



Pierre Audoin Consultants

Future Workplace in Deutschland 2013

Strategien, Ziele, Handlungsbedarf

Sponsoren

Die Erstellung und Verbreitung dieser Studie wurde finanziell unterstützt von:

Aastra Deutschland GmbH, Damovo Deutschland GmbH & Co. KG, DeTeWe Communications GmbH, FRITZ & MACZIOL GmbH, IBM Deutschland GmbH, Matrix42 AG, QSC AG, Swyx Solutions AG, Telekom Deutschland GmbH, T-Systems International GmbH, Unify GmbH & Co. KG

Premiumsponsoren:

Software, Systeme und Dienstleistungen

FRITZ & MACZIOL
group

IBM®

QSC AG

Sponsoren

Goldsponsoren:

MATRIX42
SMARTER WORKSPACE – BETTER LIFE

UNIFY Harmonize
your enterprise
Formerly Siemens Enterprise Communications

Silbersponsoren:

Aastra

DAMOVO

DeTeWe
An Aastra Company

SWYX[®]

.....**T**.....

.....**T**.....**Systems**.....

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung

- Executive Summary..... 5
- Hintergrund und Methodik der Studie..... 9

II. Befragungsergebnisse

- Ausgangssituation und Ziele der Workplace (WP)-Modernisierung..... 15
- Strategien und Entscheidungsstrukturen..... 28
- Handlungs- und Investitionsbedarf..... 39
- Externe IT-Dienstleister und Cloud-Angebote..... 51

III. Fazit: Analysteneinschätzungen

- Schlussfolgerungen für Anwenderunternehmen – Fazit von Dr. Andreas Stiehler, Lead-Analyst der Studie und Principal Analyst bei PAC Deutschland..... 61
- Schlussfolgerungen für Technologie und Services-Anbieter – Fazit von Nicole Dufft, SVP Connected Enterprise, Digital Transformation & Cloud, PAC Deutschland..... 62

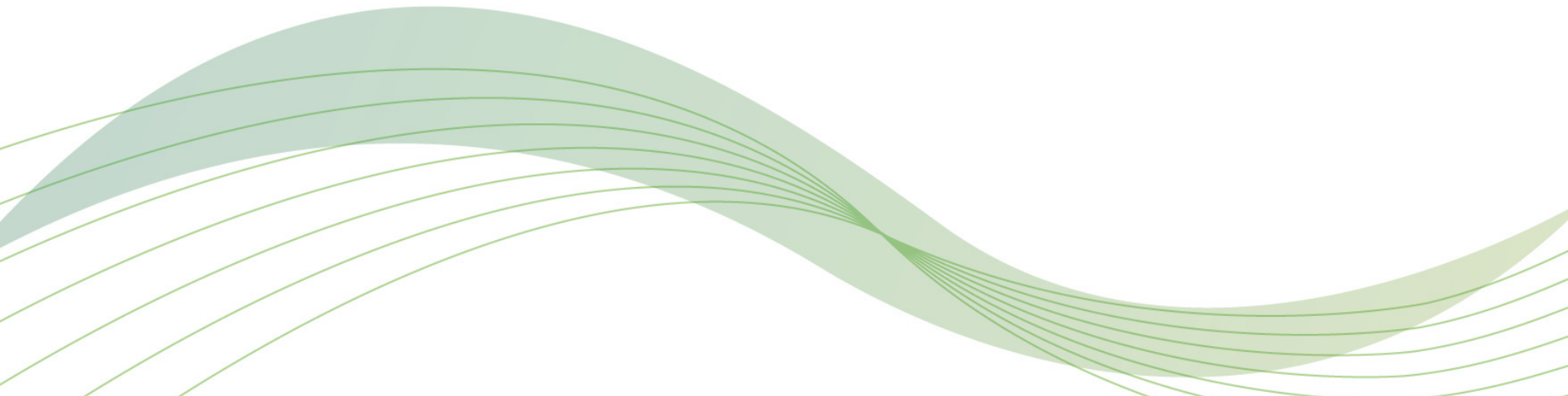
IV. Unternehmensprofile der Sponsoren

- FRITZ & MACZIOL GmbH..... 65
- IBM Deutschland GmbH..... 67
- QSC AG..... 68
- Matrix42 AG..... 72
- Unify GmbH & Co. KG..... 73
- Aastra Deutschland GmbH..... 75
- DeTeWe Communications GmbH..... 77
- T-Systems International GmbH..... 80

V. Anhang

- Haftungsausschluss, Nutzungsrechte, Unabhängigkeit und Datenschutz..... 82
- Über PAC..... 83

Executive Summary



Executive Summary (1/3)



Die Workplace-Modernisierung steht heute bei 85 % der deutschen Unternehmen auf der IT-Agenda. Die Top-Ziele hierbei sind ein höheres Maß an Sicherheit und Compliance, bessere Möglichkeiten für Austausch und Vernetzung sowie eine bessere Bedienbarkeit der Arbeitsplatzanwendungen.



Der ITK-Arbeitsplatz ist längst nicht mehr nur auf den Desktop im Unternehmensbüro beschränkt. In jedem zweiten Unternehmen arbeiten Mitarbeiter im Homeoffice, durchschnittlich 20 % der Mitarbeiter arbeiten mit mobilen Endgeräten – Tendenz steigend. Damit verbunden sind steigende Anforderungen an die IT: Neben den Büroarbeitsplätzen müssen immer mehr mobile Endgeräte und Anwendungen sowie Homeoffice-Arbeitsplätze administriert werden.



Doch trotz steigender Herausforderungen – die Budgets wachsen nicht in den Himmel Mehr als 60 % der ITK-Verantwortlichen rechnen mit stagnierenden oder sogar fallenden Budgets für Ausstattung und Betrieb der ITK-Arbeitsplätze. So halten es drei Viertel der ITK-Verantwortlichen für wichtig, im Zuge der WP-Modernisierung auch die Kosten für Ausstattung und Betrieb zu senken.



Obwohl sich die überwiegende Mehrheit der deutschen Unternehmen der Notwendigkeit zur WP-Modernisierung bewusst ist, haben über 60 % noch keine Workplace-Strategie definiert! Mehr als 40 % befinden sich noch in der Diskussions- oder Planungsphase, knapp ein Viertel der Unternehmen hat sich noch gar nicht damit auseinandergesetzt. Investitionsentscheidungen werden so vom Großteil der Unternehmen immer noch ad hoc und nicht langfristig strategisch getroffen.

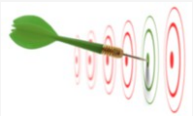
Executive Summary (2/3)



Rollen- und szenarienspezifische Ansätze bei der Arbeitsplatzausstattung sind zwingend erforderlich, haben sich aber noch nicht in der Breite durchgesetzt. 60 % der Unternehmen – darunter überproportional viele große – sind bislang nicht gerüstet, um spezifische Mitarbeiterrollen oder Anwendungsszenarien adäquat zu unterstützen.



Bei der Workplace-Modernisierung geht heute kein Weg an der IT und dem Top-Management vorbei. Die befragten IT-Verantwortlichen sehen sich größtenteils selbst als wichtigsten Initiator der Workplace-Modernisierung. Auch die Entscheidungen werden meist von der IT im Zusammenspiel mit dem Top-Management getroffen, Fachbereiche spielen hierbei nur eine untergeordnete Rolle.



Immenser Investitionsdruck, der Modernisierungsbedarf erstreckt sich über alle Ebenen – von den Endgeräten über Infrastruktur und Anwendungen bis hin zum Management. Die Neuausrichtung und Modernisierung der Endgeräteschaft ist hierbei ein Topthema: Zwei Drittel der Unternehmen (darunter drei Viertel der großen Akteure) melden Investitionsbedarf in diesem Bereich.



Infrastruktur: Standardisierung und Konsolidierung im Fokus – Cloud Readiness häufig vernachlässigt. Bei der Einschätzung des Investitionsbedarfs steht die Umsetzung moderner Infrastrukturkonzepte häufig noch hinten an. So hält jedes zweite kleine und mittlere Unternehmen den Aufbau Cloud- oder IP-fähiger Netzwerke derzeit für nicht relevant.



Video: Unternehmen benötigen flexible Lösungen über verschiedene Kanäle. Unternehmen berichten gleichermaßen Investitionsbedarf sowohl bei Desktop-basierten und mobilen als auch bei Telepräsenzsystemen. Darüber hinaus stehen – insbesondere bei großen Unternehmen – auch eine Weiterverarbeitung der Videokommunikation im Fokus der Investitionsvorhaben.

Executive Summary (3/3)



Social Collaboration – bislang eher ein Thema für Großunternehmen. Mehr als 40 % der ITK-Verantwortlichen in großen Unternehmen halten es für angezeigt, in Social-Software-Anwendungen zu investieren, bei kleinen Unternehmen liegt dieser Anteil gerade einmal bei 16 %. Noch geringer fällt deren Interesse an der Einbindung von öffentlichen Netzwerkdiensten wie XING oder Linked-In aus.



Unternehmen wollen integrierte Lösungen für den Arbeitsplatz und zur Prozessunterstützung! Besonders ausgeprägt ist das Interesse an einer reibungslosen Integration von Kommunikations- und Collaboration-Tools mit Geschäftsanwendungen. Jedes zweite kleine und zwei Drittel der großen Unternehmen erwägen Investitionen in diesem Bereich.



Externe Unterstützung ist zunehmend gefragt! Wachstumsthemen für ITK-Dienstleister im Großkundensegment sind insbesondere der Aufbau und Betrieb von Private Clouds sowie das Endgeräte- und Kostenmanagement. Für kleinere Unternehmen sind dies die Unterstützung bei der Formulierung der WP-Strategie und beim Management von WP-Infrastruktur und -Anwendungen.

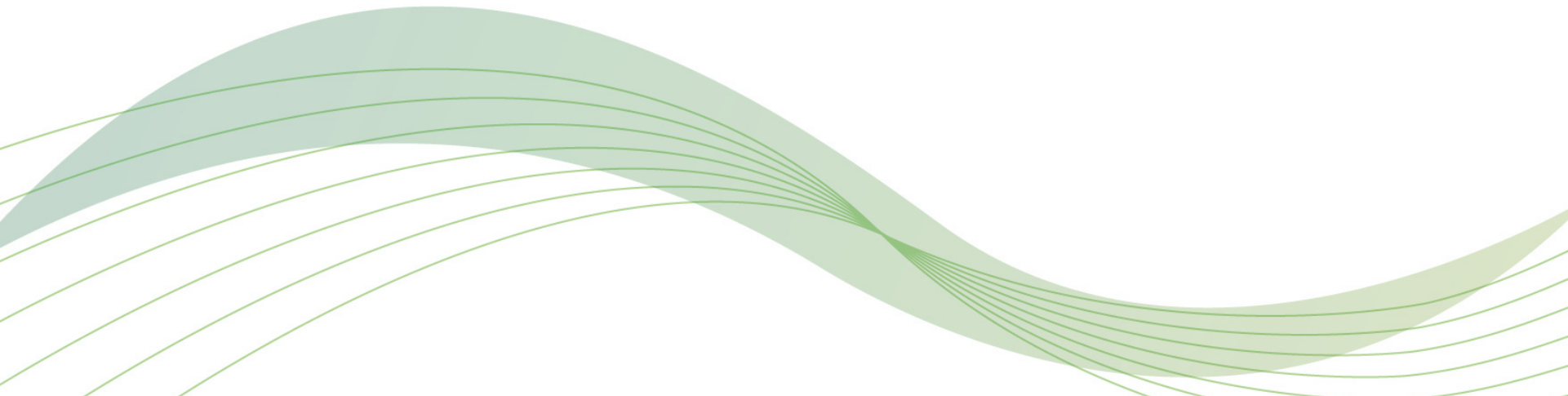


Rasanten Wachstum der Nachfrage nach Public-Cloud-Diensten im Workplace-Umfeld. Im Fokus des Interesses stehen insbesondere Anwendungen zur gemeinsamen Bearbeitung von Dokumenten. Auch die Bereitstellung gesamter ITK-Arbeitsplätze als Cloud Service ist längst kein Zukunftsthema mehr, sondern etabliert sich immer mehr als echte Alternative.

