

**DER ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT.
WIE IHRE VISION REALITÄT WIRD.**

**Konzepte für die Definition und effiziente
Umsetzung Ihrer zukunftsorientierten
IT-Arbeitsplatzarchitektur**

DIE HERAUSFORDERUNG

Die Digitalisierung schreitet immer weiter voran. Die Flut von Informationen und ihre effiziente Bearbeitung durch den Mitarbeiter erfordert immer leistungsfähigere IT-Arbeitsplätze. Eine enge Vernetzung und Integration von IT-Technologien und Arbeitsabläufen wird zur unabdingbaren Voraussetzung.

Auch die Grundeinstellung der heutigen Generation zur IT-Nutzung hat sich geändert. Die Erwartungshaltung heutiger junger Mitarbeiter über die Art und Weise, wie ein „IT-Arbeitsplatz“ auszusehen hat, hat sich radikal gewandelt. Es gilt „Any information, any time, any device, anywhere“.

Die Ausgestaltung des IT-Arbeitsplatzes ist nicht mehr nur ein rein technisches Problem, sondern muss genauso die wirtschaftlichen und soziokulturellen Aspekte berücksichtigen und kann im Extremfall über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheiden. Wer heute keinen modernen und flexiblen Arbeitsplatz für mobiles Arbeiten bietet, wird schwerlich junges, motiviertes Personal finden.

Die Komplexität geht aber noch weiter. Es ist nicht nur die Frage zu beantworten, wie der digitale IT-Arbeitsplatz in Zukunft aussehen soll, es muss auch ein Weg gefunden werden, wie man dorthin kommt. Die neuen IT-Arbeitsplätze entstehen nicht auf der grünen Wiese, sondern es muss eine kontinuierliche Migration aus dem heutigen Setup hin zu der neuen Architektur stattfinden. Um die Auswirkungen auf den laufenden Betrieb zu minimieren und wegen der Größe und Komplexität der Umsetzung, muss die Implementierung als eine Abfolge exakt geplanter Schritte erfolgen. Und all dies zu annehmbaren Kosten.

HiSolutions hat diese Problematik schon frühzeitig erkannt und sich zur Aufgabe gemacht, seine Kunden bei der Lösung dieser Aufgaben in allen Phasen beratend zur Seite zu stehen.

Das HiSolutions-Vorgehen stellt sicher, dass Ihre Vision vom IT-Arbeitsplatz der Zukunft keine Vision bleibt, sondern schnell und konsequent zur Realität wird.

HiSolutions hat ein flexibles Beratungskonzept entwickelt, das auf die individuelle Situation des Unternehmens aufsetzt und ein sehr zielgerichtetes und phasenweises Vorgehen zur Erarbeitung und Umsetzung des neuen Digital Workplace Konzepts ermöglicht.

DER HISOLUTIONS BERATUNGSANSATZ

Der Beratungsansatz umfasst insgesamt sechs Phasen. Jede Phase schließt mit einem definierten Ergebnis ab, auf dem die nächste Phase aufsetzen kann.

Je nach Aufgabenstellung kann HiSolutions seine Kunden durch alle sechs Phasen begleiten, oder aber auch nur gezielte Unterstützung bei einzelnen Fragestellungen bieten. Als unabhängiger Berater wird das Vorgehen der HiSolutions nicht durch spezielle Hardware- oder Software-Interessen beeinflusst, sondern wird allein durch die Aufgabenstellung und die vorgegebenen Randbedingungen definiert. Erklärtes Ziel ist es, dem Kunden eine möglichst optimale Lösung für seine Fragestellung anbieten zu können, unabhängig von Herstellerkonzepten.

VISION

Von der Vision ...

Im Zusammenspiel der IT mit den weiteren Geschäftsbereichen werden die Anforderungen an den IT-Arbeitsplatz der Zukunft, die kommenden technischen Möglichkeiten und deren Adaption auf die konkrete Situation erhoben und bewertet.

Als Ergebnis entsteht eine Servicespezifikation anhand derer die Umsetzung der Vision des IT-Arbeitsplatzes der Zukunft gesteuert wird.

RAHMEN

... über die Rahmenbedingungen ...

