

ENTERPRISE MOBILITY IN DEUTSCHLAND 2013

Mobile Enterprise Management und Applications im Fokus

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

01 Einleitung

Trends und Entwicklungen in Deutschland

02-11

- 03 Mobile Applikationen
- 05 Einsatz mobiler Endgeräte
- 06 Mobile Device Management
- 07 Mobile Security
- 07 Nutzungsaspekte und Herausforderungen
- 08 Fazit
- 09 IDC Empfehlungen
- 10 Empfehlungen von Anwendern für Anwender
- 11 Methodik

Salesforce.com-Fallstudie: Brainlab

12-14

- 12 Informationen zum Kunden
- 12 Anforderungen des Kunden
- 12 Darstellung der Lösung
- 13 Projekt-Highlights
- 13 Zitate des Kunden zum Projekt
- 14 Interview

Autoren: Mark Alexander Schulte, Consultant, IDC
Ariane Mackenzie, Consultant, IDC

© IDC Central Europe GmbH, 2013

ENTERPRISE MOBILITY IN DEUTSCHLAND 2013

Einleitung

Flexibles und mobiles Arbeiten wird aus Sicht von IDC ein zentrales Thema für deutsche Unternehmen in den nächsten Jahren darstellen. Der Anteil mobil arbeitender Mitarbeiter in Firmen und Organisationen steigt und gleichzeitig erhalten Smartphones, Tablet-PCs sowie mobile Anwendungen Einzug in das Arbeitsleben.

IT-Abteilungen stehen bereits heute vor der Aufgabe, Mitarbeitern eine hohe Mobilität und damit verbundene Produktivitätssteigerung zu ermöglichen und gleichzeitig den Schutz der IT-Sicherheit und Compliance-Vorschriften nicht aus den Augen zu verlieren. Einige Unternehmen gehen heute sogar noch einen Schritt weiter und beabsichtigen, ganze Geschäftsprozesse mobil verfügbar zu machen.

Dieses Dokument analysiert aktuelle Präferenzen, Pläne und Herausforderungen, vor denen Unternehmen

aufgrund dieser Entwicklung stehen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Einsatz sowie dem Management von mobilen Endgeräten und Applikationen. Darüber hinaus werden Sicherheitsaspekte, Vorteile und bestehende Hürden mobiler Technologien näher beleuchtet.

Um diese Aspekte näher zu untersuchen, hat IDC im Juli 2013 eine Befragung unter 276 IT- und Fachbereichsverantwortlichen aus Unternehmen in Deutschland durchgeführt. Im Folgenden werden die wichtigsten Erkenntnisse der Untersuchung zusammengefasst.

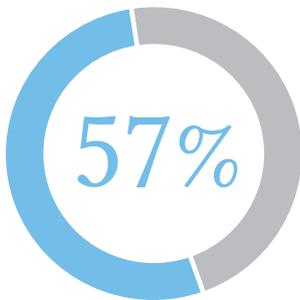


Mark Alexander Schulte

Consultant & Projektleiter, IDC

Trends und Entwicklungen in Deutschland

FAKTEN



Mehr als die Hälfte der Mitarbeiter in den befragten Unternehmen arbeitet heute zumindest teilweise mobil.

Die Untersuchung brachte hervor, dass der Anteil mobil arbeitender Mitarbeiter in den befragten Unternehmen beachtlich ist: Mehr als jeder zweite Angestellte (57 Prozent) verbringt zumindest einen Teil seiner Arbeitszeit auf Messen, Kundenterminen oder Geschäftsreisen – sprich fernab seines Arbeitsplatzes. Der Vergleich mit den Studienergebnissen aus dem vergangenen Jahr verdeutlicht, dass der Trend nach oben zeigt. Flexible Arbeitsplatzkonzepte wie die Möglichkeit, vom Home-Office aus zu arbeiten, tragen zu dieser Entwicklung bei. Der Ausstattung dieser Mitarbeiter mit mobilen Endgeräten und Applikationen kommt somit eine immer wichtigere Bedeutung zu.

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung steigt die Notwendigkeit für Unternehmen, ein Mobility-Konzept aufzustellen, das verschiedene Facetten umfassend abdeckt. Aus IDC-Sicht stellen die Themen Gerätemanagement, Applikationsbereitstellung, Integration, Authentifizierung und IT-Sicherheit zentrale Gestaltungsbereiche eines ganzheitlichen und langfristigen Ansatzes dar. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen gab an, heute bereits eine entsprechende Mobility-Strategie implementiert zu haben, die zumindest einige dieser Gestaltungsbereiche umfasst.

Mitarbeitern ein mobiles und flexibles Arbeiten zu ermöglichen, hat sich als eine zentrale Anforderung an die IT-Abteilungen herausgestellt. Mehr als jeder dritte befragte IT-Entscheider (37 Prozent) zählt dies zu seinen wichtigsten drei Aufgaben in den kommenden 24 Monaten. Lediglich Cloud Computing-Initiativen (43 Prozent) und die Verbesserung der IT-Sicherheit (42 Prozent) wurden häufiger angeführt. Darüber hinaus gab jeder vierte IT-Verantwortliche als wesentliches Ziel seiner Unternehmens-IT an, Geschäftsprozesse mobil verfügbar zu machen und diese besser zu unterstützen. Auch hierzu können Smart Devices, ausgestattet mit mobilen Unternehmensanwendungen, einen wesentlichen Beitrag leisten.



