

Für viele Unternehmen scheint die aktuelle COVID-19-Krise eine Beschleunigung ihrer Initiativen zur digitalen Transformation zu sein, zu denen Remote Work, Remote Management und virtuelle Zusammenarbeit als Grundvoraussetzung für das operative Konzept gehören.

Power User in Zeiten der neuen Normalität

Juli 2020

Fragen von: Z by HP

Antworten von: Linn Huang, Research Vice President, Devices and Displays

F. Wie wird die „neue Normalität“, wenn sie da ist, aussehen? Welche Anforderungen müssen IT-Entscheidungsträger (ITDMs) für ihre Power User (technische und kreative Fachkräfte) berücksichtigen, die über die einfachen Bedürfnisse (Laptop, Software für virtuelle Meetings) von typischen Büroangestellten hinausgehen?

A. Niemand weiß genau, wie die neue Normalität aussehen wird: In vielen Unternehmen scheint die derzeitige COVID-19-Krise jedoch zu einer schnelleren Umsetzung ihrer Initiativen zur digitalen Transformation zu führen – mit Homeoffice, Remote Management und virtueller Zusammenarbeit als Grundpfeiler des betrieblichen Konzepts. Eine aktuelle Umfrage von IDC unter IT-Entscheidungsträgern weltweit zeigt klare Trends wo die IT während der Pandemie investiert und wo sie sich zurückhält. Die 880 Befragten des IDCs *COVID-19 Impact on IT Spending Survey* (durchgeführt vom 4. bis 15. Juni 2020) haben ihr IT-Sicherheitsbudget 2020 um durchschnittlich 2 % erhöht. Weitere Kategorien, in denen das Budget erhöht wurde, sind Enterprise Storage, PaaS und IaaS.

Viele Organisationen sehen mehrheitlich in der Cloud die Lösung für die neue Normalität – aber IDC sieht auch Schwierigkeiten. Bei der Umsetzung der neuen Normalität, wird das schiere Ausmaß der neuen Remote-Workloads die gesamte IT-Kette vom Rechenzentrum über die residenten Breitbandverbindungen bis zu den Homeoffice-Arbeitsplätzen der Arbeitnehmer unter Druck setzen. Wird das eine Ende dieser Kette zu Gunsten des anderen zurückgestellt, entstehen Schwachstellen. Durch die neue Normalität wird die IT-Abteilung stattdessen alles berücksichtigen müssen: von leistungsstarken Clouds, durch die Mitarbeiter auch im Homeoffice in Verbindung bleiben, bis hin zu reaktionsschnellen Geräten, durch die die Benutzer motiviert bleiben.

Durch die neue Normalität wird die IT-Abteilung alles berücksichtigen müssen: von leistungsstarken Clouds, durch die Mitarbeiter auch im Homeoffice vernetzt sind, bis hin zu reaktionsschnellen Geräten, durch die die Benutzer motiviert bleiben.

Für typische Mitarbeiter am Schreibtisch bedeutet die neue Normalität PCs mit HD-Webcams, Mikrofonen sowie ausreichend Speicher und CPU für eine Flut von Videogesprächen. Unternehmen mit sensiblen Daten werden in die neue Normalität auch mobilfunkfähige PCs einbeziehen. Für Power-User sind Workstations der richtige Weg. Unternehmen mit Datenwissenschaftlern und Spezialisten, die digitale Inhalte erstellen, sollten die Bereitstellung ISV-zertifizierter Workstations im Homeoffice erwägen, falls dies noch nicht geschehen ist.

Das Nutzenversprechen von Workstations beruht auf drei Säulen. Erstens können diese Geräte mit einigen konfigurierbaren Optionen bis hin zu Prozessoren der Serverklasse, professioneller Grafik und ECC-Speicher arbeiten. Zweitens sind Workstations für die Ausführung besonders geschäftskritischer Softwareanwendungen gebaut. Und drittens werden Workstations u. a. von den vertrauenswürdigsten Marken der Branche gefördert und unterstützt.

Für Benutzer, die über ein Cloud-Computing-Modell vernetzt sind, können Latenzzeiten ein Problem sein, v. a. bei daten- oder grafiklastigen Workloads: Eine Workstation sorgt in den Händen von Power-Usern hingegen für weniger Störungen und Ablenkungen für die Benutzer.