Die Vision des IT-Arbeitsplatzes der Zukunft wird gegen bestehende Rahmenbedingungen geprüft und nachjustiert. Der Abgleich erfolgt z. B. bezüglich der Leitlinien zur Enterprise Architecture des Unternehmens, den Compliance-Anforderungen und Lizenzbedingungen.



Als Ergebnis entsteht ein Enterprise Architecture Zielbild, das eine konforme und wirtschaftliche Umsetzung der Vision gewährleistet.

SOURCING

... und der Sourcing Strategie ...

Nicht alle technischen Lösungen der Zielarchitektur müssen intern erbracht werden. In dieser Phase wird geprüft, welche Leistungen sinnvollerweise intern erbracht werden sollten und welche vom Markt bezogen werden können.

Als Ergebnis entsteht eine Sourcing Strategie des IT-Arbeitsplatzes der Zukunft auf deren Basis die Lieferanten ausgewählt werden.

VENDOR

... zu den richtigen Dienstleistern ...

Basierend auf der Sourcing Strategie werden die Dienstleister ausgewählt, die am besten geeignet sind, die Umsetzung der Vision des IT-Arbeitsplatzes der Zukunft zu unterstützen.

Am Ende dieser Phase sind die Verträge mit den ausgewählten Dienstleistern abgeschlossen.

TRANSFORMATION

... mit den passenden Leistungen ...

Ausgehend vom aktuellen IT-Arbeitsplatz transformieren die beauftragten Dienstleister die von ihnen verantworteten Leistungen so, dass sie im Sinne der Zielarchitektur erbracht werden können.

Das Ergebnis ist eine termingerechte Inbetriebnahme der neuen IT-Arbeitsplatz-Architektur.

REALITÄT

... zur Umsetzung im Unternehmen

Zur vollständigen Umsetzung der Vision des IT-Arbeitsplatzes der Zukunft ist auch eine Anpassung interner Prozesse und Steuerungsmechanismen notwendig. Diese schließt die nahtlose Integration extern gefertigter Leistungen ein.

Als Endergebnis ergibt sich ein homogenes Set von IT-Arbeitsplatz Services für die vollständige Umsetzung der Vision in die Realität.

HiSolutions unterstützt seine Kunden durch vielfältige Beratungsleistungen, Tools und Prozesse. Es folgt eine Auswahl von Themen, die für den IT-Arbeitsplatz der Zukunft relevant sind.

SERVICESTRATEGIE FÜR DEN IT-ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT

Das Projekt, einen zukunftsfähigen IT-Arbeitsplatz bereitzustellen, beginnt mit der Herausforderung, eine geeignete und auf die jeweilige Situation passende Strategie zu entwickeln. Die dabei zu beantwortenden Fragen spannen dabei einen weiten Bogen:

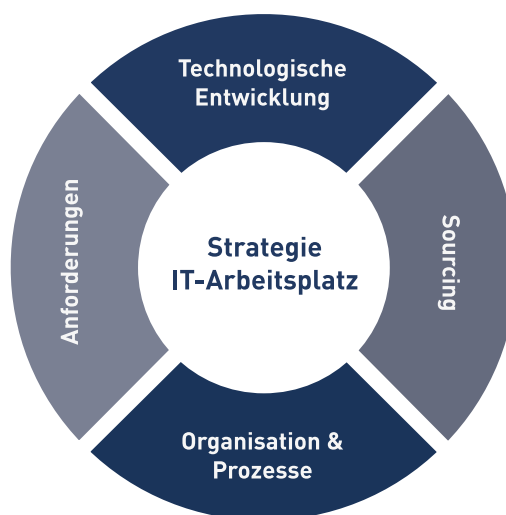
Die Angebote am Markt sind mindestens so vielfältig, wie die Anforderungen im eigenen Unternehmen. Ein Sachbearbeiter im Personalwesen benötigt eine andere Ausstattung als ein Vertriebsmitarbeiter, ein Vorstandmitglied hat andere Anforderungen als ein Software-Entwickler. Oftmals soll der IT-Arbeitsplatz der Zukunft mit all seinen Bestandteilen als kompletter Service bezogen und nicht mehr aus Einzelösungen intern gefertigt werden. Wie können also diese Anforderungen und Möglichkeiten in eine umsetzungsfähige IT-Arbeitsplatz-Strategie transformiert werden?

