

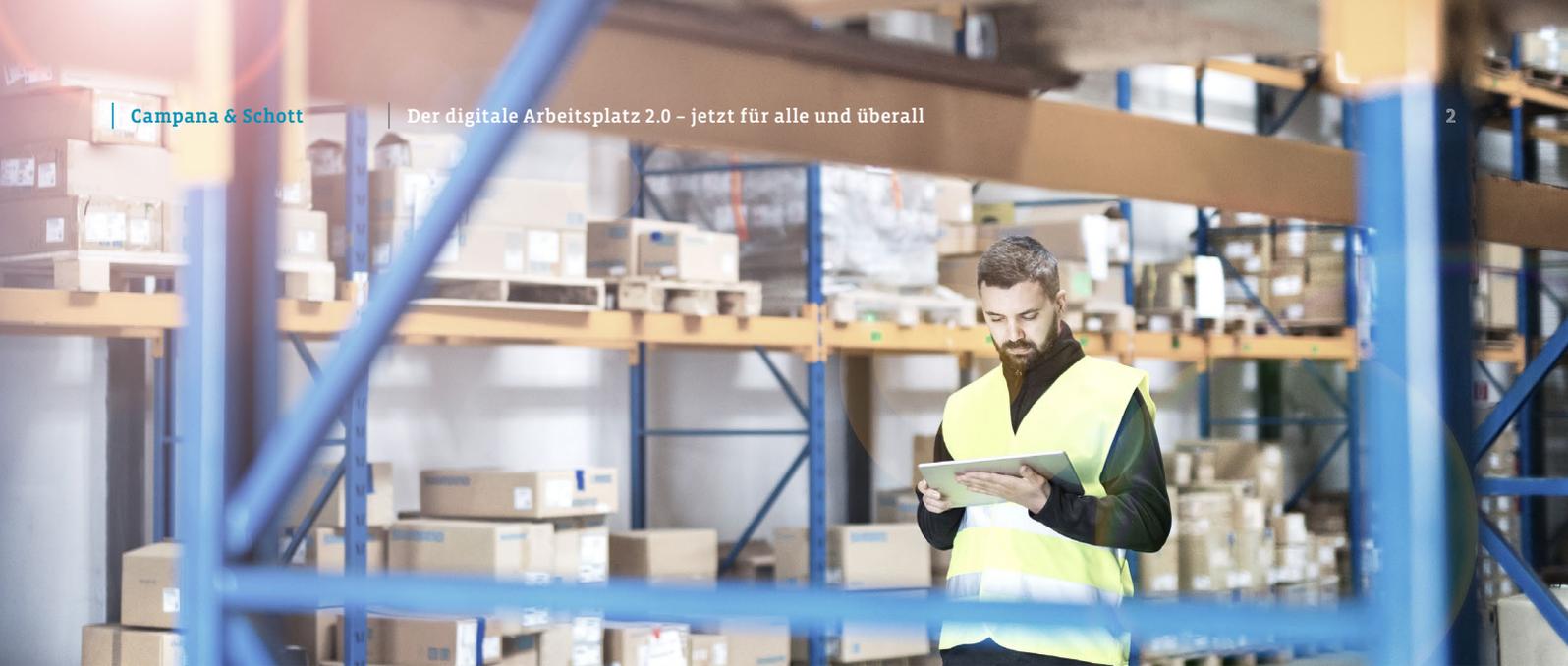


Whitepaper

Der digitale Arbeitsplatz 2.0 – jetzt für alle und überall.

Frontline Worker, Endpoint Management
und Telefonie.

CS
Campana
Schott



Inhalt.

| | |
|--|-----------|
| 1. Einleitung | 3 |
| 2. Frontline Worker: Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit | 4 |
| 3. Endpoint Management: Einheitliche Verwaltung für alle Endgeräte | 9 |
| 4. Telefonie: Unterschätzte Hürde beim digitalen Arbeitsplatz | 13 |
| Fazit | 15 |
| Autoren | 16 |

Der digitale Arbeitsplatz und Hybrid Work erleben einen deutlichen Aufschwung. Doch für wen gilt dies eigentlich? Nicht alle Mitarbeitenden haben Zugang zu digitalen Arbeitsformen. So stellte die letzte [Deutsche Social Collaboration Studie](#) fest: Jeder sechste Frontline Worker (16 %), der in persönlichem Kundenkontakt oder in der Produktion arbeitet, hat keinerlei Zugriff auf Social-Collaboration-Tools.

1. Einleitung.

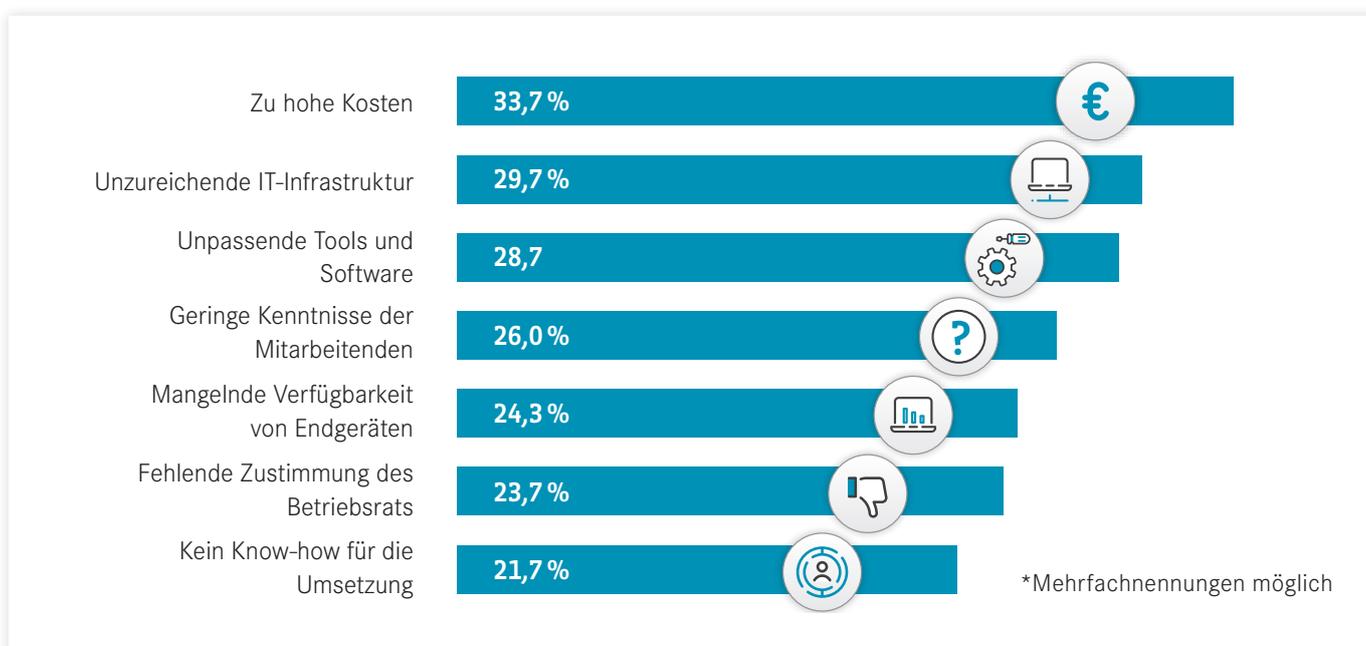
Viele Unternehmen konzentrieren sich auch heute noch bei der Einführung und Umsetzung eines modernen, digitalen Arbeitsplatzes auf die Mitarbeitenden, die im Büro arbeiten. Frontline Worker hingegen haben deutlich weniger Zugriff auf Social-Collaboration-Tools und sind somit in ihrer Arbeit weniger effizient als Information Worker (Unterschied: 26,11 %).

Die unterschiedliche Ausstattung bremst nicht nur die Belegschaft, sondern die Produktivität des gesamten Unternehmens. Zudem führt sie zu Silos in der internen Kommunikation zwischen Frontline und Information Workern sowie zu hohem Aufwand bei IT-Support und -Management.

Deshalb sollen und müssen alle Mitarbeitenden im Jahr 2022 eine gemeinsame Plattform für den digitalen Arbeitsplatz erhalten.

Erst dann kann ein Unternehmen seine Belegschaft gesamtheitlich ansprechen und schneller informieren, der interne Austausch funktioniert besser und die Arbeitsprozesse optimieren sich. Mit der Einführung des digitalen Arbeitsplatzes für alle sind die Mitarbeitenden nicht nur besser eingebunden und produktiver, sondern es erhöht sich auch ihre Bindung an das Unternehmen, das als attraktiver und integrativer Arbeitgeber gesehen wird.

