

ERFAHRUNGSBERICHT

ELEGANTE MAC-LÖSUNG

In der eigenen Infrastruktur zeigt Computacenter, wie eine Mac-Integration einfach und problemlos gelingt

ZIEL

Moderne, cloudbasierte Infrastruktur mit MacBooks

Als Computacenter 2018 das US-Unternehmen FusionStorm übernahm, musste der IT-Dienstleister handeln. Denn die FusionStorm-Mitarbeiter:innen arbeiteten mit Macs, die nicht gemanagt waren. So führte Computacenter innerhalb kürzester Zeit eine Mac-Verwaltung für die etwa 150 Kolleg:innen in den USA ein. Die Migration in die Computacenter-Welt erfolgte komplett remote – die notwendigen Installationsanweisungen erhielten die Mitarbeiter:innen in einem PDF-Dokument. Zwei Jahre später, nach der Akquisition von Pivot, hat das Unternehmen weitere Mac-User:innen nach dem gleichen Prinzip mit ins Boot genommen und in die bestehende Apple-Community integriert.

Auch in anderen Unternehmensbereichen nutzten bereits einige Kolleg:innen Mac-Geräte, meist im Rahmen von COPE-Konzepten (corporate-owned personally enabled). Und sie waren damit sehr zufrieden. Kein Wunder also, dass immer häufiger auch andere Mitarbeiter:innen den Wunsch äußerten, ebenfalls mit einem Mac zu arbeiten.

Um seinem Personal künftig eine größere Flexibilität im Hinblick auf die Auswahl des Arbeitsgeräts zu bieten, öffnete der IT-Dienstleister seine klassische Windows-Umgebung für den Mac und startet ein Pilotprojekt. Ziel war es, den Mitarbeiter:innen eine moderne, cloudbasierte Infrastruktur mit Macs zur Verfügung zu stellen. Sie sollten einfach von überall – ob zu Hause, im Homeoffice oder unterwegs – auf die benötigten Daten und Applikationen zugreifen können, während alle Anforderungen in puncto Sicherheit und Datenschutz erfüllt sind. Genau so also, wie es auch bei ihren Windows-Kolleg:innen der Fall ist.

SERVICES

- End User
- Security
- Design & Build Services
- Integration & Migration Services

NUTZERERLEBNIS

- Mehr Agilität und Mobilität
- Effektivere Zusammenarbeit
- Verbesserte Zufriedenheit der Anwender:innen
- Höhere Produktivität der Mitarbeiter:innen

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Standardisierung
 - Digitalisierungsunterstützung
 - Zukunftsfähige Lösung
 - Erhöhte Produktivität
 - Stärkung der Attraktivität als Arbeitgeber
-



Dank der komfortablen Tools war es möglich, die Macs einfach und unkompliziert in die Microsoft-Infrastruktur zu integrieren.

Christoph Gabler-Sahm,
Senior Consultant bei
Computacenter



COMPUTACENTER

Computacenter ist ein führender herstellernerutraler Technologiepartner, dem große Kunden aus dem privaten und öffentlichen Sektor vertrauen. Wir unterstützen Kunden bei der Beschaffung, der Transformation und beim Management ihrer technologischen Infrastrukturen, um den digitalen Wandel und den Anwenderfokus in ihren Organisationen zu beschleunigen.

Computacenter ist an der Londoner Börse notiert und beschäftigt weltweit über 18.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

LÖSUNG

Mac wird zur gemanagten Alternative

Der Startschuss für das Projekt fiel Ende 2020. Im ersten Schritt wurden 50 Mitarbeiter:innen ausgewählt, die künftig mit einem Mac ausgestattet werden sollten. Darunter zum Beispiel Consultants, Vertriebsmitarbeiter:innen, aber auch Kolleg:innen aus dem Partnermanagement. „Wir mussten zwei Gruppen betrachten: Einmal die Anwender:innen, die bereits mit nicht gemanagten Macs arbeiteten. Auf der anderen Seite diejenigen Mitarbeiter:innen, die bisher noch keinen Mac hatten“, berichtet Julia Markovic, Product Manager bei Computacenter. „Zunächst sind wir in die Analyse gegangen und haben uns genau angeschaut, was wir tun müssen, um unseren Anwender:innen einen Standard-Mac anzubieten.“

Größte Apple-Erfahrung in Europa

Computacenter besitzt bereits mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Betreuung von Macs und ist der von Apple am meisten zertifizierte Reseller-Partner in Europa. Dieses Know-how kam dem IT-Dienstleister selbstverständlich auch bei seiner eigenen Mac-Integration zugute. „Wir haben einen Standard für das Mac-Deployment entwickelt, auf den wir immer wieder zurückgreifen können und der eine zeit- und kosteneffiziente Einführung von verwalteten Macs ermöglicht“, erzählt Francesco Lodato, Senior Business Development Manager bei Computacenter. Dieses Standard-Deployment hat Computacenter auch für das Pilotprojekt genutzt.