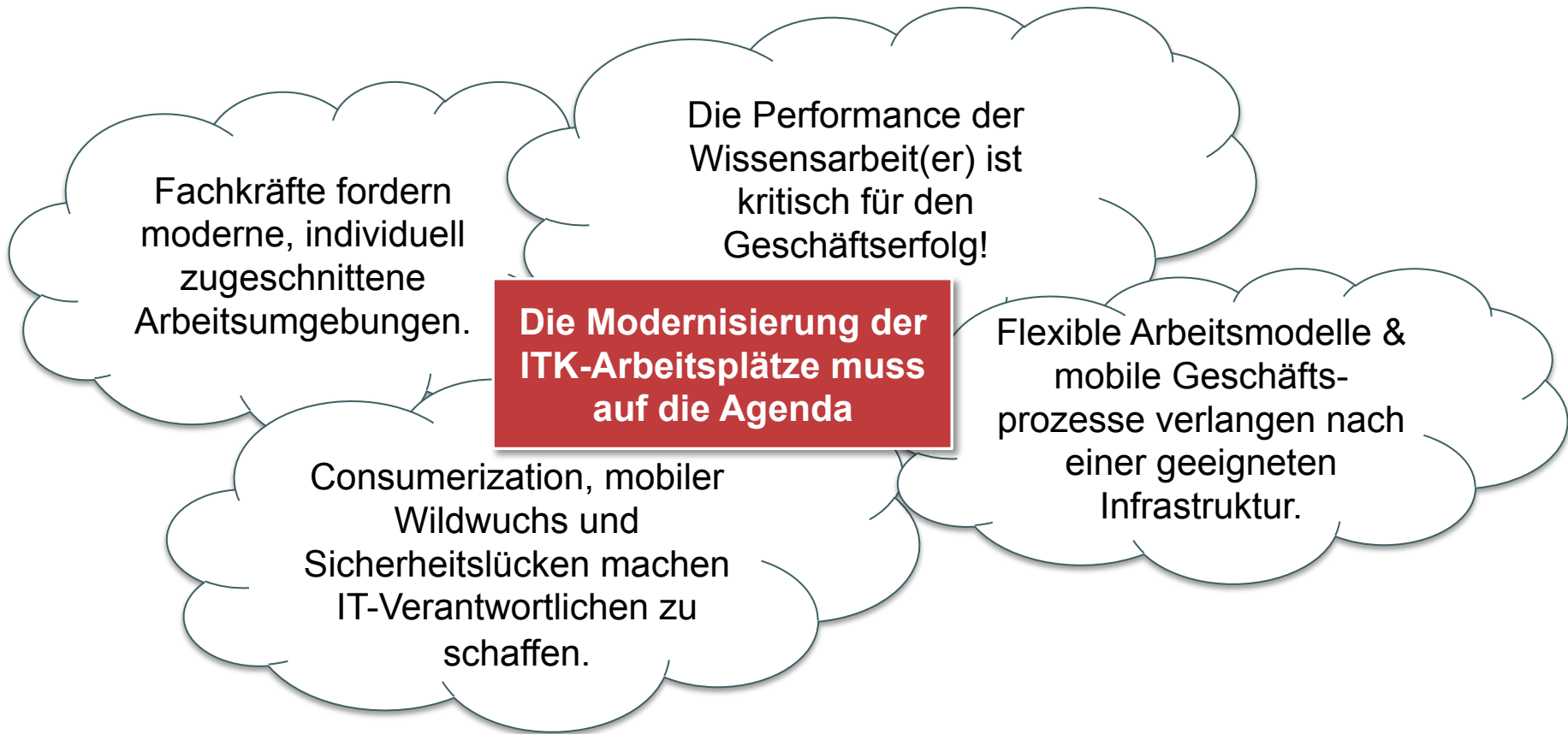


Der „Channel“ ist primärer Kanal für den Vertrieb von Cloud Services im WP-Umfeld. Die Mehrheit der Befragten nennt lokal aufgestellte IT-Dienstleister als erste Ansprechpartner für Cloud Services im Workplace-Umfeld. Internetkonzerne wie Google haben dagegen für Workplace-Anwendungen aus der Cloud in Deutschland nur marginale Bedeutung.

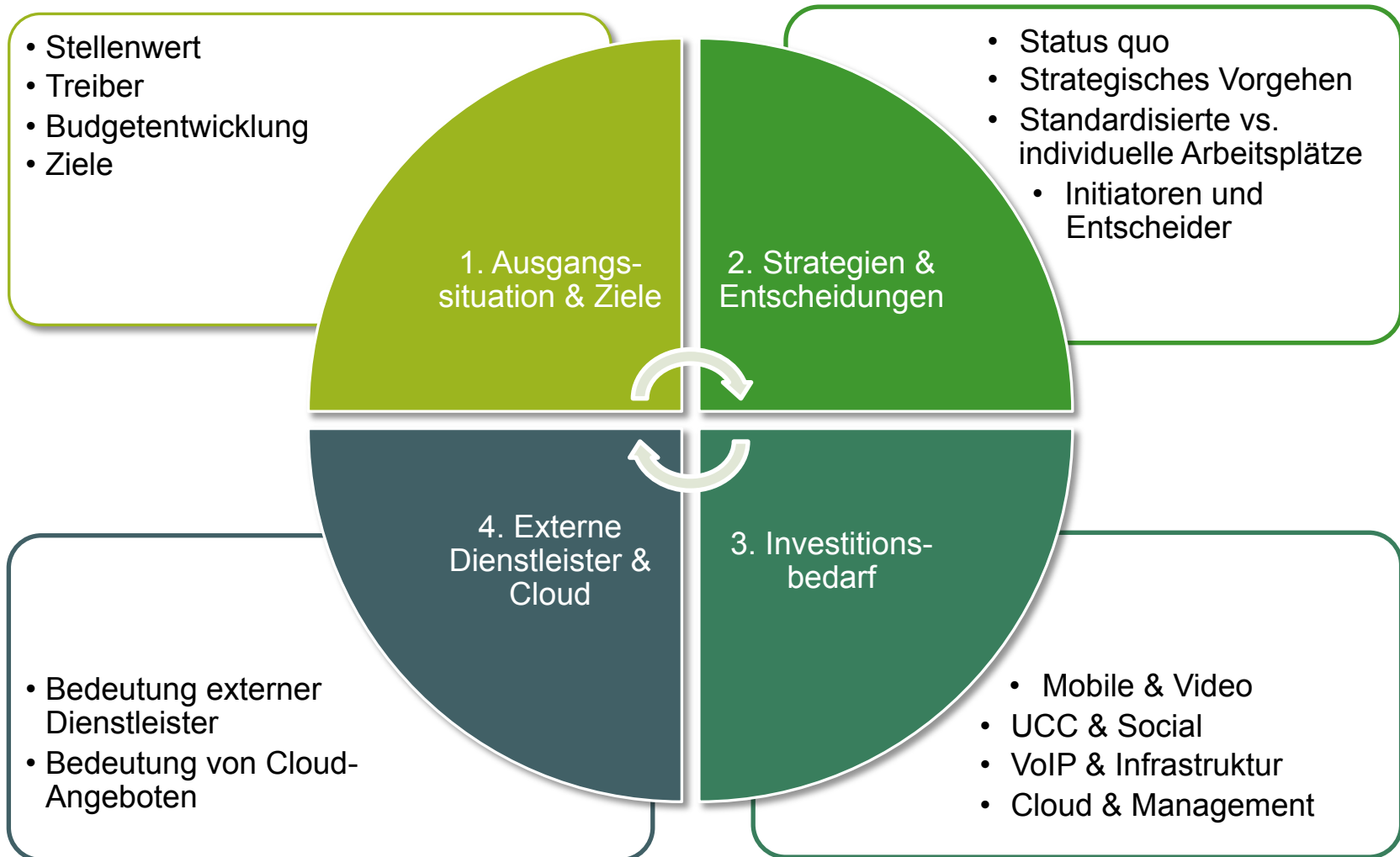
I. Hintergrund und Methodik der Studie



Die Gestaltung digitaler Arbeitsplätze wird zum Wettbewerbsfaktor für deutsche Unternehmen



Die vorliegende Studie liefert eine umfassende Bestandsaufnahme der Workplace-Modernisierung in deutschen Unternehmen



Die repräsentative Studie liefert ein breitgefächertes Meinungsbild über verschiedene Branchen...

Von Juli bis September 2013 wurden 241 IT-Verantwortliche aus deutschen Unternehmen, die mindestens zehn Mitarbeiter in Deutschland beschäftigen und unterschiedlichen Branchen zugehören, telefonisch befragt.

Zur Beachtung: Die Ergebnisse wurden gewichtet, so dass Aussagen über alle Unternehmen ein (nach Branchen-
gruppen und Größenklassen) repräsentatives Bild ergeben.

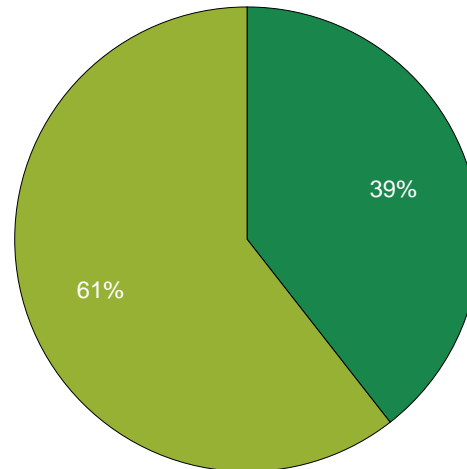
Verarbeitendes Gewerbe in der Stichprobe:

- Automotive: 8 %
- Maschinenbau: 7 %
- High-Tech & ITK: 7 %
- Konsumgüterindustrie: 3 %
- Chemie & Pharma: 5 %
- Andere Branchen des verarbeitenden Gewerbes: 29 %

Zusammensetzung der Stichprobe nach Branche

- Dienstleistung, Handel und Verkehr
- Verarbeitendes Gewerbe

Anteile in Prozent aller Unternehmen, n = 241



© PAC 2013

DL-Branchen in der Stichprobe:

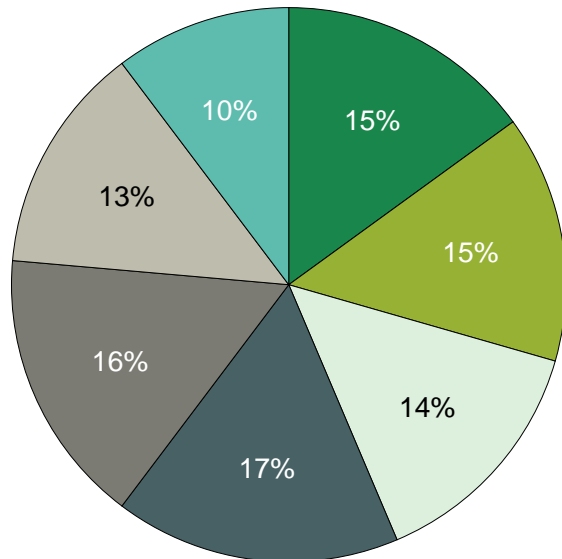
- Öffentlicher Sektor: 4 %
- Gesundheitswesen: 5 %
- Banken und Versicherungen: 4 %
- Versorger & Telekom: 3 %
- Groß- und Einzelhandel: 8 %
- Transport und Logistik: 8 %
- Beratung/Consulting: 3 %
- Ingenieurs-, Architektur- und Kreativdienstleistungen: 4 %
- Andere Dienstleistungen: 6 %

...und Größen der Unternehmen.

Die Kernergebnisse der Studie werden standardmäßig für **alle** Unternehmen (ab 10 Mitarbeiter) sowie für drei Größenklassen ausgewiesen: **klein** (10-99 Mitarbeiter), **mittel** (100 bis 999 Mitarbeiter) und **groß** (1.000 und mehr Mitarbeiter).

