

Knowledge Worker der nächsten Generation

Mobilität als Motor für Geschäftstransformation

William Gerhardt
Neeraj Kumar
Alex Lombardo



Service Providern bietet dieser Technologie-Trend die Möglichkeit, neue Einnahmequellen zu erschließen und ihre Beziehungen zu Geschäftskunden zu stärken.

Zusammenfassung

Mobilität ist heute allgegenwärtig. Unser gesamtes Leben ist davon geprägt. Sie verändert nicht nur unser Privatleben, die Art, wie wir unsere Freizeit gestalten, auch die Art, wie wir arbeiten, verändert sich – und hier sind die Auswirkungen besonders tiefgreifend. Dies zeigt sich in allen Aspekten des Geschäftslebens: mit wem und wie wir arbeiten verändert sich, wann, wo und für welches Ziel.

Die technologischen Entwicklungen, die all dies ermöglichen, werden angetrieben durch Innovationen und tiefgreifende globale Trends wie Generationenwechsel, zunehmende Urbanisierung, produktivere Prozesse in praktisch jedem Bereich und eine wachsende Mittelschicht in den Schwellenländern. Diese Veränderungen gehen mit rasantem Tempo vorstatten. Und sie gewinnen weiter an Dynamik. Bereits in naher Zukunft erwarten uns Entwicklungen, die neue Geschäftsmodelle entlang der gesamten Wertschöpfungskette vorantreiben werden.

In Wirtschaft und Arbeit soll Mobilität primär zur Steigerung der Produktivität, zur besseren Erfüllung von Kundenanforderungen und zur Schaffung eines ausgewogeneren Verhältnisses von Arbeit und Freizeit beitragen. Durch die Möglichkeit, auch mobil zu arbeiten, können Berufstätige ihre Zeit besser nutzen und ihre Talente besser einbringen. Und sie können ihre Ziele bei der Arbeit besser umsetzen, ohne dabei ihr Privatleben zu vernachlässigen. Es sind die Mitarbeiter selbst, die Mobilität am Arbeitsplatz zunehmend einführen und einfordern. Nun ist es an den Unternehmen, die Nutzung der zugrunde liegenden Technologie zu fördern und ihr Potenzial voll auszuschöpfen. Für Service Providern bietet dieser Technologie-Trend die Möglichkeit, neue Einnahmequellen zu erschließen und ihre Beziehungen zu Geschäftskunden zu stärken.

Cisco® Consulting Services (CCS) führte im März 2013 eine umfassende Studie durch, um die neuesten Trends im Bereich Mobilität zu erfassen. Mit 4.800 Teilnehmern aus acht Ländern wurde bislang kaum eine größer angelegte Studie durchgeführt, die die Anforderungen, Wünsche und Gewohnheiten von Endbenutzern im Hinblick auf Mobilität am Arbeitsplatz thematisiert.

Dieses Dokument fasst die wichtigsten Erkenntnisse der Studie zusammen. Die Erkenntnisse über mobile Mitarbeiter haben weitreichende Konsequenzen für Unternehmen und Service Provider.

Produktivität stellt aus diversen Gründen die Basis für die Förderung von mobiler Arbeit dar.

