Microsoft Business User Forum e.V. mbuf

# NEWSLETTER
## FEBRUAR 2021

## SIE LESEN HEUTE:


- File Header – das Vorwort des Vorstandes 1
- #mbufJK21 – Call-for-Papers 4
- itSMF neu aufgestellt, Service Management Forum 2021 in Vorbereitung... 5
- Wie Sie als datenorientiertes Unternehmen Wettbewerbsvorteile sichern - ein Gastbeitrag von Jan Gudat, Frank Broetzmann, Olaf Riedel, Ernst & Young 9
- Kunden sind zufriedener mit Microsoft – ist das auch Ihre Sicht? 13
- GAIA-X kaum relevant – Ergebnis unserer Umfrage 15
- Ihre IT-Themen 2021 – Ergebnis unserer Umfrage 16
- „Future (remote) Developer Workplace" und die Lösung „Codespaces" - ein Bericht aus unserer Arbeitsgruppe Development 18
- Arbeitsgruppen Future Technologies und Development mit Veränderungen 20
- Impressum und Kontakt 22

# File Header – das Vorwort des Vorstandes

*Liebe Mitglieder, liebe Partner und liebe Leser*innen dieses Newsletters,*

das Vorwort des ersten Newsletters eines Jahres sollte eine gewisse Vorschau auf das bevorstehende Jahr geben. Gerade zum Jahresbeginn richten wir uns für die nächsten Monate aus, um zielgerichtet das Jahr anzugehen.

*Was wird uns also das Jahr 2021 bringen?*

Nach einem in allen Bereichen ungewöhnlichen Jahr 2020 geht es vermutlich im Jahr 2021 genauso weiter. Alles spricht dafür. Lediglich das Ungewöhnliche wird zum „new normal“. Dieser Begriff macht seit dem letzten Quartal 2020 die Runde, denn wir haben uns inzwischen mit der veränderten Situation irgendwie arrangiert.

Jetzt zum Jahresbeginn wird wieder viel über die IT-Trends gesprochen, die uns in diesem Jahr (angeblich?) beschäftigen werden. Eine elementare Aufgabe wird es wie in all den Jahren zuvor sein, bei den ganzen Trend-Vorhersagen herauszufinden, was unverzichtbar ist und was wieder lediglich als ein Hype-Thema durch die Medien geistert.

Wenn man das Schlagwort „IT-Trends 2021“ in der Suchmaschine eingibt, sind es immer wieder die gleichen Dinge, welche als Treffer auftauchen. Natürlich sind die klassischen Schlagworte der letzten Jahre auch dieses Jahr wieder zu finden. Neben der Verlagerung in die Cloud und der Automatisierung der Geschäftsprozesse steht dieses Jahr erfreulicherweise erneut auch die Sicherheit ganz oben auf der Liste. Im Zuge der Geschehnisse des letzten Jahres ist dies nicht verwunderlich.

Hoppla hopp ging es im letzten Jahr oftmals in die Cloud. Ob mit Microsoft Teams oder mit anderen Plattformen zur virtuellen Kommunikation und Online-Zusammenarbeit. Häufig musste es wegen Pandemie-getriebener Anforderungen schnell gehen und diese Systeme wurden dabei teilweise auch ohne große Rücksicht auf die Sicherheit eingeführt. Dies wird unweigerlich dazu führen, dass der notwendige „Security-Feinschliff“ dieses Jahr nachgeholt werden muss. Im letzten Jahr hat man es an der einen oder anderen Stelle in Kauf genommen, dass nicht alles komplett durchdacht und korrekt konfiguriert wurde. Eine der ungeliebten Aufgaben des Jahres wird sein, hier wieder Ordnung zu schaffen.

Wichtig dabei wird auch sein, das Positive an den erfolgten Innovationen zu behalten und die modernen Arbeitsmethoden weiter zu optimieren. Home Office und das flexible Arbeiten von überall wird auch nach der Pandemie nicht mehr wegzudenken sein. Das hybride Arbeitsplatzmodell wird in den nächsten Jahren großflächig Einzug halten. Um diese Art des Arbeitens zukunftssicher aufzustellen, muss die IT in Tei-

len ebenfalls umdenken. Einfache Zugangsmöglichkeiten zu den Systemen und die IT-Sicherheit müssen hier in Einklang gebracht werden. Eine gute End-User-Experience wird für diese Arbeitsplätze gefordert sein, ohne dass die Sicherheit vernachlässigt werden darf. Zero-Trust wird also auch dieses Jahr weiter ausgebaut werden.

Sofern Datenschutz und Datensicherheit es zulassen, wird der Weg in die Cloud im Jahr 2021 auch mit anderen Applikationen weiter beschritten werden. Einige Firmen sind im letzten Jahr erste Schritte in diese Richtung gegangen und haben erste Systeme in der Cloud genutzt, viele andere haben nach positiven Erfahrungen die Nutzung im letzten Jahr nochmals erweitert. Die Verlagerung der Systeme in die Cloud wird meiner Meinung nach mehrere Facetten haben:

- Diejenigen, welche bisher zögerlich gegenüber der Cloud agiert haben, werden in der Zukunft dem Thema offener gegenüberstehen und die Vorteile nutzen wollen.
- Für einen anderen Teil ist im Jahr 2020 der Sprung in die Cloud eher überhastet und mehr oder weniger unkontrolliert erfolgt. Für diesen Teil gilt es, die Systeme nun prozess- und kostenoptimiert einzurichten.
- Ein kleiner Teil wird sich dem Weg in die Cloud aus unterschiedlichen Gründen weiterhin verweigern. Dies durchzuhalten wird auf Dauer sicherlich schwer sein, sofern man mit der Geschwindigkeit der aktuellen Weiterentwicklung auch nur annähernd Schritt halten will.
- Und dann gibt es noch diejenigen, die sich schon seit mehreren Jahren eine Strategie für den Einsatz von Cloudsystemen erarbeitet haben. Diejenigen werden sich im Jahr 2020 schon bestätigt gesehen haben und die Reise auch im Jahr 2021 weiter fortführen.

Die sogenannten Experience-Technologien werden die IT-Abteilungen weiterhin beschäftigen. Sicherlich ist bei Ihnen beispielsweise das Thema Chatbot für den IT-Self- Service oder ein anderes Einsatzszenario im Gespräch oder wird sogar bereits umgesetzt.