Mobile Applikationen

Während die Ausstattung von mobil arbeitenden Mitarbeitern insbesondere mit Smartphones heutzutage in vielen Unternehmen üblich ist, besteht bei der Erschließung des Nutzenpotentials dieser Geräte häufig noch Luft nach oben. Der Druck auf IT-Abteilungen, mehr Unternehmensanwendungen für mobile Endgeräte bereitzustellen, ist groß. Folgerichtig planen die IT-Entscheider, die Zahl mobiler Apps in den kommenden 12 Monaten stark zu erhöhen. Stellen die IT-Abteilungen der befragten Firmen heute durchschnittlich zirka 10 mobile Anwendungen ihren Mitarbeitern zur Verfügung, werden es in 12 Monaten 17 mobile Apps im Durchschnitt sein.

Abbildung 1 gibt einen detaillierten Einblick, bei welchen Anwendungstypen die Planungsabsichten besonders hoch sind und wie viele IT-Organisationen diese bereits heute den Endanwendern für ihre Smartphones und Tablet-PCs zur Verfügung stellen. Beispielhaft anzuführen sind Apps zur Fernwartung von IT-Systemen oder zum Filesharing. Letztere ermöglichen Mitarbeitern einen orts- und geräteunabhängigen Zugriff auf ihre Dateien und Dokumente und zielen darauf ab, Unternehmensinformationen auf mobilen Geräten besser zu schützen.

Als Standards haben sich die Nutzung des Internets und Email- bzw. Kalenderfunktionen auf den mobilen Endgeräten herausgestellt. Nicht zuletzt ist eine Internetverbindung für die Verwendung vieler Applikationen eine Voraussetzung. Am dritthäufigsten gaben die IT-Verantwortlichen an, dass Mitarbeiter in ihrem Unternehmen auf Office-Anwendungen zugreifen können. Dieser Wert ist insbesondere auf das Einsehen von Word- oder Excel-Dokumenten, die sich zum Beispiel in einem Email-Anhang befinden, zu beziehen.

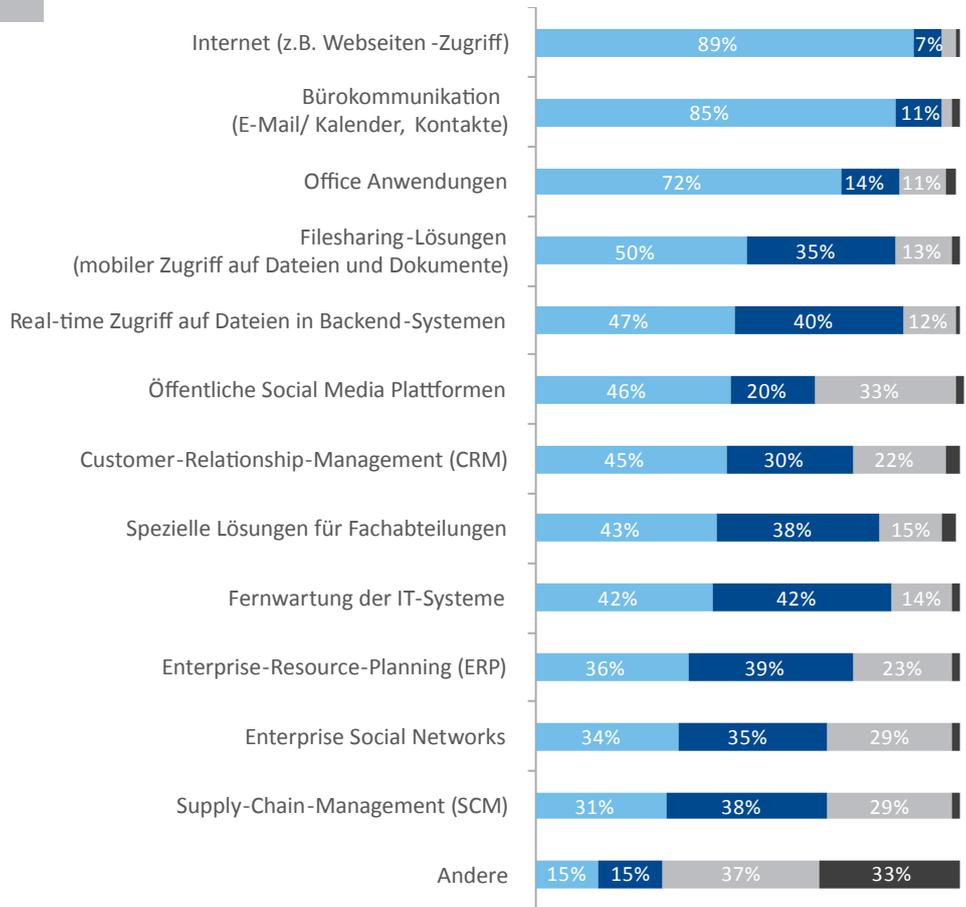
FAKTEN

76% 

Um durchschnittlich 76% wächst die Anzahl der von der IT bereitgestellten mobilen Applikationen.

