

Die Bereitstellung eines flexiblen Arbeitsplatzes erweitert die Grenzen der IT. Viele Unternehmen suchen darum nach externer Unterstützung

Juni 2012

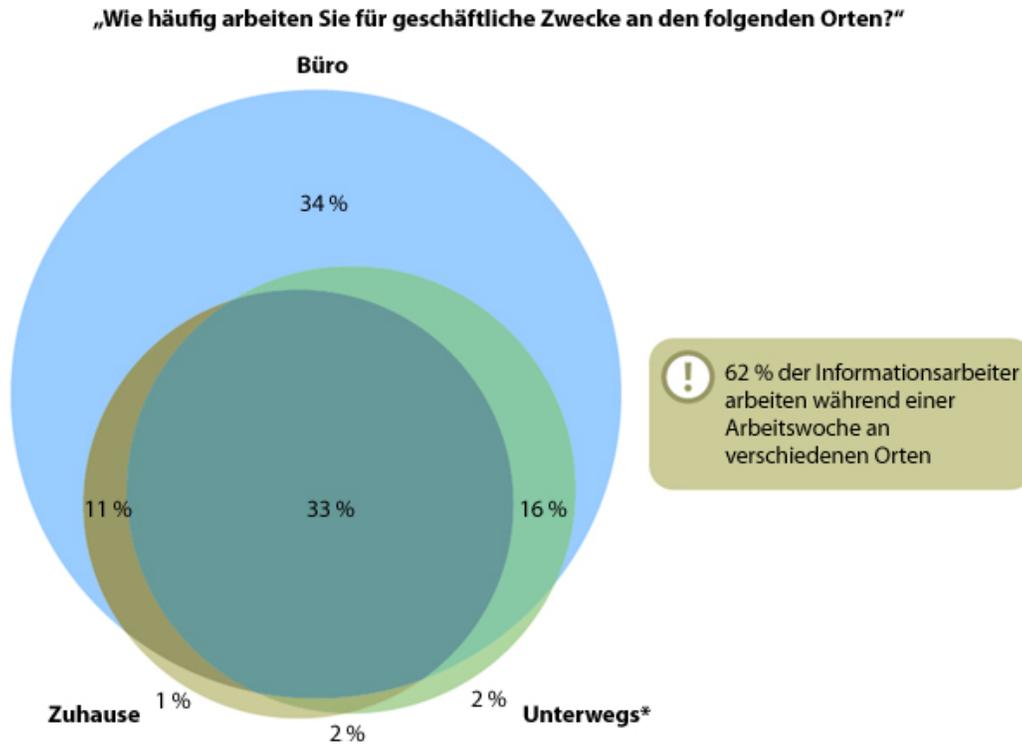
Jährliche Umfragen von Forrester zeigen steigende Nachfrage nach Arbeitsplatzflexibilisierung

Die Arbeitsplatzlandschaft ändert sich rasant. Mitarbeiter kommen mit den Erwartungen – und manchmal eigene Tools ins Büro, die sie von zuhause mitbringen. Die Anforderungen nach Flexibilität steigen noch weiter, wenn Mitarbeiter von Zuhause oder in einer Zweigniederlassung arbeiten und die selbe Arbeitsumgebung erwarten, als wenn sie im Büro säßen. Diese Erwartungen nehmen bei allen Mitarbeitern rasant zu, nicht nur bei Führungskräften oder Ingenieuren. Die Untersuchungen von Forrester zur Übernahme von Arbeitsplatztechnologien bei Informationsarbeitern zeigt Jahr für Jahr einen stetigen Anstieg. Heute stellt sich die Situation folgendermaßen dar:

- **56 % der Mitarbeiter arbeiten regelmäßig außerhalb des Büros.** Telearbeit ist ein Treiber von Remotearbeit: 25 % der Informationsarbeiter in den USA arbeiten mindestens einmal im Monat vom Homeoffice aus, während 62 % jede Woche an verschiedenen Orten arbeiten. Mitarbeiter kommunizieren auch von unterwegs mit Kunden. Entsprechend benötigen Mitarbeiter (jederzeit) an jedem Ort Zugriff auf Anwendungen und Services.
- **55 % der Mitarbeiter verwenden bei der Arbeit mehrere Geräte – mobile und stationäre.** Smartphones und Tablet-PCs sind auf dem Vormarsch. 42 % der Informationsarbeiter weltweit verwenden Smartphones und 15 % greifen über Tablet-PCs auf Geschäftsdaten, Anwendungen und das Unternehmensnetzwerk zu. Der Wunsch, unterwegs in Kontakt zu bleiben und der zunehmende Einsatz von Heimcomputern und -netzwerken zur Erledigung wichtiger Aufgaben erklären, warum Mitarbeiter tagtäglich immer mehr Technologie einsetzen.
- **Fast die Hälfte der Mitarbeiter verwenden jeden Tag moderne Collaboration-Tools.** E-Mail wird universell eingesetzt, aber Unternehmen setzen auch eine Reihe moderner Collaboration-Tools ein: Teamsites für den Austausch von Dokumenten und die Teamabstimmung und Videochat für spontane Echtzeitgespräche; Webkonferenzen für Ad-Hoc-Teambesprechungen. Jedes dieser Tools sowie die Sprach- und Videokommunikation, auf die sich Mitarbeiter verlassen, müssen sie an ihrem Schreibtisch, aber auch überall verwenden können, wo sie versuchen, eine Verbindung herzustellen.

Abbildung 1

Der Großteil der Informationsarbeiter arbeitet heute räumlich entfernt



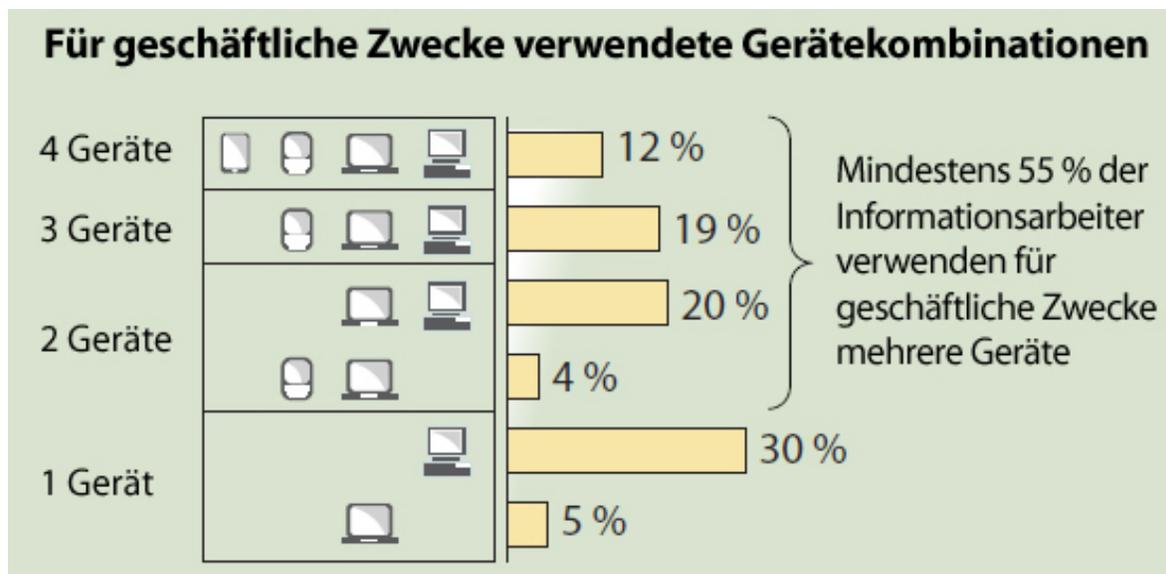
Grundlage: 5.102 Benutzer von Geschäftstechnologien in Nordamerika und Europa, die mindestens einmal im Monat räumlich entfernt arbeiten

*Hinweis: Stellt Umfrageteilnehmer dar, die mindestens einmal im Monat bei einem Kunden vor Ort, unterwegs/auf der Fahrt bzw. an einem anderen öffentlichen Ort arbeiten

Quelle: Forrester Forrsights Workforce Employee Survey, 1. Quartal 2011

Abbildung 2

Mitarbeiter verwenden mehrere Geräte



Grundlage: 9.912 Informationsarbeiter

Quelle: Forrester Forrsights Workforce Employee Survey, 4. Quartal 2011

Neue Arbeitsplattformen und Anwendungen erhöhen die Komplexität und stellen ein Sicherheitsrisiko dar