- 1. Mobilität hat bereits weitreichende Auswirkungen auf die Geschäftswelt.** Und mit der rasanten Weiterentwicklung der Geräte, Netzwerke und Anwendungen, die mobile Mitarbeiter nutzen, werden auch die Auswirkungen auf Unternehmen weiter zunehmen. Entsprechend muss die Unternehmens-IT neue Services implementieren, um die Vorteile dieser Entwicklung in vollem Umfang auszuschöpfen.
- 2. Mobilität bietet ein enormes Wachstumspotenzial.** Ein bedeutender Anteil der Berufstätigen nutzt zwar noch keine mobilen Technologien am Arbeitsplatz, die Vorteile sind ihnen jedoch bewusst. 30 Prozent der Befragten, die derzeit noch keine mobilen Geräte oder Anwendungen nutzen, sind beispielsweise der Ansicht, dass sie mit einem mobilen Gerät besser mit Vorgesetzten und Kollegen in Verbindung bleiben könnten. Mehr als 20 Prozent geben an, dass damit der Zugang zu zeitkritischen und spezifischen Informationen erleichtert würde. Für die Unternehmens-IT besteht die Herausforderung darin, diese Mitarbeiter entsprechend schulen, sodass Arbeitnehmer und Arbeitgeber gleichermaßen von Mobilität profitieren können.
- 3. Es besteht Nachfrage für die Nutzung der neuesten mobilen Technologien am Arbeitsplatz.** 43 Prozent der geschäftlichen Nutzer sind an einem „Desktop in der Cloud“ interessiert. Nachfrage besteht zudem bei Sprachservices über Wi-Fi, Bioerkennung und Dual-Persona-Lösungen. Zwar sind diese Services z. T. noch nicht kommerziell verfügbar. Gleichwohl sollten sich IT-Abteilungen aktiv mit deren zukünftiger Einführung auseinandersetzen.
- 4. Produktivität ist ein zentraler Antriebsfaktor.** Sie stellt aus diversen Gründen die Basis für die Förderung von mobiler Arbeit dar. Denn sie schafft Werte und bewegt den CIO zu neuen Investitionen. Die erwarteten Produktivitätssteigerungen sind zudem ein Motivationsfaktor für Mitarbeiter zur Anschaffung eigener Geräte und Anwendungen. Die Befragten nannten Produktivität – im Sinne von Zeitersparnis – als wichtigsten Faktor für die Nutzung mobiler Technologien am Arbeitsplatz. Die Unternehmens-IT muss eine Führungsrolle bei der Umsetzung und Unterstützung von Mobilität übernehmen, wenn sie von den Produktivitätsgewinnen profitieren will.
- 5. Nach wie vor besteht Sorge hinsichtlich Sicherheit und Datenschutz.** Mehr als 60 Prozent der geschäftlichen Nutzer fühlen sich nicht wohl dabei, wenn die IT-Abteilung Sicherheitssoftware auf ihren privaten Geräten installiert, oder sind sich unschlüssig darüber. Daher müssen IT-Abteilungen darüber aufklären, wie wichtig die Sicherung der Ressourcen und Informationen des Unternehmens ist, gleichzeitig aber den Schutz der Privatsphäre der Mitarbeiter gewährleisten.
- 6. Der Markt für mobile Geräte und Anwendungen ist stark fragmentiert und bietet ein hohes Konsolidierungspotenzial.** Mitarbeiter beziehen ihre Anwendungen derzeit aus verschiedensten Quellen und nutzen ein breites Spektrum an Kundenserviceleistungen. Der Gerätemarkt ist ähnlich fragmentiert. Daher gilt es für die Unternehmens-IT, hier angesichts der immer stärker voranschreitenden BYOD -(Bring-Your-Own-Device) und BYOA-Trends (Bring-Your-Own-Application) eine ausgleichende Rolle zu übernehmen.

Für Service Provider zeichnen sich neue Risiken, aber auch erhebliche Chancen ab:

Service Provider sind in einer ausgezeichneten Position, um CIOs bei der Einführung neuer Lösungen in diesem Bereich zu unterstützen und deren Einführung durch maßgeschneiderte Angebote zu beschleunigen.

- 1. Service Provider müssen auf den mobilen Zug aufspringen, um den Markt nicht an Geräteanbieter und „Over-the-Top“ (OTT)-Player zu verlieren.** Apple nutzt beispielsweise sein gutes Image beim Verbraucher, um sich einen Weg in den Unternehmensmarkt zu bahnen: Der BYOD-Trend ist zum Großteil dadurch entstanden, dass Führungskräfte ihre iPhones und iPads auch am Arbeitsplatz nutzen. Dies führte dazu, dass IT-Abteilungen diese Geräte formell unterstützten und sich auch für deren Nutzung bei anderen Mitarbeiterschichten aussprachen. Service Provider müssen sich dieser neuen Herausforderung annehmen.
- 2. Sie sollten die Verbraucherausrichtung der IT hinsichtlich der Mobilität am Arbeitsplatz fördern.** Privatverbraucher nutzen bereits jetzt Cloud-basierte Mobilitätsanwendungen auf verschiedensten Geräten. Online-Dienste wie Dropbox, Carbonite, Evernote und Box sind dabei, ihre Privatkundenangebote auch auf dem Unternehmensmarkt zu positionieren. Die Konvergenz von Cloud-Services der nächsten Generation und Mobilität führt zu einem Paradigmenwechsel. Service Provider erhalten so die einmalige Chance, Cloud-basierte Mobilitätsservices preisgünstig anzubieten, neuartige Bereitstellungsmodelle für Services zu entwickeln und die IT-Anforderungen von kleinen Unternehmen, dem Mittelstand und Großunternehmen gleichermaßen auf völlig neue Art und Weise zu unterstützen.
- 3. Neuartige, gewinnbringend vermarktbarere Geschäftsmodelle.** Entsprechend unserer Studie besteht bei Mitarbeitern Interesse an neuartigen Angeboten wie virtuellen Desktops und universellen Collaboration-Lösungen. Dies zeigt die Nachfrage nach Mobilitätsservices mit einem eindeutigen und klaren Wertangebot. 31 Prozent der Nutzer waren sogar an Services wie Dual-Persona interessiert, die bislang noch nicht auf breiter Ebene verfügbar sind. Service Provider können eine Vielzahl erweiterter Angebote im Bereich Managed Mobility entwickeln, auf deren Einführung die Kunden bereits warten. Angesichts immer weiter fallenden Preisen für Sprach- und Datenkommunikation im Verbrauchersegment entstehen durch diese Geschäftsmodelle neue Wachstumsmöglichkeiten für Service Provider.
- 4. Konsolidierung der Wertschöpfungskette im Bereich Mobilität.** Für Service Provider bietet sich die einmalige Chance, den Markt für mobile Geräte und Anwendungen durch das Angebot integrierter End-to-End-Lösungen zu konsolidieren. Auf diese Weise können sie die durchschnittlichen Einnahmen pro Unternehmenskunde steigern. Außerdem fördern sie so die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit. Service Provider bieten derzeit Geräte- und in einem gewissen Umfang Aftersales-Services an, spielen jedoch im Bereich Software-as-a-Service (SaaS) nur eine untergeordnete Rolle. Gelingt es ihnen, alle Aspekte von Geräten, Anwendungen und Managed Services unter einem Dach zu vereinen, können sie sich stark im Wettbewerb positionieren.