Verfügbarkeit von Applikationen auf mobilen geschäftlichen Endgeräten (keine Laptops)

ABBILDUNG 1



n= 85 (nur IT-Entscheider)

Quelle: IDC, 2013

■ Zugriff heute möglich
 ■ Zugriff geplant innerhalb der nächsten 24 Monate
 ■ Zugriff weder möglich noch geplant
 ■ Weiß nicht

Nach wie vor herrscht Zurückhaltung bei der Bereitstellung von mobilen Applikationen für private Geräte der Mitarbeiter. Im Vergleich zur Vorjahres-Erhebung wurde der Zugriff auf Anwendungen mittels privatem Smartphone oder Tablet-PC nur vereinzelt ausgebaut. Die Sicherheitsbedenken sind immer noch groß. Dennoch: Setzen Unternehmen ihre Pläne in diesem Bereich um, könnte durchschnittlich jeder zweite Mitarbeiter in zwei Jahren aus einem umfangreichen App-Angebot für private Smartphones oder Tablet-PCs wählen.

Akzeptanzproblem bei der Nutzung von App-Plattformen

Um Endanwendern den Bezug von mobilen Anwendungen zu ermöglichen, bieten zahlreiche IT-Abteilungen mehrere Wege an. Am häufigsten wird die Bereitstellung von Apps mittels eines internen App-Stores gewählt, gefolgt von MDM-Tools und öffentlichen App-Stores. Wesentlicher Vorteil einer internen App-Plattform liegt in der stärkeren Kontrolle, die die IT-Abteilung über die bereitgestellten Apps erhält.

Die Aussagen der befragten Fachbereichs-Entscheider zeigen allerdings, dass diese App-Portale von vielen Angestellten nicht genutzt werden. Mehr als die Hälfte der befragten Mitarbeiter (56 Prozent) stellt eine klassische Anfrage an die IT-Abteilung, um Anwendungen auf Smartphones oder Tablet-PCs zu bekommen. Die bloße Einführung einer App-Plattform ist somit nicht ausreichend. Vielmehr müssen Unternehmen auch durch Schulungs- und Trainingsmaßnahmen auf eine Akzeptanz der entsprechenden Plattformen hinwirken.

Cloud-basierte Anwendungen und Services gewinnen an Bedeutung

Jedes fünfte Unternehmen (20 Prozent) stellt heute einen Großteil seiner mobilen Anwendungen via Worldwide Web als Cloud Services bereit, was im Vergleich zum Vorjahr einen signifikanten Anstieg um 7 Prozentpunkte darstellt. Innerhalb der vergangenen 12 Monate haben Unternehmen demnach vermehrt in die Ausweitung ihrer Cloud-basierten Anwendungen und Services investiert – weitere 40 Prozent der befragten Unternehmen planen dies in den nächsten zwei Jahren zu tun. Neben Web-Applikationen sehen viele Unternehmen die Nutzung virtualisierter Anwendungen als sicheren und einfachen Weg an, Mitarbeitern mobilen Zugriff auf Unternehmensinhalte zu ermöglichen.

Einsatz mobiler Endgeräte

Durchschnittlich nutzen die befragten Verantwortlichen aus den Fachbereichen mehr als vier verschiedene mobile Endgeräte, um ihren geschäftlichen Aufgaben nachzugehen. Neben den vom Unternehmen zur Verfügung gestellten Geräten umfasst dieses Ergebnis auch Smartphones, Tablet-PCs oder Laptops, die ein Mitarbeiter privat für geschäftliche Zwecke nutzt – beispielsweise wenn er von zu Hause aus E-Mails liest, Dokumente verfasst oder auf eine CRM-Anwendung zugreift.

Nicht zuletzt deswegen ist der Einsatz privater Geräte für Unternehmenszwecke nach wie vor ein Thema für die befragten Unternehmen. Die Risiken, die beispielsweise mit einer Speicherung von Unternehmensinformationen auf persönlichen Mitarbeiter-Geräten einhergehen, sind für Firmen beachtlich. Die Ergebnisse zeigen, dass sich einige Unternehmen in den vergangenen Monaten dieser Problematik gestellt und entsprechende BYOD-Konzepte implementiert haben. So akzeptieren 61 Prozent der befragten IT-Abteilungen offiziell die Nutzung privater Smartphones und 55 Prozent die Verwendung von persönlichen Laptops der Mitarbeiter.

FAKTEN



Durchschnittlich nutzen die befragten Verantwortlichen aus den Fachbereichen 4,3 verschiedene mobile Endgeräte.

Mobile Device Management

Was sich vor ein paar Jahren noch rein auf das Management von Mobile Devices – also die Hardware – beschränkt hat, ist mittlerweile gereift: Mobile Device Management steht nicht nur für die zentralisierte Verwaltung von mobilen Endgeräten, sondern auch für die Verwaltung von Applikationen, Asset Management oder Sicherheitsfunktionen.