HiSolutions kann Ihnen durch die langjährige Erfahrung im Service Design und durch Kenntnisse der aktuellen Marktsituationen helfen:

- die aktuellen und zukünftigen Anforderungen der Anwender, funktional wie qualitativ, zu erheben
- diese Anforderungen mit den marktgängigen Angeboten und Trends abgleichen, z. B.

- Supportmodelle für Hardware und Software
- Nutzungsmodelle (BYOD, CYOD, COPE etc.)

- die Entscheidungsgrundlage zu erstellen, welche Leistungen intern erbracht (Kernkompetenzen) und welche extern beschafft werden
- notwendige organisatorische und prozessuale Auswirkungen skizzieren



Aus diesen Bausteinen wird die umsetzungsfähige Service-Strategie des IT-Arbeitsplatzes erstellt.

Das HiSolutions Angebot

- ▶ Durchführung eines Visions-Workshops für den IT-Arbeitsplatz der Zukunft
- ▶ Ausarbeitung der IT-Arbeitsplatz Strategie
- ▶ Coaching des verantwortlichen Service Managers



HERAUSFORDERUNG ARCHITEKTUR

Der IT-Arbeitsplatz der Zukunft ist, so einfach und unkompliziert er sich dem Anwender gegenüber darstellen soll, eine recht komplexe und vielschichtige Herausforderung an die IT. So soll Mobilität und Unabhängigkeit von den verwendeten Endgeräten erreicht werden, die Bereitstellung und das Management des gesamten Setups aber einfach und kosteneffizient sein. Auch muss sichergestellt sein, dass business-relevante Applikationen und Funktionen jederzeit und sicher genutzt werden können. Kurz, der IT-Arbeitsplatz der Zukunft kann nicht isoliert betrachtet werden, sondern muss vollständig und harmonisch in die gesamte IT-Service-Landschaft eingebunden sein.

Dies ist die zentrale Aufgabe des Enterprise Architektur Managements (EAM). Mit dem Wissen über Geschäftsprozesse, Organisationen und Strukturen definiert sie die geeignete IT-Infrastruktur und die Bebauung mit Applikationen. Dies gilt insbesondere auch für den IT-Arbeitsplatz. Das EAM nimmt eine zentrale Rolle ein und stellt sicher, dass die Ausgestaltung des IT-Arbeitsplatzes nicht nur den Wünschen der Anwender entgegenkommt, sondern auch allen geschäftlichen Anforderungen gerecht wird.

Durch seine langjährige Erfahrung kann HiSolutions seinen Kunden helfen, ihre EAM-Funktion weiter auf- und auszubauen und sie in ihrer definierenden und steuernden Rolle beim Aufbau des zukünftigen IT-Arbeitsplatzes unterstützen.

Das HiSolutions Angebot

- ▶ QuickCheck EAM, ein 1-Tages-Workshop zum Feststellen der Fitness Ihrer EAM-Funktion
- ▶ EAM Coaching des Chef-Architekten durch Bereitstellung eines Sparringspartners. So machen sie Ihre EAM-Funktion fit für die Transformation zum „IT-Arbeitsplatz der Zukunft“.
- ▶ EAM Einführung: wenn sie noch keine EAM-Funktion haben, stellen wir gemeinsam mit Ihnen eine unternehmensspezifische Einführungsstrategie zusammen und begleiten Sie bei der Umsetzung.

SOFTWARE PORTFOLIO OPTIMIERUNG UND LIZENZ-COMPLIANCE

Der IT-Arbeitsplatz stellt auch Basis-Software für die Mitarbeiter bereit. Auch hier hängt die benötigte Funktionalität stark von den Rollen der Mitarbeiter ab. In einer Baseline können die Software-Pakete noch standardisiert werden, aber im zeitlichen Verlauf der Nutzung wächst der Bedarf an individueller Software ständig. Wirtschaftliche Effekte über Standardisierung sinken dramatisch, kaufmännisch sinnvolle Softwareverträge kehren sich ins Gegenteil um, Pooling von teurer Spezialsoftware ist nicht vorgesehen und im schlimmsten Fall steigt das Risiko, in einem Lizenzaudit Strafzahlungen zu kassieren.

Ein nachhaltiges Software Portfolio Management für Client Software ist ein wichtiger Schritt zur Senkung der Softwarekosten im IT-Arbeitsplatz Service.