Auf dem Weg dorthin gibt es in der Praxis jedoch eine Vielfalt von Stolpersteinen und Herausforderungen, wenn Unternehmen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den digitalen Arbeitsplatz integrieren möchten. Laut einer Umfrage, die im Dezember 2021 im Auftrag von Campana & Schott von techconsult unter 300 Führungskräften in Deutschland, Frankreich und der Schweiz durchgeführt wurde, zählen zu den größten Hindernissen*



Viele dieser Hürden lassen sich mit aktuellen und neuen Lösungen überwinden. Zwar können zunächst die Kosten für Hardware und Software durchaus signifikant sein. Doch das Kosten-Nutzen-Verhältnis lohnt sich, da Unternehmen einen großen Mehrwert durch höhere Produktivität und Effizienz erhalten. Zudem sind Lösungen und Infrastrukturen für den digitalen Arbeitsplatz oftmals für Information Worker eingeführt und können gut an die Bedürfnisse von Frontline Workern angepasst werden.

Um zudem Anfangsinvestitionen zu reduzieren, lassen sich Hardware und IT-Infrastruktur ebenso wie Anwendungen heute als Managed Service betreiben. So benötigen Unternehmen in bestimmten Bereichen weniger spezifisches Know-how und

können dadurch den Herausforderungen des Fachkräftemangels begegnen. Wenn das Wissen im eigenen Haus bleiben soll, können Unternehmen den digitalen Arbeitsplatz, Endpoint Management und Telefonie aber auch gut selbst orchestrieren und verwalten.

Mit gezielter Analyse, strategischer Planung, umfassendem Change Management und effizienter Umsetzung, ist die Einführung des digitalen Arbeitsplatzes für Frontline Worker heutzutage kein Hexenwerk mehr. Aktuelle Lösungen und ein erfahrener Partner wie Campana & Schott, Microsoft Partner of the Year 2021 in der Kategorie „Modern Workplace for Frontline Workers“, leisten hier wertvolle Hilfestellungen.

2. Frontline Worker: Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Frontline Worker sind eine häufig unterschätzte Mitarbeitergruppe. Und das obwohl weltweit mehr als 80 Prozent der Belegschaft dazu zählen, wie beispielsweise Technikerinnen und Techniker an Fertigungsstraßen, Pflegepersonal in Kliniken, Fahrerinnen und Fahrer, Sicherheits- und Reinigungskräfte, Kassen- oder Verkaufspersonal. Bislang wurde der Digitalisierung von Arbeitsprozessen oder des Arbeitsplatzes bei diesen Mitarbeitenden in Produktion, Verkauf, Service, Lager, Baustellen oder Logistik meist wenig Beachtung geschenkt.

Aus diesem Grund fühlen sich Frontline Worker häufig von der internen Kommunikation sowie vom Geschehen in der Zentrale und anderen Standorten abgehängt. Entsprechend ist das oberste Ziel bei der Ausstattung von Frontline Workern mit digitalen Tools und Endgeräten die schnellere Vermittlung von Informationen (54,0 %). Dies hat die eingangs erwähnte Umfrage von techconsult ergeben (Mehrfachnennungen möglich).

Auf Platz zwei der Zielsetzungen liegt eine verbesserte Produktivität (48,0 %). Kein Wunder, denn viele Prozesse sind weiterhin papierbasiert: Aufträge werden mit Klemmbrett und Laufzetteln abgearbeitet oder Urlaubsanträge per Durchschlag eingereicht. Unternehmen verstehen zunehmend, dass sie damit Potenzial verschenken und Frontline Worker stärker in digitale Prozesse einbinden müssen.

Außerdem kann ein digitaler Arbeitsplatz für alle dazu beitragen, mehr Nachhaltigkeit und Resilienz zu erreichen. Dazu gehört auch der verantwortungsbewusste Umgang mit Mitarbeitenden. So ist das drittwichtigste Ziel eine höhere Mitarbeiterbindung und -zufriedenheit (44,7 %). Zudem tragen die Reduzierung von Papierverbrauch durch Digitalisierung der Prozesse sowie weniger Reiseaufwand durch mehr hybride und virtuelle Meetings zu mehr Nachhaltigkeit bei. Zusätzlich zahlen diese Vorteile gleichzeitig auf das Ziel Nummer vier ein: Kosteneinsparungen (39,7 %).

2.1. Status quo: Digitaler Arbeitsplatz für Frontline Worker

Aber wo stehen die Unternehmen eigentlich aktuell bei der Einbindung von Frontline Workern? Hier ergibt sich ein sehr differenziertes Bild. Gemäß der Umfrage haben erst 10,7 Prozent der Unternehmen ihre Frontline Worker vollständig mit digitalen Tools und Endgeräten ausgestattet. Mitten im Rollout befinden sich 8,0 Prozent, erste Use Cases und Pilotprojekte haben 16,7 Prozent umgesetzt. Die meisten Unternehmen sind erst in der Konzeptions- (26,0 %) oder Planungsphase (29,7 %). Nur 9,0 Prozent beschäftigen sich noch gar nicht mit dem Thema.



Der vollständige Rollout von digitalen Prozessen für Frontline Worker ist tatsächlich ein längeres und aufwändigeres Projekt. Denn mit der reinen Einführung von Geräten und Tools ist es nicht getan. So sind die geeigneten Use Cases und Lösungen zu ermitteln, die in der Praxis einen echten Mehrwert bieten. Dabei gibt es deutlich weniger Erfahrungswerte mit Technologieprojekten für Frontline Worker als für Büromitarbeitende. Die Frontline Worker benötigen Schulungen für den effizienten Umgang mit Hardware und Software. Des Weiteren steigert die hohe Anzahl an Frontline Workern, die an verschiedenen Standorten in vielen Ländern tätig sind, die Komplexität des Rollouts.

Trotzdem haben die meisten Unternehmen schon den ersten Schritt erledigt: den Zugriff auf das eigene Netzwerk. Laut 88,8 Prozent der Befragten nutzen Frontline Worker dafür die gleichen Collaboration-Lösungen und internen Tools wie die Mitarbeitenden mit Büroarbeitsplätzen. In Bezug auf die Endgeräte verwenden

Frontline Worker in rund drei Viertel der Unternehmen (72,9 %) dazu Firmengeräte wie PCs, Tablets oder Terminals. Beim restlichen Viertel (25,6 %) sind es private Endgeräte („Bring Your Own Device“/BYOD). Nur noch ein verschwindend geringer Teil hat keinen Zugang zum Unternehmensnetzwerk (1,5 %). Im Vergleich zur eingangs erwähnten Social-Collaboration-Studie wird deutlich, wie sich in den letzten beiden Jahren der Zugriff von Frontline Workern auf digitale Tools verbessert hat. Dazu trägt auch das Konzept BYOD bei.

Unternehmen sollten auf dieser Basis schrittweise den digitalen Arbeitsplatz für Frontline Worker über Pilotprojekte und erste, einfache Use Cases einführen. Die Use Cases lassen sich anschließend sukzessive anpassen und erweitern. So können Unternehmen Aufwand und Investitionen über längere Zeiträume verteilen, aber in wichtigen Bereichen dennoch frühzeitig von den Vorteilen profitieren.