Um den Mehrwert von Mobilität zu maximieren, müssen die verbleibenden Problempunkte verstanden und von CIOs und Service Providern gleichermaßen überwunden werden. CIOs sind sich dieser Trends allerdings nicht ausreichend bewusst. Entsprechend hinken die Mobilitätslösungen vieler Unternehmen bereits hinterher. Service Provider sind in einer ausgezeichneten Position, um CIOs bei der Einführung neuer Lösungen in diesem Bereich zu unterstützen und deren Einführung durch maßgeschneiderte Angebote zu beschleunigen. Sie müssen jedoch aktiv Maßnahmen ergreifen, um diese Lösungen verfügbar zu machen.

Mit Blick auf die Zukunft sehen die Teilnehmer unserer Studie eine wachsende Bedeutung mobiler Technologien im Spannungsfeld zwischen Berufs- und Privatleben.

Mobilität – ein fortlaufender Transformationsprozess

Die Mobilität in der Arbeitswelt entwickelt sich ständig weiter und unterliegt stetigen Veränderungen. Wir teilen diesen Prozess in vier Stufen: „Forming“, „Storming“, „Norming“ und „Performing“ (etwa „Schaffung“, „Konfliktphase“, „Normierung“ und „Leistungserbringung“). Die einzelnen Phasen werden durch Veränderungen bei den Geräten, Netzwerken und Anwendungen in Richtung der jeweils nächsten Phase vorangetrieben.

Ein Beispiel für einen Indikator für die Bedeutung der Mobilität in der aktuellen „Storming“-Phase: 40 Prozent der Teilnehmer unserer Studie sind der Ansicht, dass ihre Arbeit ohne ihre Geräte nach spätestens einer Stunde beeinträchtigt würde. Außerdem haben ca. 50 Prozent der mobil vernetzten Mitarbeiter in den vergangenen zwei Jahren eine Steigerung der Produktivität festgestellt.

Aufgrund ständig steigender Anforderungen und zunehmendem Zeitaufwand befürchten viele Menschen, dass ihre Arbeit schleichend Einzug in Privatleben und Freizeit hält. Mit Blick auf die Zukunft sehen die Teilnehmer unserer Studie eine wachsende Bedeutung mobiler Technologien im Spannungsfeld zwischen Berufs- und Privatleben. Mehr als 50 Prozent schreiben mobilen Geräten das Potenzial zu, hier ein besseres Verhältnis zu schaffen.

Über 30 Prozent der Teilnehmer arbeiten momentan regelmäßig von zu Hause aus. Weitere 30 Prozent rechnen damit, in Zukunft mehr von zu Hause aus zu arbeiten.

Zeit ist ein Schlüsselfaktor bei der Schaffung eines Ausgleichs zwischen Berufs- und Privatleben. Mehr als 30 Prozent der Teilnehmer gaben an, dass sie länger arbeiten. Über 40 Prozent finden jedoch, dass sie mehr Kontrolle darüber haben, wie, wann und wo sie arbeiten.

Abbildung 1: Veränderungen bei Geräten, Netzwerken und Anwendungen am Arbeitsplatz als Impulsgeber in der dritten Phase der Entwicklung im Bereich Mobilität

	Phase 1 Leistungserbringung	Phase 2 Normierung	Phase 3 Konfliktphase	Phase 4 Schaffung
Geräte	Laptops	Smartphones	Tablets	Austauschbar
Netzwerke	2G	3G	WLAN	Kleine Zellen
Anwendungen	E-Mail	Unternehmen/IT	BYOA	Dual-Persona
Arbeitsplatz	Produktiv	Global	Kollaborativ	Flexibel

AKTUELLE PHASE

Quelle: Cisco Consulting Services, 2013

Viele Arbeitgeber sind jedoch selbst nur unzureichend informiert und erkennen daher nicht das Potenzial zur Steigerung der Produktivität durch Investitionen in Business-Anwendungen.

Bei den Auswirkungen von Innovationen bei Geräten, Netzwerken und Anwendungen auf den Arbeitsplatz lieferte die Studie unterschiedliche Ergebnisse. Etwa 40 Prozent der Befragten haben vor, mehr anstatt weniger Geräte zu nutzen. Dies könnte darauf hindeuten, dass sie nicht ausreichend über die Verfügbarkeit neuer Angebote informiert sind. Denn trotz vergangener Trends sollten Innovationen die Anzahl der benötigten Geräte senken. Außerdem kommen etwa 30 Prozent selbst für ihre Anwendungen auf. Viele Arbeitgeber sind jedoch selbst nur unzureichend informiert und erkennen daher nicht das Potenzial zur Steigerung der Produktivität durch Investitionen in Business-Anwendungen.