Dieses beinhaltet sowohl die Optimierung des notwendigen Software Portfolios als auch der entsprechenden Lizenzverträge mit dem Ziel der Kostensenkung. Entlang des Software Lifecycles werden die notwendigen Leistungsschritte von der Anforderung von Software bis zur Compliance-Sicherstellung in das IT-Arbeitsplatz Servicekonzept integriert.

Das HiSolutions Angebot

- ▶ Risk Assessment der eingesetzten Clientsoftware (Baseline)
- ▶ Optimierung der Lizenz Compliance am IT-Arbeitsplatz
- ▶ Analyse und Optimierung des eingesetzten Software Portfolios
- ▶ Kostensenkung durch Softwarevertrags-optimierung
- ▶ Integration der Software Lifecycle Verfahren in die IT-Arbeitsplatz Leistungserstellung

DAS OPTIMALE SOURCING MODELL

Neben dem Scope und der Architektur ist die Art der Bereitstellung des Service - das Sourcing - die nächste, wichtige Komponente im Servicekonzept. Um den maximalen Wertbeitrag der Lösung zu erreichen, muss eine Balance zwischen Serviceumfang, Qualität, Ressourcen, externen Angeboten und Kosten gefunden werden. Die geographische Verteilung der Anwender tut ein übriges, die Komplexität zu erhöhen. Dem steht ein chronischer Mangel an IT-Fachkräften gegenüber.

Die Herausforderung besteht darin, zunächst konsequent das eigene Anforderungsprofil an die zukünftige Lösung zu erarbeiten und es dann mit den zur Verfügung stehenden internen und externen Optionen abzugleichen.

HiSolutions hat ein Toolset entwickelt, mit dem Schritt für Schritt das passende Sourcing Modell erarbeitet wird.

Die Tools fügen sich nahtlos in den Gesamtprozess ein und setzen auf dem bereits erarbeiteten Servicemodell auf. Anhand verschiedener Kriterien wie Kernkompetenzen, Ressourcenverfügbarkeit oder Grad der Standardisierung, wird der ideale Serviceschnitt ermittelt. Ziel ist es, einen möglichst hohen Standardisierungs- und Automatisierungsgrad zu erreichen und den Support-Aufwand zu minimieren.

Die Unterstützung durch HiSolutions endet aber nicht bei der Definition des Sourcing Modells, sondern wir begleiten Sie auch weiter durch den gesamten Prozess der Ausschreibung, Provider-Auswahl bis hin zur erfolgreichen Umsetzung des neuen Workspace Konzepts. Als Kunde können sie dabei von der umfangreichen Erfahrung und der Marktkenntnis profitieren, die die HiSolutions-Experten in zahlreichen Outsourcing-Projekten gesammelt haben.

Das HiSolutions Angebot

- ▶ Erstellen des gesamten Servicemodells end-to-end
- ▶ Ermitteln der Kern- und Randkompetenzen, sowie der Make-or-Buy Kriterien
- ▶ Ermitteln des idealen Serviceschnitts
- ▶ Beratung bzgl. der am Markt angebotenen Sourcing-Optionen
- ▶ Begleitung und Unterstützung durch den gesamten Sourcing und Auswahlprozess

TRANSFORMATION BZW. MIGRATION

Die erfolgreiche Umsetzung des neuen Digital Workplace Konzepts erfordert eine umfassende Planung, die weit über die rein technischen Fragen hinausgeht. Damit der neue IT-Arbeitsplatz optimal genutzt werden kann, sollten die Anwender z. B. rechtzeitig auf die zukünftige Lösung vorbereitet und geschult werden. Beim Übergang zu extern erbrachten Services (Stichwort „Workspace aus

der Cloud“), ist auch die interne IT zu transformieren und von Eigenfertigung auf ein Management externer Dienstleister umzustellen. Dafür sollten entsprechende Fähigkeiten aufgebaut werden.

HiSolutions hilft Ihnen nicht nur bei der konkreten Planung und Steuerung interner und externer Ressourcen während der Transformation, sondern bietet auch umfassende Unterstützung beim Aufbau der internen Strukturen und der Integration externer Dienstleister in das eigene Service Management. Ein Fokus liegt dabei auf der Governance, Reporting und der Anbindung externer Dienstleister an den ServiceDesk.