Zusammensetzung der Stichprobe nach Mitarbeiterzahl in Deutschland

10 bis 49 100 bis 249 500 bis 999 2.500 und mehr
50 bis 99 250 bis 499 1.000 bis 2.499

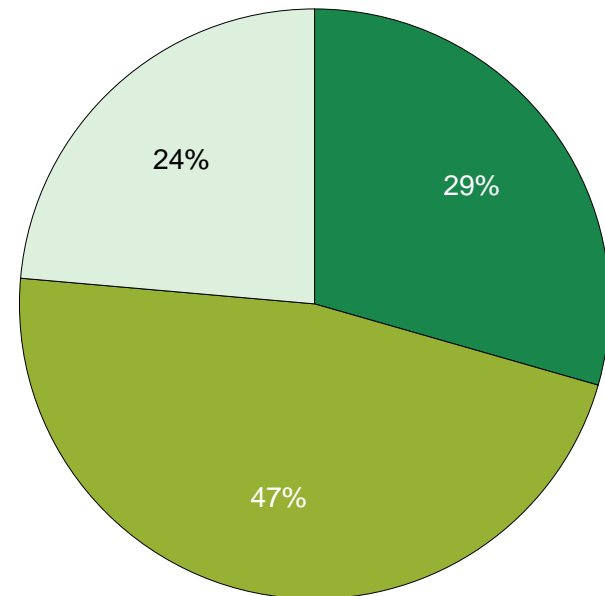


© PAC 2013

Anteile in Prozent aller Unternehmen, n = 241

Zusammensetzung der Stichprobe nach Mitarbeiterzahl in Deutschland

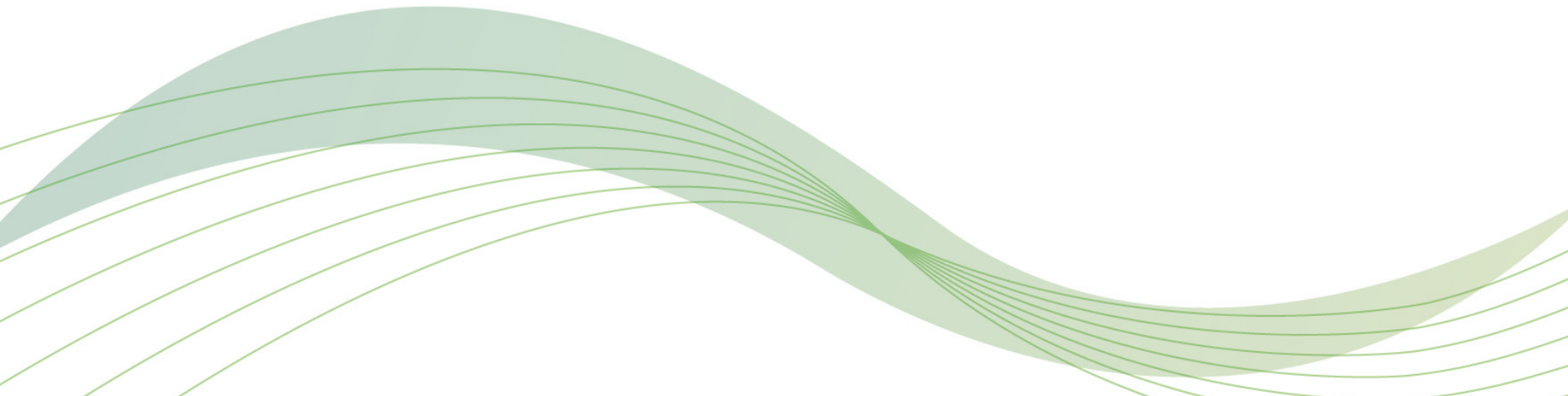
10 bis 99 100 bis 999 1.000 und mehr



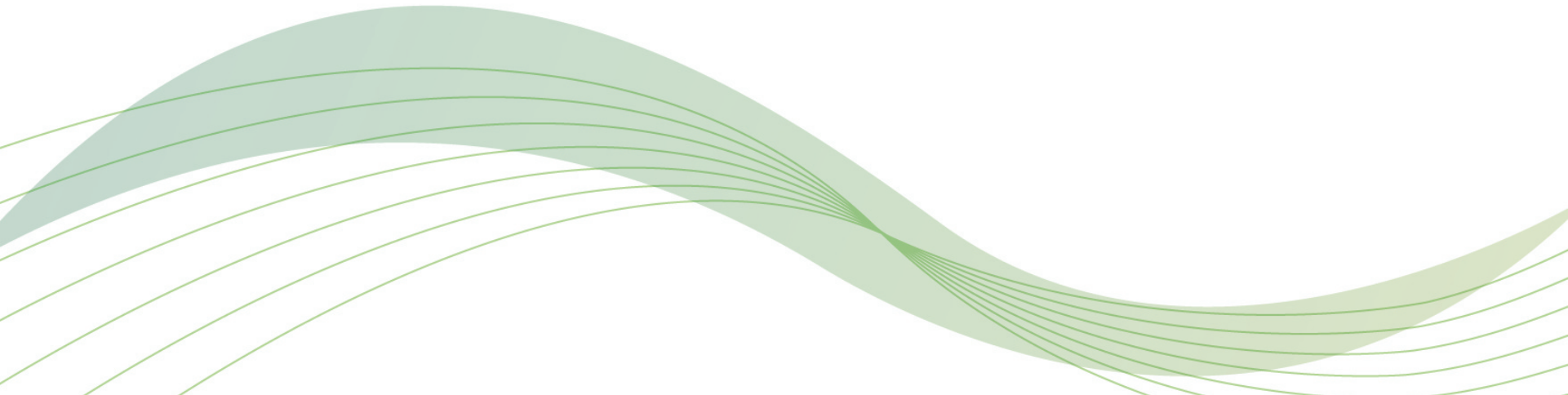
© PAC 2013

Anteile in Prozent aller Unternehmen, n = 241

II. Befragungsergebnisse

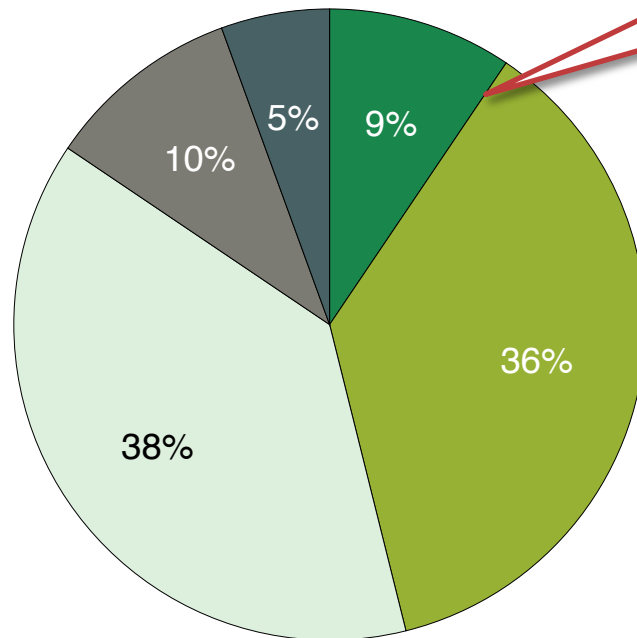


Ausgangssituation und Ziele der Workplace (WP)- Modernisierung



Die Modernisierung der ITK-Arbeitsplätze steht heute bei 85 % der deutschen Unternehmen auf der Agenda

'Die Workplace-Modernisierung hat auf der IT-Agenda in unserem Unternehmen oberste Priorität.'



Anteile (gewichtet) in Prozent aller Unternehmen,
n = 241

© PAC 2013

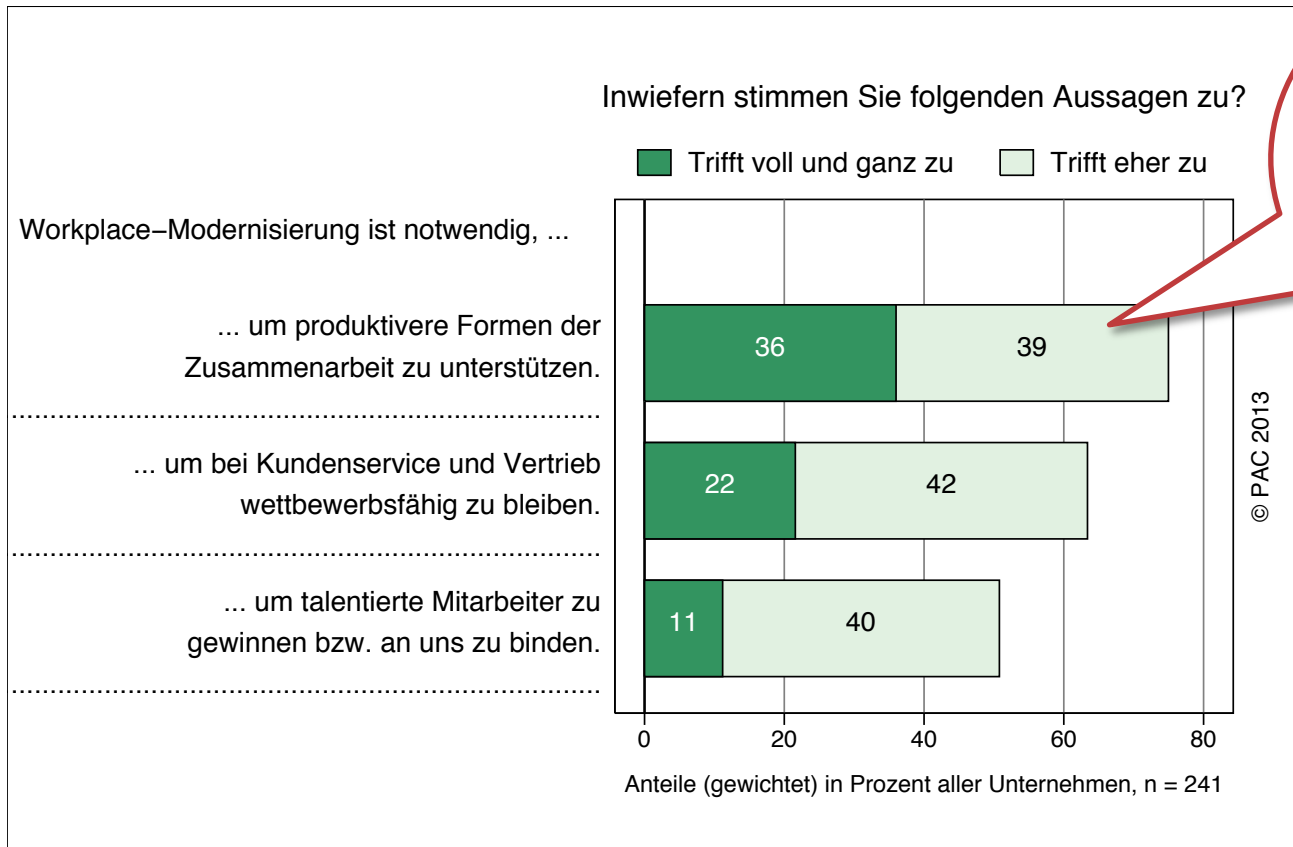
Knapp jeder zweite ITK-Verantwortliche ordnet der Workplace-Modernisierung **eine hohe Priorität auf der IT-Agenda** zu.

Interessant: Die Workplace-Modernisierung hat sowohl bei kleinen als auch bei großen Unternehmen einen hohen Stellenwert, viele Mittelständler zeigen sich dagegen noch zurückhaltend.

Anteil der Befragten, die der WP-Modernisierung eine hohe Priorität zuordnen:

- Klein: 47 %
- Mittel: 37 %
- Groß: 52 %.

Die Verbesserung der Zusammenarbeit ist das Tophthema bei der Modernisierung der ITK-Arbeitsplätze!



Drei Viertel der Befragten halten die WP-Modernisierung für notwendig, um **produktivere Formen der Zusammenarbeit** zu unterstützen.

Interessant: Bei ca. zwei Drittel der Unternehmen wird die WP-Modernisierung auch durch steigende Anforderungen in Vertrieb und Kundenservice motiviert.

Kundenservice und Vertrieb treiben die WP-Modernisierung vor allem in kleinen Unternehmen

Die Workplace-Modernisierung ist notwendig, um...

