

Der Arbeitsplatz der Zukunft

Neuausrichtung und Flexibilisierung der IT bietet hohes Einsparpotenzial

Die klassische PC-Arbeitsplatzumgebung von heute wird sich massiv verändern. Denn ein flexibles, standortunabhängiges Arbeiten schafft nicht nur die Voraussetzungen für eine effektivere Zusammenarbeit, sondern bietet auch erhebliche direkte Einsparpotenziale. Mithilfe einer Strategie der Arbeitsplatzflexibilisierung können Banken ihre IT-Budgets gezielt umschichten. Das senkt die Kosten für Wartung und Betrieb der IT nachhaltig, ermöglicht eine schnelle Nutzung von innovativen Technologien und bietet dadurch eine schnelle Time-to-Market für neue Services.

Ohne IT läuft im modernen Wirtschaftsleben heute so gut wie nichts mehr. Doch kaum eine Branche ist auch so schnellen Lebens- und Entwicklungszyklen unterworfen wie die IT. Die Auslagerung bestimmter Bereiche der IT an branchenerfahrene Dienstleister gehört deshalb in der Finanzwirtschaft schon lange zum Standard. Schließlich zählt der Betrieb einer komplexen IT-Infrastruktur nicht zum Kerngeschäft einer Bank. Nun hat die Finanzkrise einen Beitrag dazu geleistet, dass sich Banken noch sehr viel stärker als bisher schon auf ihr eigentliches Geschäft konzentrieren müssen. Angesichts des scharfen Wettbewerbs sind sie gezwungen, schnell von neuer, innovativer Technik zu profitieren, um zeitnah und effizient neue Kundenangebote entwickeln und auf den Markt bringen zu können.

Umschichtung der IT-Budgets nötig

Die laufenden operativen IT-Betriebskosten einer Bank machen im Durchschnitt rund 70 % ihrer gesamten IT-Kosten aus. Das ist ein Kostenblock, den Banken reduzieren können und müssen. Daher ist es ratsam, die bestehenden Budgets nachhaltig umzuschichten und zu flexibilisieren. Die Inanspruchnahme von „Managed Services“ ist ein erster Schritt in diese Richtung. Damit können Banken nicht nur ihre laufenden Betriebskosten und Investitionen in IT-Hard- und Software senken, auch ihre IT-Dienste werden nicht auf Basis von Bereitstellungskosten, sondern nach ihrer tatsächlichen Nutzung abgerechnet.

Flexible Arbeitsplätze kommen

Auch die Flexibilisierung ihrer PC-Arbeitsplätze bietet Kreditinstituten enormes Einsparpotenzial. Zudem wird die Gestaltung des

einzelnen Arbeitsplatzes künftig verstärkt zur Attraktivität der Unternehmen als Arbeitgeber beitragen und sich damit auch unmittelbar auf die Personalentwicklung auswirken. Darauf deutet etwa eine aktuelle Studie der Think Tank Future Foundation (TTFF) unter 3 500 Arbeitnehmern und 13 Innovationsexperten aus Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Japan und den USA hin. Zwei Drittel aller Befragten glauben danach, dass Unternehmen hochqualifizierte Arbeitnehmer nur dann gewinnen und an sich binden können, wenn sie stets über eine zeitgemäße technische Ausstattung verfügen. Das sei zudem die Voraussetzung dafür, dass sie ihre Produktivität steigern bzw. beibehalten können.

Eine Untersuchung des ITK-Verbands Bitkom kam zudem zu dem Ergebnis, dass die traditionelle Arbeitszeitregel von „Nine-to-five“-Arbeit und „Five-to-nine“-Freizeit künftig an Bedeutung verlieren wird. Ein Grund dafür ist die Aufhebung der räumlichen Bindung an den Arbeitsplatz. Diese Entwicklung beurteilen 84 % der Befragten positiv oder neutral. Denn durch mobile Geräte wie Smartphones oder Notebooks in Verbindung mit der wachsenden Nutzung web-basierter Anwendungen können Mitarbeiter auch produktiv sein, wenn sie nicht im Büro sitzen.