Das HiSolutions Angebot

- ▶ Umfassende Unterstützung des PMO (Projekt Management Office)
- ▶ Review der Transformationsplanung
- ▶ Aufbau der Governance bei Einbindung externer Dienstleister
- ▶ „Management of Change“ - aktive Betreuung aller „nicht-IT Bereiche“ während der Transformation

DATENSCHUTZ UND IT-SICHERHEIT

Der aktuelle Trend, immer mehr aus der Cloud zu beziehen, sowie das Bedürfnis vieler Anwender immer mobiler zu werden und praktisch jederzeit mit jedem Endgerät auf die notwendigen Daten zugreifen zu können, stellt auch die Security vor enorme Herausforderungen. Das Ganze wird noch verschärft durch die neue EU-DSGVO.

Wie anfällig die Cloud-basierenden Systeme sind und wie massiv der Imageschaden sein kann, wenn mal etwas schiefgeht, haben die jüngsten Vorkommnisse eindrucksvoll dargestellt.



Zwar bieten heute alle Cloud-Anbieter einen technischen Grundschutz in Sachen Sicherheit, inklusive Firewall, VPN, 2-Faktor-Authentifizierung, IDS/IPS etc., aber dies ist nur ein Teilaspekt. Das hier wesentlich mehr dazu gehört, machen zwei einfache Fragen klar:

- Wie wird bei einem BYOD-Konzept die Trennung und der Schutz von Privat- und Firmendaten sichergestellt?
- Wie wird der Datenschutz für einen Kunden umgesetzt, dessen Daten vom Cloud-Nutzer in einer vom Cloud-Anbieter bereitgestellten Infrastruktur abgespeichert und verwaltet werden?

Datenschutz und die Sicherheit der IT-Systeme, insbesondere wenn es sich um einen mobilen Digital Workplace handelt, sollten zwei Bedingungen erfüllen:

- sie müssen end-2-end konzipiert werden
- sie sollten von Anfang an beim Design neuer IT-Lösungen beachtet werden.

HiSolutions mit seiner Kernkompetenz in allen Belangen der Security kann hier wertvolle Unterstützung liefern.

Das HiSolutions Angebot

- ▶ DSGVO GAP Analyse (DSGVO Readiness Check), die Ihnen den Handlungsbedarf zur Konformität aufzeigt
- ▶ Stellung eines externen Datenschutzbeauftragten
- ▶ Unterstützung bei der Einführung eines Datenschutz-Managementsystems (DSMS)
- ▶ Durchführung von Datenschutz-Folgenabschätzungen
- ▶ Sensibilisierungen (Schulungen) zum Datenschutz

AUFTRÄGE (SERVICE REQUESTS) UND IT-WERTBEITRAG

Natürlich soll der neue IT-Arbeitsplatz kostenoptimal bereitgestellt werden. Aber was heißt „kostenoptimal“ und wie kann die Leistungsverrechnung aufwandsgerecht und transparent erfolgen?

Dies wird umso schwieriger, je mehr Optionen für die Ausgestaltung des IT-Arbeitsplatzes möglich sind. Grundlage hierfür ist ein sauber durchstrukturierter Auftragskatalog mit einer optimierten Anzahl von Service Requests. Dabei muss die Beauftragung von nicht standardisierten Service Requests minimiert werden.

Der Katalog bildet dann zusammen mit den Volumenreports die Basis für eine transparente Leistungsverrechnung.

HiSolutions nutzt die Tools, die bereits beim Service Design zum Einsatz kamen, und deren Ergebnisse, als Grundlage für die Erstellung des Auftragskatalogs und der entsprechenden Verrechnungseinheiten.

Für Sie als Kunde ergibt sich dadurch ein einfacher und geradliniger Prozess zur Erstellung und späteren Pflege des Katalogs wie auch der unterliegenden Abrechnungsmodalitäten.