Als die IT-Ausrüstung des durchschnittlichen Mitarbeiters in den meisten Fällen aus einem Windows-Betriebssystem auf herkömmlicher Desktop- oder Laptop-Hardware und E-Mail-basierter Kommunikation bestand, hatte die IT Kontrolle über Komplexität sowie Aktualisierungs- und Aufrüstungszyklen und konnte auf der Netzwerkebene infrastrukturweite Sicherheit implementieren. Diese Zeiten sind vorbei. Die heutige Situation sieht folgendermaßen aus:

- **Die IT-Abteilung unterstützt fünf verschiedene Betriebssysteme, darunter vier Mobilsysteme.** Wie Forrester festgestellt hat, werden eine Reihe von Betriebssystemen verwendet und die Liste der Betriebssysteme wächst auf fünf und mehr.¹ Das bedeutet, dass sich die Fähigkeiten und Tools, die zur Aufrechterhaltung von Servicelevels und Sicherheitsrichtlinien erforderlich sind, im Verhältnis zur Plattformdiversität vervielfachen.
- **Geschäftsanwendungen und Collaboration-Tools werden auf mobilen Geräten ausgeführt.** Mitarbeiter möchten alle wichtigen Anwendungen auf ihren Smartphones und Tablet-PCs ausführen (siehe Abbildung 3). Dabei ist E-Mail die universelle Anwendung und die lange Liste der mobilen Anwendungen umfasst Browser, Zusammenarbeit und Zugriff auf Informationssysteme wie das Unternehmensintranet, Vertriebsautomatisierungstools und eine Reihe von Geschäftsanwendungen.

- **Die Verbreitung von BYOD-Programmen bedeutet, dass viele Geräte und Anwendungen nicht der direkten IT-Kontrolle unterliegen.** Bereits 48 % der Smartphones und 67 % der Tablet-PCs, die beruflich verwendet werden, werden von Mitarbeitern ohne Berücksichtigung des IT-Supports ausgewählt. Kommen Anwendungen für die Dateisynchronisierung zwischen Geräten und SaaS-Lösungen für die Partnerzusammenarbeit hinzu, steigen die Herausforderungen weiter.

Es ist klar, dass ein flexibler Arbeitsplatz, an dem Mitarbeiter mehr Freiheit haben, Geräte, Anwendungen und Arbeitsweisen, mit denen Sie am effektivsten arbeiten können, frei zu wählen, mit einer Reihe von Herausforderungen für transformative Investitionen verbunden ist. Hinzu kommen aber auch Herausforderungen hinsichtlich Support und Bereitstellung und eine ganze Reihe an Sicherheitsbedenken der IT-Abteilungen.

Abbildung 3

Tools für Kommunikation und Zusammenarbeit werden auf mobilen Endgeräten am häufigsten verwendet

„Welche Anwendungen verwenden Sie auf Ihren (mobilen Geräten)?“ (Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus)



Grundlage: 4.452 Teilnehmer

Quelle: Forrester US Workforce Employee Survey, 4. Quartal 2011

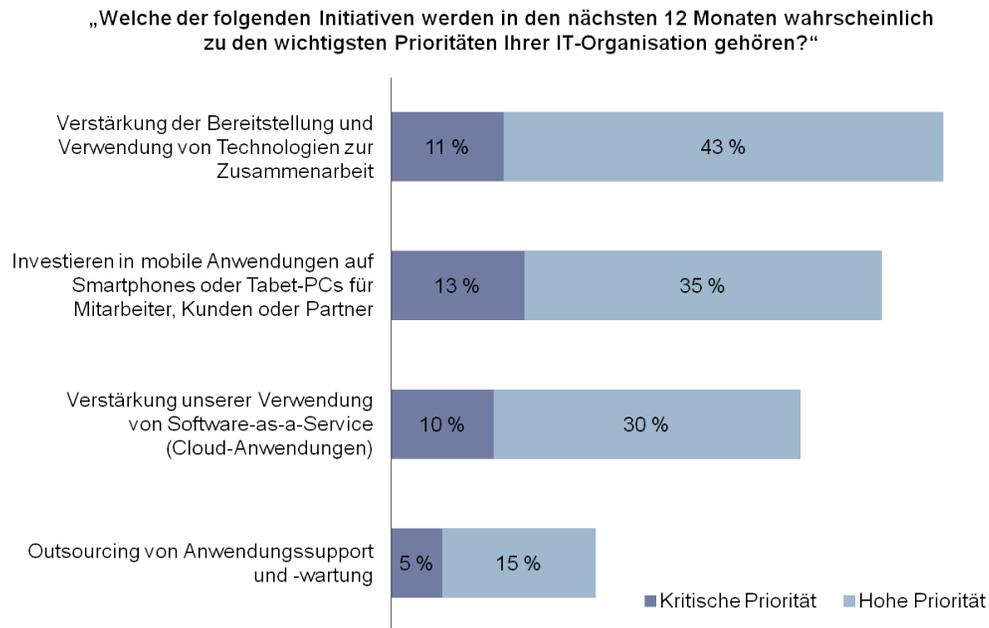
Zusammenarbeit und Mobilität führen die Prioritätenliste an, aber Sicherheit erweist sich als die größte Sorge