Waren es letztes Jahr noch 52 Prozent der befragten Firmen, die die Geräte der Mitarbeiter manuell konfiguriert und gewartet hatten, ist diese Zahl dieses Jahr auf 37 Prozent zurückgegangen. Die Möglichkeit, Tools von Drittanbietern oder Geräteherstellern zu nutzen, ist gleich stark vertreten wie vor einem Jahr. Dieses Ergebnis legt nahe, dass die Verwaltung mobiler Endgeräte mittlerweile sehr komplex und zeitintensiv geworden ist und somit nicht mehr ausschließlich von der IT-Abteilung übernommen werden kann. Diese Tatsache unterstützt auch das Ergebnis der Umfrage: 81 Prozent der befragten Unternehmen bedienen sich Tools der Gerätehersteller oder Drittanbieter, um die Anforderungen der Mobilität besser managen zu können.

Der Hauptgrund, der die IT-Verantwortlichen dazu bewegt, Mobile Device Management-Lösungen zu nutzen, ist nach wie vor die Gewährleistung der IT-Sicherheit.

Die Ergebnisse zeigen aber auch, dass Firmen den Nutzen von MDM Dienstleistungen verstanden haben. Es gibt nicht einen dominanten Grund, MDM zu implementieren, sondern eine Vielzahl an Vorteilen, die die Firmen nutzen. MDM bezieht sich eben nicht nur auf die Inventarisierung von mobilen Endgeräten und die Software- und Datenverteilung, sondern vor allem auf den Schutz der Daten auf den mobilen Geräten in einem Unternehmen.

Ein ähnliches Bild zeichnet sich bei den Funktionen von MDM ab, die die Unternehmen bereits nutzen. IDC hat in der Umfrage ca. 19 Features aufgelistet – Mehrfachnennungen waren möglich – und auch hier gab es nicht den einen herausragenden Grund.

Hier sind die Top 5:

- » Nutzer-Authentifizierung
- » Integration mobiler Sicherheitslösungen
- » Bereitstellung der Geräte
- » Vorkonfiguration der Geräte
- » Geräte-Authentifizierung

Interessanterweise ist die Bereitstellung der Geräte – ursprünglich das Hauptmerkmal von MDM – auf Platz 3 der Funktionen gerückt, die ein Unternehmen derzeit nutzt.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Firmen im Rahmen von Mobility einen Schritt weitergegangen sind und sich nicht mehr nur um die Bereitstellung der Geräte kümmern, sondern um das ganze Paket rund um Sicherheit, Funktionen und Applikationen. Dabei bedienen sie sich durchaus auch Drittanbietern, da die Komplexität der mobilen Endgeräte mit den dazugehörigen Funktionen sehr komplex geworden ist. Die Erhöhung der Sicherheit, Flexibilität und Wirtschaftlichkeit, sind dabei die Kernargumente, um MDM Dienstleistungen outzusourcen.

Mobile Security

Die reaktiven und proaktiven Sicherheitsmaßnahmen der IT-Abteilung sind sicherlich ein sehr wichtiger Aspekt des Mobile Device Management. Allerdings müssen auch andere Bereiche einer Firma mit einbezogen werden, um eine ganzheitliche Sicherheit zu gewährleisten. Die Antworten decken ein breites Spektrum an Services ab: vom Training der IT-Mitarbeiter (56 Prozent) – war auch schon letztes Jahr mit 52 Prozent an der Spitze der Antworten – bis hin zur Unterstützung bei der Implementierung von Sicherheitsrichtlinien durch externe Anbieter und spezielle Werkzeuge mit 23 Prozent.

Positiv bei der Frage nach der Verschlüsselung der Daten und Dateien ist zu bewerten, dass es immerhin bereits 48 Prozent der Firmen tun, allerdings haben genauso viele erst Pläne in den nächsten 12 Monaten oder denken nur darüber nach. Die Sicherheit der Devices ist eine Sache, aber die Verschlüsselung auf Dokument- und Datei-Ebene eine andere. Firmen müssen drei Level an Sicherheitsmaßnahmen einbauen, um Mobilität sicher zu machen: Verschlüsselung der Devices, Verschlüsselung der Daten und Dateien und Verschlüsselung des Netzwerkes.

Nutzungsaspekte und Herausforderungen

Die Fachabteilungen und IT-Manager wurden befragt, von welchen Aspekten sie bei mobilen Lösungen am meisten profitieren. Dabei sind erhöhte Flexibilität der Mitarbeiter, der schnellere Entscheidungsprozess aber auch die verbesserte Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander und der orts- und zeitunabhängige Zugriff auf Dateien und Dokumente wichtig.

Es ist ferner nicht überraschend, dass die IT Sicherheit bei den IT-Entscheidern auf mehr Resonanz stößt als bei den Fachbereichen: so geben 30 Prozent der IT-Entscheider dies als Hauptgrund an, im Vergleich zu nur 18 Prozent der Fachbereiche.

Bei fast allen befragten Fachbereichen haben sich die Geschäftsprozesse durch den Einsatz mobiler Lösungen und Geräte verbessert – und sind teilweise neu entstanden. Nur 1 Prozent gibt an, dass es keine Verbesserung der Prozesse in ihrem individuellen Fachbereich gab.

