

IT-Infrastruktur

Den Arbeitsplatz von morgen schon heute im Blick behalten

Mobile Endgeräte kommen heute längst nicht mehr nur bei den Kunden der Banken und Sparkassen zum Einsatz. Auch immer mehr Mitarbeiter der Institute nutzen Smartphones und Tablet-PCs geschäftlich. Das stellt die IT-Infrastruktur der Institute vor immer neue Herausforderungen. Wie sie diese meistern können diskutierten Vertreter von Banken, Herstellern und Dienstleistern mit Banken+Partner-Chefredakteurin Margaretha Hamm.

Smartphones und Tablet-PCs, Cloud-Computing und Standardisierung, Kostendruck und regulatorische Anforderungen: Die IT-Infrastruktur von Banken und Sparkassen steht vor vielen Aufgaben. Welchen aktuellen Herausforderungen müssen sich die Institute heute stellen?

Falk von Salm: Sie haben schon sehr viele davon genannt. Ich glaube, dass die Banken Cloud-Lösungen nutzen müssen, um künftig relativ einfach möglichst skalierbare Prozesse handhaben zu können. Denn in dem sich schnell wandelnden Umfeld, in dem sich die Kreditinstitute derzeit bewegen, ist eine flexible und kosteneffiziente IT notwendiger denn je. Allerdings reicht es nicht aus, bestehende IT-Systeme einfach an einen Dienstleister auszulagern. Sie müssen vielmehr von Grund auf erneuert werden.

Pauseback: Das Stichwort der flexiblen IT nehme ich gerne auf. Wir erleben im Augenblick eine Entwicklung, die es ähnlich in den 1990-er Jahren schon einmal gab. Damals brachte Microsoft den Personal Computer auf den Markt, der für alle erschwinglich war und die Computer-Technologie in die Privathaushalte brachte. Die Folge davon war der Siegeszug des PCs auch in den Unternehmen, denn die Mitarbeiter wollten die gewohnte Technik auch bei der Arbeit nutzen. Das wiederholt sich derzeit mit Smartphones und Tablet-PCs, aber auch mit Services wie Skype. Die Mitarbeiter fragen sich, weshalb sie die sehr bequeme und kostengünstige Technik nicht auch beruflich nutzen können. Für die IT-Abteilungen besteht eine der größten Herausforderungen derzeit darin, auf diese Wünsche zu reagieren und die eigenen Systeme flexibel genug zu halten, damit

Die IT-Systeme müssen flexibel sein, um neue Geräte schnell anbinden zu können.

auch neue Geräte sicher und kostengünstig angebunden werden können.

Tendahl: Das sehe ich ähnlich. Als Anbieter von Endgeräten erleben wir in unseren aktuellen Projekten, dass die Kunden auf der einen Seite moderne Geräte mit einem hohen Sicherheitsstandard benötigen, die auf der anderen Seite für den Benutzer möglichst komfortabel sein sollen. Dazu gehören auch bequeme Anmelde-mechanismen beispielsweise mit Hilfe von Smart-Card-Readern oder Fingerabdruck-Scannern, die dem Nutzer den schnellen Zugang zu seinen Anwendungen ermöglichen.

Pfromm: Wir dürfen allerdings nicht nur an die Mitarbeiter denken, wenn wir von Anwendern sprechen. Auch unsere Kunden müssen über die unterschiedlichen Vertriebswege an unsere Systeme angebunden werden. Eine der großen Herausforderungen besteht hier sicherlich darin, bei der Vielzahl der Geräte, die unsere Kunden nutzen, den Zugang zu unseren Systemen so sicher zu gestalten, dass unsere Kunden uns vertrauen. Das ist tatsächlich nur möglich, wenn wir flexible Lösungen anbieten. Denn die Innovationsgeschwindigkeit wird, wenn



IT-Experten: Die Unternehmensdaten müssen in einer sicheren Umgebung bleiben.

es um die Entwicklung neuer Endgeräte und Zugangskanäle geht, in den nächsten Jahren grundsätzlich erhalten bleiben. Wir dürfen uns von der rasanten Entwicklung jedoch nicht treiben lassen. Gerade bei mittel- bis langfristigen Entscheidungen – und um die geht es ja, wenn man die IT-Infrastruktur betrachtet – müssen fundierte Urteile gefällt werden. Technologiegeschwindigkeit geht nicht unbedingt mit Erkenntnisgeschwindigkeit einher.