IT-Entscheidungsträger forcieren den Einsatz von Lösungen, die einen flexibleren Arbeitsplatz unterstützen (siehe Abbildung 4 und Abbildung 5). Sie konzentrieren sich auf Tools, die Mitarbeitern produktiveres Arbeiten ermöglichen, und investieren in neue Architekturen, um diese Tools und Anwendungen zu unterstützen. Forrester hat außerdem festgestellt, dass viele dieser Investitionen nicht strategisch im Voraus getätigt werden, sondern erst, nachdem die Nachfrage die Kapazität der IT-Organisation zu überlasten drohte:

- **54 % der IT-Entscheidungsträger stufen Zusammenarbeit als Priorität ein.** Wie wir gesehen haben, benötigen Mitarbeiter, die flexibel und extern arbeiten, Collaboration Tools und Support. Die IT hat auf diese Nachfrage mit einem Fokus auf bessere Tools reagiert. Dazu zählen Teamsites, Unified Communications, Videokonferenzen und Tools für die soziale Zusammenarbeit.
- **48 % nennen mobile Anwendungen als Priorität.** In ähnlicher Weise spielen Smartphones und insbesondere Tablet-PCs mittlerweile eine wichtige Rolle im Arbeitstag, sodass mobile Anwendungen in den Investitionsfokus von IT-Gruppen gerückt sind. Da es unpraktisch ist, sämtliche Desktop-Anwendungen unterwegs mitzuführen, haben Unternehmen gängige Geschäftsanwendungen und Collaboration Tools vorne angestellt.
- **40 % setzen SaaS-Lösungen auf die Prioritätenliste.** Zwei von fünf Unternehmen sind bereit, kritische Geschäftsanwendungen in die Cloud zu verlagern, zum Teil, um die Anforderungen von externen und mobilen Mitarbeitern zu erfüllen. SaaS ist eine Architektur, die sich sehr gut für die sogenannte letzte Meile des Drahtlosnetzwerks und die Multi-Plattform-Anforderungen von mobilen Geräten eignet.
- **57 % haben Bedenken bezüglich der Sicherheit von Anwendungen und Inhalten auf mobilen Geräten.** Die Liste der Tools und Strategien zur Behebung von Sicherheitslücken wird jeden Monat länger. Die IT reagiert langsam auf diese Bedenken, indem sie in Geräteverwaltungslösungen von Drittanbietern und Ansätze zum Kapseln von mobilen Anwendungen in „Container“ investiert, welche die durchgängige Verbindung zwischen der Anwendung und der Datenbank sichern.