Die **Top 5 Herausforderungen** seitens der IT im Hinblick auf die zunehmende Zahl mobil arbeitender Mitarbeiter sind:

- » Sicherung von Firmendaten auf Geräten (61%)
Stichwort: Geräte-Authentifizierung und Verschlüsselung der Daten und Dateien
- » Sicherung von Firmendaten im Netzwerk (52%)
Stichwort: Nutzer-Authentifizierung
- » Fehlverhalten der Anwender minimieren (49%)
Stichwort: Training und Schulungen der Anwender
- » Koordination verschiedener Gerätetypen (43%)
Stichwort: MDM und Ist-Zustand analysieren
- » Gefahr von fremden Übergriffen durch öffentliche Zugänge (42%)
Stichwort: Sicherheiten auf allen Ebenen – Device, Dokumente, Netzwerk.

Aspekte, mit denen sich Fachbereichs-Verantwortliche aufgrund der Mitarbeiter-Mobilität auseinandersetzen müssen

ABBILDUNG 2



n= 153 (nur Fachabteilungen)

Mehrfachnennungen

Quelle: IDC, 2013

Die Herausforderungen kreisen aber nicht mehr nur um IT-relevante Themen, sondern auch um Themen, mit denen sich die Personalabteilung oder die Geschäftsleitung auseinandersetzen muss.

Abbildung 2 verdeutlicht, dass Mobility nicht mehr isoliert nur als Device-Management gesehen werden kann, sondern als alleinstehender Agenda-Punkt in die Firmenstrategie mit aufgenommen werden muss.

FAZIT

Mobiles Arbeiten wird ein zentrales Thema für deutsche Unternehmen in den nächsten Jahren darstellen. Neben einem steigenden Anteil der Belegschaft, der seinen Tätigkeiten fern von seinem Arbeitsplatz nachgeht, erhöht auch die Forderung des Business, Geschäftsprozesse zu optimieren, den Druck auf die IT-Abteilungen. Für diese ist die Steigerung der Mitarbeiter-Mobilität durch mobile Lösungen mittlerweile eine zentrale Aufgabe geworden, um ein produktiveres und effizienteres Arbeiten von überall zu ermöglichen.

Gleichermaßen stehen auch Sicherheitsaspekte im Zusammenhang mit dem mobilen Arbeiten im Fokus, beispielsweise wenn mobile Endgeräte verloren gehen, Unternehmensinformationen auf privaten Geräten gespeichert werden oder Mitarbeiter sich nicht an Richtlinien halten.

Last but not least stellt die Vielfalt an mobilen Geräten und Betriebssystemen die IT-Abteilungen vor neue Herausforderungen. Zum einen hinsichtlich deren Verwaltung, aber auch in Hinblick auf die Entwicklung und Bereitstellung von Applikationen. Daher ist es besonders wichtig, dass alle mobilen Lösungen – egal ob dabei der Fokus auf den Endgeräten, den Applikationen oder den Nutzern liegt – plattform- und device-unabhängig implementiert werden können.

IDC Empfehlungen

Die Untersuchung hat gezeigt, dass nicht nur die wachsende Mobilität in deutschen Unternehmen, sondern auch die bessere Unterstützung von mobilen Geschäftsprozessen eine zentrale Herausforderung an die Unternehmens-IT darstellt. IT-Entscheider sollten sich daher über verschiedene Aspekte Gedanken machen, um den aktuellen und zukünftigen Herausforderungen zu begegnen. Auf Basis der Befragungsergebnisse empfiehlt IDC Anwenderunternehmen deshalb folgendes:

- **Entwickeln Sie ein strategisches und ganzheitliches Mobility-Konzept**

Der Anteil mobil arbeitender Mitarbeiter wächst in vielen Unternehmen und somit auch der Bedarf hinsichtlich eines strategischen Ansatzes, der ineffiziente Insellösungen vermeiden hilft. Aus IDC-Sicht ergeben sich für Unternehmen verschiedene Handlungsbereiche, die in gegenseitiger Abstimmung und nach einer entsprechenden Ausgangsanalyse adressiert werden sollten. Diese umfassen die gesamte Bandbreite von Mobile Device Management über Application Development, System Integration und Identitäts- und Zugangsmanagement und natürlich Sicherheit.

- **Erschließen Sie das Nutzenpotential mobiler Endgeräte**

Die Ausstattung von mobilen Mitarbeitern mit Smart Devices hat sich mittlerweile als Standard über alle Hierarchiegrenzen hinweg etabliert. Nichtsdestotrotz wird das Potential der Mitarbeiter-Smartphones oder Tablet-PCs bislang häufig nur unzureichend ausgeschöpft. Das Empfangen und Senden von Emails, die Einsicht in Kalender und Kontakte sind heutzutage gängige Funktionen, die aber das Leistungsvermögen der Geräte nicht ausnutzen. Viele Firmen beabsichtigen in den kommenden 12 Monaten, die Anzahl mobiler Unternehmensanwendungen stark auszubauen, mit dem Ziel, Mitarbeitern von unterwegs aus Zugriff auf Unternehmensinformationen zu ermöglichen. Erst durch die Verfügbarkeit entsprechender Applikationen – beispielsweise CRM-Tools für Vertriebsmitarbeiter – kann die Produktivität mobiler Mitarbeiter signifikant gesteigert werden.