Sie sprachen von den neuen mobilen Geräten, die die Mitarbeiter auch am Arbeitsplatz nützen wollen. Unter dem Schlagwort „Bring your own Device – BYOD“ wird in vielen Unternehmen darüber diskutiert. Wie stehen Sie zu diesem Thema?

Pfromm: Meines Erachtens ist das Thema nur ein Hype. Ich würde den Spieß eher umdrehen: Wir geben dem Mitarbeiter ein Business-Device, das er in gewissen Grenzen auch privat nutzen kann. Für die geschäftlichen und die privaten Daten gibt es dann jeweils eine getrennte Partition, wie das zum Beispiel bei BlackBerrys jetzt schon möglich ist.

Damit bleibt die Business-Umgebung vollständig von der privaten getrennt. Entscheidend ist, dass der Arbeitgeber die vollständige Verantwortung und den Zugriff auf das Gerät hat. Im Übrigen habe ich noch nie erlebt, dass ein Mitarbeiter sein privates Gerät in die Bank-IT eingebunden haben möchte.

Pauseback: Ich erlebe genau das Gegenteil, also dass Mitarbeiter die Möglichkeit haben möchten, mit ihren privaten Geräten über ein virtuelles privates Netzwerk auf geschäftliche Daten zugreifen möchten. Eine solche VPN-Lösung ist für mich die erste Stufe von „Bring your own Device“. Dazu kommen häufig die Anforderungen aus der Vorstandsebene, die selbst entscheiden will, welche Geräte sie nutzt. Das stellt uns vor eine wichtige Aufgabe. Wir als IT-Dienstleister müssen künftig so flexibel sein, dass es uns egal ist, auf welchem Endgerät die Daten angezeigt werden, solange die Daten in einer sicheren Umgebung bleiben.

Tendahl: Das ist sicherlich das Wichtigste. Wenn mobile Geräte in den Einsatz kommen, dann muss sichergestellt werden, dass die private und geschäftli-



Patrick J. Falk von Salm
Geschäftsführer,
Innovo Cloud



Jörg Pauseback
Geschäftsführer,
IKB Data



Christian Pfromm
Leiter Bereich Informatiktechnologie,
BHF Bank



Jan Hendrik Tendahl
Key Account
Manager Finance,
Igel Technology

che Daten streng getrennt bleiben. Die beruflichen Anwendungen müssen in einem gekapselten Bereich im Smartphone oder Tablet-PC liegen.

Falk von Salm: Sicherheit und Vertrauen, das sind für uns als Cloud-Anbieter zwei ganz wesentliche Punkte. Es geht um die Sicherheit der Daten, und zwar nicht nur in der eigenen Welt, sondern auch außerhalb. Der Arbeitsplatz der Zukunft wird sich wandeln, immer mehr Menschen arbeiten nicht mehr nur an einem Ort oder zu festen Arbeitszeiten. Privates und Geschäftliches überlagern sich immer mehr. Deshalb müssen die mobilen Geräte künftig besser abgesichert werden. Das kann beispielsweise dadurch geschehen, dass auf den Geräten selbst tatsächlich nichts mehr gespeichert werden kann. Die Daten liegen dann nur noch in einer sicheren Umgebung im Rechenzentrum oder der Cloud.

Bei einer Thin-Client-Struktur ist ja genau das der Fall. Brauchen wir also einfach nur mobile Thin Clients?