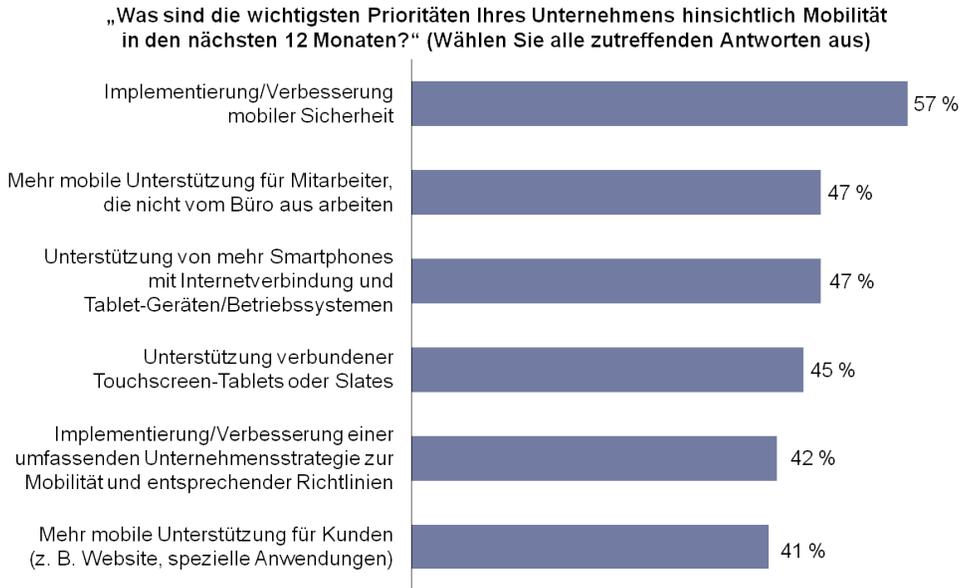
Abbildung 4

Zusammenarbeit und Mobilität sind die wichtigsten Softwareprioritäten



Grundlage: 2.438 IT-Entscheidungsträger in weltweit tätigen Unternehmen

Quelle: Forrsights Software Survey, 4. Quartal 2011

Abbildung 5**Sicherheitsverbesserungen sind die wichtigste Priorität bei Mobilanwendungen**

Grundlage: 1.535 Informationsarbeiter

Antwortmöglichkeiten „Hoch“ und „Kritisch“ wurden kombiniert

Quelle: Forrester Forrsights N&T Survey, 1. Quartal 2012

IT-Organisationen reagieren mit flexiblen Arbeitsplatzservices...

Die IT macht mehr, als nur Mobilität, Zusammenarbeit und SaaS zu priorisieren – sie setzt große Hoffnungen auf Lösungen, die das Potenzial haben, die Unternehmensprozesse zu transformieren (siehe Abbildung 6). Mobilität, Employee-Self-Service und Zusammenarbeit sind alles wichtige Faktoren, die aber allesamt durch die Notwendigkeit einer integrierten Strategie, die flexibles Arbeiten unterstützt, in den Schatten gestellt werden. Das bedeutet einen engeren Kontakt mit Mitarbeitern und wichtigen Personen im Unternehmen und eine proaktive Bereitstellung neuer Services als Bestandteil einer strategischen IT-Planung. Diese Schritte spielen für die IT eine wichtige Rolle, um nicht mehr als Kostencenter und Belastung gesehen zu werden, sondern als strategischer Partner, der einen Wettbewerbsvorteil bietet. Um diese Initiativen zu unterstützen, hat die IT ihre Service-Desk-Investitionen gesteigert und investiert in folgende Bereiche (siehe Abbildung 7):

- **Client-Virtualisierung für eine sichere, verwaltete Umgebung.** Auf Arbeitsstile abgestimmte Client-Virtualisierungstechnologien (gehostet und lokal) stellen ein wirksames Mittel zur Beschleunigung des BYOC-Programms dar: Sie erlauben der IT, auf mitarbeitereigenen Computern eine standardisierte, gut verwaltete Desktopumgebung bereitzustellen. Gleichzeitig kann die IT aber auch ältere Anwendungen aus dem kritischen Upgrade-Pfad nehmen und Mitarbeitern mehr Optionen bieten.

- **Unified Communications verbessern Zusammenarbeit und bieten Flexibilität.** Unified Communications-Technologien schließen die Lücke zwischen Sprache, Video und Daten und erleichtern effektives Arbeiten außerhalb des Büros. Außerdem wird die Zusammenarbeit dadurch einfacher und effizienter. Unternehmen stellen neue Systeme bereit, die Sprach- und Videofunktionen integrieren und gleichzeitig Remoteitarbeitern die Teilnahme erlauben, als ob sie im Büro wären.
- **Unterstützung für mehr Mobilgeräteplattformen.** Mobilgeräte wie Smartphones und Tablet-PCs unterstützen eine breite Palette von Anwendungen und bieten flexibleren Informationszugang für Mitarbeiter, die unterwegs oder außerhalb der Bürozeiten arbeiten. Allerdings stellen sie auch ein Risiko für Unternehmensinformationen dar und erfordern Support. Unternehmen investieren in Tools für die Verwaltung und Sicherheit mobiler Geräte, um die Gerätekonfiguration so zu automatisieren, dass auf Unternehmensdienste zugegriffen werden kann. Die Tools sollen aber auch bei Verlust oder Diebstahl des Geräts für die Sicherheit der Informationen sorgen.