2.2. Diese Punkte sind zu klären

Wie kann eine schrittweise Digital Journey für Frontline Worker aussehen? Unternehmen müssen im ersten Schritt die folgenden Punkte angehen, um die Lösung für alle Frontline Worker skalierbar und sicher zu machen:

- **Zielbild:** Die Reise zum digitalen Arbeitsplatz für alle beginnt mit einer Vision, die eine zwei- bis dreijährige Roadmap umfasst. Sie muss von der Führungsebene gemeinsam mit allen relevanten Stakeholdern wie IT, Unternehmenskommunikation, HR und den Fachbereichen entwickelt werden. Dies stellt frühzeitig Klarheit und Konsens bezüglich des Zielbilds her, um unterschiedliche Zielvorstellungen oder auch Widerstände aufzudecken und aufzulösen. So wird die Vision von allen mitgetragen und kommuniziert.
- **Device-Strategie:** Häufig können nicht alle Frontline Worker aufgrund des damit verbundenen Kosten- und Deployment-Aufwands eigene Geräte erhalten. Mögliche Alternativen sind gemeinsam genutzte Geräte, im definierten Rahmen auch private Geräte, virtuelle Desktops oder automatisierte Provisionierung. Eine Mixed Device Strategy umfasst verschiedene Gerätetypen je nach Rolle und Einsatzgebiet. Dies reicht vom normalen Smartphone über Tablets, Headsets, stoß- und staubfeste Devices bis zu Spezialgeräten wie Handscanner.
- **Endpoint Management:** Die Geräte müssen registriert und abgesichert werden, damit bei Verlust keine sensiblen Daten gefährdet sind. Die IT kann die Geräte zentral verwalten, neue Apps und Features aufspielen sowie bei Bedarf zurücksetzen. BYOD wird durch Mobile Access Management unterstützt. Hier erhält die IT nur Zugriff auf dedizierte Firmen-Apps wie Microsoft Teams, nicht aber auf die privaten Daten und Apps. So lassen sich Firmendaten bei gleichzeitiger Wahrung der Privatsphäre absichern. Mehr Informationen dazu gibt es in Kapitel 3.
- **Skalierbare Provisionierung:** Unternehmen müssen oft mehrere tausend oder zehntausend Mitarbeitende mit Geräten, Identitäten, Lizenzen und Zugängen ausstatten. Über ein Identity-Management-System weisen sie personalisierte Identitäten zu. Idealerweise existiert hierfür eine Schnittstelle zwischen HR-System und (Azure) Active Directory (AD/AAD). Dann lassen sich neue Frontline Worker automatisch im AD/AAD provisionieren. Sie erhalten die nötigen Lizenzen und werden in Collaboration-Tools den richtigen Teams und Kanälen zugeordnet.
- **Auswahl der Plattform:** Für Frontline-Worker-Apps gibt es mehrere Anbieter. Dazu gehören beispielsweise Microsoft Teams, Staffbase, Beekeeper oder Workplace. Die Anwendungen lassen sich schnell für Tests installieren. Allerdings besteht die Gefahr, dass einzelne Teams oder Standorte verschiedene Plattformen nutzen, die später zusammenzuführen sind. Daher muss frühzeitig die Entscheidung für eine Plattform getroffen werden, die zu den fachlichen Szenarien und zur IT- oder DWP-Strategie des Unternehmens passt.
- **Identity/Security:** Schnell ist ein Endgerät verlegt – und Informationen gelangen an Unbefugte. Davor schützen die Absicherung mittels Multi-Faktor-Authentifizierung, Einmal-Passwörter und verschlüsselte Ablage von Dateien auf den Endgeräten. Gemeinsam genutzte Geräte sind nach dem Ausloggen oder einer gewissen Zeit der Inaktivität automatisch in den Clean State zu versetzen. Das heißt: Die Daten werden im Cloud-Profil synchronisiert und vom Gerät gelöscht. Bestenfalls geschieht dies im Rahmen eines übergreifenden Zero-Trust-Konzepts.
- **Governance/Betrieb:** Unternehmen müssen festlegen, wer sich um Support, Updates, Ausgabe und Rückgabe von Geräten im laufenden Betrieb kümmert. Zusätzlich sind die geltenden Standards sowie das Zusammenspiel der zentralen IT mit dezentralen IT-Kolleginnen und -Kollegen in anderen Ländern und an weiteren Standorten zu klären.
- **Freigaben:** Insbesondere in Deutschland ist die Zustimmung des Betriebsrats einzuholen, bei Bedarf auch von den Zuständigen für IT-Security und Datenschutz. Idealerweise lassen sich bestehende Vereinbarungen zum Digital Workplace nutzen.



2.3. Möglicher Use Case zum Starten: Interne Kommunikation

Nach diesen vorbereitenden Schritten geht es an die Umsetzung. Hier ist es extrem wichtig, die Frontline Worker mitzunehmen und ihnen konkrete Vorteile von digitalisierten Prozessen für den Alltag zu zeigen. Die richtigen Use Cases können schnell für Begeisterung sorgen.

Ein häufiges Einsatzszenario im Bereich Kommunikation ist das Intranet. Durch den digitalen Arbeitsplatz lassen sich Neuigkeiten und allgemeine Informationen personalisiert ausspielen. Mit einer Mitarbeiter-App oder dem Intranet können Frontline Worker sich schon auf dem Weg zur Arbeit über neue Kolleginnen und Kollegen, Veranstaltungen oder Erfolge informieren. Aufgrund hoher Reichweite und Wirkung bei geringem Aufwand starten viele Unternehmen mit diesem Case.

Beliebt sind auch interne Chats zum schnellen Austausch untereinander – ganz gleich, ob für Fragen im Arbeitsalltag oder Verabredungen zum Mittagessen. Bisher erledigen dies Frontline Worker häufig über das potenziell unsichere WhatsApp. Eine Mitarbeiter-App kann dagegen unternehmenseigene Strukturen und Kanäle bieten, um sicher zu kommunizieren.

Gerade für die Kommunikation und Zusammenarbeit der Zentrale mit dem Standort-Management und den Teams vor Ort ergeben sich neue Möglichkeiten. Zum Beispiel können Dokumente über neue Produktdesigns oder Promotions thematisch und rollenbezogen über Teams und Kanäle geteilt werden. So sind sie schneller und einfacher verfügbar. Zudem lassen sich Rückfragen per Chat stellen und klären.

Vor allem in der internen Kommunikation kommen heute immer noch klassische Kanäle zum Einsatz. Laut der Umfrage von techconsult nutzen 68 Prozent der Führungskräfte E-Mail und 60 Prozent das Telefon, um Frontline Worker zu erreichen (Mehrfachnennungen möglich). Sie liegen damit deutlich vor Intranet (41,3 %), Präsenz-Meetings (32,7 %), Collaboration-Tools (29,7 %) oder Mitarbeiter-Apps (24,7 %). Offenbar verwendet die Mehrheit der Befragten immer noch keine modernen Kollaborationstools. So lassen sich mögliche Nutzenpotenziale aber nicht oder nicht im erwünschten Umfang erreichen.

Best Practice

Zum Beispiel hat METRO, ein weltweit führender Großhändler von Lebensmitteln und Non-Food-Produkten, seine Frontline Worker zur Verbesserung der individuellen Kommunikation mit **modernen Geräten und Technologien** ausgestattet. In Zusammenarbeit mit dem Microsoft Partner Campana & Schott analysierte METRO seine Marktprozesse und entwickelte Anwendungsfälle für Testläufe in seinen Märkten. Einige Anwendungsfälle umfassten Chats und virtuelle Meetings, Informationsaustausch, Aufgabenmanagement und Teams Walkie-Talkie. Über 80 Prozent der Mitarbeitenden gaben nach der Pilotphase ein hervorragendes Feedback.





2.4. Branchenspezifische Einsatzszenarien: Fachliche Apps steigern Produktivität

Neben der Kommunikation gibt es bei Fachanwendungen viele weitere Use Cases, die konkrete Vorteile bringen. Apps können Frontline Worker bei ihrer täglichen Arbeit entlasten, etwa durch automatische Dateneingabe und -übernahme. Informationen zu Maschinen und Produkten werden direkt auf dem Endgerät bereitgestellt. Prozesse lassen sich aus der Ferne starten, wann immer dies nötig ist. Zudem können Frontline Worker über einfache digitale Formulare schneller Störungen melden, Aufträge abarbeiten oder den Status angeben.