Tendahl: Eigene mobile Geräte müssen es wohl nicht sein, man könnte diese Anforderung über eine App lösen, die, wie unser Betriebssystem auf den Clients, voll verwaltet werden kann. Der Nutzer hätte dann eine abgekapselte Umgebung auf seinem Telefon, die im Grunde die gleichen Funktionalitäten bietet wie ein normaler Client. Vor einigen Jahren hatten wir übrigens auch ein Tablet im Angebot. Doch damals waren wir unserer Zeit wohl etwas voraus. Heute halten wir eine eigene Hardware nicht für sinnvoll. Es gibt genügend Geräte am Markt, die bereits verfügbar sind. Daher halten wir die Lösung über eine App auf dem Smartphone/Tablet oder unser Betriebssystem UDC2 für Notebooks für den optimalen Weg. Wichtig ist, dass die IT-Abteilung diese Lösung komplett verwalten kann und der Benutzer keine businessrelevanten Einstellungen selber verändern kann.

Pauseback: Das ist richtig, zumal ja auch ständig neue Anwendungen entwickelt werden. Einer der kommenden Mega-Trends ist meiner Meinung nach die Video-Kommunikation. Auch die Banken werden künftig viel häufiger die damit verbundenen Möglichkeiten nutzen. Wenn wir als Bank den Kunden die Möglichkeit bieten, nicht nur die Stimme des Beraters am Telefon zu hören, sondern ihn über eine Webcam auch noch zu sehen, hat das sicherlich einen Mehrwert. Wir brauchen daher Geräte und Applikationen, mit denen wir solche Angebote schnell und kostengünstig umsetzen können.

Tendahl: Lösungen dafür gibt es ja bereits. Für uns als Hersteller ist es nun die Herausforderung, sie auch mit unseren

Endgeräten zu unterstützen. Wir müssen dafür sorgen, dass unsere Kunden diese neuen Technologien auch einsetzen können.

Pfromm: Solche Möglichkeiten sind umso wichtiger, je mehr sich auch das Arbeitsumfeld verändert. Home Office, Arbeiten von unterwegs und Flexibilisierung der Arbeitszeit erfordern auch neue Lösungen für die einzelnen Mitarbeiter. Allerdings darf das alles nicht zu Lasten des Teams gehen. Wir brauchen also flexible Lösungen, die sich in den jeweiligen Arbeitsprozess einbinden lassen. Hinzu kommt, dass solche Angebote auch in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern, den Gewerkschaften und Mitarbeitervertretern entwickelt werden müssen. Zumal wir ja auch die Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitern haben. Nur weil es technisch möglich ist, dass jederman rund um die Uhr erreichbar ist, darf das noch nicht zur allgemeinen Anforderung werden.

Wirken sich alle diese Veränderungen auch auf die Anforderungen der Mitarbeiter an ihren ganz normalen stationären Arbeitsplatz aus?

Falk von Salm: Aber sicher. Design wird immer wichtiger, auch im Büro. Der Arbeitsplatz dient zunehmend der Repräsentation, und da müssen auch die Computer Stil haben. Sicherlich spielt da auch mit hinein, dass Smartphones und Tablets modern und ansprechend designed sind.

Pauseback: Heute spielt tatsächlich der persönliche Geschmack eine große Rolle, das gab es vor fünf Jahren noch nicht. Damals waren technische Daten wie Rechenleistung oder Speicherplatz ausschlaggebend für die Auswahl eines Gerätes. Das hat sich inzwischen geändert. Zudem erwarten die Mitarbeiter, dass die Anwendungen ihnen nach dem Einschalten schnell zur Verfügung stehen.

Tendahl: Darin spiegeln sich einmal mehr die Erfahrungen wider, die die Nutzer mit ihren mobilen Geräten machen. Bei einem Smartphone oder Tablet-PC muss man nur auf einen Knopf drücken und schon kann es losgehen. Weshalb das bei einem Arbeitsplatz-PC nicht möglich ist, wird immer häufiger hinterfragt. Das sind alles Themen, die uns natürlich auch bewegen. Deshalb haben wir das Design unserer neuen Clients auch zusammen mit einer Agentur entwickelt.

