



Der perfekte Digital Workplace

AUTOMATION, KI, VIRTUALISIERUNG, KOSTENTRANSPARENZ
UND CLOUD PERFEKT VEREINT

Was KMU aktuell an IT- und TK-Technik einsetzen, kann schnell unübersichtlich werden: Telefonie-Lösungen, Desktop-Geräte, eigene Server und Netzwerke, Cloud-Anwendungen und klassische Business-Software. Eine Vielzahl an Lizenzen, knappe Budgets und der Wunsch nach mehr Automatisierung und KI führen zu einer enormen Komplexität. Oft ist die Verwaltung dieses Digital Workplace über viele Systeme verteilt und die Abhängigkeiten untereinander gar nicht klar. Das führt immer wieder zu Fehlern, Funktionsstörungen und Sicherheitslücken. Ein Lösungsansatz: Einführung eines zentralen Management-Overlays, um die darunterliegenden Systeme zu koordinieren.

Mitarbeitende erwarten von ihren Arbeitgebern eine moderne und performante Ausstattung an IT- und Kommunikationslösungen – etwa Notebook, Smartphone, Cloudsysteme, Kollaborationsplattformen

und Videotelefonie. Unternehmen haben für die Bereitstellung der Anwendungen peu à peu immer neue Systeme eingeführt. Sind es nur zwei oder drei, nehmen die Verantwortlichen die Einarbeitung noch hin. Bei zehn oder 20 Systemen ist das mehr als nur lästig: Sie verhindern Automatisierungsbestrebungen, weil die Schnittstellen das nicht erlauben. Das führt zu enorm aufwendigen On- und Off-Boarding-Prozessen, weil viele Einzelaktionen nötig sind. Gerne wird auch vergessen, Accounts ausgeschiedener Mitarbeitender abzuschalten. Die vielen Systeme machen bei Fehlern die Ursachensuche komplex und langwierig. Und sie verhindern Innovationen, weil Verantwortliche sich davor scheuen, bestehende Systeme auszutauschen. Auch der Einkauf und Support erfordern viele Ressourcen.

Die Gesamtheit aller digitalen Systeme, der Digitale Workspace, ist aber das

Rückgrat aller Firmen und KMU. Wird er zu starr und unflexibel, verhindert er die notwendige Weiterentwicklung und Kostenoptimierungen. Eine digitale Transformation wie die Einführung von neuen Funktionen und Systemen wird dadurch zu einem enormen Kraftakt. In Anbetracht des wachsenden Fachkräftemangels kann das für Unternehmen sogar gefährlich werden, weil schlicht die Manpower und das Wissen fehlen, um alle Anwendungen und Systeme zukünftig zu betreuen.

Häufig kommen noch lästige Abhängigkeiten hinzu: Hat man Anwendungen in eine bestimmte Cloud ausgegliedert, ist der Wechsel zu einem anderen Cloud-Provider schwierig. Ähnlich verhält es sich mit Lizenzen für proprietäre Anbieter von Business-, Virtualisierungs- oder Datenbanklösungen. Diese bilden nicht selten einen großen Kostenblock bei den IT-Kosten.

Lösungsansätze für einen schlanken digitalen Workplace

Dieser scheinbar gordische Knoten lässt sich lösen. Ansatzpunkt ist eine Verwaltungsplattform, die sowohl Technik als auch Kosten- und Budget-Aspekte unter einer einfach zu bedienenden Oberfläche verwaltet. Dieses Frontend lässt sich flexibel erweitern und besitzt konfigurierbare Dashboards, die den jeweiligen Anwendenden die Informationen zeigen, die sie benötigen.

Das Backend sorgt für die Anbindung der verschiedenen technischen Systeme. Dazu gehören sowohl Kommunikationslösungen für Telefonie, Video-Calls, E-Mail und Chat als auch IT-Infrastruktur wie Netzwerk-Strukturen, Server, Cloud-Systeme und -Anwendungen. Aber hier sollte das Management nicht enden.