Durch die Kombination mit KI ist es möglich, dem Nutzer zwei bis drei Kommunikationskanäle mehr anzubieten. Der entscheidende Faktor wird sein, dass sich Technologie nicht nach Technologie anfühlt. Welche Rolle weitere Technologien wie VR, AR, In-Car Screens oder ähnliches spielen werden, wird sich sicherlich je nach Branche unterscheiden.

Wie in den letzten Jahren finden wir die Nutzung von agilen Methoden und Werkzeugen auf der Liste der IT-Trends 2021. Aber auch hier wird eine der Herausforderungen sein, dass man die richtigen Methoden und Werkzeuge für sich findet, sodass Agilität nicht zum Chaos wird.

Hierbei hilft sicherlich auch der eine oder andere Coach und Berater. Aber Vorsicht: gerade im Bereich Agile Coaching hat sich die Zahl der Anbieter und Coaches vervielfacht. Aus eigener Erfahrung kann ich berichten, dass nicht jeder Agile Coach zu einem selbst oder zum Team passt. Bei der Auswahl sollte man ein gutes Bauchgefühl haben. Falls sich dieses nicht beim ersten Coach einstellt, sollte ein anderer Coach in Betracht gezogen werden.

*„Zum Glück gibt es mbuf und die starke Community."*

Wie zu Beginn des Vorworts ausgeführt gilt es, die „Spreu vom Weizen" zu trennen. Diese Möglichkeit ist uns durch unsere mbuf community gegeben. Durch Vorträge am Jahreskongress und den regen Austausch in den einzelnen Arbeitsgruppen können die realen, wirklich wichtigen Trends in der IT erkannt und eigene Strategien verifiziert werden. Ich für meinen Teil bin froh, genau diesen fachlichen Austausch nutzen zu können.

In diesem Sinne bleibt mir nur eins zu sagen: Nutzen Sie das Informationsangebot dieses Newsletters, melden Sie sich zum Jahreskongress an und nehmen Sie aktiv am Austausch innerhalb der Arbeitsgruppen teil. Auf diese Weise kann jeder einzelne von uns die mbuf Community und seine Mitglieder dabei unterstützen, die richtigen IT-Trends zu erkennen und zu verfolgen.

Bleiben Sie gesund!

Herzlichst Ihr

Christian Maier

Stellvertretender Sprecher des Vorstandes
Microsoft Business User Forum e.V.

P.S.

Wir, der gesamte Vorstand, möchten Sie, insbesondere unsere Mitglieder und Partner im mbuf Partnernetzwerk, ermutigen, mit uns in Kontakt zu treten und Ihre Ideen für die Weiterentwicklung unserer Community, für die Verbesserung der Interaktion untereinander und für die Optimierung der Außendarstellung einzubringen. Sie erreichen den Vorstand unter vorstand@mbuf.de oder info@mbuf.de .

## #mbufJK21 – Call-for-Papers

Leider kann der diesjährige **mbuf Jahreskongress** wegen der immer noch andauernden Corona Covid-19 Pandemie nur online stattfinden. Wir alle vermissen das direkte Netzwerken face-to-face, die interessanten Pausengespräche, den Austausch mit unseren Partnern und interessante Live-Präsentationen in der begleitenden Ausstellung.

Wir möchten den virtuellen mbuf Jahreskongress ganz den Anwender- und Projektberichten aus unseren mbuf Mitgliedsunternehmen widmen. Der **#mbufJK21** soll unter dem Motto stehen: **virtuell. kompakt. absolut praxisbezogen.**

*Call-for-Papers*

Noch ist unser Vortragstableau unvollständig. Wir suchen immer noch nach interessanten Anwenderberichten “aus der Praxis, für die Praxis”. Wer könnte noch einen ca. 30-minütigen Kurzbericht zum Beispiel vielleicht zu Themen aus den Bereichen MS Teams Voice (VoIP in Teams integrieren), IT-Security für Home Office Arbeitsplätze, KI und Industrie 4.0 oder Roll-Out M365 oder D365 beisteuern? Oder haben Sie noch weitere interessante Themen, die Sie uns vorstellen möchten?

Partner aus dem mbuf Partnernetzwerk, die sich noch einbringen möchten, suchen sich bitte einen ihrer Kunden, die über ein Projekt mit Ihnen berichten. Auf diesem Weg können sich auch unsere Partner aus dem mbuf Partnernetzwerk einbringen. Und wenn dieser Kunde noch nicht Mitglied unserer mbuf Community ist, dann kann man das ja noch kurzfristig ändern...

Referenten für einen solchen Kurzvortrag melden ihre Themenvorschläge bitte an unsere Geschäftsstelle (info@mbuf.de).

# itSMF neu aufgestellt, Service Management Forum 2021 in Vorbereitung

Die Corona-Pandemie als organisatorischer Bremsklotz, Wechsel auf der Geschäftsführerposition und markante Veränderungen im Vorstand: Das Jahr 2020 war für unseren Kooperationspartner itSMF e.V. kein leichtes Jahr.

Doch jetzt schaut man voll Tatendrang nach vorne. Die Planungen für das Service Management Forum 2021 laufen auf Hochtouren und es gibt einen neuen Vorstand:

Vorstandsvorsitzender
Peter Bergmann

Stellvertretender
Vorstandsvorsitzender
Christof Huschens

Finanzvorstand
Stefan Krüll

4. Vorstand
Jörg Rodenhagen

5. Vorstand
Stephan Brendel

Christof Huschens ist gleichzeitig CEO der ausgegliederten itSMS GmbH, in der alle kaufmännischen Aktivitäten gebündelt sind und die auch die Geschäftsstelle des itSMF e.V. abbildet.

Die ersten 100 Tage der neuen Führungsmannschaft sind ins Land gegangen. Aus diesem Anlass hier eine kleine Positionsbestimmung:

## Der Verein, der Vorstand und der Kulturwandel - Die ersten 100 Tage

*Von den Anfängen*

2001 mit größtem Enthusiasmus gestartet, hat es diese non-profit Organisation in knapp 20 Jahren geschafft, „DIE Plattform“ für Networking sowie Wissens- und Erfahrungsaustausch einer immer stärker wachsenden Community zu sein.

Mit dem Alter hat sich das einst vitale Vereinsleben verlangsamt. Der Verein ist fast volljährig. Wir müssen die Fragen beantworten: wie Vereine in diese Zeit pas-

sen und ob wir digital natives für uns begeistern können. Diese Fragen beschäftigen auch unsere Kooperationspartner mehr oder weniger stark.