Welches Gerät ermöglicht eine optimale Nutzung dieser mobilen Business-Anwendungen? Aus der Perspektive eines ausgewogeneren Verhältnisses zwischen Arbeit und Freizeit werden Tablets (66 Prozent) eindeutig gegenüber Smartphones (57 Prozent) bevorzugt. Arbeitgeber investieren ebenfalls eher in Tablets als in Smartphones. Dies kann jedoch zu Problemen führen, wenn vom Arbeitgeber bereitgestellte Tablets auch privat genutzt werden.

Raum für Wachstum

Laut unserer Umfrage ist eine große Zahl der Mitarbeiter noch nicht mobil vernetzt. Gleichzeitig wünscht sich ein bedeutender Anteil bessere Verbindungen.

40 Prozent der Befragten nutzen ihre Mobilgeräte nur privat. Innerhalb dieser Gruppe möchten jedoch 38 Prozent ihre Geräte auch beruflich nutzen.

Nach unserer Einschätzung wird diese Zahl zunehmen, da mit der fortlaufenden Entwicklung bei Geräten, Netzwerken und Anwendungen immer mehr Menschen die klaren Vorzüge der Mobilität erkennen werden. Und in der Tat erwartet ein Drittel derjenigen, die Mobilgeräte aktuell noch nicht beruflich nutzen, dass sich dies innerhalb der nächsten zwei Jahre ändern wird.

Auf die Frage nach den wichtigsten Anreizen zur Verbindung bislang nicht verbundener Bereiche lauteten die drei häufigsten Antworten: Zusammenarbeit mit Kollegen und Managern (30 Prozent), Zugang zu zeitkritischen und spezifischen Informationen (21 Prozent) und Verbesserung des Kundenerlebnisses (20 Prozent). Bei einer separaten, aber damit im Zusammenhang stehenden Frage gab beinahe die Hälfte (42 Prozent) der Mitarbeiter, die Mobilgeräte derzeit nicht beruflich nutzen, an, dass sie damit mehr als eine Überstunde pro Woche einsparen könnten (ein Schlüsselfaktor für Produktivität). Bei einem Jahreseinkommen von 40.000 Euro würde dies einem Gegenwert von mindestens 1.000 Euro entsprechen.

Interessanterweise bestanden die Hauptprobleme derjenigen, die keine Mobilgeräte bei der Arbeit nutzen, darin, dass ihnen weder ein Gerät (20 Prozent) noch ein Handyvertrag (12 Prozent) von ihrem Arbeitgeber gestellt wird und dass keine offiziellen Unternehmensrichtlinien für Mobilgeräte existieren. Bei der Lösung dieser Problematiken steht die Unternehmens-IT klar in der Verantwortung.

Mitarbeiter erkennen zunehmend den Wert von konstanter Zusammenarbeit. 24 Prozent nutzen bereits mobile Collaboration-Lösungen, weitere 31 Prozent sind daran interessiert.

Nachfrage nach neuesten mobilen Technologien

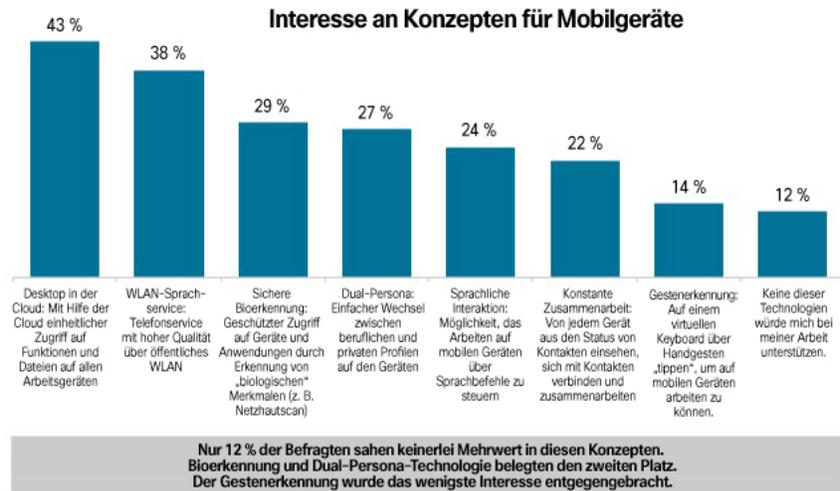
Mit dem Eintritt in eine neue Phase der Mobilität muss ermittelt werden, welche neuen Konzepte in Zukunft bei Nutzern Anklang finden werden. Die folgenden Konzepte stießen auf großes Interesse bei den Teilnehmern unserer Studie:

- Der virtuelle Desktop oder „**Desktop in der Cloud**“ wird bereits von 28 Prozent der Befragten genutzt. Weitere 31 Prozent nutzen dieses Angebot nicht, sind jedoch daran interessiert. 61 Prozent nannten „Dateizugriff mit beliebigen Geräten“ als entscheidenden Vorteil. Für 41 Prozent ist die „sichere Speicherung von Dokumente/Daten in der Cloud“ attraktiv, 40 Prozent waren von der „Echtzeit-Synchronisierung von Geräten und Dateien“ angetan.
- Mitarbeiter erkennen zunehmend den Wert von **konstanter Zusammenarbeit**. 24 Prozent nutzen bereits mobile Collaboration-Lösungen, weitere 31 Prozent sind daran interessiert. Folgende Möglichkeiten mobiler Technologien bieten das Potenzial, das Interesse an konstanter Zusammenarbeit zusätzlich zu fördern. Dazu gehören die gemeinsame Nutzung von Informationen über Mobilgeräte (51 Prozent waren interessiert), das Auffinden relevanter Fachexperten (48 Prozent) und die Freigabe von Präsentationen über ein virtuelles Whiteboard per Wireless-Verbindung (48 Prozent). Außerdem besteht Interesse an standort- und erkenntnisbasierten Services wie GPS-Navigation und Routenpläne für Innenbereiche (53 Prozent), die geräteseitige Bereitstellung von Standort-Informationen (49 Prozent) und Benachrichtigungen, wenn eine wichtige Person einen Bereich betritt (48 Prozent).
- **Mobile VoIP-as a-Service**, ein Service auf der Basis von VoIP wurde ebenfalls als bedeutende Innovation gewertet. Dieser Service ist besonders wichtig für Nutzer von Tablets und Smartphones, die nicht über einen Sprachtarif verfügen. 27 Prozent der Befragten sind an einem solchen Service interessiert, sofern dieser via Wi-Fi verfügbar ist. Mit Blick in die Zukunft steigt das Interesse angesichts nahezu vollständiger Wi-Fi-Abdeckung in Städten und Gemeinden auf 39 Prozent.
- Die steigende Zahl an Geräten, die benötigt werden, ist für geschäftliche Nutzer mit zusätzlicher Komplexität und potenziellen Problemen verbunden. **Dual-Persona-Lösungen** bieten die Möglichkeit, jeweils ein Profil für die geschäftliche und für die private Nutzung auf einem Gerät einzurichten: So können auf einem Smartphone oder Tablet z. B. geschäftskritische Anwendungen oder Datenbanken installiert und genutzt und gleichzeitig persönliche Kontakte und Telefonnummern gespeichert werden. Die Möglichkeit, beruflich wie privat dasselbe Gerät nutzen zu können, ist ein faszinierendes Konzept für viele der Befragten: Lediglich 18 Prozent nutzen diese Möglichkeit bereits, 31 Prozent derjenigen, die dieses Angebot noch nicht nutzen, gaben „starkes“ Interesse an. Mit einer schrittweisen Einführung von separaten Rechnungen für die geschäftliche und private Nutzung steigt das Interesse auf 38 Prozent.

Abbildung 2 zeigt das Gesamtinteresse an diesen zukünftigen Konzepten.

Mitarbeiter ergreifen die Initiative, indem sie Anwendungen und Geräte für den Beruf aus eigener Tasche finanzieren.

Abbildung 2. Desktop in the Cloud und Sprachservices über Wi-Fi waren für die Teilnehmer die interessantesten Konzepte.



Frage: Welche der zuvor besprochenen Technologien wären am wertvollsten für Ihre Arbeit? Sie können bis zu 3 nennen.

Quelle: Cisco Consulting Services, 2013

Produktivität – ein zentraler Antriebsfaktor für die Nutzung neuer Lösungen

Produktivität stellt aus diversen Gründen die Basis für die Förderung von mobiler Arbeit dar. Denn sie schafft Werte und bewegt den CIO zu neuen Investitionen. Die erwarteten Produktivitätssteigerungen sind zudem ein Motivationsfaktor für Mitarbeiter zur Anschaffung eigener Geräte und Anwendungen. Ebenso wie CIOs sehen sie Produktivität als entscheidenden Faktor an. Jede Möglichkeit zur Steigerung von Produktivität und Effizienz wird als Erleichterung begrüßt. Dies gilt insbesondere seit der Weltwirtschaftskrise: Viele Mitarbeiter müssen mit immer weniger Unterstützung immer mehr leisten.

Daher ist es wenig überraschend, dass qualifizierte Mitarbeiter viele der durch Mobilität erreichten Produktivitätssteigerungen selbst umsetzen. Mitarbeiter ergreifen die Initiative, indem sie Anwendungen und Geräte für den Beruf aus eigener Tasche finanzieren.