Alte Zöpfe abschneiden

Um einen Mac in eine Infrastruktur zu integrieren, ist ein Mobile Device Management (MDM) wie das von Computacenter eingesetzte Jamf Pro notwendig. Damit lassen sich die Macs verwalten und absichern. Für den Rollout nutzt Computacenter außerdem die automatische Geräteregistrierung. Sie vereinfacht die erste Einrichtung eines Macs, indem die MDM-Registrierung und -Betreuung von Geräten während der Aktivierung automatisch abläuft. So lassen sich Geräte von Anfang an remote managen. Das spart nicht nur Zeit und Geld, es verhindert auch, dass vertrauliche Informationen in falsche Hände geraten.

Zunächst wurden alle Anwender:innen in das Azure Active Directory überführt. Dadurch lässt sich der Zugriff auf grundlegende Benutzer-Account-Informationen sicherstellen. „Um möglichst viel aus der Cloud herauszuholen, zukunftssicher zu sein und den Integrationsaufwand so gering wie möglich zu halten, mussten wir ein paar alte Zöpfe abschneiden“, berichtet Christoph Gabler-Sahm, Senior Consultant bei Computacenter.

Zero Touch ermöglicht einfache Integration

Bei der Integration hatte das Nutzererlebnis höchste Priorität, getreu dem Motto: auspacken, aufklappen, selbst konfigurieren und los geht's. Und zwar unabhängig davon, wo sich die Anwender:innen gerade befinden. Wer bereits einen Mac nutzte, musste sein Gerät einmalig zurücksetzen und durchlief anschließend denselben Installationsprozess wie Kolleg:innen mit neu ausgelieferten Macs. Das funktionierte so einfach und intuitiv, dass nicht nur die Anwender:innen begeistert waren. „Ich liebe den Mac. Das sichere Zero Touch ist hervorragend. Die Anwender:innen erhalten nicht installierte Geräte nach Hause geliefert. Nach erstmaliger Registrierung im Apple Business Manager können sie ihr Gerät anhand der Dokumentation einfach selbst einrichten“, erzählt Christian Schwenk, Systemadministrator bei Computacenter, begeistert.



Einer der größten Vorteile ist, dass wir die verwalteten Macs nicht nur zeit- sondern auch kosteneffizient einführen. Dazu haben wir einen Beratungs- und Implementierungsstandard für das Mac-Deployment bei unseren Kunden entwickelt, auf den wir immer wieder zurückgreifen können.

Francesco Lodato,
Senior Business Development
Manager bei Computacenter



Microsoft-Cloud als optimale Voraussetzung

Dank der Cloud-Migration waren alle benötigten Applikationen in Office 365 wie Outlook, Word, Excel, PowerPoint und Teams sofort verfügbar. Darüber hinaus haben alle Mac-User:innen selbstverständlich Zugriff auf SharePoint Online, mit einer Dateiablage über OneDrive. „MacBooks in Unternehmen zu integrieren, ist einfacher als oft gedacht. Meist erleichtern auch Erfahrungen aus dem privaten Umfeld die Implementierung“, erklärt Christoph Gabler-Sahm. „Wir arbeiten nach dem Prinzip 80/20. 80 Prozent aller Anwendungen sind sofort verfügbar, die restlichen 20 Prozent – die Spezialanwendungen – werden dann im nächsten Schritt implementiert. Darüber hinaus haben alle Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, spezifische Applikationen wie beispielsweise die Creative Cloud aus einem definierten Pool selbst zu installieren.“

Das A und O: Mitarbeiter:innen einbeziehen

Bei einem solchen Projekt ist es entscheidend, die Menschen von Anfang an mit ins Boot zu nehmen. „Oftmals gibt es noch Hemmschwellen im Unternehmen, deshalb braucht man jemanden, der Vertrauen schafft. Wir haben natürlich Expert:innen, die erklären können, was es bedeutet, einen Mac zu verwalten“, ergänzt Julia Markovic. „Es ist wichtig, auf die Bedenken der Mitarbeiter:innen einzugehen und diese abzuholen. Darüber hinaus ist es sehr hilfreich, wenn es jemanden im Management gibt, der unterstützt und die Notwendigkeit für eine Veränderung sieht. Nur so lassen sich alte, verkrustete Prozesse aufbrechen.“

Gleichzeitig war es erforderlich, das Wissen über die neue Plattform auch in die eigene Support-Organisation einzubringen. „Eine neue Plattform ist immer aufregend“, sagt Christoph Gabler-Sahm. „Die Funktionalitäten für das Business sind ähnlich aufgebaut wie beim iPad oder iOS. Das kennen die User, deshalb ist der Sprung insgesamt nicht so groß. Schwieriger ist es, die neue Plattform in die gesamten Prozesse der Organisation einzubinden. Damit auch die Support-Organisation weiß, dass es jetzt Macs gibt. Das ist ein wichtiger Teil der Implementierung und der Grundstein, damit der Mac am Ende als vollwertige Plattform nutzbar ist und seine Vorteile ausspielen kann.“

ERGEBNIS

Komfort plus Wir-Gefühl

Dank der komfortablen Tools war es möglich, die Macs einfach und unkompliziert in die Windows-Infrastruktur zu integrieren. Dadurch bietet Computacenter seinen Mitarbeiter:innen eine hohe Flexibilität bei der Geräteauswahl. Jamf Pro und der Support via Apple Care sorgen für eine reibungslose Verwaltung und einen einfachen Benutzerservice. Doch noch viel wichtiger ist das Wir-Gefühl.