Es gibt genug gute Gründe, um sich für einen Verein zu engagieren, der die Drehscheibe des Austausches von und mit Service Professionals ist.

Alle, die sich tagtäglich mit Service Management beschäftigen, haben ihre eigenen Erfahrungen und machen jeden Tag neue. Beschäftigen sich mit Qualität, Effizienz des Supports und den zufriedenen Anwendern. Was also liegt näher, als dieser Klientel eine Plattform des Miteinanders zu bieten. Wir im Vorstand bemühen uns leidenschaftlich, die Ausgewogenheit zwischen Anbieter und Anwender zu erreichen. Übrigens (und ganz im Vertrauen) ein Zielkonflikt im Verein seit dessen Gründung.

- Wir betrachten Service Management nicht mehr als Angelegenheit eines inzwischen stark kommerzialisierten Frameworks.
- Der Verein ist nicht eine verlängerte Werkbank von Anbietern, die von uns potenzielle Kunden auf dem Tablett (per Teilnahme am Event) serviert bekommen.

*Der Satzungsauftrag des ItSMF e.V.*

> „Zweck des Vereins - in der Form als Community - ist die Förderung der Volks- und Berufsbildung für die „Transformation zu ganzheitlichem Service Management“. Zur Erreichung dieses Zwecks sollen Raum für kreative Impulse und Wissensplattformen für den Austausch „für Experten von Experten“ geschaffen, Kongresse, Symposien und Events durchgeführt und Informations-, Schulungs-, Weiterbildungs-, Qualifizierungs- und Zertifizierungsmöglichkeiten angeboten werden.“

Für wen sind ITIL, COBIT, FitSM, VerySM, USM, SIAM, weitere, die vielen Tools (es sollen derzeit 448 sein) und Beratungsansätze gedacht? Von Anbietern – für Anbieter? Im Fokus des Vereins stehen genau jene daily worker, die tagaus tagein gefordert sind, Service Bereitschaft zu vermelden.

*Es ist unser Verein*

Also widmen wir uns im Verein dem ureigenen Zweck (laut Satzung) und der Klientel da draußen mit einer Botschaft: Es ist unser Verein; unsere Plattform. Wir konzentrieren uns auf eure Themen, Probleme und Fragen. Wir werden alles dafür tun, euch Möglichkeiten des Erfahrungsaustausches, der Wissensvermittlung und der Weiterentwicklung zu bieten.

*Wertfrei. Unabhängig. Professionell.*

Das sind unsere im Vorstand zementierten Grundsätze und Ansprüche zugleich. Nicht kommerziell getrieben, dürfen wir uns Formate des Networking überlegen, die state of the art sind; welche die Interessen unserer Klientel in den Mittelpunkt von Angeboten stellen.

*Neue Services*

Mit dem neuen Vorstand hat sich eine Zielbeschreibung für die itSMS GmbH als Serviceorganisation für Mitglieder und Verein etabliert. Hier wurden folgende Schritte erreicht:

- Um die Vorstandarbeit transparenter zu gestalten, wird ein von unserem Provider erstellter Blog online gehen. Adresse http://www.itsmf.blog.
- Internes Online Magazin als Ergänzung zum Heft. Vom Textschnipsel über Video bis zum Quiz ist hier vieles möglich.
- Es sollen alle Artikel aller Magazine einzeln zugänglich werden.
- Website erneuern. Wir setzen eine 3 Klick-Strategie auf einem modernen Template um. Der Aufwand ist durch die Verbindung der Projekte nicht unerheblich.

*Ein Kulturwandel von grundlegender Natur*

Dieser wird gelingen. Aber nur, wenn die Community und alle Kooperationspartner mitmachen. Service Management ist lebendig und weder „hinter dem Zenit“ (oft schon gehört) oder gar letschert. Mit dem Cloud Computing werden neue Ideen und kreative Ansätze gefordert. Technisch bringen wir unsere Plattform auf den Stand der Dinge, inhaltlich sind wir auf Mitwirkung angewiesen.

*Ein Forum 2021 mit weniger Kommerz*

Unser Anspruch: Geht’s um Service Management, fragt beim itSMF nach. Wir wollen diesen Anspruch in einem Networking Event einlösen.

Am 14. und 15. April füllen wir die Nachmittage ab 15:30 Uhr mit diesem online Event.

Ein wichtiges Anliegen war es, die Kooperationen aktiver zu gestalten. Wir freuen uns über die Teilnahme von Vereinen und deren Mitglieder. Die konkreten Bedingungen werden den Vorständen der Partner bekannt gegeben.

Die ersten 100 Tage Amtszeit hatten es in sich. Es bleibt spannend. Wir sehen uns.

Christof Huschens
Geschäftsführer

*it*SMS GmbH ein Unternehmen des *it*SMF Deutschland e.V.

**itSMF Forum 2021 - Kostenlose Teilnahme für mbuf Mitglieder...!**

Für *mbuf Mitglieder* gilt folgende Vorgehensweise:

Sie melden sich bitte zeitnah bei unserer Geschäftsstelle (info@mbuf.de) an. Wir geben Ihre Anmeldung zusammen mit einer Bestätigung Ihrer Mitgliedschaft an itSMF Deutschland e.V. weiter. Von dort erhalten Sie eine Bestätigung und weitere Informationen.

**Bitte leiten Sie diesen mbuf Newsletter unbedingt an diejenigen Personen in Ihren Unternehmen weiter, die mit dem *Thema IT Service Management* befasst sind. Diesem Personenkreis bieten wir über die Teilnahme am diesjährigen Forum hinaus auf Basis unserer Kooperationsvereinbarung mit dem itSMF e.V. etliche Vergünstigungen. Sprechen Sie uns an!**

# Wie Sie als datenorientiertes Unternehmen Wettbewerbsvorteile sichern...

*Ein Gastbeitrag von Olaf Riedel, Jan Gudat, Frank Broetzmann, Ernst & Young*

## Neue Technologien richtig nutzen!

*Warum in innovative Technologien investieren?*

Die Antwort ist simpel: Der Einsatz innovativer Technologien sichert die langfristige Wettbewerbsfähigkeit. Oder mit anderen Worten: Unternehmen, die nicht in technologische Megatrends investieren, fallen am Markt zurück bzw. verschwinden ganz, wie viele empirische Studien gezeigt haben.