Anhand der folgenden vier Branchenbeispiele werden die vielfältigen Einsatzszenarien des digitalen Arbeitsplatzes für Frontline Worker deutlich:

- **Retail:** Eine digitale App für Mitarbeitende auf der Fläche erleichtert das Auffüllen von Regalen. Dazu werden die wichtigsten Aufgaben priorisiert auf dem Smartphone des Mitarbeitenden angezeigt. Sie landen dann in einer Checkliste, die Mitarbeitende per Touch-Eingabe abhaken und bei Bedarf zum Nachweis Fotos anhängen. Zudem können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verkaufsraum über ihr mobiles Gerät direkt auf aktuelle Informationen zum Produkt und zu Angeboten zugreifen.
- **Manufacturing:** Für Wartung und Reparaturen an Produktionsanlagen werden die Live-Daten der Maschinen auf dem Device angezeigt. Per Remote Monitoring und Remote Operations müssen Technikerinnen und Techniker nicht einmal mehr an der Maschine stehen, sondern überwachen und bedienen sie aus der Ferne. Gerade im Zuge der COVID-19-Pandemie werden solche Lösungen immer wichtiger. Außerdem lässt sich die Schichtplanung digitalisieren. Über die Integration in Microsoft Teams erhalten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Produktion die Möglichkeit, sich für Schichten einzutragen oder Schichten zum Tausch anzubieten.
- **Healthcare:** In der Kranken- und Seniorenpflege können Assistenz-Systeme mit Hilfe der neuen True-Presence-Technologie dem Personal ungewöhnliche Verhaltensweisen der Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner melden. Abweichungen, die auf mögliche Notfälle oder Krankheiten hinweisen, erzeugen einen Alarm per Chatbot oder auf dem Endgerät im Stationszimmer. Zur Gewährleistung von Privatsphäre und Datenschutz lässt sich die Person nicht identifizieren. Es ist jedoch eine Aussage möglich, ob sie sich kaum noch bewegt – also etwa im Bad gestürzt ist.
- **Pharma:** Notwendige Sicherheitsschulungen und -überprüfungen können Frontline Worker in Forschung und Produktion direkt auf ihrem Mobilgerät einsehen und einplanen – und müssen nicht mehr durch Vorgesetzte organisiert werden. Dabei lässt sich der Nachweis, dass alle Sicherheitsprüfungen durchgeführt und erfolgreich abgeschlossen wurden, digital abbilden. Zusätzlich können Techniker und Technikerinnen über ihre Endgeräte direkt Wartungs-Dokumentationen durchführen und Unregelmäßigkeiten melden. Dazu gehören etwa Störungen im Produktionsablauf.

Damit in den unterschiedlichsten Branchen die anvisierten Ziele erreicht werden, müssen die Apps eine konkrete Entlastung im Alltag bringen. Nur dann nutzen die Mitarbeitenden sofort den Digital Workplace. Daher sollten Unternehmen gezielt nach Szenarien suchen, die heute viel Zeit in Anspruch nehmen und dringende Entlastung erfordern.

Dabei dürfen aber keine neuen Hürden entstehen. So müssen Apps über eine einzige Plattform und ein Portal für die Frontline Worker so einfach wie möglich zugänglich sein. Microsoft Teams bietet sich hier als zentrale Plattform an, da sie sich mit eigenen Apps für beliebige Prozesse erweitern lässt. So profitieren Unternehmen von höherer Produktivität und die Mitarbeitenden haben weniger Stress. Dies steigert ihre Zufriedenheit und Akzeptanz der neuen Systeme.



2.5. Adoption & Change Management

Damit Frontline Worker die neuen Lösungen effizient nutzen, ist die digitale Kompetenz im Unternehmen und bei jedem Einzelnen zu stärken. Nur so lässt sich das volle Potenzial neuer Technologien und Arbeitsweisen abrufen. Hierfür hat Campana & Schott einen umfassenden Ansatz für Adoption & Change Management entwickelt.

Dabei sind zunächst die möglichen Maßnahmen im Kontext der Businessziele, Unternehmenskultur und Stakeholder zu betrachten. Darauf basierend, sollten Unternehmen ein passgenaues Konzept für Adoption & Change Management planen. Es enthält die grundsätzliche Adoption-Strategie, Personas und deren Anwendungsfälle, Kommunikations-, Trainings- und Verankerungspläne sowie Erfolgsindikatoren. Dieses Konzept sollte zentral bereitgestellt und lokal auf die jeweiligen Bedürfnisse angepasst und umgesetzt werden.

Dazu zählen der Aufbau und die Betreuung von Multiplikatoren-Communities, das Erstellen prägnanter Inhalte, die Durchführung

von Kommunikationskampagnen, das Qualifizieren der Mitarbeitenden und die Erfolgsmessung. Damit die Maßnahmen langfristig erfolgreich sind, müssen die Change Teams qualifiziert, „Evergreen“-Reviews durchgeführt und aktualisiert und Adoption & Change Management-Maßnahmen nach Bedarf ergänzt werden.

Best Practice

Wie dies erfolgreich funktioniert, zeigt das Pharmaunternehmen **Boehringer Ingelheim**: „Allein im Jahr 2020 wurden über 20.000 Kolleginnen und Kollegen geschult“, resümiert Uli Schröder, Head of IT Infrastructure Transformation. „Mehr als 800 Champions aus 66 Ländern engagieren sich für den Digital Workplace. 400 mehrsprachige digitale Lerneinheiten wurden durchgeführt, um die Umstellung auf Remote-Arbeit zu begleiten. Nun sind wir nicht nur für aktuelle Anforderungen, sondern auch für künftige Themen wie New Normal und Automatisierung von Prozessen gerüstet.“

2.6. Auf dem Weg zur Employee Experience Plattform

Nach der technologischen Einführung des digitalen Arbeitsplatzes für Frontline Worker geht die Digital Journey jedoch kontinuierlich weiter. So sind Prozesse und Lösungen auch nach dem Rollout permanent an neue Anforderungen, Use Cases, Best Practices und Technologien anzupassen. Zudem müssen Unternehmen Maßnahmen ergreifen, um nicht nur motivierte Mitarbeitende zu gewinnen, sondern vorrangig zu halten. Denn der Wettbewerb um Zeit- und Fachkräfte weitet sich zunehmend auch auf Frontline Worker aus.

Eine effektive Mitarbeiterbindung kann mit einer umfassenden Employee Experience Plattform wie Microsoft Viva gelingen. Beispielsweise sind Lösungen für digitales Onboarding und digitale Weiterbildung mit Blick auf Remote Work zunehmend gefragt.

So erhalten neue Mitarbeitende bereits vor dem ersten Arbeitstag ihren Account, damit sie sich vorab per App oder Website über die ersten Schritte, To-dos und Prozesse informieren oder Kolleginnen und Kollegen kennenlernen können. Auch Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen sind über Microsoft Viva möglich. Natürlich ersetzt dies nicht persönliche Begegnungen, reduziert aber in Pandemiezeiten Kontakte und stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl trotz Remote Work.

Bei der Analyse und Planung eines digitalen Arbeitsplatzes für Frontline Worker hilft ein zuverlässiger, erfahrener Partner wie Campana & Schott, die richtigen Use Cases, Personas und „A Day in the Life of ...“-Modelle zu definieren. Diese dienen zur Ermittlung der konkreten Vorteile im individuellen Arbeitsalltag. Dadurch gelingt es, Mitarbeitende als Glied der Wertschöpfungskette zu verstehen und in den Mittelpunkt unternehmerischer Handlungen zu stellen.

3. Endpoint Management: Einheitliche Verwaltung für alle Endgeräte.

Anwendungen bilden die Basis für den digitalen Arbeitsplatz. Allerdings sollten Unternehmen auch die dafür genutzte Hardware beachten. Bei Information Workern und insbesondere bei Frontline Workern sind viele verschiedene Gerätetypen im Einsatz: von klassischen PCs über Laptops, Tablets und Handys bis zu Handgeräten (zum Beispiel Rugged Devices der Marke Zebra). Bislang war deren Verwaltung recht komplex. Dazu dienten meist Lösungen für Mobile Device Management (MDM), Enterprise Mobility Management (EMM) oder Client Management.

Zur Reduzierung dieser Komplexität gibt es nun den neuen Ansatz Unified Endpoint Management (UEM). Er entwickelt die bestehenden Konzepte weiter, indem er die Administration und IT-seitige Absicherung sämtlicher Endgeräte über eine zentrale Plattform ermöglicht. Dies umfasst alle gängigen Geräte wie PCs, virtuelle Desktops, Notebooks, Smartphones oder Tablets – unabhängig davon, ob sie dem Unternehmen oder den Mitarbeitenden gehören. Damit lassen sich die derzeitigen Herausforderungen beim Management und der Sicherheit von Endgeräten lösen.

3.1. Risiken und Aufwand minimieren

Klassische Bereitstellungsmodelle werden durch neue Anforderungen wie ortsunabhängige Nutzung an ihre Grenzen gebracht. Dabei hat die Pandemie den Handlungsdruck nochmals verschärft:

- Die Anzahl unterschiedlicher Geräteklassen und Geräte wächst explosionsartig bei firmeneigenen und privaten Devices
- Geräte werden zunehmend sowohl am festen Arbeitsplatz als auch im Homeoffice, beim Kunden und mobil genutzt
- Mitarbeitende sind außerhalb der Betriebsstätten durch strenge Sicherheitsmaßnahmen für Remote Work nur eingeschränkt handlungsfähig
- Umgekehrt können mangelnde Sicherheitsmechanismen zu Datenverlust führen
- IT-Administration und -Support kommen oft an ihre Belastungsgrenzen

Diese Punkte untermauert die Umfrage von techconsult. Demnach sehen Unternehmen den größten Verbesserungsbedarf im Bereich Endpoint Management bei der angemessenen Absicherung der Unternehmensdaten auf firmeneigenen PCs und mobilen Endgeräten (45,7 %, Mehrfachnennungen möglich).