Abbildung 6

Unternehmen schreiben der Ausrichtung an Geschäftsprioritäten und der Mobilität großes Veränderungspotenzial zu

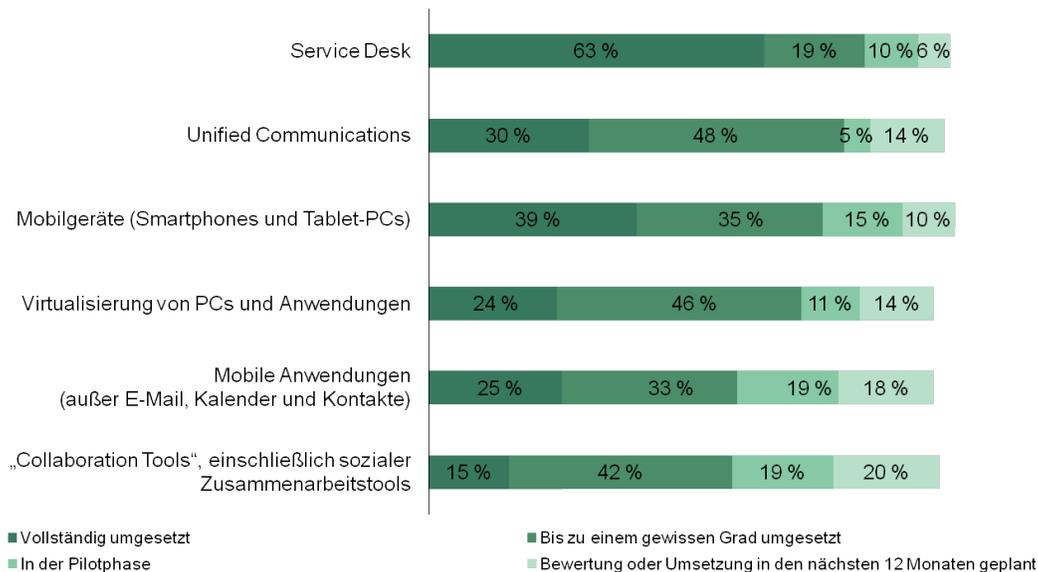


Grundlage: 80 IT-Entscheidungsträger in weltweit tätigen Unternehmen

Quelle: Eine von IBM in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Mai 2012

Abbildung 7**- Collaboration Tools und mobile Anwendungen sind die wichtigsten kurzfristigen Investitionen**

„Worin investieren Sie, um Arbeitsplätze flexibler zu gestalten, sodass Mitarbeiter unabhängig vom Standort und von den verwendeten Geräten produktiv sein können?“



Grundlage: 80 IT-Entscheidungsträger in weltweit tätigen Unternehmen

Quelle: Eine von IBM in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Mai 2012

...und wenden sich für Unterstützung an externe Anbieter

Zur Unterstützung des Wandels zum flexiblen Arbeitsplatz ergreift die IT vor Ort Maßnahmen und verwendet vorhandene Ressourcen. Sie arbeitet aber auch mit einer wachsenden Anzahl von Anbietern zusammen, die über die Kapazität, die Ausstattung und das Know-how verfügen, um die Bereitstellung zu beschleunigen und die Prozesse fortlaufend zu unterstützen oder zu verwalten (siehe Abbildung 8).