*Worin liegen die Potenziale, die Unternehmen durch den Einsatz von Cloud, Digitalen Plattformen und weiteren Technologien heben können?*

- In vielen Fällen findet sich der Mehrwert im Unternehmen selbst, das sich in seiner Denk- und Arbeitsweise neu erfindet: Prozesse können technologiegetrieben verschlankt oder automatisiert werden.
- Andere Potenziale liegen im Zusammenspiel der Unternehmen mit ihren Lieferanten, Kunden sowie Partnern, also in der Gestaltung des Unternehmens-Ökosystems: Branchenübergreifend entstehen z.B. erhebliche Vorteile, indem Transparenz und Konnektivität in der Supply Chain geschaffen werden, beispielsweise durch eine sehr viel bessere Dispositionsfähigkeit für Lieferungen oder eine flexiblere Bedienung von Angebot und Nachfrage.
- Viele neue Services und Geschäftsmodelle können durch neue technologische Innovationen überhaupt erst realisiert werden: Blockchain beispielsweise ermöglicht bereits heute eine verlässliche und transparente Produktverfolgung vom Ursprungsland bis zum Verbrauch, und 5G in Kombination mit Sensorik wird in naher Zukunft Unternehmen eine vollständig neue Dimension der Kundenbindung eröffnen.

*Wie sieht die digitale Realität in den Unternehmen aktuell aus?*

Die zunehmende Technologisierung wird oft als „Disruption“ bezeichnet. Aber ist sie das wirklich? Man könnte es auch so betrachten, dass „Digitalisierung“ lediglich eine logische Weiterentwicklung der seit über 30 Jahren zunehmenden Vernetzung der IT-Systeme der Unternehmen darstellt, wodurch sich natürlich die technologische Komplexität erhöht.

Ökosysteme wie sie durch das Cloud-Computing und Digitale Plattformen in immer höherer Geschwindigkeit am Markt entstehen, sind so gesehen nur konsequente Schritte der aktuellen unternehmerischen Wertschöpfung, die wir gemeinhin als „digitale Transformation“ bezeichnen. Voraussetzung für diese – wie im Übrigen auch alle vorangegangenen – Transformationen ist allerdings eine an Daten orientierte Aufstellung der Wertschöpfungsprozesse in den Unternehmen. Menge und Frequenz der aufgrund der Komplexität entstehenden und zu verarbeitenden Daten haben eine beträchtliche Dimension erreicht, doch glücklicherweise gibt uns die „Cloud“ ja ein probates Mittel an die Hand, um damit umzugehen, oder etwa nicht?

*Warum tun sich viele Unternehmen mit der Digitalisierung so schwer?*

Ein Problem ist die in vielen Unternehmen geprägte Denkweise, sich keinen Fehler leisten zu können. Wir sind geprägt vom Streben nach Perfektion! Doch die zunehmend beschleunigte Technologie-Entwicklung zwingt Unternehmen heute zu einem sehr agilen Handeln. Dies ist von Unternehmen allerdings nicht ganz einfach umzusetzen: Es ist ein - leider sehr verbreiteter – Irrglaube, dass man erfolgreiche digitale Anwendungsfälle anderer Unternehmen oder Wettbewerber einfach nur kopieren müsse. Frei nach dem Motto: „Wenn Wettbewerber X seine Lieferantenrechnungen mittels einer KI-Lösung automatisch abwickelt, dann müssen wir doch einfach nur dieselbe Software installieren!“

Um jedoch aus einer Technologie Wettbewerbsvorteile ableiten zu können, müssen die notwendigen Grundlagen geschaffen werden. Und diese Grundlagen sind typischerweise für jedes Unternehmen sehr verschieden. In unserem Beispiel kommt es u.a. darauf an, welchen Anteil digitaler Rechnungen es bereits gibt, ob bereits Scan-Lösungen für papierne Rechnungen eingesetzt werden, wie die Lieferanten-Informationen strukturiert sind und welche Datenhistorie für das Anlernen der KI überhaupt zur Verfügung gestellt werden kann.

Um derlei Fragestellungen zu lösen, bedarf es bei steigender Beschleunigung nicht nur der Investition in Technologie, sondern – umso wichtiger – der Investition in Zeit(!), um die notwendigen Strukturen zu schaffen, damit Technologie auch Nutzen generiert.

Cloudifizierung ist ein wichtiger und Zeit in Anspruch nehmender Grundlagenschritt für die Aufstellung als datenorientiertes Unternehmen. Diese Erkenntnis ist aus unserer Erfahrung immer wieder überraschend für viele Unternehmen, und das sogar branchenübergreifend: Obwohl Big Data als Begriff heute bereits abgedroschen klingt, haben es viele Unternehmen versäumt, ihre Daten zu strukturieren, geeignete

**Cloudifizierung**

bezeichnet die Digitalisierung von Geschäftsprozessen mit Hilfe von Cloud-Lösungen, also der Nutzung von dezentralen IT-Infrastrukturen.

Speicher- und Auswertungsmöglichkeiten zu schaffen und dies in eine gesamthafte Architektur zur gezielten Datennutzung einzubetten.

Dabei gibt es seit langem Lösungsangebote auf dem Markt, die es nicht nur erlauben, datenbasierte Prozesse und Analysen von sogenannten On-premise-Lösungen zu Cloudlösungen zu verlagern, sondern auch das reine Speichern getrennt vom Computing zu virtualisieren. Es versteht sich von selbst, dass die Skalierung und Optimierung von Unternehmensprozessen oder auch neuen Services sehr viel schneller organisatorisch umgesetzt werden kann. Die spannende Frage, ob Unternehmen die Technologieeinführung treiben oder umgekehrt, ist eigentlich schon längst beantwortet: Technologien befähigen („enablen“) Unternehmen und Mitarbeiter.

*Wie sehen pragmatische Schritte aus, um die Grundlage für eine datenorientierte Aufstellung des Unternehmens via Cloudifizierung zu schaffen?*

Sind mögliche Anwendungsfälle und deren Nutzen klar definiert, ist die Auswahl eines oder mehrerer Hyperscaler („Multi-Cloud Strategie“) ein nächster Schritt. Microsoft ist einer der potenziellen Technologie-Anbieter, die sich hier auf dem Markt etabliert haben.