„Wir haben für alle Mac-Anwender:innen einen Microsoft-Teams-Kanal aufgesetzt und darüber hinaus auch in unser Wiki alles Wissenswerte reingepackt. So können die Mitarbeiter:innen jederzeit auf die benötigten Informationen zugreifen“, erläutert Julia Markovic. Dort werden auch wissensbasierte Artikel hochgeladen, die Mac-Expert:innen bei Computacenter erstellen. Gabler-Sahm ergänzt: „Dass diese Prozesse funktionieren, ist noch viel wichtiger als rein technische Schulungen. Denn nur so lässt sich die Benutzerproduktivität optimieren und der Mac erfolgreich im Unternehmen einsetzen.“

In der von den Mac-Usern gegründeten Community tauschen sich die Mitarbeiter:innen kontinuierlich aus und unterstützen sich gegenseitig. Außerdem spielt



Unser Erfolgsrezept war es, alle Menschen an einen Tisch zu bringen, die Bedenken zu verstehen und diese gemeinsam aus dem Weg zu räumen.

**Julia Markovic,
Product Manager Workplace
Services bei Computacenter**



die Community Fragen und Anregungen in die Organisation zurück, damit sie Prozesse verbessern kann. „In der Community bekomme ich immer eine schnelle Hilfe von fachkundigen Kolleg:innen, sie geben mir Tipps und zeigen mir Kniffe rund um macOS“, berichtet Ilka Wrobel, Unit Director International Accounts Workplace Sales bei Computacenter.

Zufriedenheit in allen Usergruppen

Das Feedback der Anwender:innen ist durchweg positiv. „Ich habe schon lange vor dem Pilotprojekt mit dem Mac gearbeitet. Er verkörpert einfach die Art und Weise, wie ich gerne kreativ bin. Darum bin ich froh, dass die Umstellung auf ein gemagtes System nichts geändert hat“, erzählt Mathias Vogel, Senior Marketing Communications Manager bei Computacenter. „Obwohl ich grundsätzlich keine Admin-Rechte habe, kann ich sie mir jederzeit per Mausclick geben lassen, wenn ich eine Software installieren möchte. So kann ich den Mac genauso nutzen wie vorher. Ich kann auf alle Computacenter-Systeme zugreifen, die Applikationen sind gleich und auch der Datenaustausch ist uneingeschränkt möglich.“

Auf Augenhöhe mit Kunden

Dass Computacenter bei den Mitarbeiter:innen bereits im Vorfeld für eine realistische Erwartungshaltung sorgte, hat einen positiven Effekt. „Ich arbeite seit 15 Jahren im Vertrieb bei Computacenter und habe immer Windows-Geräte genutzt. Mit dem iPhone und iOS habe ich gute Erfahrungen gemacht und der Migration freudig entgegengefeibert“, kommentiert Ilka Wrobel. „Es lief alles sehr gut und reibungslos. Der Mac bringt viele Vorteile in meinem Arbeitsalltag im Vertrieb. Die lange Akkulaufzeit bei einem Mac ist bei meinen Reisen wirklich hilfreich. Außerdem kann ich mit den Kunden auf Augenhöhe sprechen, wenn es um User Experience und User Adoption geht, das bringt echte Vorteile und unterstützt mich in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Das Beste ist aber, dass ich jetzt die Vorteile aus beiden Welten nutzen kann.“

Als Arbeitgeber die Nase vorn

Mitarbeiter:innen das Beste aus beiden Welten anzubieten, sieht auch Carolin de Lorenzi, Director Workplace Sales bei Computacenter, als wichtigen Pluspunkt an: „In Bewerbungsgesprächen werde ich immer wieder gefragt, ob wir Macs im Einsatz haben. Um bei Bewerber:innen zu punkten, spielen die Ausstattung des Arbeitsplatzes und entsprechende Wahlmöglichkeiten eine wichtige Rolle. Dass wir jetzt auch Macs im Einsatz haben, zeigt unsere Haltung als Arbeitgeber. Der Mac ist der neue Firmenwagen.“

Weitere Informationen

Mehr Informationen über unsere Services für Unternehmen und viele Kundenreferenzen finden Sie auf www.computacenter.de