**...produktivere
Formen der
Zusammenarbeit** zu
unterstützen.

Groß: 77 %

Mittel: 64 %

Klein: 76 %

Alle: 75 %

**...bei Kundenservice
und Vertrieb**
wettbewerbsfähig zu
bleiben.

Groß: 55 %

Mittel: 59 %

Klein: 64 %

Alle: 64 %

**...talentierte
Mitarbeiter** zu
gewinnen und an uns
zu binden.

Groß: 54 %

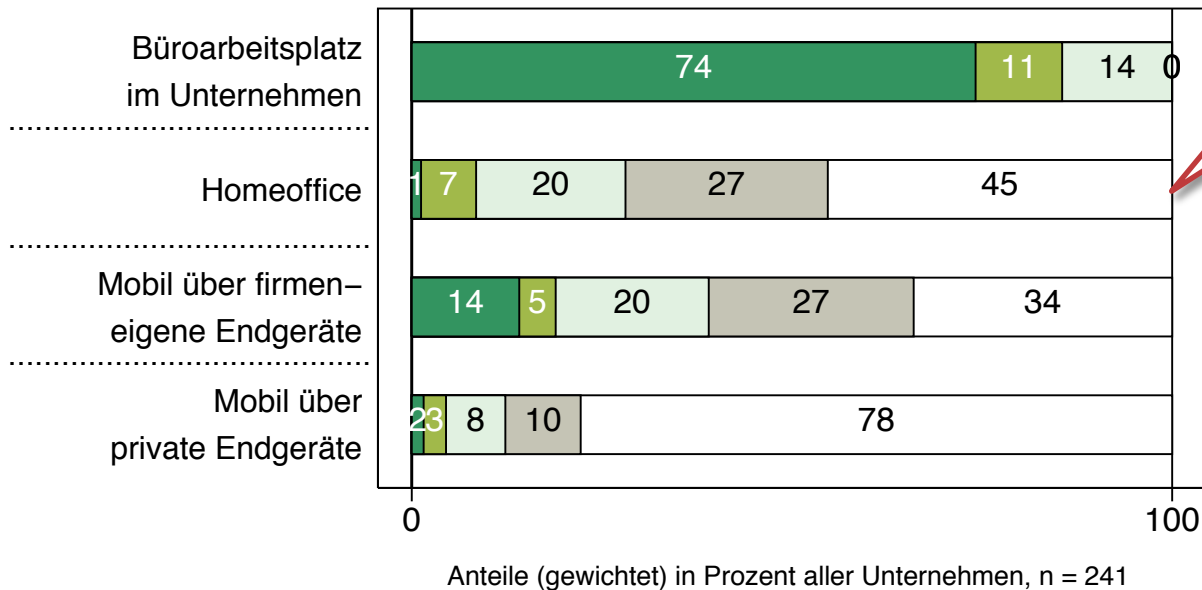
Mittel: 46 %

Klein: 51 %

Alle: 51 %

ITK-Arbeitsplätze sind längst nicht (mehr) nur auf Büroarbeitsplätze im Unternehmen beschränkt

Wie viel Prozent Ihrer Mitarbeiter arbeiten heute zumindest teilweise in den folgenden Arbeitsplatzumgebungen?



© PAC 2013

In mehr als 50 % der Unternehmen arbeiten Mitarbeiter im **Homeoffice!**

Interessant: Die Nutzung privater mobiler Endgeräte (Bring-Your-Own-Device) ist in deutschen Unternehmen kaum ein Thema.

Etwa jeder fünfte Mitarbeiter nutzt heute Arbeitsplatzanwendungen auf mobilen – meist unternehmenseigenen – Endgeräten

Bewertung: „Durchschnittlicher Anteil der Mitarbeiter“, die in den jeweiligen Umgebungen arbeiten	10-99	100-999	1.000 +	Gesamt
Büroarbeitsplatz im Unternehmen	69	70	69	70
Homeoffice	7	6	8	7
Mobil über firmeneigene Endgeräte	16	19	17	18
Mobil über private Endgeräte	3	3	4	3

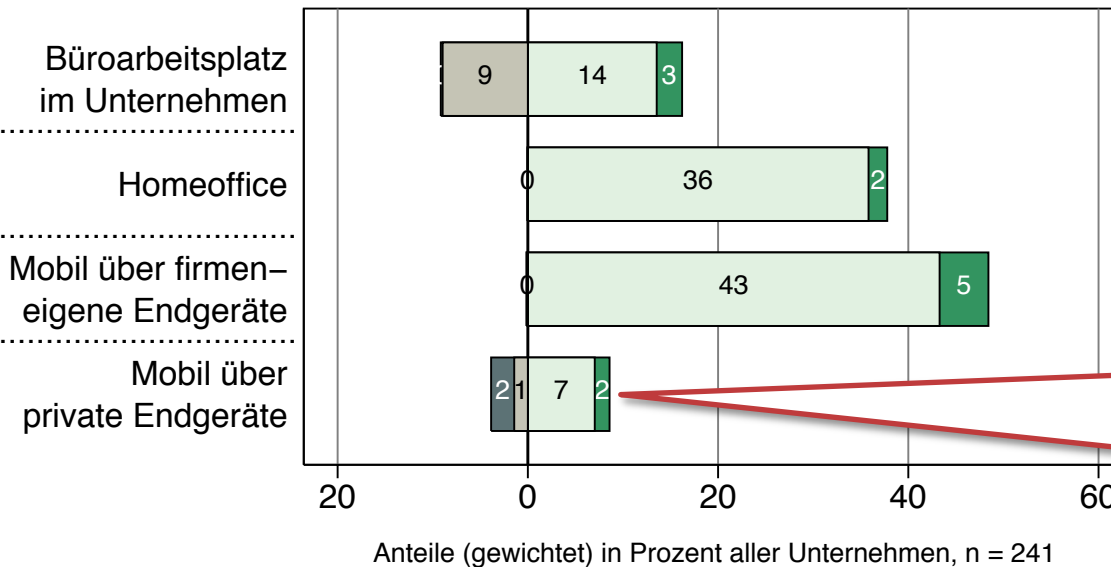
Die Analyse zeigt nur geringfügige Unterschiede nach Unternehmensgröße.

Der Anteil der Mitarbeiter, die private Endgeräte geschäftlich nutzen, ist (aus Sicht der ITK-Verantwortlichen) marginal.

Die Bedeutung von Homeoffice- und mobiler Arbeit steigt weiter an

Und was schätzen Sie:
Wie entwickelt sich der Prozentsatz an Mitarbeitern,
die in den folgenden Arbeitsplatzumgebungen arbeiten,
in den nächsten zwei bis drei Jahren?

Stark fallen Stark steigen
 Leicht fallen Leicht steigen



Die Vielfalt nimmt weiter zu: Den klassischen Büroarbeitsplatz gibt es nicht mehr. Die Bedeutung alternativer Arbeitsplatzkonzepte nimmt weiter zu.

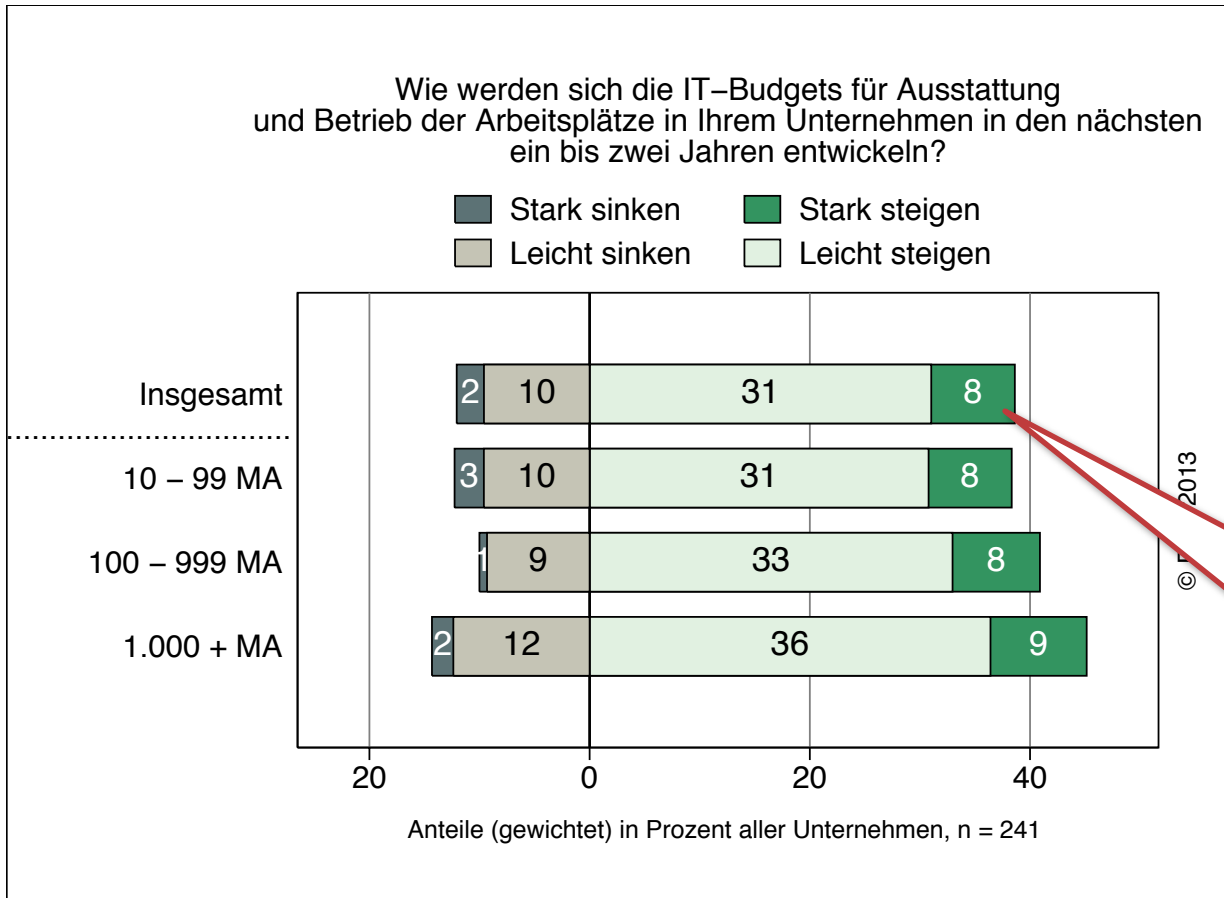
BYOD wird für die Mehrheit der deutschen Unternehmen auch künftig keine Rolle spielen!

Insbesondere in großen Unternehmen gewinnen neue Arbeitsformen und -umgebungen an Relevanz

Bewertung: „stark und leicht steigende Anteile erwartet“	10-99	100-999	1.000 +
Büroarbeitsplatz im Unternehmen	15	28	18
Homeoffice	36	45	52
Mobil über firmeneigene Endgeräte	47	59	69
Mobil über private Endgeräte	8	14	14

Bei den großen Unternehmen rechnen mehr als zwei Drittel mit einem steigenden Anteil firmeneigener mobiler Endgeräte und mehr als die Hälfte mit einer Zunahme der Homeoffice-Arbeitsplätze.

Trotz steigender Anforderungen: Die Budgets wachsen nicht in den Himmel!

