

Ohne Microsoft Teams geht fast gar nichts mehr

Nach und nach kehren die Knowledge-Worker wieder in ihre Büros zurück und sie erwarten nun von ihren Arbeitgebern flexible digitale Arbeitsplätze. Wir haben bei einigen IT-Dienstleistern nachgehorcht, welche Lösungen für den „Modern Workplace“ derzeit besonders stark gefragt sind.

Text: Ronald Wiltscheck, Fotos: Bechtle, Axians, ACP, Computacenter, Cancom, Krämer-IT, IT-Haus, Aluxo, MCL, Acontech

Bereits zu Beginn der Pandemie im März 2020 hat Bechtle verstärkte Nachfrage nach Technologien zur mobilen Arbeit detektiert – vor allem Laptops und Tablets, Monitore, Mäuse, Headsets sowie weitere Hardware für Videokonferenzen. „Heute stehen Cloud Services und Kommunikationssoftware weiterhin auf dem Einkaufszettel“, erklärt Ascan Collier, Geschäftsführer der Bechtle Logistik & Service GmbH. Er glaubt, dass ein derartiges Angebot jedem Systemhaus gut zu Gesicht stünde, denn vor allem jüngere Mitarbeitende wünschen sich eine verbesserte Work-Life-Balance. Diese könnte auch dadurch erreicht werden, dass man öfter von daheim aus arbeitet. Colliers Ansicht nach gelingt dies besser mit moderner und qualitativ hochwertiger Hardware.

Den Trend hin zur Cloud hat auch Axians aufgespürt. Jacques Diaz bringt hier den „virtuellen Arbeitsplatz“ ins Spiel: „Besonders gefragt sind derzeit Business Applica-

tions aus der Cloud, Desktop as a Service (DaaS) sowie Antworten auf die durch Remote Work gestiegenen Sicherheitsanforderungen“, berichtet der Axians-Deutschlandchef. Und er hat noch eine weitere spannende Entwicklung ausgemacht: „In den Büros selbst sehen wir zunehmend Konzepte, bei denen Arbeitsplätze nicht mehr zwingend an den einzelnen Nutzer gebunden sind, sondern als Shared Workspace für alle nutzbar sein sollen.“

Und deswegen hat sich auch das Bestellverhalten der Kunden geändert: „Sie wollen mobile Arbeitsplätze und ordern nicht nur Notebooks, sondern vor allem auch Tablets oder Convertibles“, weiß ACP-Deutschlandchef Günther Schiller zu berichten.

Das bestätigt auch Ulrich Ocker, Director Competence Center Modern Device Solutions bei Cancom: „Die meisten Firmen kehren nicht mehr gänzlich zum klassischen Vorort-Arbeitsmodell zurück, sondern etablieren



„Zwei Wachstumsfelder – Zugriff von überall und Storage-Virtualisierung.“

Ascan Collier

Bechtle Logistik & Service



„Nachfrage nach klassischen PCs deutlich gesunken.“

Günther Schiller

ACP



„KI-Module, die manuelle Aufgaben übernehmen, erleben derzeit einen Hype.“

Jacques Diaz

Axians Deutschland

folgerichtig hybride Arbeitsmodelle für ihre Mitarbeiter.“ Doch was bedeutet dies konkret? Der Cancom-Manager sieht hier einen eindeutigen Trend hin zum sogenannten „Shared Desk“. Und deswegen müssen seiner Ansicht nach die PC-Arbeitsplätze in den Unternehmen standardisiert werden.

„Dies hat zur Folge, dass Monitore mit integrierter Dockingstation und Webcam verstärkt nachgefragt werden. Endgeräte aller Art können so mit nur einem Kabel einfach über den USB-C Port angeschlossen und gleichzeitig geladen werden“, so Ocker. Im Prinzip können sich die Mitarbeitenden somit ihre Notebooks frei wählen.