**Hyperscaler**

sind Unternehmen, die hochleistungsfähige und skalierbare Cloud-Dienstleistungen zur Analyse von großen Datenmengen bereitstellen.

Derzeit beobachten wir fast wöchentlich die Verkündung neuer globaler Partnerschaften der Hyperscaler mit IT-Lösungsanbietern. Diese strategischen Partnerschaften sind aufgrund des möglichen Mehrwerts für Unternehmen äußerst attraktiv und reduzieren – als ein weiterer möglicher Schritt - den Aufwand auch bei weiterführenden Themen, wie z.B. Cybersecurity.

Ein interessantes Beispiel für eine Cloud-Partnerschaft ist das Programm Embrace, bei der der Kunde von den Stärken von Microsoft als Plattform-Provider bzw. Hyperscaler und der SAP mit ihren diversen integrierten betriebswirtschaftlichen Lösungen profitiert: Embrace soll die Cloud-Transformation von SAP ERP und S/4HANA on Azure beschleunigen.

Im deutschen Markt stehen viele Firmen vor genau dieser Herausforderung: Etliche IT-Systeme sind historisch mit der SAP gewachsen und Microsoft als Cloud-Anbieter ist auch hierzulande weit verbreitet. In einer solchen Situation von existierenden Best Practices, Referenz-Architekturen und Transformations-Roadmaps bzw. -erfahrungen zu profitieren, ist ein klarer Wettbewerbsvorteil und verkürzt die notwendige Zeit für die eigene Transformation in die Cloud.

**SAP Embrace**

ermöglicht branchenbezogen den Umstieg auf SAP S/4HANA in der Cloud, indem es die erforderliche Plattform, Software, Services und Infrastruktur von SAP sowie Microsoft als Servicepartner nutzt.

https://www.sap.com/germany/programs/embrace.html

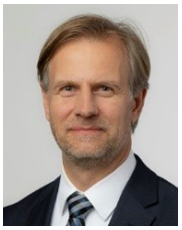
*Was kommt als nächstes?*

Um die weitere Attraktivität ihrer Produkte auszubauen, arbeiten die großen Technologiehersteller bereits an neuen Innovationen, z.B. der direkten Optimierung kompletter Prozessabläufe auf Knopfdruck. Sind eingesetzte Technologien und genutzte Systeme im Unternehmen transparent, so lassen sich anhand von Benchmarks optimierte Prozessabläufe vorhersagen. Bedeutet als Beispiel: „Wollen Sie Ihren Workflow A ohne zusätzliche Kosten sofort von 10 Tagen auf 7 Tage verkürzen? Wenn gewünscht, bitte hier klicken."

Sicherlich ein interessanter Schritt in nicht allzu ferner Zukunft für die, die vorbereitet sind. Doch wie gesagt: die Grundlagen dafür sollten frühzeitig gelegt werden!

**Frank Broetzmann**
Frank Broetzmann ist Partner im Consulting und berät zahlreiche Unternehmen in ihrer digitalen Transformation zu einer modernen Finanzfunktion. Darüber hinaus leitet er die EY Allianz mit Microsoft.
frank.broetzmann@de.ey.com | Partner | EY Germany Switzerland Austria

**Jan Gudat**
Dr. Jan Gudat entwickelt bei EY industrieübergreifend Strategien, die die Digitale Transformation beschleunigen. Sein Fokus liegt dabei auf holistischen Ansätzen, die die Etablierung von Technologien unternehmensweit zum Erfolg führen.
jan.gudat@de.ey.com | Direktor | EY Germany Switzerland Austria



**Olaf Riedel**
Olaf Riedel leitet den Sektor Technologie, Medien und Telekommunikation bei EY und berät Kunden ganzheitlich bei der Transformation ihrer Geschäftsmodelle.
olaf.riedel@de.ey.com | Partner | EY Germany Switzerland Austria

Links:

Microsoft EY Alliance: https://www.ey.com/en_gl/alliances/microsoft

SAP EY Alliance: https://www.ey.com/en_gl/alliances/sap

# Kunden sind zufriedener mit Microsoft - ist das auch Ihre Sicht?

Die Betrachtung der Kundenzufriedenheit ist für jedes Unternehmen ein Aspekt von hoher Wichtigkeit. Auch die Microsoft Deutschland GmbH ist natürlich daran interessiert, wie die Kunden Microsoft einschätzen.

*Schon mal was von einem **CPE Team** gehört?*

Das CPE Team ist Teil einer separaten Organisation innerhalb von Microsoft Deutschland. Das Kürzel CPE steht dabei für Customer and Partner Experience. Zu seinen Aufgaben gehört die Analyse der Interaktionen zwischen Microsoft und seinen Kunden sowie die Identifikation von Verbesserungspotentialen und Elementen, die besonders gut bei Microsoft Kunden und Partnern ankommen.

Das CPE Team ist bestrebt, stetig zu lernen und alle Erfahrungen, die Microsoft täglich mit Kunden und Partnern macht, zu teilen. Deshalb hat sich das CPE Team zum Ziel gesetzt, einen dedizierten Blick darauf zu werfen, welche Punkte Microsoft auszeichnen und an welchen Punkten Microsoft noch arbeiten kann - sowohl intern als auch in Bezug auf die Interaktion mit Kunden und Partnern.

Vorstand und Geschäftsleitung von mbuf sind im engen Austausch mit dem CPE Team. Und durch dieses CPE Team bekamen wir jetzt Einblick in die letzte Kundenzufriedenheitsumfrage. Hier eine kurze Zusammenfassung, die uns von Microsoft zur Verfügung gestellt wurde:

***Wie zufrieden sind unsere Kunden und Partner - mit Microsoft selbst und auch mit der Zusammenarbeit?***

Diese Frage ist bei Microsoft zentral. Um die Qualität unserer Kunden- und Partnerbeziehungen (CPE) regelmäßig zu messen, ist die CPE Umfrage unser bevorzugtes Messinstrument. Es misst die Wahrnehmung oder Einstellung gegenüber Microsoft und unseren Wettbewerbern unter dem Gesichtspunkt der Zufriedenheit. Darüber hinaus erhalten wir wertvolles Feedback zu Schlüsselthemen aus Sicht unserer Kunden und Partner („von außen nach innen“).