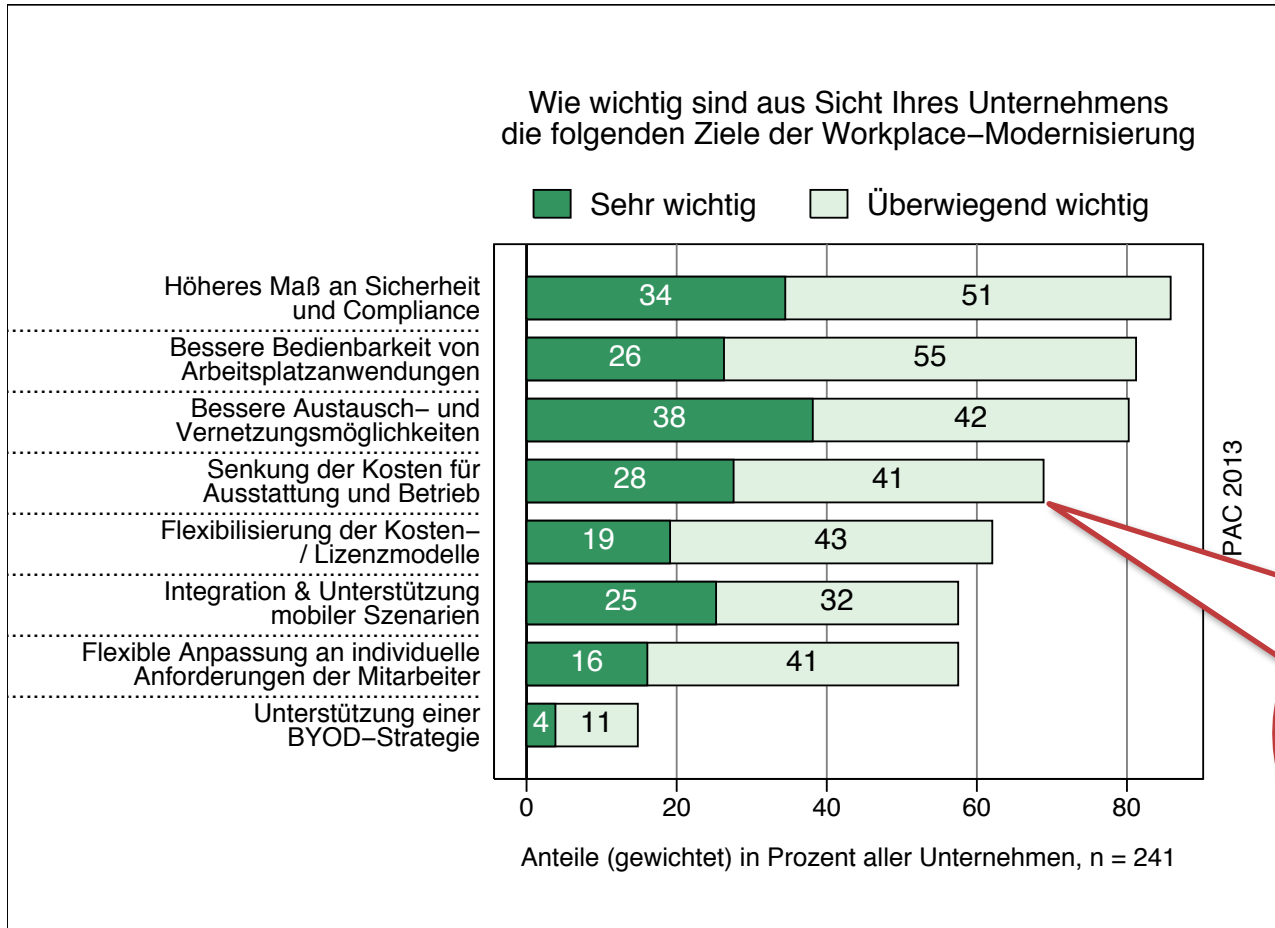


Der Kostendruck bleibt hoch!

Mehr als 60 % der ITK-Verantwortlichen rechnen mit stagnierenden oder sogar fallenden Budgets für Ausstattung und Betrieb der ITK-Arbeitsplätze.

Nicht einmal jeder zehnte ITK-Verantwortliche geht von signifikant steigenden Budgets aus.

Sicherheit & Compliance sowie bessere Usability und Vernetzung sind Topziele der Workplace-Modernisierung



Angesichts der zunehmenden Relevanz von **mobilen und Homeoffice-Arbeitsplätzen** ist der Wunsch nach mehr **Sicherheit & Compliance** nachvollziehbar.

Wichtig: Workplace-Modernisierung wird von zwei Drittel der Befragten (auch) als Maßnahme zur Kostensenkung verstanden.

Kleine, mittlere und große Unternehmen verfolgen weitgehend dieselben Ziele

Bewertung: „Sehr wichtig und überwiegend wichtig“	10-99	100-999	1.000 +
Höheres Maß an Sicherheit und Compliance	87	70	81
Bessere Bedienbarkeit von Arbeitsplatzanwendungen	82	69	77
Bessere Austausch- und Vernetzungsmöglichkeiten	81	75	75
Senkung der Kosten für Ausstattung und Betrieb	70	61	63
Flexibilisierung der Kosten-/Lizenzmodelle	62	58	58
Integration & Unterstützung mobiler Szenarien	57	54	74
Flexible Anpassung an individuelle Anforderungen der Mitarbeiter	58	51	47
Unterstützung einer BYOD-Strategie	15	11	24

Bemerkenswert: Die Unterstützung von mobilen Szenarien und BYOD-Strategien besitzt bei großen Unternehmen ein überproportional hohes Gewicht.

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

Ausgangssituation

Bei **85 % der Unternehmen in Deutschland** steht heute die **Workplace-Modernisierung auf der Agenda**. Wichtigster Antrieb hierfür ist die Notwendigkeit, **produktivere Formen der Zusammenarbeit** zu unterstützen. Modern ausgerüstete ITK-Arbeitsplätze werden aber auch benötigt, um **Vertrieb und Kundenservice zu verbessern** bzw. **Talente zu gewinnen** und an das Unternehmen zu binden.

Allerdings beschränkt sich der ITK-Arbeitsplatz längst nicht mehr nur auf den Desktop im Unternehmensbüro: Bereits heute können in mehr als 50 % der deutschen Unternehmen die Mitarbeiter auch im **Homeoffice** arbeiten – ca. 7 % der Mitarbeiter nutzen dies. Knapp jeder fünfte Mitarbeiter wurde von seinem Unternehmen mit einem **Smartphone oder Tablet** ausgestattet, Tendenz steigend. Jeder zweite Befragte rechnet mit einer weiteren **Zunahme der mobilen und Homeoffice-Arbeitsplätze**.

Damit verbunden sind steigende **Anforderungen an die IT**: Neben den Büroarbeitsplätzen müssen immer mehr mobile Endgeräte und Anwendungen sowie Homeoffice-Arbeitsplätze administriert werden. Doch trotz stark steigender Anforderungen rechnen mehr als 60 % der ITK-Verantwortlichen mit **stagnierenden oder sogar fallenden Budgets für Ausstattung und Betrieb der Arbeitsplätze**.

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

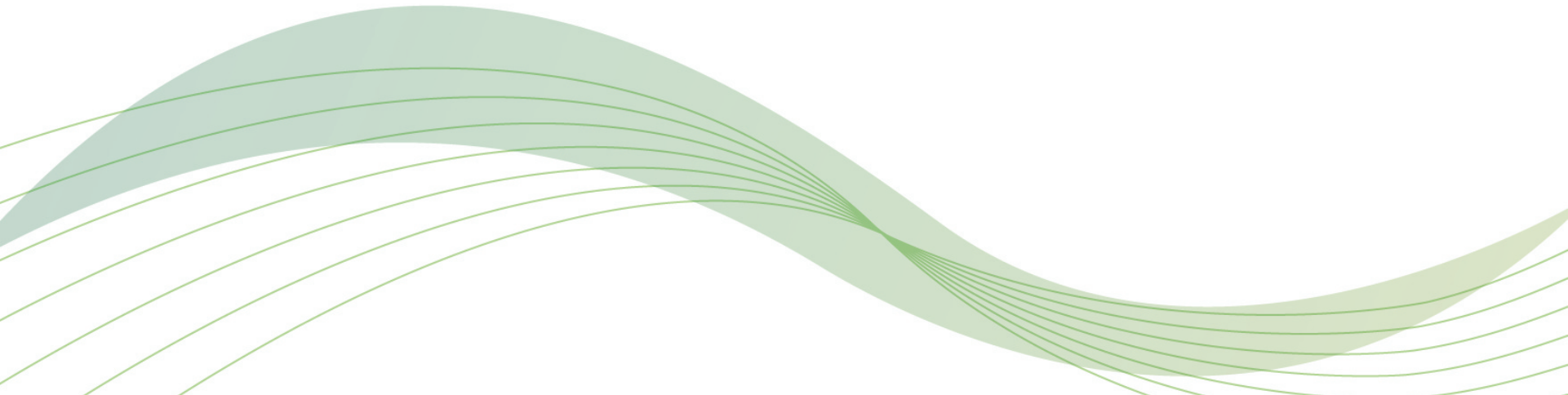
Ziele

Angesichts der steigenden Relevanz flexibler Arbeitsformen und der zunehmenden Vielfalt an Endgeräten und Anwendungen sind aus Sicht der IT-Verantwortlichen **ein höheres Maß an Sicherheit und Compliance** ebenso wie eine **bessere Bedienbarkeit der Anwendungen** Hauptziele der Workplace-Modernisierung.

Im Einklang mit den eingangs diskutierten Business-Anforderungen stehen aber auch **bessere Austausch- und Vernetzungsmöglichkeiten** ganz oben auf der Liste der Ziele. Gleichzeitig halten es zwei Drittel der Befragten für wichtig, im Rahmen einer Workplace-Modernisierung auch die **Kosten für Ausstattung und Betrieb zu senken**.

Die Unterstützung von **Bring-Your-Own-Device-Strategien** spielt dagegen in deutschen Unternehmen bislang kaum eine Rolle. Denn die überwiegende Mehrheit der Unternehmen hierzulande setzt auf die **Ausstattung der Mitarbeiter mit unternehmenseigenen mobilen Endgeräten** – aus Sicht der ITK-Leiter wird sich dies auch zukünftig nicht ändern. Diese Ergebnisse decken sich mit denen weiterer PAC-Untersuchungen, wonach BYOD insbesondere in angelsächsischen Ländern hochrelevant ist, von deutschen Unternehmen aber nicht als strategische Option betrachtet und somit auch kaum gefördert wird.

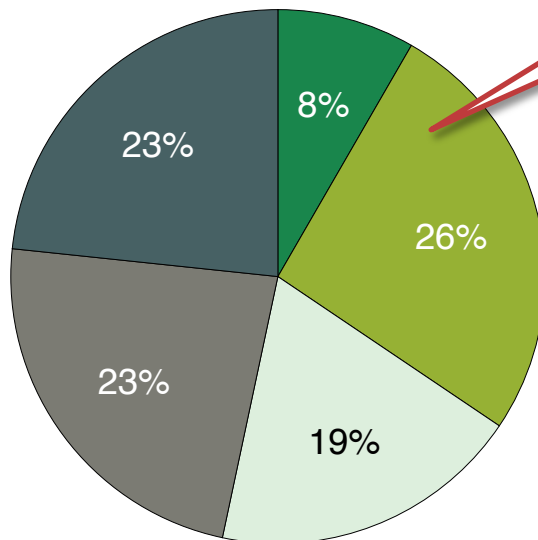
Strategien und Entscheidungsstrukturen



Trotz großer Relevanz: Die Modernisierung der ITK-Arbeitsplätze befindet sich zumeist noch in der Diskussions- oder Planungsphase.

Wie weit ist Ihr Unternehmen bei der Formulierung und Umsetzung einer Strategie zur Workplace-Modernisierung?

- Umsetzung ist bereits abgeschlossen
- Strategie in der Umsetzung
- Strategie in der Planung
- Strategie in der Diskussion
- Haben uns noch gar nicht damit beschäftigt



Anteile (gewichtet) in Prozent aller Unternehmen, n = 241

© PAC 2013

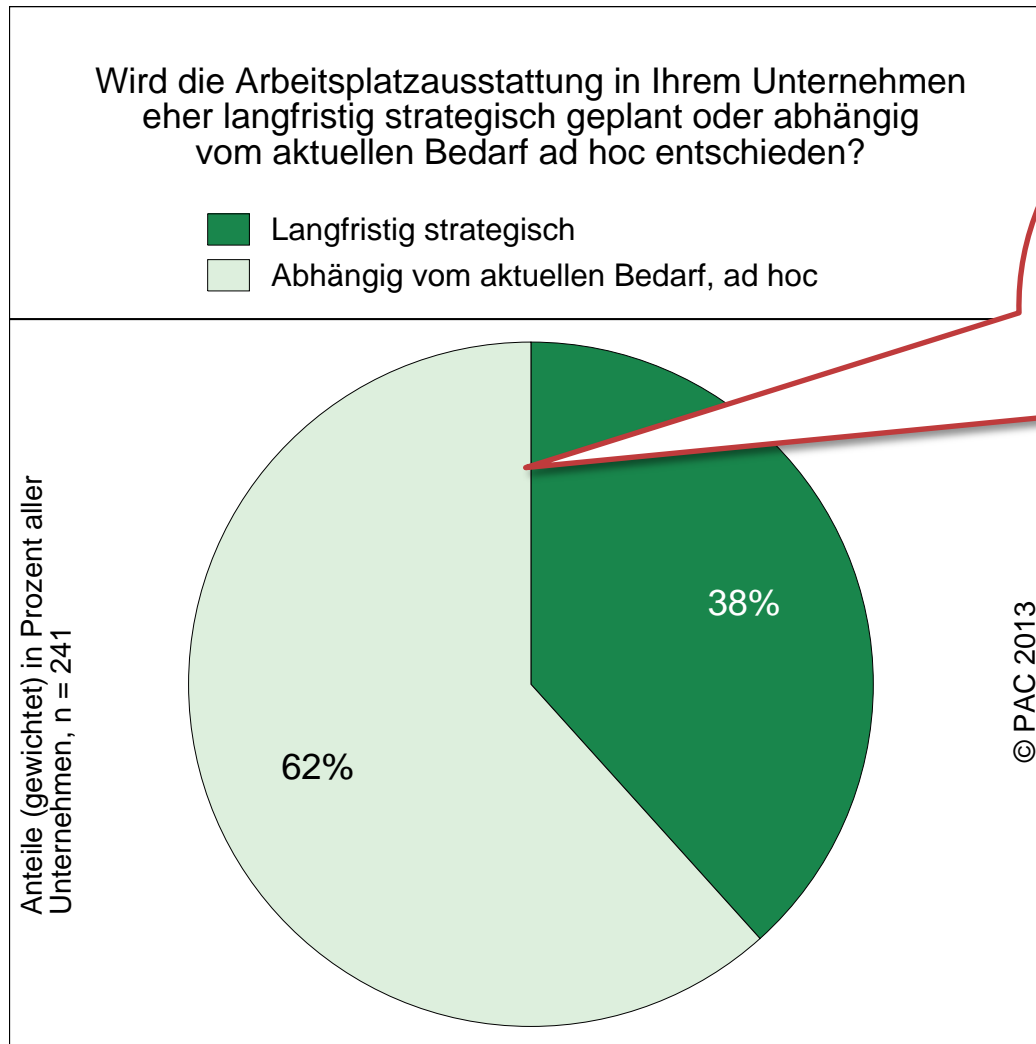
Erst in etwa jedem dritten Unternehmen ist die Workplace-Modernisierung bereits in der Umsetzung oder schon umgesetzt.