Allerdings sind flexible Arbeitsplätze in der Kreditwirtschaft abgesehen vom Außendienst längst noch nicht Standard. Trotzdem sind 55 % der deutschen Befragten der TTFF-Studie überzeugt davon, dass ihr Arbeitgeber künftig individuell angepasstes Arbeiten ermöglichen wird. Der Arbeitsplatz der Zukunft wird also zu einer Entkoppelung von Hard- und Software führen, in deren Zuge die Software zunehmend zentral in einem Rechenzentrum installiert ist. Gleichzeitig

wird sich der Browser als zentrale Benutzeroberfläche immer mehr durchsetzen. Diese Entwicklung wird unter anderem durch die verstärkte Nutzung web-basierter Anwendungen und den Trend zum Cloud Computing forciert.

Vorteile flexiblen Arbeitens

Ein Arbeitsplatz der Zukunft (AdZ) bietet nicht nur Mitarbeitern mehr Motivation, sondern Unternehmen auch zusätzliche Einsparpotenziale, eine hohe Innovationsgeschwindigkeit, ein hohes Maß an Flexibilität, erhöhte Datensicherheit, geringe Hardware-Kosten und eine bessere Energieeffizienz. Weitere Vorteile sind ein sinkender Administrationsaufwand und die freie Wahl der Endgeräte, je nach Bedarf Thin Client, Fat Client, PC, Notebook oder Smartphone. Da diese innovativen IT-Konzepte standortunabhängig sind, profitieren Institute, die sie nutzen, zudem von zusätzlichen Einsparungen im Gebäude-Management und bei Reisekosten und von einer erhöhten Produktivität der Mitarbeiter.

Die nachhaltigsten Einsparungen wie den einfachsten und schnellsten Zugriff auf neue, innovative Technik realisieren Kreditinstitute am besten durch den Einsatz eines effizienten „Managed Desktop Service“-Modells. Denn den Schlüssel zum flexiblen Arbeitsplatz der Zukunft liefert auch hier wieder die IT und speziell der Bereich Desktop-Virtualisierung. Rechenzentrumsbetreiber setzen Virtualisierungstechnologien bereits seit Jahren ein, um eine optimale Auslastung ihrer Server zu gewährleisten. Diese Technik ist marktreif, der Schritt hin zur Desktop-Virtualisierung also eine logische Konsequenz. Dienstleister bieten solche Services bereits an. Banken können sich also schon heute ▶

- ▶ entscheiden, diese innovativen Technologien einzuführen und ihre Kosten nachhaltig zu senken.

Umsetzung erfordert Expertise

Eine flexible Arbeitswelt ist eine schöne Vorstellung. Die Mitarbeiter arbeiten komfortabel über all dort, wo sie sich gerade aufhalten. Mit den Endgeräten ihrer Wahl greifen sie über eine benutzerfreundliche Portal-Plattform auf die für sie relevanten Geschäftsanwendungen zu. Indem er innovative Technik nutzt, kann ein Arbeitgeber auch noch seine Kosten senken. Doch ganz so einfach ist die Realisation einer komplexen IT-Infrastruktur aus technischer Sicht niemals. Denn sie erfordert von der IT-Abteilung eines Kreditinstituts oder ihrem Outsourcing-Partner ein hohes Maß an Expertise. Die dabei eingesetzten Virtualisierungstechnologien müssen so kombiniert werden, dass sie auch wirklich die individuellen Anforderungen einer Bank und ihrer Mitarbeiter an ihre Arbeitsumgebung abdecken können.

Diese Anforderungen können stark variieren. Das hängt davon ab, wie unterschiedlich die Unternehmens- und Aufgabenbereiche sind. Es muss also möglich sein, die genutzten Anwendungen auch virtualisiert bereitstellen zu können. Nur so kann ein Kreditinstitut eine flächendeckende Desktop-Virtualisierung vornehmen. Das Ergebnis kann sich in solchen Fällen sehen lassen. Analysen konventioneller Fat-Client-Umgebungen ergaben, dass sich die laufenden Kosten (Run) durch den Einsatz einer AdZ-Lösung um bis zu 30 % senken lassen.

Die Einsparpotenziale ergeben sich dabei aus

- ▶ Betriebskostensenkungen durch eine Zentralisierung, Standardisierung, Konsolidierung, Rationalisierung und Automatisierung der IT,
- ▶ der Senkung des Energieverbrauchs,
- ▶ einer erhöhten Produktivität der Mitarbeiter,
- ▶ Aufwandsreduktion im Lizenzmanagement,
- ▶ einer Erhöhung der Nutzungsdauer von Geräten und damit einer Verlängerung der „Refresh-Zyklen“ für Neuanschaffungen,
- ▶ einem reduzierten Aufwand für den Support vor Ort und in Niederlassungen bzw. Filialen,
- ▶ geringeren Investitionskosten durch den überwiegenden Einsatz von Thin Clients bei mindestens 70 % der Geräte.