***Wann wird die Umfrage durchgeführt?***

Microsoft befragt seine Kunden viermal im Jahr (1x pro Quartal, Partner 1x im Halbjahr). Unsere Kunden und Partner werden 1 x pro Halbjahr interviewt.

***Warum hat Microsoft ein Interesse daran und was passiert mit den Ergebnissen?***

Die Umfrage ist eine unserer Hauptmetriken, um ein Gefühl über die Zufriedenheit unserer Kunden und Partner zu bekommen. So können wir handeln und erkennen, was wir bereits gut machen, was wir verbessern können und wo (akuter) Handlungsbedarf besteht. Deshalb beziehen wir unsere Kunden und Partner aktiv in die vierteljährliche Umfrage ein und lernen aus deren Feedback. Das so gesammelte Wissen dient als wichtige Grundlage für zukünftige Entscheidungen und Entwicklungen, mit denen wir Ihre Erwartungen im besten Fall sogar übertreffen können.

***Wen in der Firma befragen wir?***

Ziel der Umfrage ist es, einen offenen, ganzheitlichen Überblick über die Zufriedenheit unserer Kunden und Partner zu erhalten. Um die allgemeine Zufriedenheit eines Unternehmens mit Microsoft zu ermitteln, ist es unser Ziel, eine breite Palette von Personen zu befragen. Jedes Feedback ist wichtig, damit wir uns in Zukunft gezielter an den Kundenanforderungen orientieren und maßgeschneiderte Lösungen entwickeln können. Daher richtet sich unsere Umfrage nicht nur an IT-Kontakte, sondern an alle Kontakte, die sich bereit erklären, ihr Feedback zu und mit Microsoft zu teilen.

***Was wir aus der letzten Umfrage gelernt haben***

Aus der letzten Umfrage konnten wir viele Erkenntnisse schöpfen. Unsere Kunden (deutschlandweit) sehen Microsoft als innovative Firma und sind mit der Qualität unserer Produkte zufrieden. Auch unser Umgang mit Covid-19 wird von unseren Kunden als gut bewertet – Treiber hier sind unsere Remote Work-Lösungen, allen voran Teams als Kollaborationsplattform. Themen, mit denen wir uns derzeit intensiv beschäftigen, sind die Vereinfachung unserer Lizensierungsmodelle sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Support-Angebote.

**Wie sehen *Sie* die Performance von Microsoft?**
**Zeichnen Sie ein ähnlich positives Bild?**

Microsoft hat hierzu speziell für die Leser dieses mbuf Newsletters eine Umfrage aufgesetzt, die im Ergebnis zeigen soll, wie Ihre Bewertungen für die Produkte und Leistungen ausfallen.

Folgen Sie dazu diesem Link:
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=v4j5cvGGr0GRqy180BHbRzn2IWA2SadJsMGYIkAwNhlUQ0tWSFMwMlhUVUtHRjdOWVRRWUo1UDRBTy4u

**Es würde uns sehr freuen, wenn möglichst viele Newsletter-Leser ihre Meinung abgeben würden.**

## GAIA-X kaum relevant – Ergebnis unserer Umfrage

**GAIA-X, die heiß ersehnte Lösung aller General Data Protection Regulation GDPR / DSGVO Probleme? Oder eher viel heiße Luft und ein vorhersehbarer Flop?**

Wir hatten im mbuf Newsletter Dezember 2020 ausführlich über GAIA-X berichtet und darum gebeten, dass Sie uns *Ihre* Einschätzung zu diesem europäischen Projekt geben.

GAIA-X hat für unser Unternehmen kaum eine Bedeutung und wird kaum jemals die Bedeutung der heutigen globalen Hyper-Scaler erreichen – so könnte man den Grundtenor der Antworten auf unsere Dezember-Umfrage zusammenfassen.

Man bestätigt zwar allenthalben, dass ein Projekt wie GAIA-X ein Schritt in die richtige Richtung ist. Aber GAIA-X komme zu spät, sei zu kompliziert und zu wenig greifbar – und auf absehbare Zeit keine echte Konkurrenz zu den Angeboten der großen Player wie Google, Amazon oder Microsoft.

*Wie sind diese Umfrage-Ergebnisse zu interpretieren?*

Zum einen scheint GAIA-X ein Kommunikations- und Marketing-Problem zu haben. Zumindest ist GAIA-X, so auch das Ergebnis in einer anderen Runde in den letzten Tagen, in den Unternehmen zwar als Projekt bekannt, aber es fehlt an einem (be-) greifbaren Projektstand, an einer klaren Außendarstellung, an konkreten Anwendungsszenarien. Gerade die Tatsache, dass GAIA-X nun mal kein Angebot *eines* global players aus *einer* Hand ist, macht die Dinge nicht einfacher.

Das Zutrauen der Anwenderunternehmen in ein solches multinationales europäisches Projekt scheint eher gering zu sein. Wir alle haben in den letzten 5 Jahren erleben müssen, dass Europa eher auseinanderdriftet als inniger zueinander findet. Wo ist dann der auf Dauer verlässliche Klebstoff, der die Zukunft eines solchen Projektes wie GAIA-X sicherstellt?

Vielleicht sind es die an verschiedenen Stellen erneut aufflammenden Diskussionen um die DSGVO-Konformität von Lösungen wie MS Teams oder ganz generell O365, die GAIA-X als “europäische Cloud” interessant machen könnten.

Wir werden das Projekt GAIA-X weiter im Auge behalten und vielleicht auch mal in einer größeren Websession Firmen zu Wort kommen lassen, die an diesem Projekt anbieterseitig beteiligt sind. …

# Ihre IT-Themen 2021 – das Ergebnis unserer Umfrage

In unserem mbuf Newsletter Dezember hatten wir nach Ihren IT-Themen 2021 gefragt. Sind es die bereits im Vorwort zu diesem Newsletter erwähnten Trend-Themen?

Das CIO Magazin hat folgende Trend-Themen ermittelt:

Die wichtigsten IT-Trends 2021

- Verlagerung in die Cloud
- Nutzung von Experience-Technologien für Kunden und Mitarbeiter
- Neuausrichtung von Kernprozessen durch die Brille des Kunden
- Automatisierung von Geschäftsprozessen für bessere Produktivität
- Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen
- Ausweitung von Datensicherheit/ Datenschutz
- Plattform-basierte Ko-Innovation und strategische Partnerschaften
- Besserer Skill-Mix der IT
- Nutzung von agilen Methoden und Werkzeugen
- Nutzung von Data Analytics zu Bestimmung zukünftiger Szenarien

Aber auch alle Themen rund um das HomeOffice werden als wichtig angesehen.

