

## ICMF-Tagung

# Start des Digital Workplace

Der ICMF lud im April seine Mitglieder zur Frühjahrstagung «Konzeption des Digital Workplaces» nach Zürich ein. Die Highlights in der Zusammenfassung. Von Beat Bisig

Am Frühjahrsanlass des Schweizer Information Center und IT-Services Managers Forums (ICMF/IST) beleuchteten Firmenvertreter aus IT-Industrie und Wirtschaft das Thema «Digital Workplace» aus ihrer Perspektive. Abgerundet wurde die Tagung mit einem Referenten-Panel, an dem sich die Experten den Fragen des Publikums stellten. Die besten Dialoge des Abschlussgesprächs im Überblick:

*Welches sind die wesentlichen Meilensteine in den nächsten fünf bis zehn Jahren, die wir in der Revolution des Digital Workplace erleben werden?*

Die Verfügbarkeit von künstlicher Intelligenz wird massiv zunehmen. Beispielsweise wird ein

Diktat direkt verschriftlicht, allenfalls auch noch übersetzt werden – ohne Zutun von administrativen Fachkräften.

Bessere User Experience – am Beispiel eines neu eintretenden Mitarbeiters: Das Arbeitsgerät kann schon vor dem Eintritt beim neuen Arbeitgeber abgeholt werden. Chatbots führen den neuen Angestellten durch den Prozess des Einrichtens seines Arbeitsplatzes. Anschliessend erfasst der Chatbot noch fehlende Personalangaben für die HR-Abteilung.

Die Augmented Reality (computergestützte Erweiterung der Realitätswahrnehmung) wird Einzug halten in den Alltag. Das Handy-Spiel «Pokémon Go» war erst der Anfang.

*Welche Industrien werden durch den Digital Workplace die grössten Veränderungen erfahren?*

In der Gesundheitssparte wird Technologie helfen, komplexe Zusammenhänge automatisch zu detektieren und anschliessend eine Diagnose vorzuschlagen für den Arzt oder Patienten.

Bei Haftpflichtversicherungen wird die Schadensbearbeitung heute schon mittels Technologie optimiert. In Zukunft können 80 Prozent der Schadensfälle mittels klar definierter Kriterien und ohne manuelles Zutun eines Sachbearbeiters erledigt werden. Somit sinkt der Mitarbeiterbedarf.

*Informationen für unsere Arbeitsprozesse sind immer und überall verfügbar, verteilt auf verschiedenen Systemen bei diversen Pro-*



**«Digitale Revolutionen werden die ganze Welt mit hoher Geschwindigkeit erfassen»**

Beat Bisig, ICMF Vorstand

*vidern. Welches sind hier die grössten Herausforderungen an den künftigen Digital Workplace? User beschaffen zunehmend Services aus der Cloud, die nicht mehr von der IT-Abteilung verwaltet werden. Damit einhergehend, verlassen Unternehmensdaten den geschützten respektive überwachten Bereich.*

*Google argumentiert, dass die Daten dem User gehören. Werden diese in Zukunft weiterhin für kommerzielle Zwecke genutzt? Oder wird der Suchmaschinen-riese neue Services anbieten, bei denen private Daten nicht mehr im Fokus des Interesses stehen? Die Unternehmensdaten gehören auch in Zukunft den Usern und somit der Unternehmung, die dies in einem Service Level Agreement geregelt hat. Nutzen die User aber zusätzlich öffentliche, durch Werbung finanzierte Services wie Google Maps trifft dieser Datenschutz nicht zu.*

Dieses Geschäftsmodell ist jedoch nicht auf Google beschränkt. Alle grossen Provider haben ähnliche Ansätze.

*Welche Rolle wird die Robotik spielen im Digital Workplace?*

In Hotels werden vermehrt Roboter in den Einsatz gelangen,

um die Hotelgäste mit Rat und Tat zu unterstützen. Die Maschinen helfen beim Check-in oder der Abendplanung und befördern das Gepäck aufs Zimmer.

In der Altenpflege unterstützen Roboter vorurteilsfrei auch Menschen mit Einschränkungen. Zum Beispiel müssen sich Heimbewohner nicht rechtfertigen, wenn sie wiederholt etwas vergessen haben.

*In welchen Bereichen begegnen Sie dem Digital Workplace der Zukunft mit grossem Respekt?*

Die Informatik hat einen riesigen Skaleneffekt, (digitale) Revolutionen werden die ganze Welt mit hohem Tempo erfassen. Dabei sind Umwälzungen bis hin zu Kulturveränderungen absehbar, eine mögliche Steuerung und ein sinnvoller Einsatz aber nicht.

Als Fazit der Tagung kann festgestellt werden, dass die Anwender des künftigen digitalen Arbeitsplatzes vorbereitet werden sollten. Der Wandel der Unternehmenskultur hin zu einer noch stärkeren Anwendung von Digitalisierung ist heute zu starten, so die ICMF-Mitglieder. ■

Beat Bisig  
ICMF Vorstand,  
Partner bei United Management

## ICMF/ITS

### Tagungen

#### 21. September 2017

##### Multiple Provider Management:

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die neusten Trends und erhalten Sie Erfahrungen aus der Praxis. Agenda ab Frühsommer 2017.

#### 23. November 2017

##### ICMF Wintertagung:

Agenda ab Spätsommer 2017.

## Impressum

### ICMF/ITS

Postfach, 8000 Zürich  
E-Mail: info@icmf.ch  
Tel.: 078 789 63 77  
www.icmf.ch