

# Das "Sandwich-Prinzip" der IT

## Der Arbeitsplatz der Zukunft schon heute: Flexibilität der Anwender versus Kontrolle durch die IT

Waren Sie schon einmal in der Filiale einer der Imbiss- Ketten, die ihren Kunden belegte Sandwiches nach Wahl anbieten? Wer einen solchen Laden zum ersten Mal betritt, ist schier überwältigt von den vielen Auswahlmöglichkeiten, die sich ihm bieten und zwischen denen er sich entscheiden kann: Welches Brot hätten Sie gerne? Welche Sauce? Soll es mit Salat sein oder ohne? Wollen Sie Hähnchen, Rindfleisch oder gar Thunfisch? Aber so vielfältig die Auswahl auch auf den ersten Blick scheint – sie ist auf keinen Fall unbegrenzt. Ja, sie ist sogar deutlich limitiert: Denn wer versuchen würde, in einem solchen Laden sein Sandwich mit Marmelade oder Schokocreme belegen zu lassen, wird kaum Erfolg haben.

Das Geheimnis hinter dem Sandwich-Prinzip ist ein hochstandardisierter Prozess, der trotzdem die persönliche Präferenz des Kunden respektiert: Dem Kunden wird ein großes Spektrum an Diensten und Produkten angeboten, aus dem er sich genau das aussuchen kann, was er möchte. Dieser Vorgang vereinigt dabei die besten Eigenschaften in sich: Er ist zwar in höchstem Maße automatisiert und standardisiert, aber er ist trotzdem individuell und persönlich. Dadurch hat der Kunde die freie Wahl, aber der Anbieter – in diesem Fall die Franchise-Filiale – kann den Service (das Sandwich) trotz Individualisierung kostengünstig anbieten. Gleichzeitig gibt er die Kontrolle nicht einfach ab: Der Anbieter hat den Prozess entsprechend personalisiert und legt so fest, welche Wahlmöglichkeiten der Kunde hat. Was kann die IT, was kann die Personalabteilung von diesem Prinzip lernen? – das Matrix42 Whitepaper „Das Sandwich-Prinzip der IT“ gibt Auskunft.

### Bunte Blumenwiese

Bei den Angestellten in vielen Firmen handelt es sich heute häufig um „Digital Natives“ beziehungsweise erfahrene Computer-Anwender, die sich nur äußerst ungern von der IT vorschreiben lassen wollen, welche Geräte, Arbeitsmittel und Dienste sie nutzen dürfen. Sie nutzen neben dem PC und dem MacBook auch Tablet-Computer oder Smartphones. Die hohe Kunst für die IT liegt dabei nicht nur darin, eine möglichst umfangreiche Palette unterschiedlichster Systeme im Portfolio zu führen, sondern auch darin, das Zusammenspiel der verschiedenen Gerätarten zu beherrschen. Ob nun auf dem iPad, dem Android-Smartphone oder dem klassischen Windows-Desktop – Mitarbeiter benötigen auf allen Geräten den Zugriff auf ihre Daten. Das IT-Management für den IT-Arbeitsplatz der Zukunft muss die drei Dimensionen Technik, Business und Bereitstellungsmethode in Einklang bringen. Damit sind moderne Arbeitsplätze geräteunabhängig, können aber von den Nutzern je nach den eigenen Anforderungen personalisiert werden: Sie präsentieren sich dem Anwender wie eine bunte Blumenwiese, mit einer reichlichen Auswahl an Möglichkeiten.

### Passgenaue Produkt- und Servicepalette

Das Mittel der Wahl für die IT-Abteilung ist eine vielfältige aber für die Fachabteilung passgenaue Produkt- und Servicepalette: Diese Palette kann IT-Services wie Office Applikationen, Installation des SAP Clients, Zugriff auf Datenspeicher wie DropBox bis hin zur Bestellung von Meeting-Räumen beinhalten. Die Präsentation der IT-Services für den Anwender wird – wieder ganz analog der Menükarte im Sandwich-Restaurant – in einem Service Catalog dargestellt. Die Kunden beziehungsweise die IT-Anwender im Firmennetzwerk können und sollen sich alle Positionen aus der Menükarte nach eigenen Vorstellungen zusammenstellen.

### Vom Bestellen bis zum Bewerten

IT nach dem Sandwich-Prinzip bedeutet, dass der gesamte Prozess – von der Bestellung, über die Genehmigung, die Bereitstellung, die Verrechnung, die Rückgabe nicht mehr benötigter Leistungen bis hin zur Bewertung alle Schritte abgedeckt sind. Und zwar hochstandardisiert, automatisiert und von der IT vorkonfektioniert. Dadurch ist der IT-Arbeitsplatz nicht mehr nur eine technische Komponente, die es gilt einfach auszurollen und zu automatisieren: Es geht um das Service-Design dieser Arbeitsplätze. Damit ist nicht gemeint, dass diese IT-Arbeitsplätze nun besser aussehen sollen, sondern dass sie auch im Sinne von ITIL (Information Technology Infrastructure Library) als ein ganzheitliches Service-Paket betrachtet werden müssen. Dieses Paket beinhaltet dann nicht nur die Geräte oder Anwendungen, die von den Nutzern eingesetzt werden, sondern auch geschäftliche Informationen wie Preise, die verantwortlichen Manager, die Kostenstellen und Service Level Agreements (SLAs)

Das Sandwich-Prinzip ist ein praxisrelevantes Beispiel für einen standardisierten Service bei gleichzeitig großer Auswahl. Die IT von heute kümmert sich um die Produktbereitstellung, die Auswahl und Definition von Services und Techniken, konzentriert sich auf die optimale und verzögerungsfreie Auslieferung der Dienstleistungen, und das Ganze zum bestmöglichen Preis für die Fachabteilungen.

Lesen Sie mehr darüber im beigelegten White Paper "Das Sandwich-Prinzip der IT".

### Pressekontakt

#### Harald Knapstein

Vice President Marketing

Tel: 49 6102 816-0

Mobile: 49 172 6566258

Fax: 49 6102 816 100

harald.knapstein@matrix42.com

<http://www.matrix42.com>

#### Gabriela Mair

ProComm Progressive Communications

Tel.: 43 1 4085794

Mobile: 43 676 9083571

g.mair@procomm.biz

gabriela.mair@matrix42.com

<http://www.procomm.biz>

## **Über Matrix42**

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Großbritannien, Schweden und Australien. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt/Main. Das 1992 gegründete Unternehmen gehört seit 2008 zur Asseco Gruppe, einem der größten europäischen Software Anbieter.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedenen Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP.DE Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH. Weitere Informationen unter

<http://www.matrix42.de>

<http://www.matrix42.ch>

<http://www.matrix42.com>