- **Bieten Sie Informations- und Schulungsmöglichkeiten an**

Die Untersuchungsergebnisse haben gezeigt, dass im Zuge des mobilen Arbeitens und des Umgangs mit entsprechender Technologie auf Verhaltensänderungen der Mitarbeiter hingewirkt werden sollte. So muss das Bewusstsein der Mitarbeiter für sicherheitsrelevante Aspekte, beispielsweise bei der Speicherung von Unternehmensinhalten auf privaten Endgeräten, geschärft werden. Aber auch die Akzeptanz und tatsächliche Verwendung insbesondere von App-Plattformen sollte gefördert werden. IT-Organisationen sollten dazu die Mitarbeiter durch Informations- und Schulungsangebote unterstützen. Auch müssen klare Regelungen getroffen werden, wie mit Applikationen aus dem privaten Umfeld umgegangen wird, z.B. Facebook oder File-Sharing Tools wie Dropbox.

- **Rüsten Sie ihre IT für die zunehmende Gerätevielfalt**

Viele Unternehmen stehen vor der Herausforderung, dass der im Unternehmen eingesetzte Gerätepark immer heterogener wird. Es werden z.B. Smartphones verschiedener Hersteller genutzt, auf denen unterschiedliche Betriebssysteme mit verschiedenen Versionen laufen. Dies wird durch die Nutzung privater Geräte für geschäftliche Zwecke noch verstärkt. Die Untersuchung brachte hervor, dass ein Mitarbeiter durchschnittlich mehr als vier mobile Endgeräte zur Bewältigung seiner geschäftlichen Aufgaben nutzt. Diese Gerätevielfalt wird aus IDC-Sicht dazu führen, dass geräte- und plattformunabhängige Anwendungen, wie beispielsweise Cloud Services oder hybride Apps, zunehmend an Bedeutung gewinnen werden.

- **Verschlüsseln Sie alle drei Ebenen Ihrer IT: die Geräte, die Daten und Dokumente und das Netzwerk**

Zwar verschlüsseln immerhin fast die Hälfte aller befragten Unternehmen derzeit bereits ihre Daten und Dokumente, jedoch sollte diese Zahl höher liegen – in Anbetracht der Verwundbarkeit eines Unternehmens durch Fremdzugriffe auf Unternehmensdaten, sollte jede Firma, die mobile Mitarbeiter unterstützt, auch ihre Daten verschlüsseln und vor ungewollten Zugriffen schützen. Verschlüsselung und Authentifizierung sind zwei wesentliche Tools, die ein Unternehmen implementieren muss und im Gesamtpaket eines MDM Services enthalten sein sollten.

Empfehlungen von Anwendern für Anwender

Im Rahmen der Befragung wurden die Unternehmen von IDC gefragt, welchen Hinweis sie anderen Anwendern mit auf den Weg geben, um ein sicheres, effizientes und mobiles Arbeiten für Mitarbeiter in den jeweiligen Organisationen zu ermöglichen. Einige der Antworten sind nachfolgend ungefiltert wiedergegeben. Auf eine Kommentierung wird hier bewusst verzichtet, um einen möglichst authentischen Eindruck zu vermitteln:

“Am Anfang ruhig mehr investieren, dafür in Zukunft sicherer sein.”

“Ausarbeitung von speziellen Sicherheitsrichtlinien.”

“Die Qualität der Geräte und Verbindungen sollte ausreichend gut sein, um ein ungestörtes und genauso flottes Arbeiten wie am festen Arbeitsplatz zu ermöglichen.”

Die Mitarbeiter müssen absolut für die Gefahren bei der Nutzung von Mobile Devices sensibilisiert werden.”

“Trennung von beruflichen und privaten Daten.”

“Effektives Sicherheits- und Device-Management. Die Sicherheit muss gewährleistet sein, aber auch ein unkompliziertes Doing für den User.”

“Mobile Anwendung sollte der stationären sehr ähnlich sein. Klare Regelung hinsichtlich Nutzung eigener Geräte und am wichtigsten: Datensicherheit!”

“Verschlüsselung der Daten, sichere Passwörter einsetzen.”

“Es sollten rechtzeitig Schulungen über Chancen und Risiken bei der zukünftigen Verwendung von mobilen Geräten erfolgen, um möglichst alle Mitarbeiter für das Thema Sicherheit bei Mobile Devices zu sensibilisieren.”

“Es muss der ständige Kontakt zu den Mitarbeitern gesucht werden die damit arbeiten, um Fehler und Probleme an den Geräten an der Quelle aufzufinden und beheben zu können.”

“Nicht nur sparen, sondern auch auf den Rat von Fachleuten hören um das Optimum zu erreichen.”

“Kompatibilität mit bestehenden und zukünftigen Endgeräten.”

Methodik

Bei dem vorliegenden Dokument handelt es sich um einen Auszug aus der Multi-Client-Studie „Enterprise Mobility in Deutschland 2013“, die von verschiedenen Anbietern gesponsert wurde.