Zum IT-Management gehören auch Service & Support, Beschaffung und Life-Cycle-Management sowie die intelligente Verknüpfung von Geschäftsprozessen. Wenn das System die komplette IT im Blick hat, ist die Einhaltung von Compliance-Anforderungen und das gesetzlich vorgegebene Reporting wesentlich einfacher durchzuführen.

Wesentliche Faktoren bei der Implementierung

Bei der Wahl der richtigen „Middleware“ sollten KMU auf mehrere Faktoren achten, um sich nicht in eine Lock-in-Situation zu begeben. Das System sollte über eine flexible, offene Architektur verfügen, um verschiedene Cloud-Anbieter, TK-Anlagen und Dienste anbinden zu können. Mit Hilfe der Management-Plattform lassen sich in der Folge schnell und einfach Provider wechseln, wenn sich Konditionen verändern oder der Markt neue Möglichkeiten eröffnet.

Es gilt eine Architektur zu wählen, die höchste Sicherheitsstandards einhält und die Daten auf Servern speichert, die den europäischen, deutschen oder Schweizer Vorgaben (DSGVO) entsprechen und die sich in der EU oder der Schweiz befinden.



„MITARBEITENDE ERWARTEN VON IHREN ARBEITGEBERN EINE MODERNE UND PERFORMANTE AUSSTATTUNG AN IT- UND KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN, KOLLABORATIONS-PLATTFORMEN UND VIDEO-TELEFONIE.

Thierry Kramis,
Head of Seabix ICT Services,
www.seabix.com

Diese Form der Datensouveränität ist mit den großen amerikanischen Cloud-Providern häufig schwierig umzusetzen.

Vorteile einer offenen, hochintegrierten Plattform

Eine hochintegrierte Plattform vereinfacht beispielsweise das On- und Offboarding von Mitarbeitenden enorm. Statt die Person in diversen Systemen nacheinander manuell anlegen zu müssen, erfolgt dies auf Knopfdruck über einen Dialog im System. Schon stehen alle Lizenzen bereit, sind alle Accounts angelegt, das persönliche Notebook und Telefon eingerichtet. Das senkt den Arbeitsaufwand um viele Stunden.

Das Management aller Lizenzen erfolgt automatisiert bei der Anschaffung von neuer Hard- und Software. Die IT-Leitung kann jederzeit einsehen, welche Budgets dafür aktuell abgerufen werden.

Erst die Integration des gesamten ITK-Managements erlaubt eine hochgradige Automatisierung und damit die Nutzung von Synergieeffekten. So können KI-Agenten auch komplexe Aufgaben autonom übernehmen und Tätigkeiten aus-

führen. Dies war vorher Spezialisten vorbehalten, weil nur sie sich mit den einzelnen IT-Systemen auskannten. Die Automatisierung entlastet die gesuchten Fachkräfte und bindet sie besser ans Unternehmen.

Durch die einfach zu bedienende Management-Oberfläche können KMU außerdem flexibel das Service-Management der IT-Infrastruktur an einen Dienstleister delegieren oder Stück für Stück selbst übernehmen. Das wirkt einem Fachkräftemangel entgegen und kann fehlendes Fachwissen kompensieren.

Beispiel Seabix IO

Ein Beispiel für diesen hochintegrierten, aber offenen Ansatz bildet Seabix IO. Die Plattform lässt sich tief in die jeweiligen Business-Prozesse eines Unternehmens integrieren und automatisiert das Gerätemanagement inklusive der Beschaffung, Lieferung und Betrieb, also dem kompletten Lifecycle. Das System kann den digitalen Arbeitsplatz eines neuen Mitarbeitenden auf Knopfdruck bestellen und einrichten. In Seabix IO können KMU ihre ITK-Landschaft inklusive Cloud und Filesharing managen und über Server in einem Schweizer Rechenzentrum bereitstellen. Die Plattform unterstützt die IT-Verantwortlichen durch ein einfaches, effizientes und transparentes Management aller technischen Assets und Prozesse. Auch Green-IT-Strategien lassen sich damit zentral und automatisiert verfolgen.

Thierry Kramis