„Der Arbeitsplatz wird immer mobiler und diverser“, fasst es Khaled Thaler zusammen. Für den Director Workplace Partner Management bei Computacenter ist der „Multi-Device-Setup“ der aktuelle „State of the Art“ bei der Gestaltung eines modernen digitalen Arbeitsplatzes: „Mitarbeiter wollen frei wählen, mit welchem Gerät und mit welcher Plattform sie arbeiten.“

Für Michael Krämer, den Inhaber des gleichnamigen Systemhauses aus dem Saarland, stellt die aktuelle Situation recht einfach dar: „Mit dem Umzug ins Home-Office haben viele Unternehmen zum größten Teil auf Notebooks umgestellt, daher ist die Rückkehr ins Büro deutlich leichter, da diese Notebooks einfach weiter genutzt werden können.“ Weil feste Arbeitsplätze in den Büros oft entfallen, braucht es Buchungssysteme, mit denen sich Office-Worker ihren Schreibtisch, ihren PKW-Parkplatz, Meeting-Räume und andere Ressourcen, etwa Video-Equipment, reservieren können. Ein derartiges Buchungssystem hat IT-Haus zuerst bei sich selbst und im Anschluss auch bei einigen Kunden eingeführt.

Integrierte Softwarelösungen

Desktop-PCs sind kaum noch gefragt, Notebooks mit Zusatz-Equipment wie einer Dockingstation, einem oder auch mehreren weiteren Bildschirmen mit Webcam und mit einer „echten“ Tastatur mit Maus sind sowohl im Home-Office als auch im Büro meist die erste Wahl. Doch welche Software braucht es für den modernen Arbeitsplatz? Hier nennen fast alle befragten IT-Dienstleister Microsoft Teams als das Collaboration-Werkzeug schlechthin – natürlich in einer kompletten Microsoft-365-Umgebung. Nur so könne man der veränderten Arbeitsweise derjenigen gerecht werden, die mehr Flexibilität bezüglich ihres Arbeitsortes und ihrer Arbeitszeit

„Weg vom Perimeter – hin zu Zero Trust.“

Wolfgang Fehr
Computacenter



„Collaboration, Workplace Security und Endpoint Management stark nachgefragt.“

Carsten Pavlovits
Cancom

„Standardisierte Arbeitsplätze im Kommen.“

Ulrich Ocker
Cancom



„DSGVO-konforme Dropbox-Alternativen.“

Michael Krämer
Krämer IT

wünschen, fasst Thomas Seifert von IT-Haus die aktuelle Lage zusammen.

Auch für Wolfgang Fehr, Solution Manager bei Computacenter, ist Microsoft Teams der Favorit – mit einer Ausnahme: dem öffentlichen Dienst. Dort wird die Cisco-Lösung „Webex“ bevorzugt. Doch mit der einmaligen Zurverfügungstellung der Collaboration-Software ist es nicht getan: „Unsere Kunden möchten neben Videokonferenzen und Desktop-Sharing auch noch weitere konkrete Anwendungen gemeinsam nutzen, etwa Miro für interaktive virtuelle Workshops oder Microsoft Planner für hybride Projektteams“, skizziert der Computacenter-Manager reale Kundenszenarien. Geht die Integration noch tiefer, spielt die Microsoft Power Platform ihre Stärken aus. ▶

Modern Workplace



„Wir haben unser Servicegeschäft an die hybriden Arbeitskonzepte angepasst.“

Thomas Seifert
IT-Haus

„Mitarbeiter müssen immer über die optimale technische Ausstattung verfügen.“

Khaled Thaler
Computacenter



„Ohne User-Adoption-Programme werden die Kundenerwartungen nicht erfüllt.“

Jochen Rapp
Computacenter

Zusatzlösungen für Microsoft Teams offeriert verstärkt auch das Tecle-Mitglied Acontech. Dessen Kunden möchten mit Teams auch telefonieren, was neue Integrationsprojekte mit sich bringt. Das High-End-Whiteboard „Surface Hub 2S“ fand bei mehreren Acontech-Kunden ebenfalls Anklang. Und dort ist noch lange nicht Schluss: „Unsere Kunden zeigen nun auch Interesse an fortgeschrittenen Lösungen, wie der Virtual- und Augmented-Reality-Integration in Meeting- und Zusammenarbeitslösungen, es gibt erste Versuche mit ‚Mesh for Teams‘, der Microsoft-Variante des Metaverse“, berichtet Acontech-Geschäftsführer Stefan Zenkel.