Es folgen der Zugang zu Unternehmensdaten auf privaten Geräten (35,0 %), die Absicherung der Unternehmensdaten auf privaten PCs und mobilen Endgeräten (34,7 %) und der Zugang zu Unternehmensdaten auf firmeneigenen Geräten (32,7 %). Knapp ein Fünftel nennt zudem die Verringerung des Support- und Betriebsaufwands für die IT (18,7 %).

Eine höhere Sicherheit ohne Nutzungseinschränkungen bei weniger Managementaufwand trotz zunehmender Endgerätevielfalt kann mit Unified Endpoint Management gelingen. Zum Beispiel hat das international führende Dentalunternehmen Kulzer gemeinsam mit Campana & Schott **ein System eingeführt**, das den Rollout von Endgeräten aus der Ferne über die Cloud auf sichere Weise ermöglicht. Die automatisierte Erstinstallation dauert damit nur rund 45 Minuten. Dank diesem vollautomatischen, ortsunabhängigen Software-Deployment haben die Mitarbeitenden einen permanenten Zugriff auf das IT-Backend, um wichtige Updates zu erhalten. Darüber hinaus kann bei Problemen das Notebook vollständig zurückgesetzt und neu installiert werden, ohne die Rückkehr an den festen Arbeitsplatz im Unternehmen. Auch die Sicherheit wurde deutlich optimiert, da die Plattform Daten mit anderen Systemen wie E-Mail oder Identity Management abgleicht, um Risiken aufzudecken.

Absicherung der Unternehmensdaten auf firmeneigenen PCs und mobilen Endgeräte

45,7 %

Zugang zu Unternehmensdaten auf privaten Geräten

35,0 %

Absicherung der Unternehmensdaten auf privaten PCs und mobilen Endgeräten

34,7

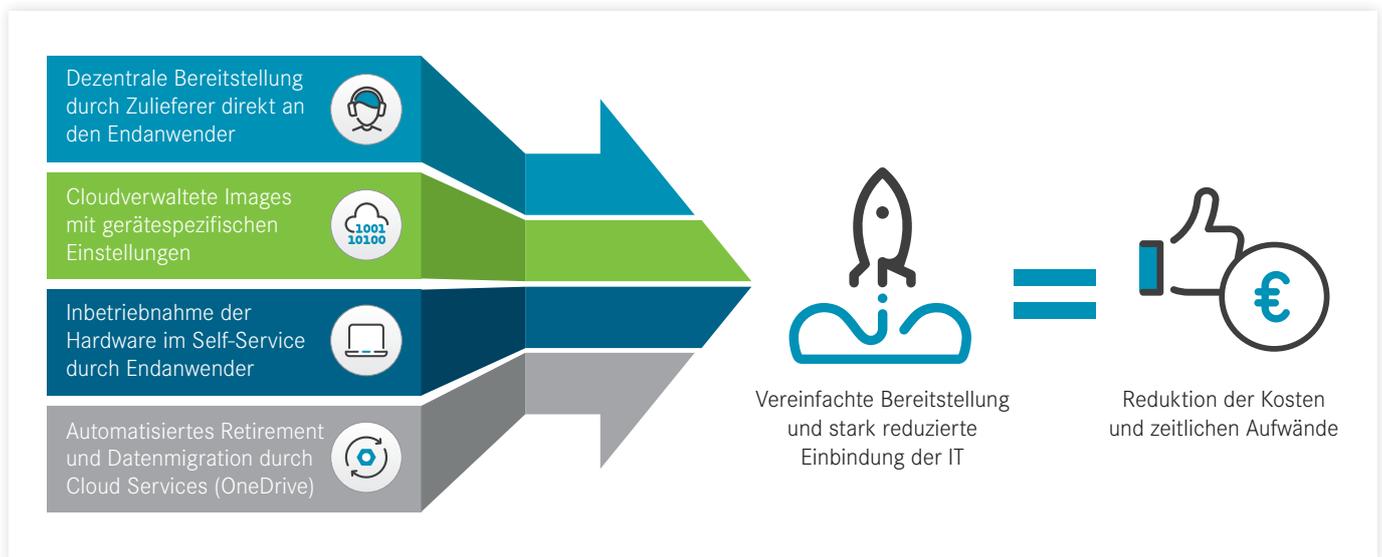
Zugang zu Unternehmensdaten auf firmeneigenen Geräten

32,7%

Verringerung des Support- und Betriebsaufwands für die IT

18,7 %





Klassisches Gerätemanagement und Unified Endpoint Management im Vergleich

Doch wie unterscheidet sich eigentlich das klassische Gerätemanagement vom aktuellen Unified Endpoint Management?

Beim klassischen Gerätemanagement dominiert der reaktive Support. Er wird durch den User initiiert, welcher ein Problem bemerkt. Für unterschiedliche Gerätetypen kommen auch unterschiedliche Tools zum Einsatz. Dadurch entsteht eine enorme Komplexität im Support. Denn Tickets sind erst den richtigen Kategorien zuzuordnen, damit sie effizient bearbeitet werden. Das gelingt in der Praxis zu selten und führt zu langen Bearbeitungszeiten und hoher Unzufriedenheit der

betroffenen Mitarbeitenden. Zudem erschweren Insellösungen einen Gesamtüberblick.

Moderne UEMs wie Microsoft Endpoint Manager bieten dagegen eine zentrale Verwaltungskonsole mit Live-Informationen. Alle relevanten Daten zu den aktuellen Nutzerinnen und Nutzern mit allen Endgeräten sind sofort verfügbar. Reporting und Live-Daten ermöglichen proaktives Handeln. So kann die IT bereits Fehler feststellen, bevor die Anwenderinnen und Anwender diese bemerken. Häufige Probleme lassen sich durch geeignete Maßnahmen vermeiden, etwa FAQs, Einstellungs- oder Prozessänderungen. Einfache Fehler können die Anwenderinnen und Anwender selbst beheben. Dies führt zu einer deutlichen Entlastung des Supports und höheren Zufriedenheit der Mitarbeitenden.



3.2. Unified Endpoint Management erleichtert Remote und Hybrid Work

Gerade in der Pandemie und bei künftigen Szenarien rund um Remote und Hybrid Work bietet UEM für Unternehmen enorme Mehrwerte. Dazu gehören die Vereinfachung von Rollout, Hardwarebeschaffung und Endpoint Management.



Rollout:

Für Remote und Hybrid Work benötigen Frontline Worker mobile Geräte wie Laptops, Tablets oder mobile Thin Clients. Die bisherige, weitgehend manuelle Erstkonfiguration ist bei unterschiedlichen Gerätespezifika wie Treiber oder Einsatzszenarien von Office-, Admin- und Entwickler-Clients extrem komplex. Zusätzlich verursachen Aktualisierungen und Testungen dieser Images einen enormen Aufwand.

Moderne UEMs setzen dagegen auf das Konzept „Zero Touch“ für die Bereitstellung von Clients. Es ermöglicht sogar eine Self-Service-Installation durch die Frontline Worker oder Information Worker. Bei der ersten Inbetriebnahme des PCs werden die Mitarbeitenden durch einen einfachen Installationsprozess inklusive unternehmensspezifischer Einstellungen geführt. Durch cloud-basierte Mechanismen ist dafür keine klassische VPN-Verbindung in das Unternehmensnetzwerk nötig.



Hardwarebeschaffung:

Auch die Neubeschaffung von Hardware führt oft zu hohen Kosten. Bislang wurde dies über virtuelle Desktops oder Terminal-Server abgefangen. Doch die Lösungen sind nicht ad hoc skalierbar, da sie Server-Kapazitäten im eigenen Datacenter erfordern. Zudem steigt die Netzwerknutzung signifikant, wenn der Großteil der Mitarbeitenden im Homeoffice sitzt.

Eine derartige aufwändige Hardwarebeschaffung lässt sich mit Windows 365 vermeiden. Mitarbeitende benötigen hier nur noch ein persönliches Gerät, mit dem sie auf den virtuellen Firmenrechner zugreifen. Zum Beispiel ermöglichen Windows 365 und Microsoft Endpoint Management eine bedarfsgerechte Erstellung

von persönlichen, virtualisierten Umgebungen – ohne Mengenbegrenzung oder zusätzliche Belastung des eigenen Datacenters und Netzwerks. Die Ausgestaltung hinsichtlich Performance (RAM, CPU, Speicher) und Konfiguration (Software und Einstellungen) entspricht dabei den Nutzergruppen im Unternehmen. Eine klare Kostenstruktur bietet der Festpreis pro virtueller Maschine anstelle der Abrechnung nach Ressourcenverbrauch bei Standard-Cloud-Modellen.