F. Welche unterschiedlichen Herausforderungen und Vorteile ergeben sich, wenn Power-User zu einer neuen Arbeitsweise übergehen?

A. Gegenwärtig teilen die meisten Arbeitnehmer die Herausforderungen, die sich aus der ständigen Abwesenheit vom Büro, von Kollegen und Kunden ergeben. Die Arbeitsabläufe können gestört, die Zusammenarbeit und die Kommunikation belastet sein und die Effizienz wird durch Kollokation vollständig zunichte gemacht. Für Power-User, die sonst in gemeinsam genutzten Räumen bzw. mit gemeinsam genutzten Ressourcen arbeiten, sind diese Herausforderungen noch kritischer. Das Hauptziel der IT-Abteilung bei der Verlegung dieser Benutzer vom Büro ins Homeoffice sollte sich darauf konzentrieren, Störungen der bestehenden Workflows zu minimieren, das Engagement für kollaborative Tools zu fördern und sicherzustellen, dass die Benutzer zu Hause genauso schnell wie im Büro arbeiten können.

Die Mitarbeiter werden zunehmend die Vorteile geringerer Ausfallzeiten (aufgrund des fehlenden Pendelns) entdecken, aber die Unterstützung der Mitarbeiter bei der neuen Normalität wird für IT-Manager schwieriger sein. Vielen IT-Managern fiel es bereits schwer, die Anforderungen der Mitarbeiter zu erfüllen, die zunehmend mit mehreren Plattformen arbeiten. Für sie kann die Zuständigkeit bis in das Homeoffice der Mitarbeiter hinein nur zusätzliche Belastungen bedeuten. Im *COVID-19 Impact on IT Spending Survey* (durchgeführt vom 21. bis 28. Mai 2020) arbeiteten 6 % der in die Stichprobe einbezogenen Arbeitskräfte remote, bevor die Krise 53 % auf unbestimmte Zeit ins Homeoffice schickte. Die Organisationen gehen davon aus, dass 2021 30 % ihrer Mitarbeiter aus dem Homeoffice arbeiten werden. Das wird ein integraler Bestandteil der neuen Normalität sein.

Die Mitarbeiter werden zunehmend die Vorteile geringerer Ausfallzeiten (aufgrund des fehlenden Pendelns) entdecken, aber die Unterstützung der Mitarbeiter bei der neuen Normalität wird für IT-Manager schwieriger sein.

F. Was sind Best Practices und Überlegungen, durch die sich sicherstellen lässt, dass Power-User auch von unterschiedlichen Standorten aus bei daten- und leistungsintensiven Projekten mit ihren Teamkollegen zusammenarbeiten können?

A. Um das Büroleben in das Homeoffice jedes Mitarbeiters zu übertragen, sind geeignete Anwendungen/Services und das richtige System für jeden Mitarbeiter erforderlich. Zu den von Power-Usern benötigten Anwendungen gehören rechenintensive Software, Konferenz- und Kollaborationsanwendungen sowie Cloudspeicher zusätzlich zu etwaigen branchenspezifischen Anwendungen und Endpoint Security. Da keine physische Kollokation möglich ist, können langfristige Störungen mit der Unterstützung digitaler Tools minimiert werden.

Für Power-User gibt es zwei Möglichkeiten:

- » **Option 1: Benutzer arbeiten im Homeoffice mit leistungsstarken Desktop- oder Laptop-Geräten.** Das richtige System für Power-User (v. a. in den Bereichen Technik, Design, Programmierung oder Erstellung digitaler Inhalte) sollte eine zertifizierte Workstation sein: Sie kann sicherstellen, dass die erforderliche Leistung und ein oder sogar zwei große Bildschirme die Arbeit mit Daten und Inhalten in einer Umgebung erleichtern, die während des Arbeitstages kaum ablenkungsfrei bleiben wird. Workstations gibt es in allen Formen: Laptops, Tower mit Steigerung der Leistung auf Serverniveau sowie Miniatur-Formfaktoren, die VESA-tauglich mit einem Bildschirm kombiniert werden können. Einige können für Rechenzentren auf Racks montiert werden, wenn Benutzer kommen und gehen.
- » **Option 2: Zentralisierte Lösungen sind eine Möglichkeit, bei der Workstations an einem zentralen Standort installiert sind und die Benutzer remote auf diese Geräte zugreifen.** Wenn sich der Arbeitsablauf eines Power-Users auf gemeinsam genutzten Unternehmensspeicher mit Assets zur Erstellung digitaler Inhalte oder große Designdateien stützt, an denen ein ganzes Team arbeitet, oder Daten, die sicher und unter Verschluss bleiben müssen, ist es unpraktisch, diesen Benutzer mit einer Workstation nach Hause zu schicken und sich auf ein Heimnetzwerk zu verlassen. Für diesen Fall ist ein Remote-Arbeitsplatz am besten geeignet: Dabei werden nur die Bildschirmdaten auf den Homeoffice-Bildschirm des Mitarbeiters geschickt, und große Datenmengen können schnell mit allen Workstations der Benutzer im Büro synchronisiert werden.

Unternehmen, denen der Übergang zur neuen Normalität erfolgreich gelingt, überbrücken physische Distanzen durch die Bereitstellung besserer Tools für das Homeoffice ihrer Benutzer. Was im Büro funktioniert hat, funktioniert möglicherweise nicht zu Hause, wo die persönlichen Ablenkungen größer sind und die Qualität des Internetdienstes in der Regel weniger zuverlässig ist. Dies wird vielen Organisationen jetzt bewusst. Im IDCs *COVID-19 Impact on IT Spending Survey* (durchgeführt vom 4. bis 15. Juni 2020) war den Befragten zufolge das wichtigste Kriterium für den nächsten Technologiekauf die Produktzuverlässigkeit (46 % der Befragten). Aus Sicht der Rechenleistung ist eine zertifizierte Workstation die zuverlässigste Lösung.

F. Wie können ITDMs ihren Power-Usern helfen, anpassungsfähig und bereit für mögliche zukünftige Veränderungen und Unterbrechungen zu bleiben?

A. Die IT-Abteilung muss Power-Usern die richtigen Tools zur Überbrückung physischer Distanzen und zur Minimierung der Unterbrechung von Arbeitsabläufen zur Verfügung stellen, damit sie produktiv bleiben können. Das bedeutet reaktionsschnelle Anwendungen auf zuverlässiger Hardware. Aber wie sieht es mit der Absicherung gegen zukünftige Störungen aus? Um diese Frage zu beantworten, empfiehlt IDC Unternehmen, Device as a Service (DaaS) mit einem vertrauenswürdigen Partner zumindest in Erwägung zu ziehen.

DaaS kann der IT beim Aufholen von Rückständen und der Reaktion auf die neue Normalität helfen.

DaaS kann der IT beim Aufholen von Rückständen und der Reaktion auf die neue Normalität helfen. Die Unterstützung komplexer Geräte-Lebenszyklen für Mitarbeiter im Homeoffice kann IT-Ressourcen binden, die bei einer weltweiten Rezession anders besser genutzt werden könnten. Die Partnerschaft mit einem vertrauenswürdigen DaaS-Anbieter kann IT-Abteilungen entlasten, wenn sie von der Verwaltung von Standorten zur effektiven Verwaltung von Städten wechseln.

Ein vertrauenswürdiger DaaS-Partner hilft dabei, die Device-Kette zu stärken, stellt sicher, dass die Assets genau dort sind, wo sie benötigt werden, kann dazu beitragen, produktivitätsschädigende Systemfehler vorherzusagen, und kann Mitarbeiter mit Hardware und den entsprechenden Rechten ausstatten. Bei einer frühen Übernahme von DaaS ist es Anwendern zufolge zu wesentlichen Vorteilen sowohl auf Kostenebene (durch Kosteneinsparungen) als auch auf Leistungsebene gekommen (durch die Freisetzung von IT-Ressourcen für andere IT-Projekte, z. B. digitale Transformation oder Modernisierung des Arbeitsplatzes). Beunruhigt der Gedanke an das Management einer ganzen Remote-Belegschaft die IT-Abteilung, lässt sich dies durch die Zusammenarbeit mit einem DaaS-Anbieter möglicherweise beheben.