Im Juli 2013 führte IDC eine primäre Marktbefragung bei Unternehmen in Deutschland zu diesem Thema durch. IDC befragte 276 IT- und Fachbereichsverantwortliche. Voraussetzung für die Aufnahme in die Stichprobe war für IT-Verantwortliche, dass mobile Lösungen und Endgeräte einen bedeutenden Teil ihres Verantwortungsgebietes darstellen. Entscheider aus den Fachbereichen wurden nur in die Stichprobe aufgenommen, wenn ihre Abteilung mehr als 10 Mitarbeiter umfasst. Ausgenommen von der Befragung waren Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern, Firmen ohne mobil arbeitende Mitarbeiter und Organisationen, die keine Pläne haben, sich mit Mobilitätsaspekten zu beschäftigen.

Die nachfolgende Fallstudie basiert auf Informationen, die von Salesforce.com zur Verfügung gestellt wurden. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.



Fallstudie: Brainlab



WWW.SALESFORCE.COM

Informationen zum Kunden

Brainlab entwickelt, produziert und vertreibt computergestützte Medizintechnik für präzise, minimal-invasive Eingriffe. Zu den Hauptprodukten des Unternehmens zählen bildgestützte Systeme und Softwarelösungen, die in Echtzeit hochgenaue Informationen für die chirurgische Navigation sowie die radiochirurgische Planung und Behandlung liefern. Brainlab, mit Hauptsitz in München, wurde 1989 gegründet und beschäftigt in etwa 1.120 Mitarbeiter an 17 Standorten weltweit.

Anforderungen des Kunden

Ausgangslage ist, dass Brainlab Kunden in über 80 Ländern hat und über Grenzen hinweg arbeitet. Außerdem befindet sich rund die Hälfte der Mitarbeiter des Unternehmens ständig bei Kunden vor Ort und ist deshalb auf den vernetzten Datenaustausch angewiesen. Die Anforderungen von Brainlab an salesforce.com beinhalteten vereinheitlichte Kommunikations- und Datenplattformen zum Austausch von Informationen sowie die Erleichterung und Beschleunigung von Abnahme- und Genehmigungsprozessen. Damit sollte ein altes CRM System abgelöst werden, das in die Jahre gekommen war. Ein zentrales Entscheidungskriterium war vor allem die Benutzerfreundlichkeit.

Darstellung der Lösung

Die Sales Cloud und die Kommunikationslösung Chatter haben sowohl den Vertrieb als auch die Kundenkommunikation deutlich erleichtert. Die sozialen und mobilen Cloud-Dienste von salesforce.com haben Brainlab geholfen, alle relevanten Informationen an einem Ort zusammenzutragen und damit viele interne Abläufe transparenter und schneller zu gestalten. Vertriebsmitarbeiter haben auch beim Kunden vor Ort stets alle Informationen gut strukturiert vorliegen und erhalten eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden in einem einheitlichen, benutzerfreundlichen Frontend.

Durch die mobile Einsatzfähigkeit der Lösungen ist die nahtlose Zusammenarbeit von Mitarbeitern in der Unternehmenszentrale, den 17 regionalen Niederlassungen und bei Kunden vor Ort ermöglicht

worden. Außerdem schaffen die sozialen Aspekte der Lösungen eine höhere Transparenz, die sich positiv auf Kommunikation und Kollaboration auswirkt. Dies erhöht die Produktivität und verbessert gleichzeitig die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Mithilfe der Brainlab Info App, die als Tablet-Anwendung auf iPads läuft, werden zudem Verkaufsgespräche direkter und interaktiver ermöglicht. Die Anwendung enthält Demo-Videos, Präsentationen von und über Brainlab sowie weitere, für den Verkaufsprozess wichtige Informationen und Ressourcen. Die Tablets machen auch spontane Präsentationen möglich. Daraus haben sich völlig neue Touchpoints außerhalb von Meetings ergeben. Zusätzlich trackt die Brainlab Info App den Verlauf von Verkaufsgesprächen und Präsentationen automatisch.

Projekt-Highlights

- ! Brainlab hat in die Infrastruktur investiert und mehr als 500 Tablet-Computer angeschafft, die die Einsatzmöglichkeiten der mobilen und sozialen Cloud-Dienste von salesforce.com maximieren.
- ! Kommunikation, Kollaboration und Koordinierung eines weltweit tätigen und hochmobilen Teams läuft erstmals über einheitliche Plattformen.
- ! Standardisierte Genehmigungs- und Abnahmeprozesse sind erfasst und können Schritt für Schritt papierlos abgearbeitet werden.
- ! Ermöglichung von interaktiven, direkten und spontanen Präsentationen, die Kunden auch außerhalb von Meetings überzeugen helfen.
- ! Brainlab plant auf Grundlage der bisher zumeist intern genutzten Kommunikationsformen die Erweiterung auf die Kommunikation mit Kunden. Dies bietet sich besonders für langfristige Partnerschaften an, die zur Unternehmensstrategie von Brainlab gehören.