Endpoint Management:

Unternehmen können mit Unified Endpoint Management auch die virtuellen PCs aus einer Hand schnell und einfach verwalten. Dabei gibt es keine Einschränkungen in Bezug auf unternehmensspezifische Einstellungen und Softwareverteilung. Der Zugriff kann von jedem handelsüblichen PC mit Internetverbindung erfolgen.

3.3. BYOD als Erfolgsfaktor

Viele Mitarbeitende möchten erfahrungsgemäß ihre privaten Geräte auch für dienstliche Zwecke nutzen können. Diese entsprechen den persönlichen Vorlieben und Bedürfnissen. Außerdem müssen sie dann nur ein Gerät einsetzen. Für Unternehmen ergibt sich dabei meist ein klarer Kostenvorteil, da nicht mehr alle Mitarbeitenden – oft sogar mehrere – Firmengeräte benötigen. Bislang war das Management von nicht firmeneigenen Geräten jedoch nur mit großen Einschränkungen möglich.

UEM-Lösungen können nun aber auch BYOD-Nutzer mit den notwendigen Diensten ausstatten und gleichzeitig sämtliche sicherheitsrelevanten Aspekte inklusive Data Loss Prevention abdecken. Frontline Worker melden sich anschließend auf dem Endgerät mit ihrem beruflichen Account für eine sichere Verbindung zu Unternehmensdaten an. Dann werden innerhalb der zu nutzenden Applikation wie Microsoft Teams automatisch die vom Unternehmen definierten Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt. Zum Beispiel werden Unternehmensdaten in einem separaten, verschlüsselten Bereich auf dem Handy gespeichert. Aus diesem Container lassen sich auch nur die vom Unternehmen erlaubten Daten herauskopieren. Ansonsten gibt es bei der Nutzung der Apps keine weiteren Einschränkungen.



3.4. IT-Sicherheit ohne Netzwerk-Grenzen

Hybrid Work und flexible Arbeitsplatzmodelle stellen Unternehmen auch im Bereich IT-Sicherheit vor große Herausforderungen. Denn die klassischen Ansätze der Perimeter Security lassen sich nur schwer mit Cloud-Diensten und Remote Work in Einklang bringen.

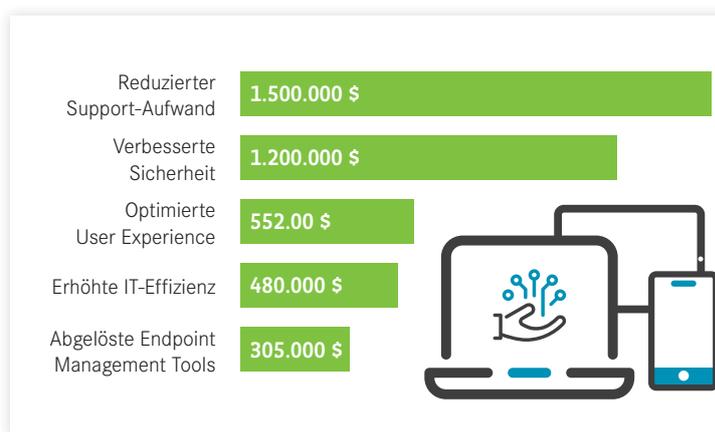
Mit einer UEM-Lösung können sie direkte Zugriffe auf Cloud-Dienste ohne Umwege über VPN- oder Proxy-Lösungen realisieren. Dabei müssen sie keine Kompromisse beim Sicherheitsniveau eingehen. Gleichzeitig stellt UEM neue Möglichkeiten hinsichtlich des Monitorings und der automatisierten Reduzierung von Risiken auf Endgeräten zur Verfügung.

Zum Beispiel können für alle Gerätetypen Compliance Policies erstellt werden, die bei Sicherheitsvorfällen proaktiv den Zugriff auf Unternehmensdaten verhindern – etwa bei Jailbreak eines Mobiltelefons oder fehlenden Sicherheitsupdates. Zusätzlich werden diese Vorgänge in einem zentralen Cockpit ohne notwendige Nutzerinteraktion erfasst. Dies ermöglicht eine schnelle Lösung durch die IT.

3.5. Kosten sparen durch modernes Endgeräte-Management

Somit bietet UEM viele Vorteile, die sich auch quantifizieren lassen. Eine [Studie von Forrester](#) hat im Auftrag von Microsoft einen Business Case für ein theoretisches Standard-Unternehmen aus der Fertigungsbranche mit 20.000 Mitarbeitenden berechnet. Dieses kann rund 4 Millionen US-Dollar in drei Jahren sparen, wenn es herkömmliche Tools durch Microsoft Endpoint Manager ersetzt.

Die Summe setzt sich aus folgenden Einzelsparnissen zusammen:



Der Return on Investment beträgt demnach 278 Prozent bei einer Amortisierung innerhalb von sechs Monaten. Im Vergleich zum klassischen Device Management sind damit nicht nur die modernen effizienten Funktionen, sondern auch der finanzielle Vorteil durch UEM überzeugend.

Diese Vorteile lassen sich nur mit einem erfahrenen Partner wie Campana & Schott schnell und zuverlässig erreichen. Denn dieser kennt anhand bisheriger Projekte aktuelle Best Practices und kann sie an individuelle Bedürfnisse anpassen. Der Startpunkt ist hier in der Regel eine Ist- und Bedarfs-Analyse. Anschließend wird gemeinsam die optimale Lösung ermittelt sowie eine Roadmap zu ihrer Einführung festgelegt. Das Ziel lautet dabei Konsolidierung der Systeme in Richtung Unified Endpoint Management, um Kosten und Aufwand zu sparen sowie eine effiziente, flexible und zukunftsfähige Lösung zu erhalten.

4. Telefonie: Unterschätzte Hürde beim digitalen Arbeitsplatz.

Bei den Endgeräten wird gerade der absolute Klassiker unterschätzt: das Telefon. Die guten, alten TK-Anlagen auf Basis von PSTN haben Unternehmen in Zeiten der Pandemie vor unerwartete Herausforderungen gestellt. Denn Mitarbeitende außerhalb der Unternehmensgrenzen lassen sich darüber kaum mit Telefonie versorgen. Dies gilt insbesondere, wenn noch keine Softphone Clients etabliert sind.

Dabei ist Telefonie im klassischen Sinne auch heute noch unbestritten wichtig. Die Umfrage von techconsult zeigt, dass Führungskräfte Telefonie weiterhin intensiv für die interne

Kommunikation mit ihren Frontline Workern nutzen. Angesichts von Hybrid Work und digitalen Prozessen sollte sich Telefonie deshalb flexibel an den Anforderungen von Unternehmen und Mitarbeitenden anpassen lassen. Dies muss unabhängig von der Art der Anbindung oder den genutzten physikalischen Endgeräten sein. So läuft die Telefonie innerhalb des Unternehmens meist über Soft Clients und externe Telefonie über Soft Clients durch Anschluss an das öffentliche Telefonnetzwerk. Gemeinsam mit Campana & Schott können Unternehmen die richtigen Use Cases für ihre Mitarbeitenden identifizieren, passende Lösungen kennenlernen und vor allem die IT entlasten.

4.1. Trend zu Cloud und Managed Services

Die Telekommunikationstechnologie ist in vielen Unternehmen aber nicht State of the Art und deckt häufig nicht den aktuellen Bedarf ab. Dies mag an den hohen Investitionen für eine neue TK-Anlage liegen. Zudem haben in der Vergangenheit viele Hersteller für die Umrüstung bestehender analoger TK-Anlagen zu SIP relativ hohe Preise verlangt, ohne einen spürbaren Mehrwert für die Anwenderinnen und Anwender zu liefern.

Entsprechend zeichnet sich der Trend ab, auch hier auf Dienste aus der Cloud und Managed Services zu setzen, um so Kapitalkosten in Richtung Betriebskosten zu verschieben. Dabei haben sich frühere Bedenken, dass klassische TK-Anlagen nicht im notwendigen Funktionsumfang durch cloudgestützte Lösungen ersetzbar sind, in der Praxis als unbegründet herausgestellt.