Die Befragten nannten Produktivität – im Sinne von Zeitersparnis – als wichtigsten Faktor für die Nutzung mobiler Technologien am Arbeitsplatz. Einige wichtige Erkenntnisse in Bezug auf Produktivität:

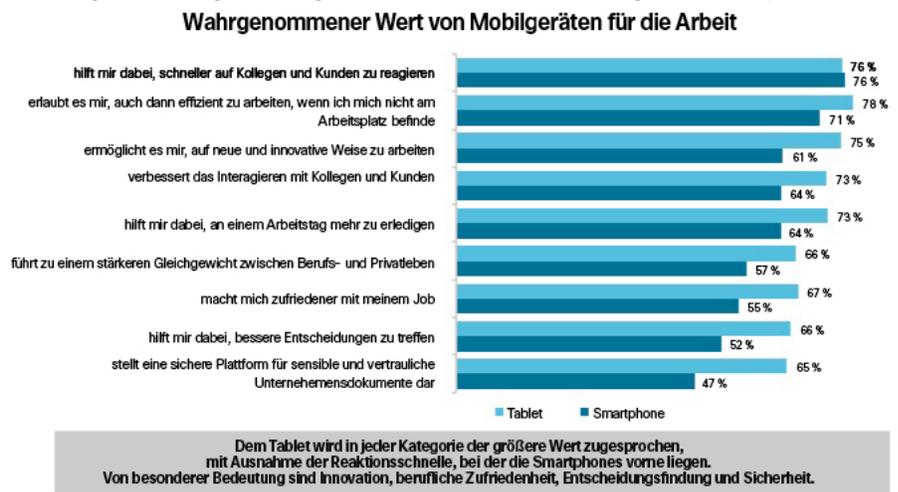
- Die Hauptmotivation für die berufliche Nutzung eines Mobilgeräts ist die Möglichkeit, mit Kollegen in Verbindung zu bleiben.
- Die Hauptfrustration bei der Verwendung von Wi-Fi resultiert aus langsamen Verbindungen und damit zusammenhängenden Produktivitätseinbußen.
- Etwa 50 Prozent der mobil vernetzten Mitarbeiter haben in den vergangenen zwei Jahren eine Steigerung der Produktivität festgestellt.
- 40 Prozent der mobilen Mitarbeiter können maximal eine Stunde ohne ihre Geräte arbeiten, bevor ihre Arbeit davon beeinträchtigt ist.

Mobilität ist auf dem Vormarsch. Das Problem der Sicherheit steht jedoch nach wie vor im Raum.

- Es bestand starkes Interesse an neuen zeitsparenden Schnittstellen, darunter Sprach- und Gestensteuerung sowie Bioerkennung.

Tablets schnitten in vielen Kategorien besser ab als Smartphones. In einer damit im Zusammenhang stehenden Frage zum Ausmaß, in dem Mobilgeräte Effizienz und Effektivität von Mitarbeitern steigern, lagen Tablets vor Smartphones (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3. Mobilgeräte steigern die Effizienz, aber Tablets liegen vor Smartphones.



Frage: Sie haben angegeben, dass Sie in Ihrem Job ein Smartphone benutzen. Geben Sie bei den folgenden Fragen an, wie sehr Sie zustimmen: Das Smartphone...

Quelle: Cisco Consulting Services, 2013

Sicherheits- und Datenschutzbedenken

Mobilität ist auf dem Vormarsch. Das Problem der Sicherheit steht jedoch nach wie vor im Raum. In der Tat haben Änderungen beim mobilen Nutzungsverhalten Sicherheitsfragen aufgeworfen, die gelöst werden müssen. 31 Prozent der Befragten verbringen mehr Zeit außerhalb des Büros, und beinahe 60 Prozent bevorzugen Online- gegenüber Offline-Kommunikation. In kommerzieller Hinsicht nutzen ca. 30 Prozent der Befragten digitale Transaktionen zu Arbeitszwecken. Weitere 30 Prozent tätigen Online-Einkäufe mithilfe von Mobilgeräten.

All diese Verhaltensweisen können wichtige Unternehmensdaten gefährden. 35 Prozent der Befragten würden aus Sicherheitsgründen keine Cloud-basierten Desktop-Anwendungen verwenden. 14 Prozent haben Bedenken hinsichtlich der Sicherheit von Wi-Fi in Arbeitssituationen.

Die Antworten von Mitarbeitern zu aktuellen Sicherheitslösungen waren jedoch gemischt. 30 Prozent fühlen sich nicht wohl dabei, IT-Sicherheitssoftware auf ihren privaten Geräten zu installieren, und ein ähnlicher Prozentsatz ist unentschlossen.

Dennoch begrüßen 37 Prozent Bioerkennung als effiziente zusätzliche Sicherheitsebene. 11 Prozent der Befragten verwenden nach wie vor ein Spezialgerät, in vielen Fällen aus Sicherheitsgründen.

Von einem standardisierten Ansatz für die Beschaffung und Verwaltung von Anwendungen könnten Unternehmen und Mitarbeiter gleichermaßen profitieren.

In Sicherheitsfragen zeigt die Studie einmal mehr einen klaren Vorsprung für Tablets. Auf die Frage, welches Gerät „eine sichere Plattform für die Arbeit an sensiblen und vertraulichen Unternehmensdokumenten bietet“, bevorzugten 65 Prozent der Befragten Tablets; 47 Prozent entschieden sich für Smartphones.