Das deckt sich auch in Teilen mit dem, was die Teilnehmer an unserer Umfrage als wichtig erachteten:

- Als wichtigstes Thema für 2021 wurde die “IT-Security über alle Systeme hinweg” genannt
- Dicht folgend auf Platz 2 wurden die “Veränderungen in der Arbeitswelt (z.B. mehr HomeOffice, mehr online meetings, Flexibilisierung von Arbeitszeiten)” genannt
- Auf Platz 3 landete die Aussage, dass die IT-Abteilung und die Fachabteilungen im Jahr 2021 noch enger zusammenrücken müssen

Erstaunliches ist ganz am Ende der Nennungen zu finden:

- Themen rund um KI wurden nur von wenigen als wichtig erachtet und rutschten auf den vorletzten Platz
- Den letzten Platz belegen Themen, die sich mit der Reorganisation der IT-Abteilungen befassen

Aber ist nicht gerade die Reorganisation der IT-Abteilungen, orientiert an neuen Technologien und an veränderten Prozessen ein sehr wichtiges Thema? Liegt nicht gerade in der Neuorientierung der IT-Abteilungen auch die Chance, das Image weg vom Kostenfaktor hin zum agilen “business enabler” zu verändern? Und muss nicht quasi selbstredend eine Reorganisation der IT-Abteilungen erfolgen, wenn andererseits als wichtig erachtet wurde, dass die IT-Abteilungen und Fachabteilungen enger zusammenrücken müssen?

Schaut man in die Freitext-Antworten, dann wird schnell deutlich, dass auch Roll-Out-Themen rund um O365 / M365 / D365 nach wie vor eine hohe Bedeutung zukommt - und das nicht zuletzt vor dem Hintergrund, dass die meisten Umfrageteilnehmer künftig eine hybride Arbeitswelt (Büro in der Firma, mobiles Arbeiten, HomeOffice) erwarten. Dass mit diesen Veränderungen in der Arbeitswelt auch eine Entwicklung hin zu Cloud-Lösungen gesehen wird, ist nachvollziehbar.

Erfreulich ist, dass offensichtlich ein beträchtliches Augenmerk auf Fragen der IT-Sicherheit liegt. Wenn Daten und die zur Verarbeitung dieser Daten eingesetzte Software nicht mehr gut geschützt on prem liegen, gleichzeitig auch das Endgerät des Users zunehmend nicht mehr auf dem Firmen-Campus steht, dann gewinnen Sicherheitsthemen an Bedeutung. Festzustellen bleibt, dass es dabei um weit mehr als um einen technischen Schutz geht. Die erfolgreiche Arbeit eines CISO (Chief Information Security Officer) kann künftig für den nachhaltigen Erfolg eines Unternehmens mitentscheidend sein

# Aus den mbuf Arbeitsgruppen...

## “Future (remote) Developer Workplace” und die Lösung “Codespaces“ - ein Bericht aus unserer Arbeitsgruppe Development

***Alles dreht sich um Code, auch remote***

Neue Trends der Programmierung diskutierten mehr als 20 Mitglieder der mbuf AG Development bei ihrem virtuellen Treffen am 29. Januar 2021. Sie sprachen vor allem über den Developer Workplace mit GitHub Codespaces, interessierten sich aber auch für .Net5 und Low Code.

Wie betrachtet Microsoft das Thema „Future (remote) Developer Workplace” und die Lösung “Codespaces“? Drei Microsoft-Mitarbeiter stellten das neue Angebot bei dem Treffen der AG Development vor. Neben den beiden Solution Specialists Karsten Kempe und Daniel Meixner war auch mbuf Pate Philip Teilmeier dabei.

Studien sagen, dass bis zu 90 Prozent der Mitarbeiter in Unternehmen glauben, dass Remote Work die Zukunft sei, und über 50 Prozent sind sicher, dass dabei ihre Produktivität sogar steigt.

Grund genug also, sich mit der Frage zu beschäftigen, wie das die Rolle von Software-Entwicklern und -Testern beeinflussen könnte.

Codespace ist eine Plattform in der Azure-Cloud, über die containerisierte und vorkonfigurierte, browserbasierte Entwicklungsumgebungen für DevOps Engineers bereitgestellt werden, die dann mit anderen Kollegen über GitHub geteilt werden können. Das Wichtige daran ist nach Ansicht von AG-Leiter Frank Spiegel nicht die Technik von Github an sich, sondern das integrierte Konzept für die Zusammenarbeit in DevOps-Teams. Er sagt: „Die Zukunft der Software-Entwicklung wird davon geprägt sein, dass Entwickler und Tester weltweit und jederzeit remote tätig sein können und nicht mehr klassisch acht Stunden am Tag ins Büro kommen, nebeneinander sitzen und in kleinen Gruppen arbeiten. Und das erfordert entsprechende technische Lösungen.“

***Geteilter Workplace für Developer***

Der neue Remote Developer Workplace geht über Teams-Sitzungen mit geteiltem Bildschirm hinaus, da er gleichzeitig lesenden und schreibenden Zugriff auf gemeinsam geöffnete Sourcen gibt. Damit können pro Session zwei oder mehr Kollegen gleichzeitig im Sourcecode arbeiten anstatt nur einer.

Das präsentierte Produkt befindet sich noch im Preview-Betrieb, es wird derzeit mit ausgewählten Kunden erprobt. Die Microsoft-Mitarbeiter luden die AG-Mitglieder ein, am Betaprogramm teilzunehmen. Spiegel zufolge stößt die Lösung auf großes Interesse. Und es habe einige technische Rückfragen gegeben, zum Beispiel nach den verwendeten Virtualisierungs- und Container-Technologien.

***Konfigurierte Container für Entwickler***

Im letzten Teil des Microsoft-Vortrags ging es um eine weitere technische Neuerung namens „Azure DevTest Labs. Das ist ein Azure-Service, der konfigurierte Container – vom einfachen Image bis hin zu gesamten Umgebungen mit mehreren virtuellen Servern – für Entwicklungs- und Testaufgaben bereitstellt. In Pandemie-Zeiten stellen sich weltweit viele Teams die Frage, wie sich Entwicklungen idealerweise abbilden lassen.