Oftmals gehen Unternehmen nicht in einem Schritt in Richtung eines Managed Service, sondern nutzen zunächst die Vorteile einer hybriden TK-Infrastruktur. In diesem Fall terminieren Anrufe weiter im Unternehmen auf spezieller Hardware (so genannten Session Border Controllern). Diese nehmen eine initiale Anrufverteilung auch in Richtung analoger Geräte vor und ermöglichen die Nutzung bestehender Telefonieverträge (z. B. Telekom, Colt, Vodafone). Alle modernen TK-Anlagen-Funktionen außer der Anrufverteilung sowie der Unterstützung für analoge Geräte kommen dann aus dem cloudbasierten Managed Service.

4.2. Mögliche Use Cases

Klassische TK-Anlagen müssen irgendwann ersetzt werden. Aber nicht in allen Fällen sind für bisher genutzte Anwendungsfälle auch wieder TK-Anlagen mit externer Telefonie nötig. Falls Digital Enhanced Cordless Telecommunications (DECT) nur genutzt wird, um unternehmensintern zu telefonieren, etwa im Lagerhaus, kann zum Beispiel auch ein Ersatz mit reiner P2P/VoIP-Telefonie ausreichen, also lediglich ein Soft Client ohne externe Telefonie.

Bei Frontline Workern besteht ein wesentlicher Vorteil in der Ablösung von DECT-Anlagen mit cloudbasierten Lösungen wie Microsoft Teams darin, dass nur noch ein Device „für alles“ benötigt wird. Frontline Worker brauchen dann nicht länger ein separates Gerät zum Telefonieren. Das Teams/Voice-enabled Smartphone oder ein Rugged Device ersetzt das DECT-Telefon oder Funkgerät. Dabei hat es den Warens scanner integriert und bietet gleichzeitig Zugriff auf Apps und Informationen. Alternativ kann auch ein privates Mobile Devices (BYOD) eingesetzt werden. Bei allen Lösungen ist aber zu bedenken, dass eine ausreichende WLAN-Abdeckung erforderlich ist.

Ein möglicher Use Case für Cloud-TK-Anlagen ist die Kommunikation im Einzelhandel, etwa in einer Filiale. So lassen sich telefonische Anfragen von Kunden oder interne Anrufe von Kollegen und Kolleginnen mit Hilfe von Microsoft Teams sofort beantworten, beispielsweise zum Lagerbestand einer Ware. Bei einer DECT-Anlage muss der Frontline Worker die Anfrage klassisch über ein Telefon aufnehmen und in einem Extra-Schritt in das Warensystem übertragen. Mit Microsoft Teams hingegen kann er ein integriertes Device in Form eines Handheld-Computers (z. B. Zebra Devices) nutzen, hiermit das Telefonat annehmen und gleichzeitig die Fragen beantworten.

Für Information Worker steht dagegen oftmals die Entkoppelung von Arbeitsstätte und Telefonie im Kern einer Modernisierung der TK-Infrastruktur. Im Zuge von Hybrid Work hat das fest installierte Bürotelefon zunehmend ausgedient und ist durch mobile Unternehmenslösungen zu ersetzen, damit Mitarbeitende ortsunabhängig unter ihrer Büronummer zu erreichen sind. Dies gilt für alle Use Cases: vom internen Anruf bis hin zu Sammelrufnummern und komplexen Call Flows mit Interactive Voice Routing und zeitabhängigen Anrufvermittlungen.

4.3. Zahlreiche Vorteile für die IT

Die Einführung von cloudgestützten Lösungen für die Telefonie bringt je nach Use Case nicht nur für Mitarbeitende viele Vorteile, sondern insbesondere für die IT. Dank der Auslagerung der Infrastruktur durch Managed Services reduziert sich die Komplexität deutlich. Zudem bietet ein Ersatz der teilweise überalterten TK-Anlagen durch moderne Lösungen effizientere Operations-Ansätze und signifikante Kostensenkungspotenziale.

Dies sollten Unternehmen in der Entscheidung berücksichtigen, ob sie bei der Umstellung von analoger (PSTN) zu digitaler Telefonie (SIP) vorhandene TK-Anlagen kostenintensiv modernisieren oder einen Wechsel in Richtung cloudbasierte TK-Anlagen durchführen.

Den höchsten Grad der Optimierung erreicht die IT mit der Integration der Telefonie in bereits im Unternehmen etablierten Cloud-Lösungen wie Microsoft 365. Dies spart Kosten für Support, Betrieb und Lizenzen ein. Wenn cloudbasierte TK-Anlagen als zentrale Plattformen zum Einsatz kommen, führt dies zur Konsolidierung des Know-hows und Vereinfachung der Prozesse in Support und Betrieb. Ein besonderer Sachverhalt ist bei Microsoft 365 zu beobachten: Je nach bereits vorhandenem Lizenz-Bundle ist für einige Unternehmen die Funktion für Cloud-TK-Anlagen bereits enthalten, wird aber nicht genutzt. Dies macht eine Migration hin zur Cloud-TK noch attraktiver.

Durch den Wechsel zu Cloud-Lösungen lassen sich oft mehrere Räume umfassende TK-Anlagen auf die Größe weniger Blade-Server reduzieren. Die Verfügbarkeit verbessert sich, da im Fehlerfall Ursachen schneller gefunden und bei Bedarf Komponenten komplett getauscht werden können. Zudem profitieren Unternehmen durch eine signifikante Reduzierung der Kosten für Wartungsverträge und TK-Anlagen.

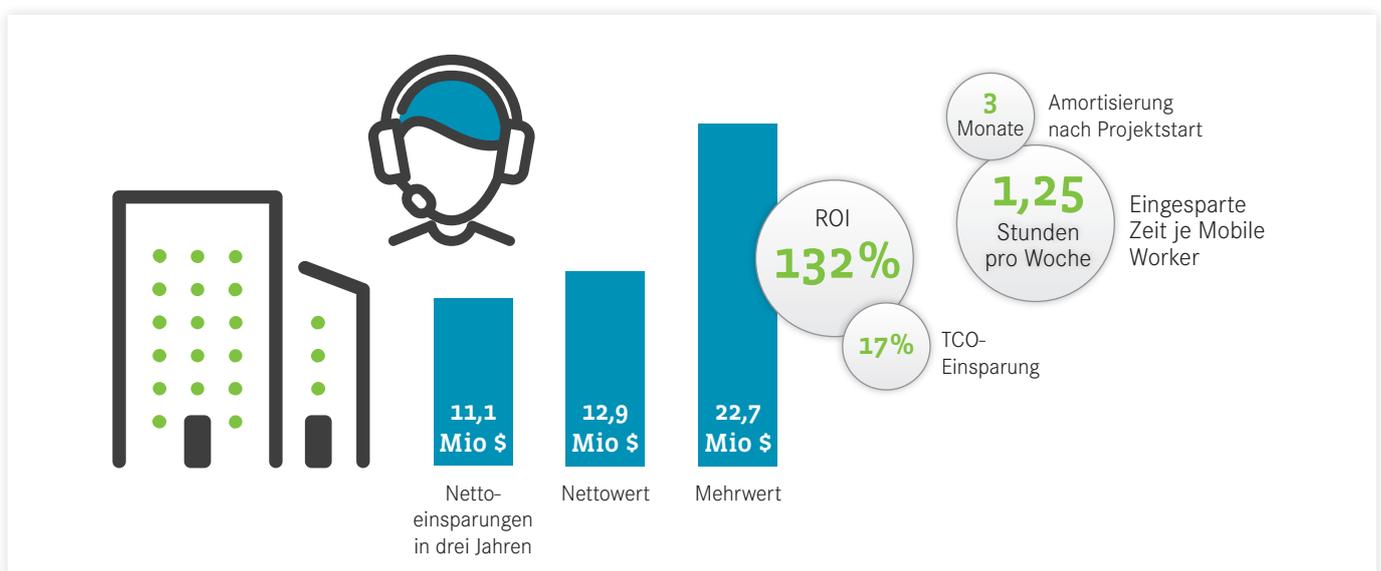
Diese Faktoren sind messbar und lassen sich in einem Business Case für jedes Unternehmen individuell darstellen. So profitiert ein durchschnittliches Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitenden durch die Einführung von Microsoft Teams Phone laut Forrester von:

Die Zahlen zeigen insbesondere beim Return on Investment eindeutig, dass die Ablösung einer klassischen TK-Anlage ökonomisch ist. Gewissheit über die Vorteile einer Cloud-TK-Lösung erhalten Unternehmen über einen individuellen Business Case, den Campana & Schott von der Beschreibung des Ist-Zustands über angestrebte Ziele und Geschäftsanforderungen bis zum Vergleich möglicher Lösungsansätze unterstützt.