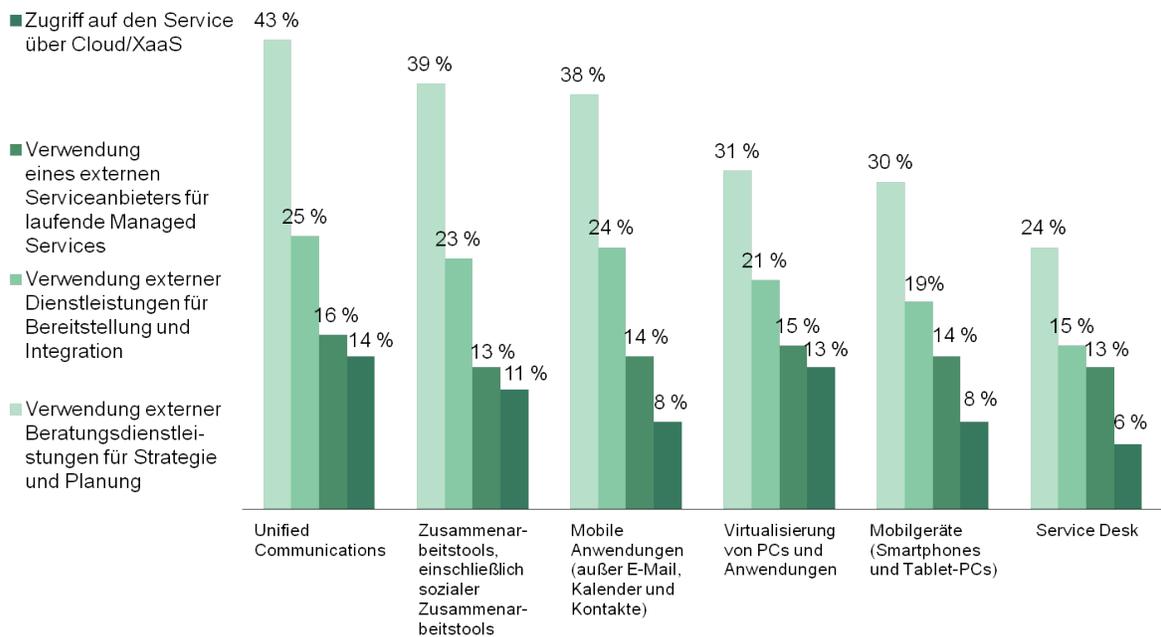
- **Unternehmen holen sich für jede Transformationsinitiative Unterstützung.** IT-Entscheidungsträger suchen generell – für Unified Communications, Zusammenarbeit, Mobilität, Client-Virtualisierung und Service Desk – externe Unterstützung. Der Bedarf ist am höchsten bei Unified Communications, aber fast ein Viertel der Teilnehmer geben an, externe Unterstützung für das Service Desk zu benötigen. Die Logik ist klar: Viele Unternehmen suchen externe Unterstützung, um die Vorteile der Veränderung schnell und effizient zu realisieren.
- **Unternehmen suchen nach Fachwissen, Bereitstellungsservices und Managed Services.** Strategieberatung führt die Liste der externen Supportleistungen an, aber generell verwenden fast ein Viertel der Unternehmen, für Bereitstellungs- und Integrationsservices einen externen Dienstleister. Und viele der Befragten erwägen für laufende Betriebs- und Verwaltungsaufgaben Managed-Service- oder Cloud-Anbieter zu verwenden.

- Für eine breitere Anwendungspalette sind in der Cloud gehostete Bereitstellungsmodelle die erste Wahl.** Arbeitsplatzflexibilität wird sich stark auf in der Cloud gehostete Bereitstellungsmodelle stützen. Sie bieten überzeugende Vorteile im Hinblick auf Handhabung, Zuverlässigkeit, Kosten und Amortisierungszeit. Außerdem machen es die Größenvorteile von Cloud-Anbietern der eigenen IT-Abteilung zunehmend schwierig, die interne Bereitstellung der entsprechenden Services zu rechtfertigen.

Abbildung 8

Die Mehrheit der Unternehmen plant, für Strategie und Planung externe Beratungsservices zu verwenden

„Wie gedenken Sie Ihre Strategie hinsichtlich Mobilität, Zusammenarbeit und sozialen Funktionen umzusetzen und damit verbundene Herausforderungen zu bewältigen?“ (Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus)



Grundlage: 80 IT-Entscheidungsträger in weltweit tätigen Unternehmen

Quelle: Eine von IBM in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Mai 2012

Das bedeutet: IT-Organisationen können durch die klügere Beschaffung von Technologien und Ressourcen zügiger einen Mehrwert schaffen

Zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit benötigen IT-Organisationen Technologien, Sicherheitsmodelle und Tools, die die Arbeitsplatzflexibilisierung unterstützen. Darüber hinaus sind Best Practices und Fachkenntnisse von Nöten, die möglicherweise intern nicht vorhanden sind oder sich nicht einfach aufbauen und aufrechterhalten lassen. Die Größenvorteile von Cloud-basierten Lösungen und Serviceanbietern setzen die IT unter Druck, entweder zu konkurrieren oder die Aktivitäten auszulagern. Dabei werden immer weniger der Tools und Dienste, die Mitarbeiter für ihre Tätigkeiten verwenden, von der IT-Organisation des Unternehmens bereitgestellt. Diese Entwicklung erzwingt eine Neudefinition der IT-Wertschöpfungskette und verwandelt die Rolle der IT vom Systemersteller und Infrastruktur-Manager zum Technologiementor und Service-Broker.