Kritisch: Etwa ein Viertel der Unternehmen – darunter viele kleine und mittlere Akteure – haben sich mit diesem Thema bislang noch gar nicht beschäftigt.

Anteil der Unternehmen, die sich bislang nicht mit dem Thema beschäftigt haben:

- Klein: 23 %
- Mittel: 25 %
- Groß: 16 %

Nur knapp 40 % der Unternehmen treffen langfristig strategische Investitionsentscheidungen



Kritisch: Selbst bei knapp 40 % der großen Unternehmen wird über die Arbeitsplatzausstattung heute eher ad hoc nach aktuellem Bedarf als langfristig und strategisch entschieden.

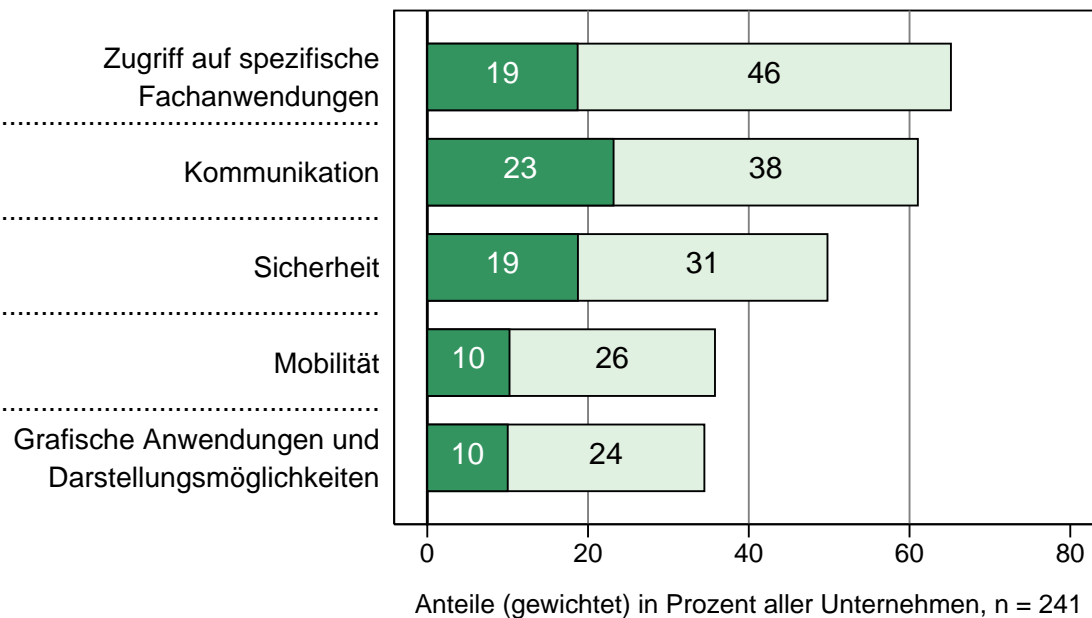
Anteil der Unternehmen, die langfristig strategisch über die Arbeitsplatzausstattung entscheiden:

- Klein: 38 %
- Mittel: 47 %
- Groß: 63 %

„Standardarbeitsplätze für jedermann“ reichen nicht aus, um den spezifischen Anforderungen vieler Mitarbeiter gerecht zu werden

Wie hoch ist der Anteil der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen, deren Anforderungen an die Arbeitsplatzausstattung bei den folgenden Kriterien über den Standard hinausreichen?

■ Sehr hoher Anteil □ Hoher Anteil



© PAC 2013

Eine Rollen- oder Szenarien-basierte Ausstattung der ITK-Arbeitsplätze ist aus Sicht von PAC zwingend erforderlich!

ITK-Verantwortliche müssen Wege finden, um die Arbeitsplatzausstattung besser an die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter anzupassen, gleichzeitig aber die Kosten im Griff zu behalten.

Mitarbeiter mit individuellen Anforderungen an ihre Arbeitsplatzausstattung gibt es in großen wie kleinen Unternehmen gleichermaßen

Bewertung: „Großer und sehr großer“ Anteil der Mitarbeiter, deren Anforderungen über den Standard hinausreichen	10-99	100-999	1.000 +
Zugriff auf spezifische Fachanwendungen	64	56	63
Kommunikation	61	54	62
Sicherheit	51	41	47
Mobilität	34	46	52
Grafische Anwendungen und Darstellungsmöglichkeiten	33	31	12

In jedem zweiten **Großunternehmen** ist der Anteil der Mitarbeiter mit besonderen Mobilitätsanforderungen groß oder sehr groß.

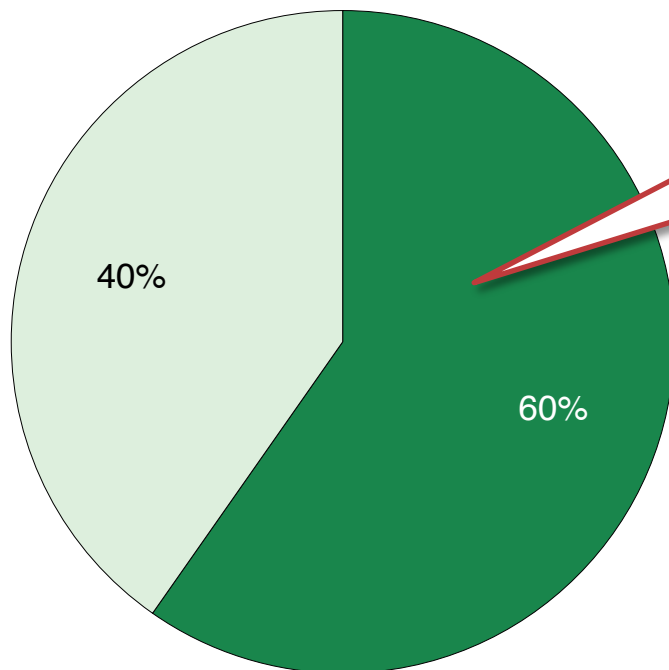
Bei kleinen, spezialisierten Unternehmen (z. B. Agenturen, Ingenieurbüros) ist der Anteil der Mitarbeiter, die besondere Anforderungen an grafische Anwendungen und Darstellungsmöglichkeiten haben, erwartungsgemäß überdurchschnittlich hoch.

Dennoch: Die Mehrheit der Unternehmen setzt bislang auf eine einheitliche Standardausstattung anstatt auf Rollen- oder Szenarien-basierte Modelle

Setzt Ihr Unternehmen bei der Arbeitsplatzgestaltung eher auf eine einheitliche Standardausstattung oder eine Ausstattung nach verschiedenen Anwendungsszenarien?

- Einheitliche Standard-Ausstattung für alle Mitarbeiter
- Ausstattung nach verschiedenen Rollen bzw. Anwendungsszenarien

Anteile (gewichtet) in Prozent aller Unternehmen, n = 241



© PAC 2013

Kritisch:

60 % der Unternehmen – darunter überproportional viele große – sind bislang nicht gerüstet, um spezifische Mitarbeiterrollen oder Anwendungsszenarien adäquat zu unterstützen.

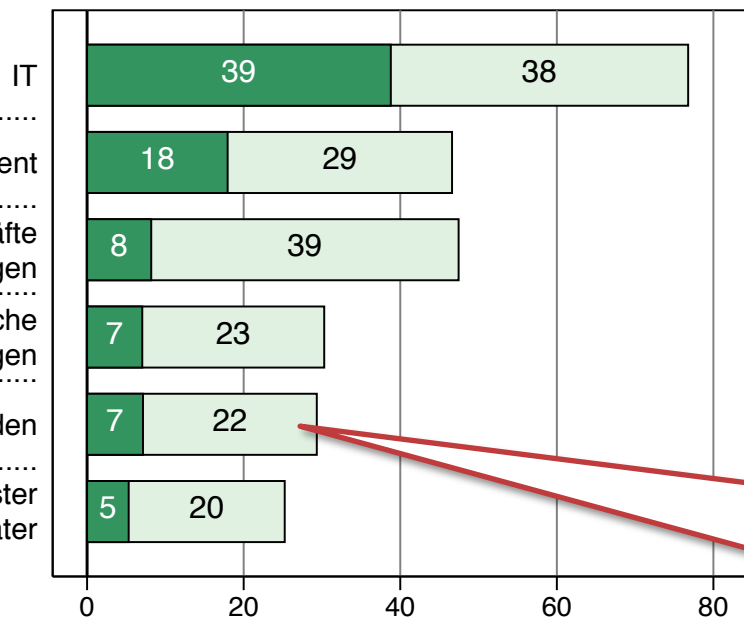
Anteil der Unternehmen, die bei der Ausstattung der Arbeitsplätze heute nach Rollen oder Anwendungsszenarien unterscheiden:

- Klein: 41 %
- Mittel: 29 %
- Groß: 33 %

Die IT sieht sich selbst als wichtigsten Initiator der Workplace-Modernisierung

Wie stark treiben die folgenden Akteure eine Workplace-Modernisierung in Ihrem Unternehmen?

■ Sehr stark □ Stark



Anteile (gewichtet) in Prozent aller Unternehmen, n = 241

© PAC 2013

Initiatoren der WP-Modernisierung sind neben der IT häufig auch das Top-Management und einzelne Mitarbeiter.

Dagegen treten Fachbereiche nur vergleichsweise selten als Initiatoren auf.

Interessant: Bei knapp 30 % der Unternehmen wird die Workplace-Modernisierung auch von den Kunden forciert.