Das HiSolutions Angebot

- ▶ Erstellen Grundstruktur des Auftragskatalogs
- ▶ Erstellen Grundstruktur für Preisliste bzw. interne Verrechnung auf Basis des Ressourceneinsatzes

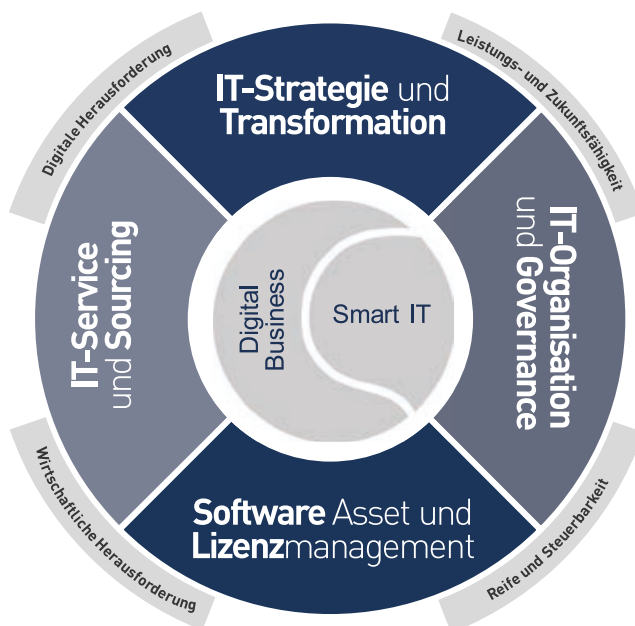


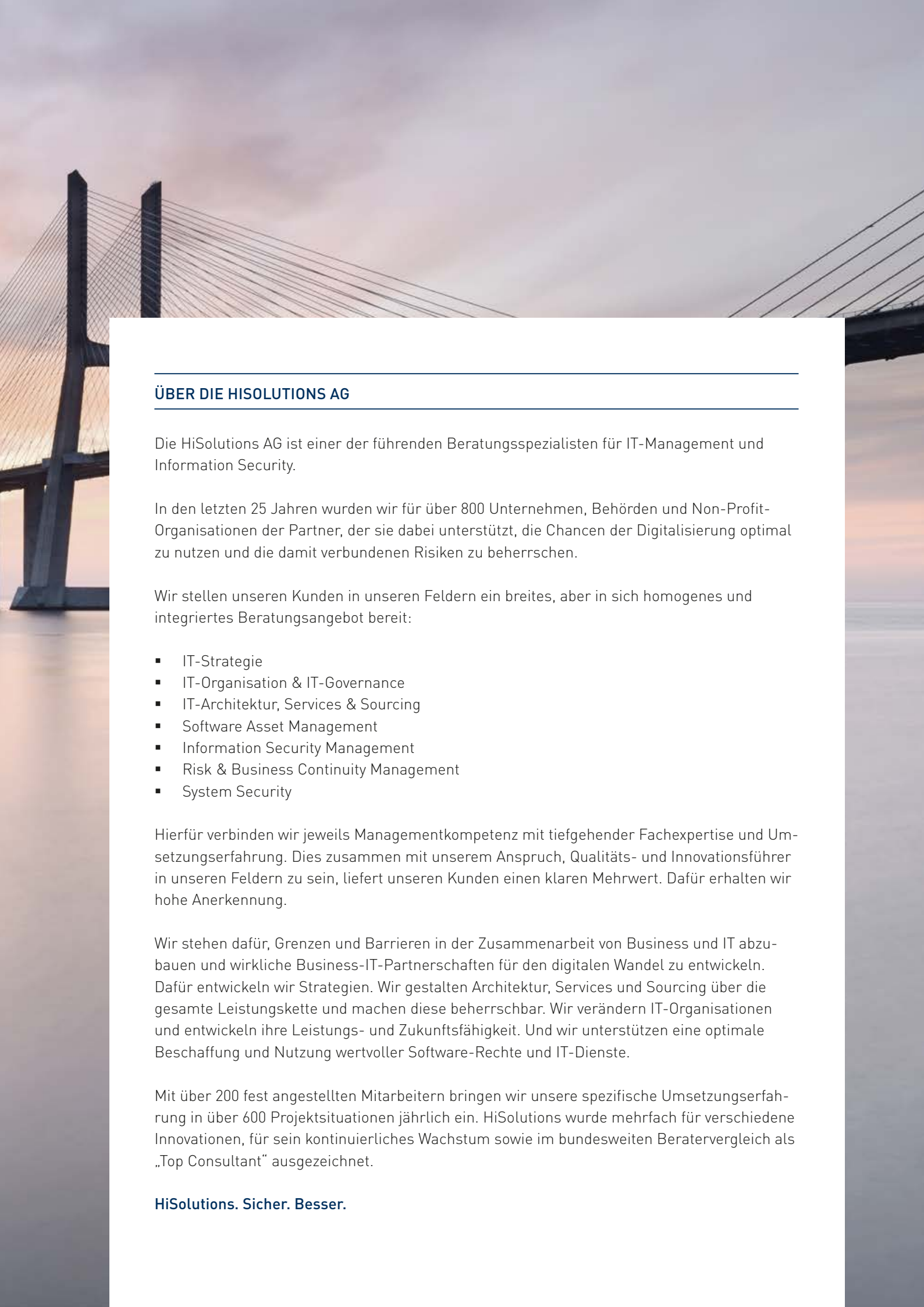
WIR SIND IHR PARTNER IM IT-MANAGEMENT

Als einer der führenden unabhängigen Beratungsspezialisten für das IT- und Service-Management prägen wir seit 1992 den Wandel und die Entwicklung vieler IT-Organisationen im deutschsprachigen Raum mit.

Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business-IT-Partnerschaften für den digitalen Wandel zu entwickeln. Dafür entwickeln wir Strategien. Wir gestalten Architektur und Services über die gesamte Leistungskette und machen diese beherrschbar. Wir verändern IT-Organisationen, entwickeln ihre Leistungs- und Zukunftsfähigkeit und unterstützen eine optimale Beschaffung und Nutzung wertvoller Software-Rechte und IT-Dienste.

Erfolg braucht IT-Unterstützung und ein IT-Management in neuer Reife. Als Ihr vertrauensvoller und kompetenter Partner begleiten wir diese Veränderungen und stehen für deren Erfolg.





ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

Die HiSolutions AG ist einer der führenden Beratungsspezialisten für IT-Management und Information Security.

In den letzten 25 Jahren wurden wir für über 800 Unternehmen, Behörden und Non-Profit-Organisationen der Partner, der sie dabei unterstützt, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen.

Wir stellen unseren Kunden in unseren Feldern ein breites, aber in sich homogenes und integriertes Beratungsangebot bereit:

- IT-Strategie
- IT-Organisation & IT-Governance
- IT-Architektur, Services & Sourcing
- Software Asset Management