All diese Zahlen zeigen, dass leistungsfähigere mobile Sicherheitslösungen benötigt werden, um sicherzustellen, dass die Vorzüge mobiler Business-Technologien die Nachteile überwiegen. IT-Abteilungen müssen insbesondere in Bezug auf Sicherheitsbedrohungen durch BYOD und BYOA proaktiv handeln, da diese als externe Lösungen innerhalb der Unternehmens-Firewall immer stärker vertreten sind. Um die Datenschutzbedenken von Mitarbeitern zu zerstreuen, müssen Arbeitgeber Schulungen zur Bedeutung der Installation spezieller Sicherheitssoftware der IT-Abteilung auf privaten Geräten anbieten.

Ein fragmentierter Markt

Wer trägt die Kosten für Business-Anwendungen? Wo sollten Geräte gekauft werden? Wer ist verantwortlich, wenn Probleme auftreten? Neben Sicherheitsbedenken ist die Fragmentierung bei Beschaffung und Management von Anwendungen und Geräten ein Hauptproblem.

Viele finanzieren beruflich genutzte mobile Anwendungen aus eigener Tasche. Diejenigen, die solche Anwendungen nicht verwenden, haben nur ein geringes Interesse daran, dies in Zukunft zu ändern. Als wichtiger erster Schritt könnten die aktuell weniger vernetzten Mitarbeiter dazu gebracht werden, einige relevante Anwendungen zu testen. Viele von ihnen könnten dadurch deren Wert und Vorzüge erkennen. In unserer Studie gaben 36 Prozent der Befragten an, dass ihr Unternehmen für Business-Anwendungen bezahlt. Über 30 Prozent gaben an, dass sie diese selbst bezahlen, und 10 Prozent teilen sich die Kosten mit dem Unternehmen. Von denjenigen, die noch keine Business-Anwendungen verwenden, gaben 57 Prozent an, dass sie kein besonderes Interesse an deren zukünftiger Nutzung haben. 30 Prozent waren mehr oder weniger interessiert.

Viele Mitarbeiter wussten nicht, wo sie die Anwendungen erhalten können. Sie nannten unterschiedliche Quellen wie den internen Tech-Support (ca. 35 Prozent), App-Stores (34 Prozent), Gerätehersteller (20 Prozent) und allgemeine Internetsuchen (32 Prozent) als wichtigste Quellen für Anwendungen zu Geschäftszwecken.

Eine ähnliche Fragmentierung umgibt den technischen Support. Etwa 55 Prozent unserer Befragten wenden sich an den technischen Support ihres Unternehmens. Gerätehersteller, allgemeine Internetsuchen und Kollegen erzielten jedoch ähnliche Werte bei der Frage nach Hilfestellungen.

Bei der Frage nach Geräten bevorzugt ein hoher Anteil Ladengeschäfte (30 Prozent aus Elektronikgeschäften, knapp gefolgt von Geschäften von Mobilfunkanbietern, Geräteherstellern und Großhändlern). Der Anteil der Online-Stores lag deutlich niedriger.

Von einem standardisierten Ansatz für die Beschaffung und Verwaltung von Anwendungen könnten Unternehmen und Mitarbeiter gleichermaßen profitieren. Unternehmen sollten ihre Richtlinien überdenken, wenn sie die Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen durch mobile Business-Technologien nutzen möchten.

CIOs müssen Änderungen fördern, indem sie den Zugang zu Business-Lösungen garantieren, Sicherheitsbedenken ausräumen und weniger vernetzte Mitarbeiter zur Nutzung mobiler Technologien ermutigen.

Argumente für CIOs für Investitionen im Bereich Mobilität

Eines ist klar zu erkennen: Unternehmen benötigen für alle Abteilungen und Geschäftseinheiten konsistente und standardisierte Strategien für Mobilität. Mobiltelefone sind die erste Wahl der Mitarbeiter für die Arbeit unterwegs. Mobilgeräte, insbesondere Tablets, entwickeln sich jedoch immer mehr zu einer Alternative am Arbeitsplatz. Für CIOs gilt es daher, eine umfassendere Rolle zu übernehmen.

Zukunftsorientierte CIOs sollten BYOD zwar begrüßen, parallel jedoch auf aktuelle Sicherheitslösungen setzen. Im Rahmen ihrer Gesamtstrategie werden CIOs weniger in Geräte, sondern verstärkt in Anwendungen und Datenvernetzung investieren. Damit investieren sie in die Zukunft und schaffen die Grundlage für deutliche Produktivitätssteigerungen. Im Zuge dieser Entwicklung werden CIOs die nächste Generation von „Knowledge Workern“ fördern, eine Generation von Mitarbeitern, die Innovation, Effizienz und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Arbeit und Freizeit möglich machen wird.

In diesem Zusammenhang ist eine wichtige Tatsache zu beachten: Aus dem Wunsch heraus, Berufs- und Privatleben zu vereinen, ergreifen mobile Mitarbeiter zwar häufig selbst die Initiative. Die daraus resultierenden Vorteile haben jedoch Auswirkungen auf das gesamte Unternehmen, und zwar auf allen Ebenen. Das heißt: Jeder CIO strebt nach mehr Produktivität und Effizienz sowie nach Gesamtzufriedenheit der Mitarbeiter.