- **Schneller Support für neue Technologien und zunehmende Arbeitsplatzflexibilität sind häufig nicht mit Informationssicherheit vereinbar.** Dies ist keine Entweder-oder-Situation. Unternehmen müssen also neue Wege finden, um Freiheit und Flexibilität zu fördern. Technologien wie Client-Virtualisierung, neue Netzwerksicherheitsmodelle wie Zero Trust und eine neue Generation von Verwaltungssoftware stehen zur Verfügung, um Unternehmen die erforderlichen Veränderungen zu erleichtern.
- **Unternehmen können nicht einfach Arbeitsplätze flexibel gestalten, ohne Fachkenntnisse aufzubauen und Tools zu entwickeln.** Mitarbeitern mehr Freiheit zu bieten, stellt IT-Fachleute, die mit Support und Sicherheit betraut sind, vor enorme Herausforderungen. Sie benötigen externe Beratung und Kompetenzen, um rasch vollkommen neue Technologien und Serviceanbieter in ihre Abläufe zu integrieren.
- **Sie stehen vor der Wahl, die benötigten Fähigkeiten mit der Zeit intern aufzubauen, oder schneller Hilfe von außen zu holen.** Es handelt sich um das klassische Make-or-Buy-Szenario, aber mit einem wichtigen Unterschied: Die Entwicklung von Cloud- und SaaS-basierten Technologien hat ein neues Maß an Funktionsreichtum und Plattformunterstützung und bislang ungekannte Größenvorteile hervorgebracht, mit denen eine IT-Organisation mit begrenztem Budget nur sehr schwer mithalten kann. Und die neuen Kompetenzen, die erforderlich sind, um die Sicherheit einer zunehmend mobilen Mitarbeiterschaft in einer Landschaft komplexer Bedrohungen zu gewährleisten, stammen von Spezialisten.
- **Erfolg macht ein Überdenken der IT-Wertschöpfungskette nötig.** Der Wandel der Rolle der IT weg von der internen Erstellung und Verwaltung von Systemen hin zu einer zunehmenden Vermittlerrolle von IT-Services und Technologien von außen, kombiniert mit einer rasant steigenden Komplexität und Veränderungsgeschwindigkeit, erzwingt einen fundamentalen Wandel des Betriebs der IT-Organisation. Die Bereitstellung von Services für das Unternehmen erfolgt wie bei Wertschöpfungsketten in der Produktion, wo Komponenten und Fähigkeiten von den kostengünstigsten Anbietern bedarfssynchron bezogen werden und Lean-Methoden auf interne Abläufe angewendet werden.

Methodologie

Dieses Technology Adoption Profile wurde von IBM in Auftrag gegeben. Für die Erstellung dieses Profils nutzte Forrester die Ergebnisse der Forrsights Workforce Employee Survey aus dem 4. Quartal 2011, der Forrsights Software Survey aus dem 4. Quartal 2011 sowie der Forrsights Forrsights Networks And Telecommunications Survey aus dem 1. Quartal 2011. Forrester Consulting ergänzte diese Daten mit den Antworten aus einer Kundenumfrage unter 80 IT-Entscheidungsträgern in Unternehmen in den USA, Großbritannien und Indien, die für die Initiativen und Strategien zur Flexibilisierung von Arbeitsplätzen verantwortlich sind. Die Fragen der Umfrage bezogen sich auf Initiativen zur Arbeitsplatzumgestaltung für Mehrwert und Wachstum, aktuelle Strategien und die Implementierung von Mobilität, Zusammenarbeit und sozialen Funktionen, um aktuelle Herausforderungen zu bewältigen. Die ergänzende Umfrage wurde im Mai 2012 durchgeführt. Weitere Informationen zum Daten-Panel von Forrester und zu dessen Tech Industry Consulting-Dienstleistungen finden Sie unter www.forrester.com.

Über Forrester Consulting

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften zu helfen, in ihren Unternehmen erfolgreich zu sein. Die Beratungsdienste von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis zu kundenspezifischen Projekten und bringen Sie in direkten Kontakt mit Forschungsanalysten, die ihre Fachkenntnis auf Ihre spezifischen geschäftlichen Herausforderungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter www.forrester.com/consulting.

© 2012, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung ist streng untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und unterliegen Änderungen. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen finden Sie unter www.forrester.com. [1-K3XE53]

¹ Weitere Informationen finden Sie in Forrester Forrsights, N&T Survey, 1. Quartal 2011.