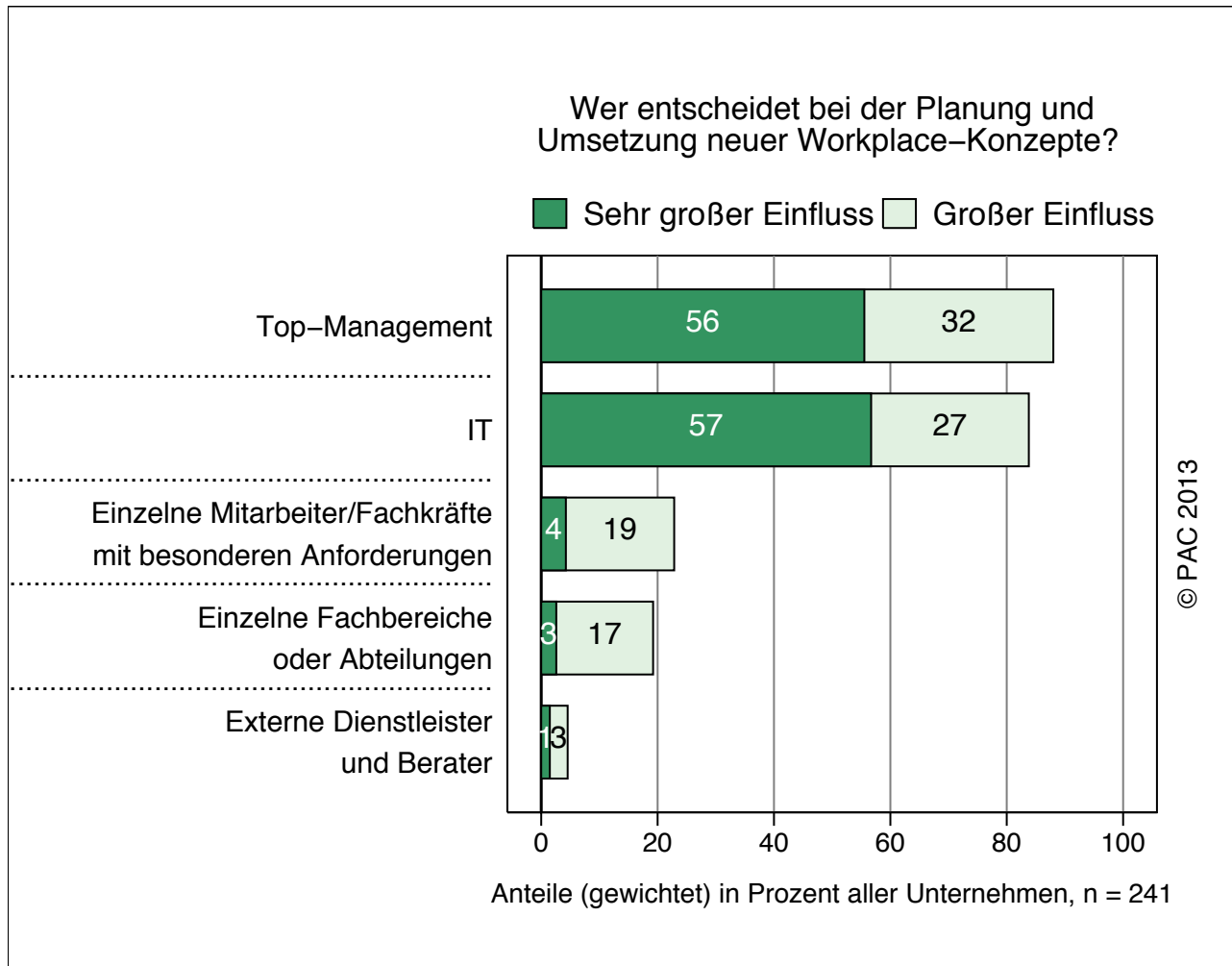
In kleinen und mittleren Unternehmen ist neben der IT das Top-Management häufig wichtiger (Mit-)Initiator, in großen oft einzelne Mitarbeiter oder Fachbereiche

Bewertung: „sehr stark und stark“	10-99	100-999	1.000 +
IT	77	77	93
Top-Management	46	43	33
Einzelne Mitarbeiter/Fachkräfte mit besonderen Anforderungen	47	51	78
Einzelne Fachbereiche oder Abteilungen	30	32	44
Kunden	30	14	12
Externe Dienstleister und Berater	26	11	16

Das **Top-Management als Initiator** der WP-Modernisierung spielt insbesondere in kleinen und mittleren Unternehmen (die oft nur über eine kleine oder gar keine IT-Abteilung verfügen) eine wichtige Rolle.

Interessant: In kleinen Unternehmen wird die WP-Modernisierung zudem häufig auch extern – durch Kunden und Berater – motiviert. In großen Unternehmen wirken die Fachbereiche häufiger mit.

Die Entscheidungshoheit liegt zumeist bei IT und Top-Management



Nur geringfügige Unterschiede nach Größenklassen:

In großen Unternehmen beeinflussen Fachbereiche etwas häufiger die Entscheidungen. (sehr großer/großer Einfluss: 5/18 %).

Die maßgeblichen Entscheider sind aber auch hier die IT (43/45 %) und das Top-Management (40/36 %).

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

Strategien

Die überwiegende Mehrheit der deutschen Unternehmen steht bei der **Formulierung oder Umsetzung einer zukunftsgerichteten Workplace-Strategie** erst am Anfang. Mehr als 40 % befinden sich noch in der Diskussions- oder Planungsphase, knapp ein Viertel der Unternehmen hat sich noch gar nicht damit auseinandergesetzt. Gleichzeitig werden **Entscheidungen zur Workplace-Ausstattung** in der überwiegenden Mehrheit der Unternehmen immer noch ad hoc und nicht langfristig strategisch getroffen.

Angesichts steigender Anforderungen und Sicherheitsrisiken sind diese Resultate geradezu **alarmierend**. Besonders bei kleinen und mittleren, aber auch bei einem signifikanten Teil der Großunternehmen besteht hier Nachholbedarf.

„**Standardarbeitsplätze für jedermann**“ reichen nicht aus, um den individuellen Anforderungen vieler Mitarbeiter Rechnung zu tragen – z. B. in Punkto Sicherheit, Mobilität, Kommunikation, Fachanwendungen oder grafischen Darstellungsmöglichkeiten. Dennoch setzt die Mehrheit der Unternehmen – darunter zwei Drittel der großen Akteure – noch auf **einheitliche Standardarbeitsplätze**. Dieses Verhalten ist zwar angesichts des hohen Kostendrucks nachvollziehbar, mit Blick auf die Wettbewerbsfähigkeit, die heute wesentlich von der Performance der Wissensarbeit(er) geprägt wird, jedoch **nicht zukunftsfähig**.

Um dem individuellen Bedarf der Mitarbeiter besser gerecht zu werden und gleichzeitig die Kosten im Griff zu halten, hält PAC den **Umstieg auf Rollen- oder Szenarienspezifische Ansätze bei der Arbeitsplatzausstattung für essenziell**.

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

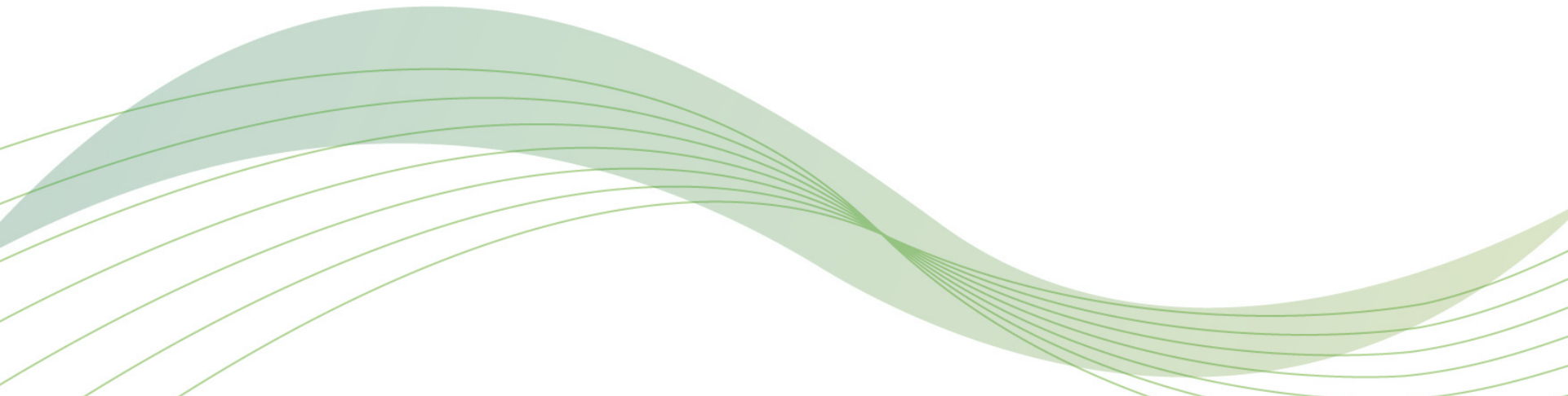
Entscheidungen

Bei der Workplace-Modernisierung geht heute kein Weg an der IT und dem Top-Management vorbei. Die befragten IT-Verantwortlichen sehen sich größtenteils selbst als wichtigsten **Initiator der Workplace-Modernisierung**. Auch die **Entscheidungen über die Arbeitsplatzausstattung** werden meist von der IT im Zusammenspiel mit dem Top-Management getroffen. Die vielfach diskutierte These, wonach der Einfluss der Fachbereiche auf IT-Entscheidungen immer mehr zunimmt, wird durch unsere Resultate nicht belegt – allerdings spiegelt sich hier nur die Einschätzung der IT-Verantwortlichen selbst wider.

Dass die Hauptverantwortung für die Planung und Umsetzung von WP-Strategien bei der IT liegt, ist angesichts der hohen Komplexität des Themas, das viele unterschiedliche IT-Felder berührt, durchaus nachvollziehbar. Gleichzeitig wäre eine **stärkere Beteiligung der Fachbereiche wünschenswert**, gerade um eine bedarfsgerechte, individuelle Arbeitsplatzausstattung zu gewährleisten. Zwar treten in vielen Unternehmen einzelne Mitarbeiter mit spezifischen Anforderungen als Initiator einer WP-Modernisierung auf, jedoch ist ihr Einfluss auf die Formulierung einer entsprechenden Strategie in der Regel gering.

Auffallend ist, dass die Workplace-Modernisierung in **kleinen Unternehmen** häufig auch **durch Kunden und externe Berater** motiviert wird. Dies kommt bei näherer Betrachtung nicht überraschend. Schließlich differenzieren sich viele kleine Unternehmen im Wettbewerb durch ausgeprägten Kundenservice, entsprechend hoch ist der Einfluss der Kunden. Weiterhin bleibt vielen kleinen Unternehmen mit einer kleinen oder gar keiner IT-Abteilung häufig gar keine andere Wahl, als auf externe Berater zu vertrauen.

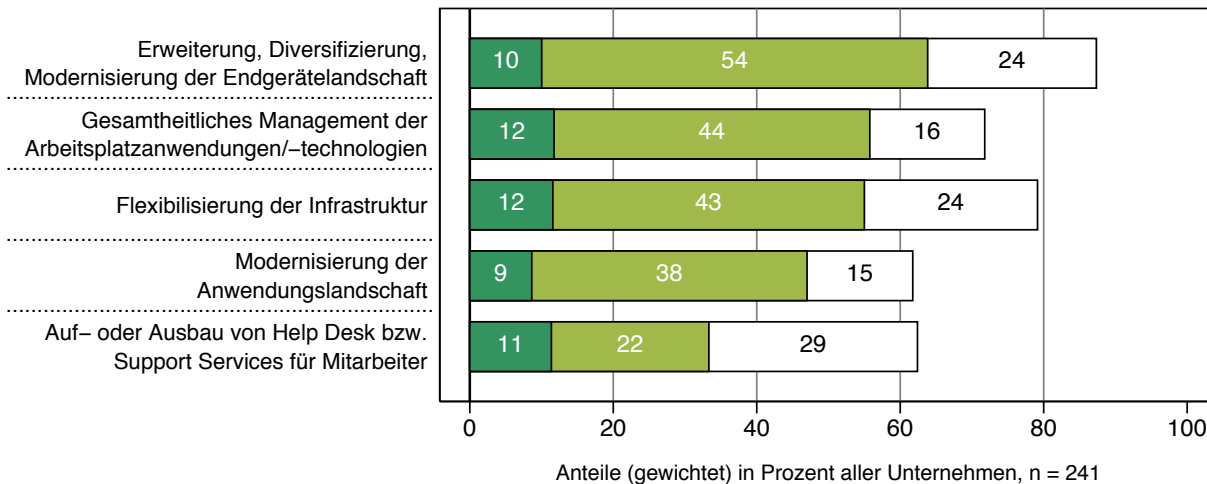
Handlungs- und Investitionsbedarf



Der Investitionsbedarf im Workplace-Umfeld ist beträchtlich – sowohl bei Endgeräten und Anwendungen als auch bei Infrastruktur und Management

Bei welchen der folgenden Themen im Zusammenhang mit der Workplace-Modernisierung besteht in Ihrem Unternehmen ein Investitionsbedarf?

- Großer Investitionsbedarf
- Mittlerer Investitionsbedarf
- Kein Bedarf, da Thema schon adressiert



© PAC 2013

Die Modernisierung der ITK-Arbeitsplätze sorgt für Investitionsbedarf auf allen Ebenen.

Nur wenige IT-Verantwortliche (15 % bis 29 %) sehen Themen der Workplace-Modernisierung bereits ausreichend adressiert.