Und: Mobilität führt zu besseren Mitarbeitern. Während die Mitarbeiter diese Entwicklung jedoch selbst unterstützen, müssen CIOs Änderungen fördern, indem sie den Zugang zu Business-Lösungen garantieren, Sicherheitsbedenken ausräumen und weniger vernetzte Mitarbeiter zur Nutzung mobiler Technologien ermutigen. Die IT-Abteilung ist nach wie vor die erste Anlaufstelle für Mitarbeiter, wenn Probleme mit Mobilgeräten oder Business-Anwendungen auftreten. CIOs hingegen müssen sicherstellen, dass die richtigen Lösungen verfügbar sind.

Wenn CIOs nicht proaktiv handeln, laufen sie Gefahr, Wettbewerbsfähigkeit einzubüßen.

Argumente für Service Provider zur Förderung von Mobilität

Was für CIOs wichtig ist, gilt ebenso für Service Provider. Service Provider müssen sich auf Lösungen und Zugangsmöglichkeiten für qualifizierte Mitarbeiter konzentrieren und gleichzeitig einfachere Optionen entwickeln, wie diese Services erworben, verwendet und bezahlt werden können. Service Provider, die in der nächsten Phase der Mobilität am Arbeitsplatz erfolgreich sein möchten, müssen ihr Angebot um eine Kombination aus Qualität, Zuverlässigkeit und nahtlosem Anwendererlebnis erweitern. Die folgenden Schritte sollten Service Provider für den Einstieg beachten:

Service Provider können Business-Services anbieten, die sich in Einnahmen sowohl im Bereich Geräte als auch Netzwerke und Anwendungen niederschlagen.

1. Mit Komplettpaketen für das Gerätemanagement können Service Provider CIOs dabei unterstützen, die aktuell stark fragmentierten Bereitstellungs Kanäle zu konsolidieren und gleichzeitig die Mobilität von Mitarbeitern auf kostensparende Weise zu verbessern. Aufgrund der zusätzlichen Komplexität mobiler Lösungen ist es entscheidend, dass Service Provider anhand von Managed Services und Hosting-Optionen eine vereinfachte Benutzerumgebung gewährleisten. Service Provider können Services zum Gerätemanagement unabhängig vom Mobilfunkanbieter bereitstellen. Dies ist besonders interessant für global agierende Unternehmen, die Verträge mit verschiedenen Mobilfunkanbietern haben.
2. Service Provider können darüber hinaus Business-Services anbieten, die sich in Einnahmen in allen der folgenden Bereiche niederschlagen:

Geräte

- Fast 40 Prozent der Mitarbeiter rechnen damit, in Zukunft mehr Geräte zu verwenden. Service Provider sollten daher Angebote zum Gerätemanagement aggressiv vermarkten.
- Anbieter mobiler Services sollten sowohl Einzelhandels- als auch Online-Kanäle für Geräte- und Anwendungskäufe erweitern und allgemeine Supportprobleme für Mitarbeiter lösen.

Netzwerke

- Entwickeln von Lösungen zur Trennung von privater und beruflicher Nutzung für Mitarbeiter.
- Anbieten zusätzlicher Sicherheitsoptionen, um Bedenken von CIOs (und Mitarbeitern) im Zusammenhang mit Mobilität auszuräumen. (Entsprechend unserer Untersuchungen stellt die Sicherheit in zahlreichen Kategorien ein Hauptproblem für einen Großteil der Befragten dar.)

Anwendungen

- Angebot von Anwendungen zur Optimierung der mobilen Umgebung, darunter PBX- und VoIP-Services über Wi-Fi. Die Integration von VoIP-Angeboten in bestehende Unternehmenstelefonssysteme könnte zusätzliches Interesse wecken.
- Angebot von Anwendungen zur Steigerung der Produktivität von Mitarbeitern, darunter Desktop in the Cloud und erweiterte Collaboration-Tools. Entwicklung eines App Stores, um die Komplexität für Benutzer zu reduzieren.

Fazit – und ein Aufruf zum Handeln

CIOs und Service Provider müssen gleichermaßen die nächste Phase der Mobilität einläuten. Die Nutzung der Möglichkeiten in den Bereichen Zusammenarbeit und Mobilität bietet eindeutige, weitreichende Vorteile. Der Schlüssel hierfür ist die Synergie aus beiden Bereichen. Diejenigen, die diese technologischen Bereiche mit proaktiven Strategien verbinden, werden den großen geschäftlichen Nutzen daraus ziehen. Alle anderen werden eine wichtige Chance verpassen. Denn obwohl die Initiative einzelner Mitarbeiter diese Entwicklung entscheidend vorantreibt, benötigen solche zukunftsorientierten „Knowledge Worker“ dennoch Unterstützung und Ermutigung, wenn das Potenzial der Mobilität schneller genutzt werden soll.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

 Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)