F. Welche Hindernisse und/oder Chancen gibt es für die Umsetzung neuer Technologien, z. B. Virtual Reality (VR), für Power-User in der neuen Normalität?

A. Die Hindernisse für eine breitere Übernahme von VR-Technologien in die Welt von Unternehmen sind allgemein dieselben wie bei jeder anderen neuen Technologie. Studien von IDC zufolge verbinden Unternehmen, die Augmented Reality (AR)- oder VR-Headsets erfolgreich einsetzen, einige Gemeinsamkeiten. Sie erkennen das Problem, das die Technologie in ihren Organisationen lösen soll, legen klare Erfolgskennzahlen fest und bemühen sich um die richtige Kombination von Hardware und Anwendungen.

Viele Unternehmen werden in der neuen Normalität nach COVID angesichts der sich vollzogenen Fragmentierung ihrer Belegschaft den Bedarf für diese Technologien sehr viel besser verstehen. Die Festlegung geeigneter Kennzahlen und die Ermittlung passender Lösungen werden dennoch komplex sein. Darüber hinaus werden die meisten Unternehmen bei Null anfangen müssen (da kein langjähriges Wissen im Unternehmen über die neuen Technologien vorhanden ist), was

potenziell erhebliche Vorlaufkosten bedeuten kann. All diese Faktoren verdeutlichen, wie neue Projekte ins Stocken geraten.

IDC ist der Überzeugung, dass die Implementierung von VR ebenso wie anderer digitaler Tools, durch die Benutzer physische Distanzen überwinden können, den jetzigen anfänglichen Aufwand wert ist. IT-Manager können zukünftige Ungewissheiten nicht minimieren. Sie können jedoch sicherstellen, dass ihre kritischsten Anwender problemlos damit fertig werden: und zwar durch zuverlässige hochauflösende VR-Headsets mit Workstations, damit sie online bleiben können, sowie ansprechende Kommunikations- und Kollaborations-Tools bei gleichzeitiger Übertragung der verwaltungstechnischen Belastung auf einen vertrauenswürdigen Partner.

Über den Analysten



Linn Huang, Research Vice President, Devices and Displays

Linn Huang verfolgt Markttrends und Branchenentwicklungen mit Auswirkungen auf den Welt- und US-Markt für PCs, Thin Clients und Monitore. Er nimmt an fachbereichsübergreifenden Studien teil, die alle Gerätekategorien umfassen.

HINWEISE DES SPONSORS

Über Z by HP

Z stattet IT-Profis mit leistungsstarken Tools aus, die kreative und technische Fachkräfte für einen beschleunigten Arbeitsablauf brauchen. Weitere Informationen finden Sie unter www.hp.com/it-professionals.

IDC Custom Solutions

Diese Veröffentlichung wurde von IDC Custom Solutions erstellt. Meinung, Analyse und Researchergebnisse, wie hier präsentiert, stammen aus einem detaillierteren Research- und Analyseprojekt, das unabhängig vom IDC durchgeführt und veröffentlicht wurde, es sei denn, der entsprechende Hersteller ist als Sponsor angegeben. IDC Custom Solutions stellt IDC-Inhalte in einer großen Bandbreite von Formaten zur Verteilung durch verschiedene Unternehmen bereit. Die Lizenz zur Weitergabe von IDC-Inhalten bedeutet keine Unterstützung des Lizenznehmers oder die Abgabe einer Meinung zu diesem.

Externe Veröffentlichung von IDC-Informationen und -Daten: Die Veröffentlichung aller IDC-Informationen, die im Rahmen von Werbemaßnahmen, Pressemitteilungen oder Werbematerial zum Einsatz kommen sollen, muss vorab schriftlich vom entsprechenden IDC Vice President oder Country Manager genehmigt werden. Derartige Anforderungen sind unter Beilage eines Entwurfs des geplanten Dokuments an uns zu richten. IDC behält sich das Recht vor, die externe Nutzung ohne Angabe von Gründen zu versagen.

Copyright 2020 IDC. Jede Wiedergabe ohne vorherige schriftliche Genehmigung ist strengstens untersagt.

IDC Research, Inc.

5 Speen Street
Framingham, MA 01701 USA

T +1 508.872.8200

F +1 508.935.4015

Twitter: @IDC

idc-insights-community.com

www.idc.com