Nicht zu kurz darf dabei das Thema Security kommen, sagt Bechtle-Manager Ascan Collier: „Wir müssen die Infrastruktur unserer Kunden an die neuen hybriden Arbeitsverhältnisse anpassen. Hierfür gibt es unterschiedliche Ansätze der Security-Anbieter.“ Denn Mitarbeitende wollen zu jeder Zeit von überall aus sicher auf Anwendungen und Daten in ihren Unternehmen zugreifen, dazu braucht es die passende Infrastruktur-Hardware und -Software. Besonders großen Wert legt hier Bechtle auf die Absicherung und Wiederherstellung von Daten.

ACP-Deutschlandchef Günther Schiller hat darüber hinaus eine verstärkte Nachfrage nach Endpoint-Security- und Device-Management-Software festgestellt. Und Carsten Pavlovits von Cancom ist vom Zero-Trust-Ansatz begeistert, bei dem alle Datenzugriffe und Applikationsanforderungen so behandelt und geprüft werden, als ob sie aus einem öffentlich zugänglichen und damit potenziell unsicheren Netzwerk kämen.

Krämer IT bedient vorwiegend kleinere Kunden, und deren Wünsche unterscheiden sich teilweise doch von

den Bedürfnissen des oberen Mittelstands. „Wir sehen einen Trend zu Remote-Desktop-Lösungen, entweder im Einzelfall durch Terminal Server lokal abgebildet, vermehrt aber zentralisiert im Rechenzentrum“, berichtet Firmenchef Michael Krämer. Offenbar hegt diese Klientel gewisse Vorbehalte gegenüber reinen Public-Cloud-Anwendungen. Ansonsten setzen Krämer-IT-Kunden auf moderne VoIP-TK-Anlagen, um auch ortsunabhängig mit der gleichen Nummer telefonieren zu können. Hinzu kommt ein erhöhter Bedarf nach Onlinestorage-Lösungen, aber bitte nur bei deutschen Anbietern, also bei DSGVO-konformen lokalen Dropbox-Alternativen.

Bei den Kunden von Axians spielen auch die Fachanwendungen eine große Rolle: „Sie werden nun modernisiert und an den hybriden Arbeitsplatz angepasst“, so der Deutschlandchef Jacques Diaz. MCL-Manager Andreas Nisi verweist in diesem Zusammenhang auf rechenintensive CAD-Anwendungen, die – da Cloud-„ready“ – auch am hybriden Arbeitsplatz den Anwendern stets hoch performant zur Verfügung stehen müssen.

Das hat nicht funktioniert

Zweieinhalb Jahre nach Beginn der Pandemie lässt sich auch ein erstes Zwischenfazit ziehen, was Lösungen betrifft, die sich in der neuen hybriden Arbeitswelt nicht bewährt haben. Für Carsten Pavlovits, Director Enterprise Workplace bei Cancom, sind es die Remote-Desktop-Lösungen in eigenen Kundenrechenzentren, die aussterben werden. Dabei gibt es seiner Meinung nach derzeit sehr gute Gründe für virtuelle Desktops: vermehrte Cyber-Security-Vorfälle und Hacker-Angriffe durch un-

gesicherte Home-Office-Anbindungen zu den physischen Clients sowie Lieferengpässe bei der Hardware.