Pfromm: Allerdings haben auch wir als Bank Anforderungen an die Geräte. Wir wollen möglichst wenige Schnittstellen, also beispielsweise keinen USB-Anschluss und keinen CD-Brenner, um unkontrollierte Datenabrufe zu vermeiden. Wenn die Geräte relativ einfach und daher preiswert sind – was nicht bedeutet, dass sie nicht effizient sind – hat das sogar Vorteile für uns. Denn das verkürzt die Innovationszyklen. Auf der anderen Seite

Neue Services müssen auf den Endgeräten sicher umgesetzt werden können.

wollen wir natürlich auch keine Wegwerf-Hardware. Die Geräte, die bei uns in den Einsatz kommen, müssen selbstverständlich recycelbar sein.

Falk von Salm: Das ist sicherlich ein wesentlicher Punkt, gerade für die großen Verbraucher. Wir müssen verantwortungsvoll mit den Ressourcen umgehen, die wir nutzen. Wir müssen wirklich überlegen, ob es alle paar Monate ein neues iPhone oder BlackBerry sein muss, oder ob nicht vielleicht auch ein System-Update ausreicht.

Tendahl: Als Hersteller machen wir uns um die Ökobilanz unserer Geräte natürlich auch Gedanken. Wir achten in unserem kompletten Produktionszyklus sehr stark darauf, dass möglichst wenig CO² anfällt und dass der Anteil an recyclingfähigen Materialien möglichst hoch ist. Das geht hin bis zum Verpackungsmaterial, das zu 100 Prozent aus Altpapier besteht, das wir zurücknehmen und anschließend wieder dem Recyclingkreislauf zuführen.

Wenn man all das Gesagte zusammenfasst, wie können die Banken und Sparkassen angesichts all dieser Herausforderungen ihre IT-Infrastruktur zukunftsfähig gestalten?

Pfromm: Indem sie bei ihrer eigenen Infrastruktur auf eine Fertigungstiefe von nahezu null setzen. Also möglichst viele Dinge an Dienstleister auslagern. Nur dann haben wir die Möglichkeit, von der Innovationsgeschwindigkeit des Marktes tatsächlich zu profitieren. Technisch wird die Bedeutung von Browserlösungen zunehmen. Der Browser wird künftig das eigentliche Runtime-System für die Applikation werden.

Pauseback: Dem kann ich mich anschließen. Das so genannte Internet der Dienste, bei dem noch der Browser die Schnittstelle ist, wird kommen. Wir stehen tatsächlich vor einer Revo-



lution des Endgerätes und dadurch wird sich auch die Rolle des IT-Managers stark verändern. Wenn bisher die Technik das Sagen hatte und die Geschäftsprozesse sich anpassen mussten, dann ist heute das Business und der einzelne Mensch der Treiber. Wir haben eine unterschiedliche Klientel, die wir mit unseren Lösungen bedienen und denen wir das Arbeiten mit unseren Anwendungen ermöglichen müssen.

Falk von Salm: Um das zu erreichen, brauchen wir innovative Menschen, die aufgeschlossen genug sind, um neue Dinge mitzumachen. Allerdings dürfen

wir dabei zwei Dinge nicht außer Acht lassen. Das erste sind die Kosten: Der Einsatz neuer Technologien muss sich für die Bank rechnen. Und das zweite ist die Frage der Nachhaltigkeit. Die ökologische Bilanz eines Gerätes muss stimmen. Dieser Verantwortung müssen heute alle Unternehmen gerecht werden.

Tandahl: An allen Punkten arbeiten wir als Hersteller. Gerade wenn es um mobile Endgeräte geht, sind wir gefordert, den Banken und Sparkassen sichere und innovative Lösungen zur Verfügung zu stellen. *Margaretha Hamm*