Zitate des Kunden zum Projekt

„Ein zentraler Bestandteil ist sicherlich, dass wir weg wollen von einer reinen Kunden-Lieferanten-Beziehung hin zu strategischen Partnerschaften mit unseren Kunden, die sehr langfristig angelegt sind, indem man zusammen auch Produkte entwickelt.“

„Der mobile Zugang zu Informationen ist absolut essentiell für uns geworden.“

„Wir haben über 500 iPads in unserer Organisation ausgerollt und diese ganzen Abnahmeprozesse digitalisiert und über salesforce.com abgebildet - mit einem direkten Interface auch ins SAP hinein. Das hat wirklich zu einer dramatisch gestiegenen Effizienz und einer deutlich erhöhten Mitarbeiterzufriedenheit geführt.“

Von: Stephan Holl, COO Brainlab

INTERVIEW

MIT MARC HOENKE, DIRECTOR PRODUCT MARKETING DACH, SALESFORCE.COM

Anlässlich der Vorstellung der Ergebnisse der Studie „Enterprise Mobility in Deutschland 2013“ sprach IDC mit Marc Hoenke, Director Product Marketing DACH bei Salesforce.com.

IDC: Die Verbreitung von mobilen Endgeräten und Applikationen ist in den vergangenen Jahren rapide gestiegen. Was sind aus Ihrer Sicht die größten Nutzenaspekte, die dadurch für Unternehmen und deren mobile Mitarbeiter entstehen?

Marc Hoenke: Wir befinden uns mitten in einer Revolution, die die Kundenbeziehung und die Art und Weise wie wir arbeiten transformiert. Salesforce.com unterstützt Unternehmen dabei sich mit Kunden, Mitarbeitern, Partnern und sogar Maschinen mit Hilfe von Social, Mobile und Cloud Technologien besser zu vernetzen, und so zur Customer Company zu werden.

2012 wurden laut IDC weltweit mehr als eine Milliarde Smartphones, Tablets and Laptops ausgeliefert. Diese Smartphones und Tablets, kombiniert mit den Lösungen von salesforce.com ermöglichen es Mitarbeitern von jedem Gerät und an jedem Ort auf relevante Daten zuzugreifen und zu bearbeiten und mit Kollegen zu kollaborieren. Zur Illustration: Unsere Kunden berichten im Schnitt von einer Produktivitätssteigerung um 34 Prozent im Vertrieb durch Salesforce Mobile.

Unser Kunde Brainlab, der Münchner Medizintechnologieanbieter, ist dafür ein ausgezeichnetes Beispiel. Die Sales Cloud und die Collaboration-Lösung Chatter haben Vertrieb und die Kommunikation deutlich erleichtert und zu großen Verbesserungen im Verkaufsprozess geführt.

IDC: Welche Hürden sind zu überwinden, um mobile Mitarbeiter in den Unternehmen optimal mit mobilen Lösungen zu unterstützen?

Hoenke: Technisch gibt es kaum Hürden: Dank Cloud Technologie sind die Lösungen von

Salesforce.com schnell aktiv, einfach zu verwenden und lassen sich sehr gut in bestehende Infrastrukturen integrieren. Die weltweit führenden Salesforce Lösungen für Marketing, Vertrieb und Kundenservice sind zudem so ausgelegt,

dass sie auf jedem mobilen Endgerät funktionieren. Unsere Kunden nutzen das: im Vertrieb haben sie zum Beispiel mit mobilen Endgeräten völlig neue Touchpoints erobert, weil sie beispielsweise dank Tablet-gestützter Anwendungen schneller und direkter mit Kunden interagieren können. In der internen Zusammenarbeit ist das gesamte Unternehmen dank mobiler Anwendungen jederzeit auf dem neuesten Stand - auch über Grenzen hinweg.

IDC: Welche Vorgehensweise empfehlen Sie Unternehmen, um diese „mobile ready“ zu machen?

Hoenke: Unsere Kunden nutzen die Offenheit, Einfachheit und Skalierbarkeit der Salesforce Lösungen - sie wählen oft einen ‚seed and grow‘-Ansatz und führen mobile Cloud-Dienste schrittweise ein. Das heißt, ein Unternehmensbereich oder eine Region macht den Anfang und sammelt bei der Einführung die für das Unternehmen spezifischen Informationen. Echte Cloud-Lösungen sind ohne weiteres skalierbar und übrigens auch erweiterbar, zum Beispiel mit Apps die sich leicht integrieren lassen – sonst sind sie aus unserer Sicht gar keine echten Clouds. Daher können nach der Seed-Phase mobile Dienste einfach auf den Rest des Unternehmens übertragen und gegebenenfalls für andere Bereiche angepasst werden.



MARC HOENKE

Copyright Hinweis

Die externe Veröffentlichung von IDC Information und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikation verwendet werden, setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice Presidents oder des jeweiligen Country-Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte:
Katja Schmalen, Marketing Director, +49 69 90502-115 oder kschmalen@idc.com.

Urheberrecht: IDC, 2013. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.

IDC Central Europe GmbH
Hanauer Landstr. 135-137
60314 Frankfurt • Germany

T: +49 69 90502-0
F: +49 69 90502-100
E: info_ce@idc.com