4.4. Partner für die Telefonie

Campana & Schott begleitet Unternehmen ganzheitlich bei der Modernisierung ihrer Telefonielösungen. Mit modernen Methoden aus dem Requirements Engineering erhalten Kunden maßgeschneiderte Lösungen auf Basis von individuellen Personas und regionsspezifischen Anforderungen. Zu den Leistungen gehören:

- **Phase 1 – Strategie.** Campana & Schott entwickelt gemeinsam mit Kunden die passende Strategie samt Business Case und Roadmap für die zukünftige Telefonie. Die individuellen Anforderungen der Endanwender sowie Use Cases stehen dabei immer im Fokus, ohne die Wirtschaftlichkeit außer Acht zu lassen.
- **Phase 2 – Umsetzung.** Auf Basis langjähriger Erfahrungen stellt Campana & Schott die Festnetztelefonie der Kunden auf Microsoft Teams um oder aktualisiert die bestehende cloudbasierte Lösung. Die Leistungen umfassen dabei sämtliche relevanten Aspekte wie Gateway, Call Routing oder Endgeräte wie Telefone und Videokonferenzsysteme. Bei der Umsetzung behält der Dienstleister auch stets die Endanwender über geeignete Change-Management-Maßnahmen im Blick.
- **Phase 3 – Betrieb.** Campana & Schott übernimmt mit modernen Services den Betrieb der Microsoft-365-Umgebung der Kunden – vom Service Management bis zu den Tools. Mit dem Evergreen Managed Service behalten Unternehmen stets die Veränderungen im Blick und vermeiden Überraschungen.



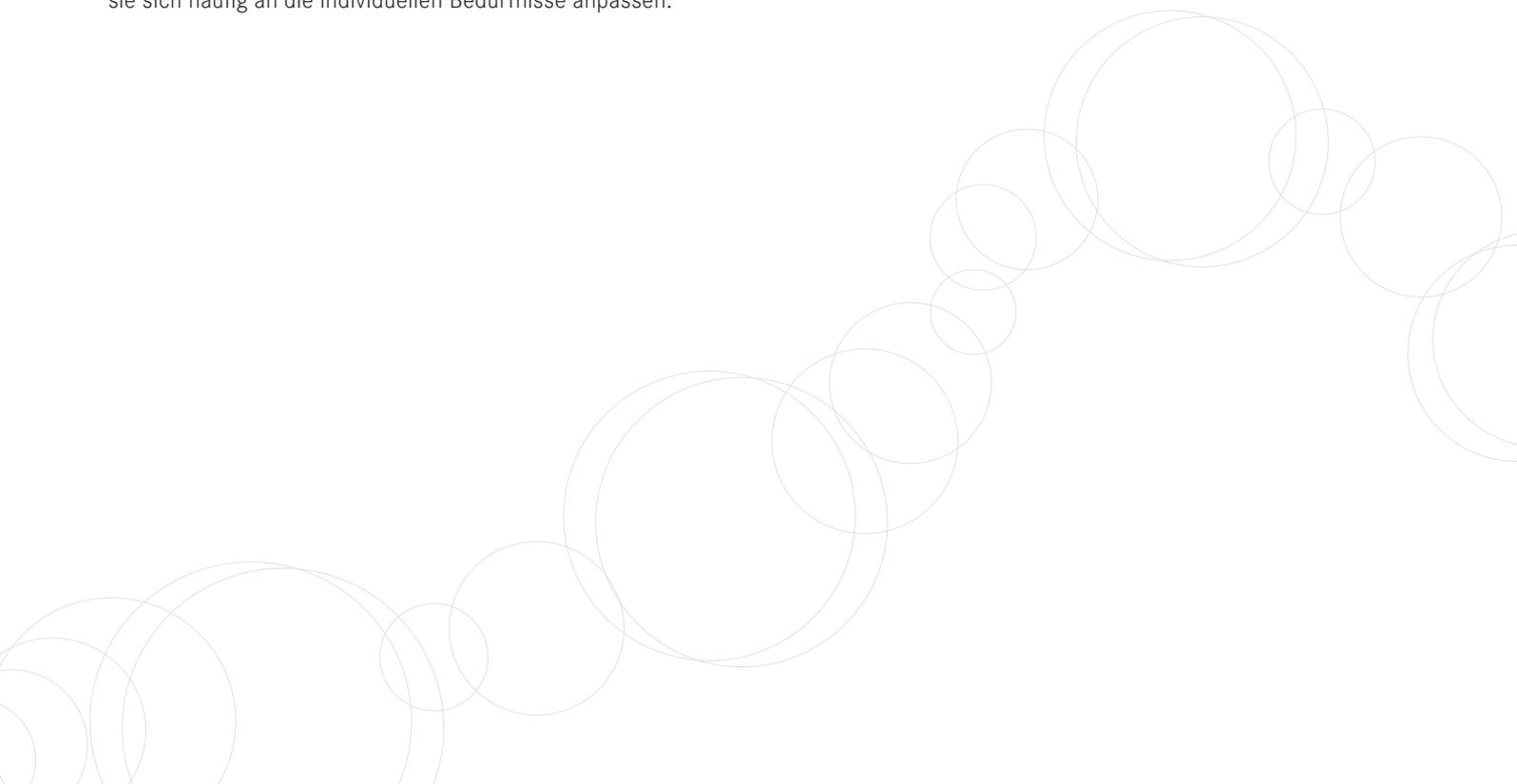


5. Fazit.

Bei der Einführung eines digitalen Arbeitsplatzes für alle Mitarbeitenden stehen Unternehmen vor zahlreichen Herausforderungen. Dies gilt insbesondere für die Einbindung der Frontline Worker, das einheitliche Endpoint Management und die Umstellung der Telefonie von der klassischen TK-Anlage zu modernen cloudbasierten Lösungen. Gleichzeitig hat die Pandemie den Handlungsdruck deutlich erhöht, da bisherige Infrastrukturen nicht mit Hybrid Work oder digitalisierten Prozessen funktionieren.

Die gute Nachricht ist jedoch: Inzwischen existieren bewährte und effiziente Lösungen, die sich mit der richtigen Planung schnell und mit hohem Mehrwert einführen lassen. Viele davon basieren auf Cloud und Managed Services. Dies vermeidet hohe Investitionskosten und Implementierungsaufwand. Zudem lassen sie sich häufig an die individuellen Bedürfnisse anpassen.

Unternehmen sollten hier jedoch einen erfahrenen Berater und Lösungspartner einbinden, der auf Basis zahlreicher Projekte gezielt zu den richtigen Ergebnissen kommt. Campana & Schott hat seine Expertise bereits in allen Bereichen mehrfach unter Beweis gestellt. Gemeinsam mit den Kunden ermittelt Campana & Schott den Status quo, den Bedarf, die Use Cases, die optimale Lösung und den besten Weg dahin. Zudem werden sie bei Change Management, Rollout und weiteren Anpassungen begleitet. Denn eines ist klar: Unternehmen profitieren nur vom digitalen Arbeitsplatz, wenn alle Mitarbeitenden ihn akzeptieren und effizient für ihre täglichen Aufgaben nutzen.



Autoren.



Christian Koch

Advisor Endpoint
Management & Telefonie



Martin Weinhardt

Advisor Employee Experience



Daniel Burger

Advisor Adoption &
Change Management



Fabrizio Giaquinto

Vertriebsorganisation & Account
Management Schweiz



Marco Heid

Advisor Modern
Frontline Workplace

Impressum

Herausgeber: Campana & Schott

Campana & Schott ist eine internationale Management- und Technologieberatung mit mehr als 400 Mitarbeitenden an Standorten in Europa und den USA.

Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir Unternehmen ganzheitlich und mit Leidenschaft dabei, komplexe Veränderungsprozesse zu bewältigen – mit bewährten Methoden, Technologien oder schlicht den richtigen Menschen.

Die Leidenschaft für alle Facetten der Zusammenarbeit von Menschen in Organisationen und Projekten treibt uns dabei seit jeher an. Für seine herausragenden Leistungen bei der Innovation und Implementierung von Kundenlösungen, hat Campana & Schott die Auszeichnung Microsoft Partner of the Year 2021 in der Kategorie „Modern Workplace for Frontline Workers“ erhalten.

Weitere Informationen:
www.campana-schott.com

CS
Campana
Schott