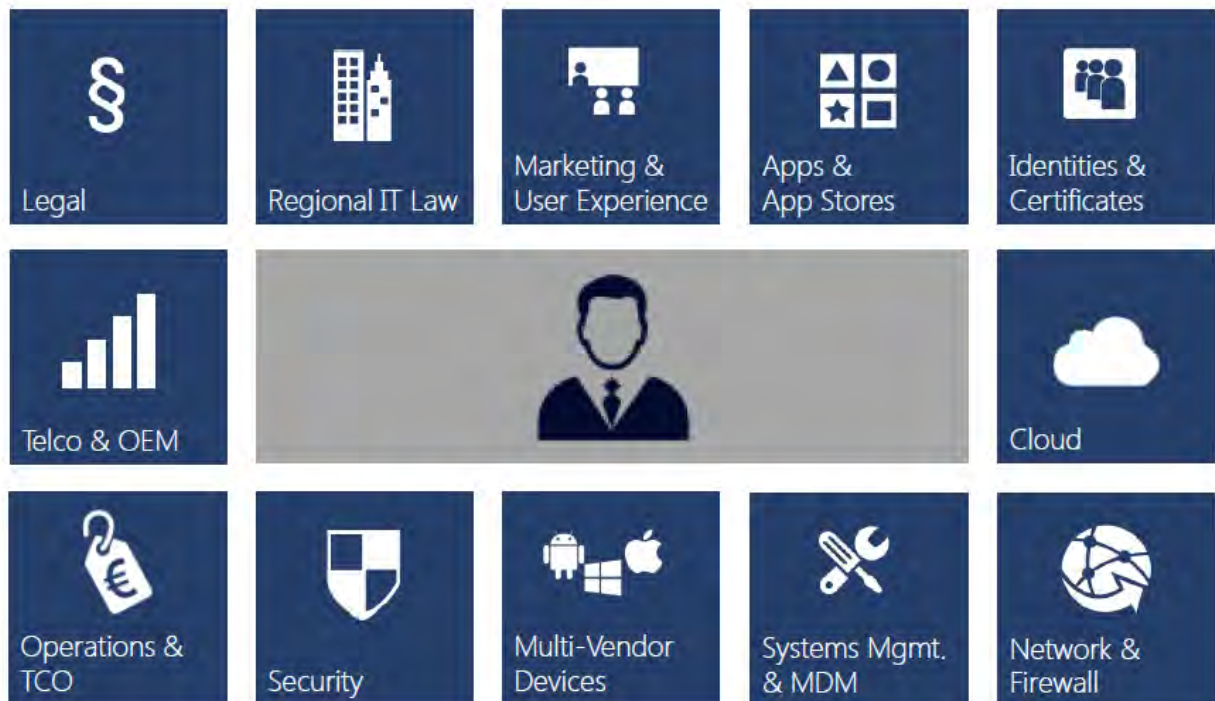
Dass es soweit kommen konnte, war ein Tauziehen zwischen allen Beteiligten. Ein notwendiges Tauziehen, getrieben von Vorstellungen eines worst case, das eintreten kann, wenn Umstände übersehen oder falsch bewertet werden. Die Entwicklung einer Mobility Strategie muss sich diesen – z.T. konkurrierenden – Anforderungen stellen. Die Einschätzung des Experten ist sogar, dass jedes Fachgebiet zunächst mit allen anderen abgeglichen werden muss, um daraus ein Zielszenario abzuleiten. Erst dann ist die Konzeption einer IT technischen Lösung sinnvoll. In diesem Prozess muss allen Beteiligten klar werden, dass die Ausgangssituation von Maximalforderungen aller Stakeholder in ein gemeinsames Ziel münden müssen, das der Unternehmung angemessen ist in bezug auf Risiko, Kosten und Nutzen. Kein Risiko, geringe Kosten, aber maximaler Nutzen, das ist nicht möglich. Die aus der Erfahrung des Experten wesentlichen Stakeholder sind dabei:

1. Der spätere Nutzer mit Anforderungen an die Usability der gelieferten Lösung
2. Security und Legal mit ihren Anforderungen an Datensicherheit und Datenschutz, urheberrechtliche, arbeitsrechtliche und steuerrechtliche Fragestellungen
3. Betriebswirtschaftliche Rahmenbedingungen und Standardkonformität der existierenden IT Umgebung
4. Grenzen der gewünschten Arbeitsmodelle in Abstimmung mit den Tarifpartnern.

Existiert hier ein gemeinsames Bild, ist nach praktischer Erfahrung eine technische Lösung möglich und implementierbar und dann auch in relativ überschaubarer Zeit umsetzbar.

Welches Know-how wird benötigt?

So vielschichtig wie die Fragestellung ist ein erfolgreiches Team zu deren Bearbeitung und Lösung. Folgende Grafik veranschaulicht, wo die Themengebiete liegen, denen sich Experten stellen müssen.



(Quelle: Microsoft)

Als konkreten Leitfaden aus Gelerntem konnte unser Gast dem zukünftigen Mitarbeiter eines Projekts zur Festlegung und Umsetzung einer Mobility Strategie folgende gute Ratschläge mit auf den Weg geben:

1. Enterprise Mobility ist 20% Technologie und 80% Orchestration beteiligter Stakeholder
2. Das Ausbalancieren von Konsumentenerwartungen mit Datensicherheit und Datenschutz ist die Hauptherausforderung
3. Laptop, Tablets und Smartphones sind Teil einer mobilen Welt. Versuche die Lösungen zusammenzuhalten.
4. Versuche das Mobile Device Management in die etablierten Abläufe und Systeme zu integrieren. Erschaffe keine neue Welt.
5. Konntest Du bisher Problemstellungen rund um Cloud vermeiden, stelle Dich darauf ein, dass die rechtlichen Problemstellungen dich nun einholen.
6. Unterschätze keinesfalls kulturelle Unterschiede und den „coolness“ Faktor.
7. Definiere klare Anwendungsfälle, damit beim Top Management keine falschen Erwartungen geweckt werden.

Gerade an diesem Thema wird klar, dass IT mehr ist als „nur“ Technologie, sondern eben Umgang mit Informationen und den daran beteiligten Menschen bedeutet. Ein Spezialist benötigt ein breites Skillset, um hier erfolgreich agieren zu können.