Pavlovits detektiert hier eine Verlagerung der virtuellen Arbeitsplätze in die Cloud, etwa hin zum „Microsoft Azure Virtual Desktop“. Die Vorteile einer derartigen Lösung liegen für den Cancom-Manager klar auf der Hand: Ein sicherer und zuverlässiger Zugriff auf die gewünschten Client-Anwendungen.

Für Wolfgang Fehr, Solution Manager bei Computacenter, lösen sich die in die Jahre gekommenen monolithischen Architekturkonzepte mehr und mehr auf: „Konkret bedeutet dies, dass traditionelle Netzwerke durch moderne SdN-Architekturen („Software defined Networks“) ersetzt werden, auch die standardisierten und zentralen Client-Konzepte unterliegen demnach derzeit einem starken Wandel, und die alte Security-Denke in Perimeter-Sicherheiten gehört ebenfalls der Vergangenheit an: „Gefragt ist derzeit Inhalte-, Device- und Orts-bezogene Sicherheit, also das sogenannte Zero-Trust-Modell, erklärt Fehr.

„Viele kurzfristig angeschaffte, günstige Softwarelösungen für VPN- oder Remote-Zugriff haben sich schneller als gedacht als Fehlinvestition herausgestellt, weil die Zeit für ausgiebige Tests fehlte“, weiß Axians-Deutschlandchef Jacques Diaz zu berichten. Hier musste dann der IT-Dienstleister aushelfen, indem er diese Anwender mit Cloud-Lösungen ausstattete, die nicht vom Kunden selbst, sondern durch Axians professionell gewartet und gemanagt werden.

ACP-Chef Günther Schiller weist auf die Lieferengpässe in den vergangenen zwei Jahren hin: „Einige unserer Kunden konnten dadurch ihren tatsächlichen Bedarf an Hardware nicht immer decken, was oft zu Frustration geführt hat.“ Stefan Zenkel, Geschäftsführer bei der Acontech GmbH, wird da schon etwas konkreter: „Lösungen, die nicht das gesamte Zusammenarbeitsportfolio abdeckten und sich einseitig auf bestimmte Funktionen konzentrierten (nur Video, Webinar, Chat oder Zugriff nur von bestimmten Geräten und Orten), erschienen vielen Kunden zu komplex“, so der Manager. Seiner Erfahrung nach wussten die Anwender oft nicht, wann sie welche Technologie wie einsetzen sollten. Und wenn dann noch die Hardware der Kunden für den Einsatz der erworbenen Collaboration-Software nicht zertifiziert war, stieg der Frustpegel beträchtlich.

Deswegen plädiert Zenkel dafür, aus Hard- und Software bestehende Lösungen auszuliefern. Als Mitglied der

„Vermehrtes Interesse an Mietangeboten – bestehend aus Hardware, Software-Lizenzen und Managed Services.“



Marcus Rieck

Aluxo



„Kunden bevorzugen mobile Endgeräte, um flexibel zu bleiben.“

Andreas Nisi

MCL

„Interesse an Virtual- und Augmented-Reality-Integration in Meeting- und Zusammenarbeitlösungen.“



Stefan Zenkel

Acontech

Tecle-Gruppe tut sich hier Acontech leicht – etwa in der Kooperation mit dem WaaS-Spezialisten und Tecle-Mitglied Aluxo.

Andreas Nisi, Teamlead Product Management Workplace bei MCL, benennt noch einen anderen Anfängerfehler vieler Kunden zu Beginn der Pandemie: „Die im Frühjahr 2020 kurzfristig beschafften ‚Notlösungen‘ fürs Home-Office haben sich oftmals nicht bewährt.“ Die oft sehr günstige Hardware (Notebooks, Bildschirme, Headsets und Webcams) musste laut Nisi schon nach kurzer Zeit wieder ersetzt werden. Daher fordert der MCL-Manager, dass die Ansprüche an den Heimarbeitsplatz genauso hoch sein sollten wie an den Workplace im Büro: „Lösungen sollten in beiden Umgebungen reibungslos und effizient funktionieren.“