- Information Security Management
- Risk & Business Continuity Management
- System Security

Hierfür verbinden wir jeweils Managementkompetenz mit tiefgehender Fachexpertise und Umsetzungserfahrung. Dies zusammen mit unserem Anspruch, Qualitäts- und Innovationsführer in unseren Feldern zu sein, liefert unseren Kunden einen klaren Mehrwert. Dafür erhalten wir hohe Anerkennung.

Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business-IT-Partnerschaften für den digitalen Wandel zu entwickeln. Dafür entwickeln wir Strategien. Wir gestalten Architektur, Services und Sourcing über die gesamte Leistungskette und machen diese beherrschbar. Wir verändern IT-Organisationen und entwickeln ihre Leistungs- und Zukunftsfähigkeit. Und wir unterstützen eine optimale Beschaffung und Nutzung wertvoller Software-Rechte und IT-Dienste.

Mit über 200 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unsere spezifische Umsetzungserfahrung in über 600 Projektsituationen jährlich ein. HiSolutions wurde mehrfach für verschiedene Innovationen, für sein kontinuierliches Wachstum sowie im bundesweiten Beratervergleich als „Top Consultant“ ausgezeichnet.

HiSolutions. Sicher. Besser.

KONTAKT

HiSolutions AG

Schloßstraße 1
12163 Berlin

Fon: +49 30 533 289 0
info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

STANDORTE

Frankfurt am Main

Mainzer Landstraße 50
60325 Frankfurt am Main
Fon: +49 30 533 289 0
Fax: +49 30 533 289 900

Bonn

Heinrich-Brüning-Straße 9
53113 Bonn
Fon: +49 22 852 268 175
Fax: +49 30 533 289 900

Nürnberg

Zeltnerstr. 3
90443 Nürnberg
Fon: +49 911 8819 72 63
Fax: +49 911 8819 7000

Düsseldorf

Kaiserswerther Straße 135
40474 Düsseldorf
+49 30 533 289 0
+49 30 533 289 900