***Low Code und .Net5 als Zukunftsthemen***

Beim zweiten Meeting-Schwerpunkt „Ausblick auf 2021“ stand die Frage nach weiteren interessanten Themen für die nächsten AG-Treffen im Vordergrund. Speziell das Thema Low Code wurde von allen Teilnehmern als wichtig und dringend eingeschätzt. Dazu soll ein virtuelles Treffen organisiert werden.

Frank Spiegel erläutert, was an Low Code so fasziniert. Unternehmen bekommen damit die Möglichkeit, für die Entwicklung und Bereitstellung von internen Tools und Workflows nicht mehr auf ihre Entwicklungsabteilungen zurückgreifen zu müssen: „Nicht-businesskritische, aber nützliche Dinge wie kleinere Automatisierungen oder einfache Fachtools lassen sich mit dem Low-Code-Ansatz auch von den Mitarbeitern in den Fachabteilungen bauen. Damit ließe sich der Flaschenhals Entwicklungsabteilung deutlich reduzieren.“

*Quelle: Nachbericht vom AG-Treffen von Konrad Buck  konrad@kbquadrat.com*

# Arbeitsgruppen Future Technologies und Development mit Veränderungen

Wir hatten einmal - manche erinnern sich noch - eine Arbeitsgruppe BI. Nachdem der Gesprächsbedarf zu Power BI zurückging, wurde diese Arbeitsgruppe in „Future Technologies“ umbenannt und der Fokus wurde neu ausgerichtet.

Man wollte in dieser **Arbeitsgruppe Future Technologies** ...

- den interdisziplinären Austausch zu Digitalisierungsprojekten fördern
- neue Technologien in Theorie und Praxis kennenlernen
- Hilfestellung bei der Einordnung der Reife neuer Technologien geben
- technikbegeisterten Mitarbeitern mit Open-Mindset eine Plattform für den Austausch mit Gleichgesinnten bieten

In der **Arbeitsgruppe Development** lag zunächst der Schwerpunkt auf Kernthemen der Softwareentwicklung. Dabei lag das Augenmerk insbesondere auf Microsoft VisualStudio und den übrigen Entwicklertools. Nach und nach drängte sich in dieser AG Development ein neues Thema in den Vordergrund: Low Coding mit den Power Apps.

Da auch in der Arbeitsgruppe Future Technologies inzwischen viel über Lösungen gesprochen wurde, bei denen Low Coding eine Rolle spielt, gab es immer häufiger Überschneidungen zwischen den beiden genannten AG’s. Im Frühjahr 2020 dachte man erstmals darüber nach, die beiden Arbeitsgruppen Development und Future Technologies zu verschmelzen. **Eine entsprechende Umfrage unter allen AG-Teilnehmern ergab eine Mehrheit für eine solche Verschmelzung.**

Da die bisherigen AG-Leiter der beiden Arbeitsgruppen aus ganz unterschiedlichen Gründen sich nicht mehr in der Lage sahen, die AG’s weiter zu betreuen, stand auch diesbezüglich eine Veränderung an. Frank Spiegel, Rayek Nabulsi, Christian Freymüller und Thomas Weit an dieser Stelle ein ganz herzliches Dankeschön für ihr Engagement in der Vergangenheit!

Am letzten Freitag (19.02.2021) gab es nun ein gemeinsames Treffen dieser beiden Arbeitsgruppen. Ab sofort tritt die nun verschmolzene neue Arbeitsgruppe unter dem Namen

**AG Future Technologies und Development**

auf.

Als neue Arbeitsgruppen-Leiter begrüßen wir

**Thomas Becker, Manager Workgroup Apps in der Corporate IT der Linde GmbH**

**Derek Ashby, Director Business Development der nicos AG**

Den beiden neuen AG-Leitern viel Erfolg in der AG-Leiter Funktion. Ausreichend Themen für die anstehenden AG-Treffen sind vorhanden und die AG-Mitglieder werden schon bald von ihnen hören.

Wir möchten Ihnen hier noch ein paar Informationen zu unserer mbuf Community, dem Microsoft Business User Forum e.V., geben.

*Wer oder was ist also mbuf?*

Für grundlegende Infos über das Microsoft Business User Forum e.V. – die mbuf Community - möchten wir Ihnen diese drei Links sehr ans Herz legen:

- https://mbuf.de/wp-content/uploads/mbuf_OnePager_Nov2020.jpg
- https://mbuf.de/wp-content/uploads/mbuf_AboutUs_2020-03-24.pdf
- https://mbuf.de/zu-gast-in-der-pegasus-late-night-live-talk-und-actionshow

# Impressum und Kontakt

## Über das Microsoft Business User Forum

Das Microsoft Business User Forum e.V. (mbuf) ist die weltweit einzige unabhängige Anwendergemeinschaft auf Entscheiderebene, die strategisch und geschäftsorientiert im Dialog mit Microsoft dafür arbeitet, die Produkte und Lösungen des Softwareherstellers für den professionellen Einsatz zu optimieren. Das im Jahr 2004 gegründete Netzwerk von Anwenderunternehmen sensibilisiert Microsoft für die Anforderungen großer Unternehmen und ermöglicht seinen Mitgliedern, in den derzeit 13 Arbeitsgruppen praxisnah Themen von IT-Security und Lizenzmanagement bis hin zu Microsoft Dynamics zu diskutieren. Die Mitgliedsunternehmen repräsentieren circa zwei Millionen Microsoft-Seats.

Der Film **„Focus on business IT“** stellt die Organisation und ihre Aktivitäten dar: youtube.com/watch?v=qDDczQQAUF4

### V.i.S.d.P.

mbuf e.V.
Werner-von-Siemens-Straße 2
64319 Pfungstadt
Deutschland
interessenten@mbuf.de

### Kontakt

Charly Zimmermann,
Geschäftsführer
zimmermann@mbuf.de

### Arbeitsgruppen

- CIO Kreis
- Collaboration
- Dynamics AX
- Dynamics AX Administration
- Dynamics AX Finance / Controlling
- Dynamics CRM
- Dynamics NAV
- Enterprise Infrastructure
- Future Technologies und Development
- IT-Security-Management
- License-Management
- Workplace-Management

**Stay informed! Follow us!**

Besuchen Sie bitte xing.com/companies/microsoftbusinessuserforume.v.-mbuf und abonnieren Sie dort unsere Unternehmensnachrichten.