Quelle: Finanz Informatik Technologie Service



Neue Arbeitsplatzmodelle ermöglichen es Mitarbeitern, über ein Endgerät ihrer Wahl flexibel auf alle zentral vorgehaltenen Anwendungen ihres Kreditinstituts zuzugreifen.

Strategische Planung notwendig

Organisationen und Betriebsmodelle verändern sich stetig. Desktop-Virtualisierung und die Flexibilisierung der Arbeitsplätze wird sich in den nächsten Jahren durchsetzen. Die Prognose erscheint nicht unrealistisch, dass der Arbeitsplatz der Zukunft bereits in fünf Jahren Standard sein wird. Ein Kreditinstitut sollte daher unbedingt ein solches Projekt strategisch planen und von Beginn an die internen Gremien mit ins Boot holen. Die Grundsatzfrage lautet in diesem Fall: Möchten wir unsere IT konsequent standardisieren und flexibilisieren oder nicht? Auf dieser Grundlage muss in Abstimmung mit allen relevanten Gremien eine Strategie formuliert und verabschiedet werden. Dabei sollten Institute nicht unterschätzen, wie komplex und kritisch die Planung und Durchführung eines solchen Projekts ist.

Strategisch ist zu beachten, dass beispielsweise eine Standardisierung auf 70 % Thin Clients auch bedeutet, dass 70 % der Mitarbeiter künftig kein Notebook mehr erhalten. Auch sollte von Anfang an die Mitbestimmungspflicht berücksichtigt werden. Bei einem Institut mit 5 000 Mitarbeitern führt eine IT-Standardisierung in diesem Umfang auch dazu, dass der Energieverbrauch erheblich gesenkt und innerhalb von fünf Jahren bis zu 500 000 Euro Energiekosten eingespart werden können. Zusätzlich entfallen auf diese Weise weitere Kosten wie für die Weiterbildung der IT-Mitarbeiter, aber auch Produktivitätsverluste durch Leerlaufzeiten und Wartungsarbeiten.

Aus planerisch-technischer Sicht ist zudem die Erstellung eines Notfallkonzepts absolut sinnvoll. Eine der klassischen Herausforderungen bei der Einführung einer zentralisierten IT und der Umsetzung eines Desktop-Virtualisierungsprojekts ist es, keinen einzelnen Schwachpunkt aufzubauen („single point of failure“), da er die

Gefahr birgt, die komplette IT lahmzulegen, wenn nur ein Schraubchen im Getriebe hakt. Daher ist für die Planung Expertise ebenso gefragt wie ein professionelles Testverfahren im Vorfeld und ein zuverlässiger Partner für die schrittweise Umsetzung des Projektplans.

Der Partner sollte daher zum einen die Anforderungen und Besonderheiten der Finanzwirtschaft, zum anderen die potenziellen Schwachstellen der Technik genau kennen und im Vorfeld entsprechend professionell beraten können. Unter zeitlichen Aspekten sind Kreditinstitute gut beraten, das Thema bereits heute auf ihre Agenda zu setzen. Denn für die Umsetzung eines solchen Projekts sind je nach Unternehmensgröße von der Einführung bis zur vollständigen Realisierung mindestens zwölf Monate anzusetzen.

Für die Zukunft gewappnet

Banken müssen ihren Blick auf die eigene Kernkompetenz und Maßnahmen zur Kostensenkung schärfen. Eine stabil und zuverlässig laufende IT, geringstmögliche Ausfallzeiten, maximale Sicherheit und ein hohes Maß an Standardisierung liefern die Grundlage dafür und ermöglichen es ihnen, zeitnah und effizient an technischen Innovationen zu partizipieren. Finanzinstitute, die sich jetzt mit einer Flexibilisierung der Arbeitsplätze etwa für Geschäftsleitung, Projektmanagement, Abwicklungsabteilungen und die Organisation befassen, wappnen sich schon heute für die Zukunft. Sie sichten ihre IT-Budgets sinnvoll um, flexibilisieren sie und erzielen weitere Einsparungen. Zudem rüsten sie sich so für die Herausforderungen der nächsten Jahre, wenn es gilt, Unified-Communication-Konzepte in die Tat umzusetzen und dazu Sprache, Audio, Video und andere Medieninhalte auf allen Geräten bereitstellen zu können. ◀