

Presseinformation

Vorsicht vor falschen Ansätzen bei Digital Workplace-Projekten

Centracon: Häufig technikdominierte statt benutzerfokussierte Realisierungskonzepte

(Leichlingen, 10.08.2016) Die Realisierung von Digital Workplace-Projekten wird zwar zunehmend zu einem Trendthema, doch nach den Beobachtungen der Centracon AG leiden viele Projekte unter einer unzureichenden Nutzerorientierung. Ursachen bei der Konzeption sind vor allem eine zu geringe Kenntnis über die eigenen Anwender und eine ausschließlich technikfokussierte Konzeption.

Damit werden nach den Erkenntnissen des Beratungshauses ähnliche Fehler gemacht, wie sie sich häufig auch bei anderen Innovationen feststellen lassen. „Wir erleben sehr oft, dass die Einführung neuer Infrastrukturen oder Applikationen in erster Linie technologiegetrieben angegangen wird“, problematisiert der Centracon-Consultant Sebastian Faust. „Dabei erfährt die neue Technologie gerade einen Hype oder wird als technologischer Heilsbringer für ein vermeintlich bekanntes Problem verstanden. Bei genauerem Hinsehen ergibt sich nicht selten, dass zwar die Symptome, aber nicht die Ursachen bekannt sind. Sie bestehen im Regelfall darin, dass die Benutzeranforderungen nicht ausreichend abgedeckt werden.“

Die Einführung neuer Technologien leide vielfach unter diesem Problem, weil es in Unternehmen an den erforderlichen Kenntnissen zu den Anforderungen der verschiedenen Benutzergruppen mit ihren aufgaben- oder rollenspezifischen Leistungsprofilen mangle. „Als Folge werden falsche Technologien eingesetzt, können die IT-Arbeitsplätze nicht den gewünschten Mehrwert generieren und erweisen sich die getätigten Investitionen rückblickend als problematisch“, berichtet Faust über wiederholte Erfahrungen

in seiner Beratungspraxis bei Unternehmen unterschiedlicher Größen und Branchen.

Für ihn gibt es deshalb keine Alternative dazu, zunächst der Frage nach den jeweiligen Anforderungen der verschiedenen Benutzergruppen eine große Aufmerksamkeit zu widmen. Für die Beschreibung der Anwendergruppen empfiehlt er die Identifizierung von Use Cases anhand eines Persona-Modells, das der Wissenschaft zur Mensch-Maschine-Interaktion entstammt. Die Persona stellt hierbei einen Prototyp für eine Benutzergruppe dar, der mit charakteristischen Eigenschaften und konkretem Nutzungsverhalten dargestellt wird. „Erst dann lässt sich eine fundierte technische Konzeptionierung vornehmen und erst dann muss die Unternehmens-IT einbezogen werden, weil vorher die Analyse des Business-Bedarfs im Mittelpunkt steht.“

Zur besonderen Herausforderung des technischen Konzepts gehört eine genaue Adaption der Business-Anforderungen und die Beschreibung, wie die neuen technischen Komponenten diese aufgreifen und unterstützen. So lässt sich bereits vor einer ersten Umsetzung der konkrete Nutzen für die Anwender ableiten und eine realistische Erwartungshaltung entsteht.

Doch auch wenn in dieser Phase technische Fragen stärker in den Mittelpunkt rücken, sind sie nicht allein entscheidungsrelevant. Vielmehr bedarf es auch einer Nutzwertanalyse, die auch den wirtschaftlichen und strategischen Kontext der Organisation einbezieht. „Schließlich erweist sich eine Technologie nur dann als passend für das Unternehmen, wenn sie die Anforderungen der betroffenen Benutzer präzise abbildet und sich gleichzeitig wirtschaftlich betreiben lässt“, betont Faust. Erst auf Basis dieser Erkenntnisse lasse sich eine Roadmap für die Umsetzung entwickeln. Centracon hat mit dem User Centric IT Workplace-Modell ein Gesamtkonzept entwickelt, das von der benutzerorientierten Bedarfsermittlung, über eine technisch-fachliche Nutzwertanalyse eine technologische Entscheidungsfindung ermöglicht. Am Ende soll so die Technologie den erwarteten Mehrwert erbringen, für Anwender und Betreiber.

Über Centracon:

Seit ihrer Gründung in 1990 folgt Centracon der klaren Leitidee: „Der Arbeitsplatz der Zukunft“. Dies bedeutet, dass Anwender mit beliebigen Endgeräten, an beliebigen

Orten, mobil und flexibel arbeiten können und die notwendigen Daten und Applikationen transparent „aus dem Netz“ kommen. Centracon ist Spezialberater und Trusted Advisor für Digitale Arbeitsplatzlösungen. Teams aus Business Consultants sowie Enterprise und Technologie Architekten fungieren als Moderator und Übersetzer zwischen Business und IT. Das eigene Methoden-Framework liefert eine Library und fertige Best Practices von der Ideenentwicklung über Strategie- und Lösungsdesign, Projektplanung und Steuerung bis zu Analysen und Marktvergleichen. Das „Digital Workplace Referenzmodell“ liefert Architekturbasis für ganzheitliche IT-Arbeitsplatzlösungen- virtuell, mobil und kollaborativ. Zu den Kunden gehören beispielsweise Deutsche Bahn, GAD Fiducia, Deutsche Telekom, e.on, Deutsche Lufthansa, die Sparkassen-Informatik sowie der gehobene Mittelstand und Behörden wie das Bundesinnenministerium. www.centracon.com

Weitere Informationen

denkfabrik groupcom GmbH

Wilfried Heinrich

Pastoratstraße 6, D-50354 Hürth

Tel.: +49 (0)2233-6117-72, Fax: +49 (0)2233-6117-71

wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

www.denkfabrik-group.com