Investitionsbedarf besteht insbesondere in großen Unternehmen

Bewertung: „Großer und mittlerer Investitionsbedarf“	10-99	100-999	1.000 +
Erweiterung, Diversifizierung, Modernisierung der Endgerätelandschaft	63	69	75
Gesamtheitliches Management der Arbeitsplatzanwendungen/-technologien	55	62	66
Flexibilisierung der Infrastruktur	54	79	68
Modernisierung der Anwendungslandschaft	46	56	70
Auf- oder Ausbau von Help Desk bzw. Support Services für Mitarbeiter	33	37	52

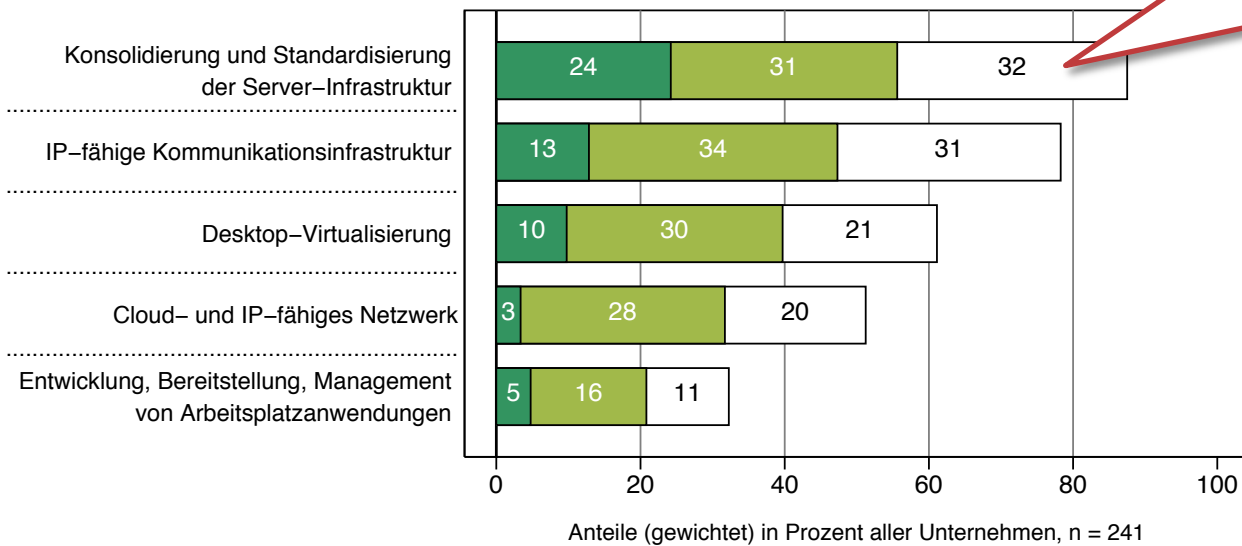
Die **Neuausrichtung der Endgerätelandschaft ist** – über alle Größenklassen hinweg – **das Top-investitionsthema.**

Kritisch: Etwa 40 % der kleinen Unternehmen sehen weder Bedarf zur Modernisierung der Arbeitsplatzanwendungen (einschließlich Cloud Services) noch haben sie dieses Thema bislang adressiert. Dies lässt befürchten, dass sie in der Produktivität genauso wie im Wettbewerb um Talente gegenüber größeren Akteuren zurückfallen.

Unternehmen sind noch mit der Konsolidierung und „IP-isierung“ der Infrastruktur beschäftigt – Cloud-Readiness und moderne Infrastrukturkonzepte stehen vielfach hinten an

Welchen Investitionsbedarf hat Ihr Unternehmen hinsichtlich der Flexibilisierung der Infrastruktur?

- Großer Investitionsbedarf
- Mittlerer Investitionsbedarf
- Kein Bedarf, da Thema schon adressiert



© PAC 2013

Dauerbrenner Infrastruktur-Konsolidierung: **Jeder vierte** ITK-Verantwortliche berichtet von **großem Investitionsbedarf** in diesem Feld.

Immerhin jeder zweite ITK-Verantwortliche hält ein Cloud-fähiges Netzwerk für wichtig, in jedem fünften Unternehmen wurde es bereits umgesetzt.

Investitionsbedarf für den Aufbau Cloud- und IP-fähiger Netzwerke besteht vornehmlich in großen Unternehmen

Bewertung: „Großer und mittlerer Investitionsbedarf“	10-99	100-999	1.000 +
Konsolidierung und Standardisierung der Server-Infrastruktur	56	49	56
IP-fähige Kommunikationsinfrastruktur	48	58	49
Desktop-Virtualisierung	40	37	48
Cloud- und IP-fähiges Netzwerk	32	24	48
Entwicklung, Bereitstellung, Management von Arbeitsplatzanwendungen	19	35	49

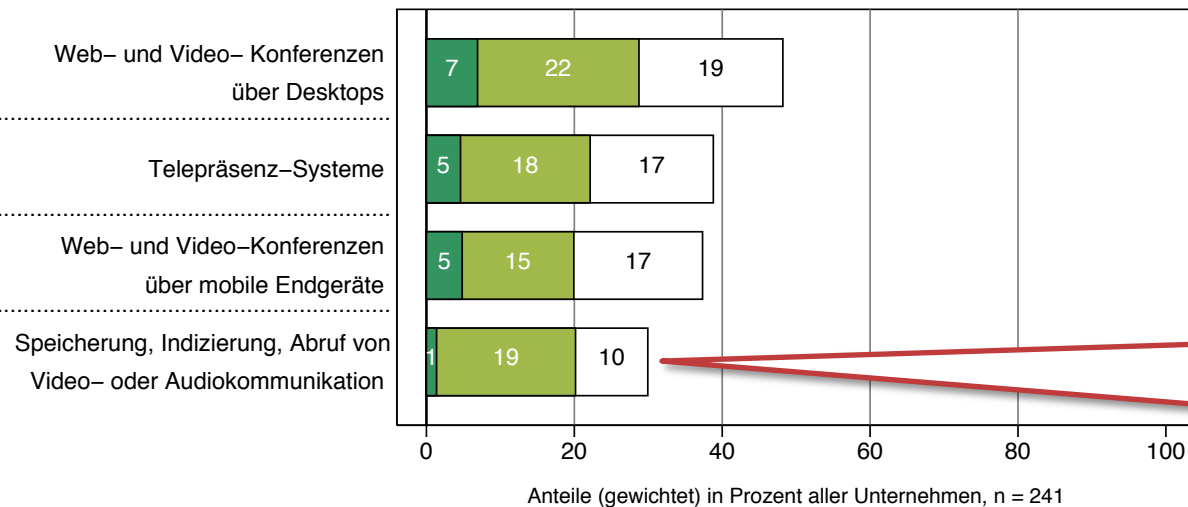
Jedes zweite große Unternehmen sieht Bedarf für Lösungen, die Entwicklung, Bereitstellung & Management von Arbeitsplatzanwendungen unterstützen, z. B. Enterprise App Stores.

Kritisch: Jedes zweite kleine und mittlere Unternehmen hält ein Cloud- oder IP-fähiges Netzwerk derzeit schlicht nicht für relevant. Entsprechend niedrig fallen die Anteile der kleinen und mittleren Unternehmen mit Investitionsbedarf bei diesem Thema (32/24 %) aus.

Videoanwendungen etablieren sich immer mehr im Geschäftsalltag

Welchen Investitionsbedarf hat Ihr Unternehmen hinsichtlich der Modernisierung der Kommunikationslandschaft?

- Großer Investitionsbedarf
- Mittlerer Investitionsbedarf
- Kein Bedarf, da Thema schon adressiert



Interessant: Der Investitionsbedarf besteht gleichermaßen für mobile und Desktop-basierte Videoanwendungen sowie Telepräsenz-Systeme.

Immerhin
30 % der Befragten zeigen Interesse an einer Weiterverarbeitung der Videokommunikation.

Bedarf an Videoanwendungen zeigt sich bei großen Unternehmen überdurchschnittlich ausgeprägt.

Bewertung: „Großer und mittlerer Investitionsbedarf“	10-99	100-999	1.000 +
Web- und Video-Konferenzen über Desktops	28	38	43
Telepräsenz-Systeme	21	34	43
Web- und Video-Konferenzen über mobile Endgeräte	18	35	41
Speicherung, Indizierung, Abruf von Video- oder Audiokommunikation	20	22	42

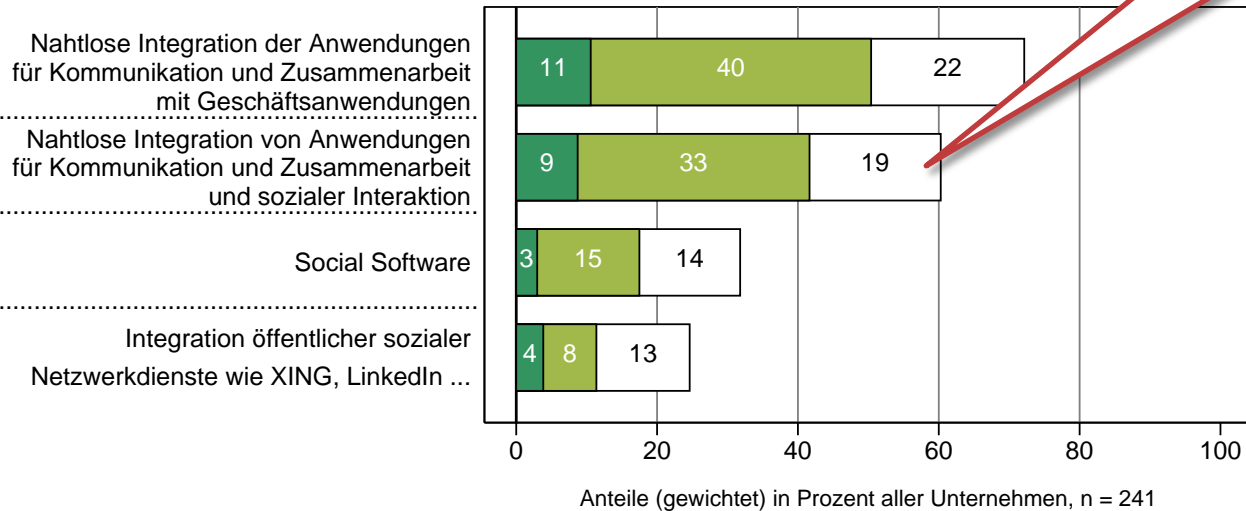
Viele große Unternehmen melden auch Investitionsbedarf bei neuen Themen wie „Mobile Video“ oder der Weiterverarbeitung der Video-kommunikation.

(Wieder-)Belebung der Nachfrage nach Telepräsenz-Systemen? Die Befragungsergebnisse sprechen klar gegen eine mögliche Ablösung von Telepräsenz-Systemen durch Desktop-basierte Anwendungen – insbesondere wenn der Bedarf bei großen Unternehmen betrachtet wird. Die Ergebnisse weisen vielmehr auf einen steigenden Bedarf an Videoanwendungen hin, die Zugang über unterschiedliche Kanäle bieten.

Jedes zweite Unternehmen sieht Investitionsbedarf bei der Integration von Kommunikations- und Collaboration-Tools mit Geschäftsanwendungen!

Welchen Investitionsbedarf hat Ihr Unternehmen hinsichtlich Anwendungsintegration und sozialer Vernetzung?

- Großer Investitionsbedarf
- Mittlerer Investitionsbedarf
- Kein Bedarf, da Thema schon adressiert



Großes Interesse auch an UCC: Bedarf deutet auf Wachstum im hohen zweistelligen Bereich.

Social Software und soziale Netzwerke sind für die Masse der zumeist kleineren und mittleren Unternehmen von geringer Relevanz. Allerdings zeigen sich hier **deutliche Unterschiede nach Größe der Unternehmen** (siehe nächste Seite).

© PAC 2013

Bedarf für die Integration von Kommunikation und Zusammenarbeit in Geschäftsprozessen zeigt sich über alle Größenklassen hinweg.

Bewertung: „Großer und mittlerer Investitionsbedarf“	10-99	100-999	1.000 +
Nahtlose Integration der Anwendungen für Kommunikation und Zusammenarbeit mit Geschäftsanwendungen	49	59	69
Nahtlose Integration von Anwendungen für Kommunikation und Zusammenarbeit und sozialer Interaktion	41	45	58
Social Software	16	28	41
Integration öffentlicher sozialer Netzwerkdienste wie XING, LinkedIn, usw.	11	12	16

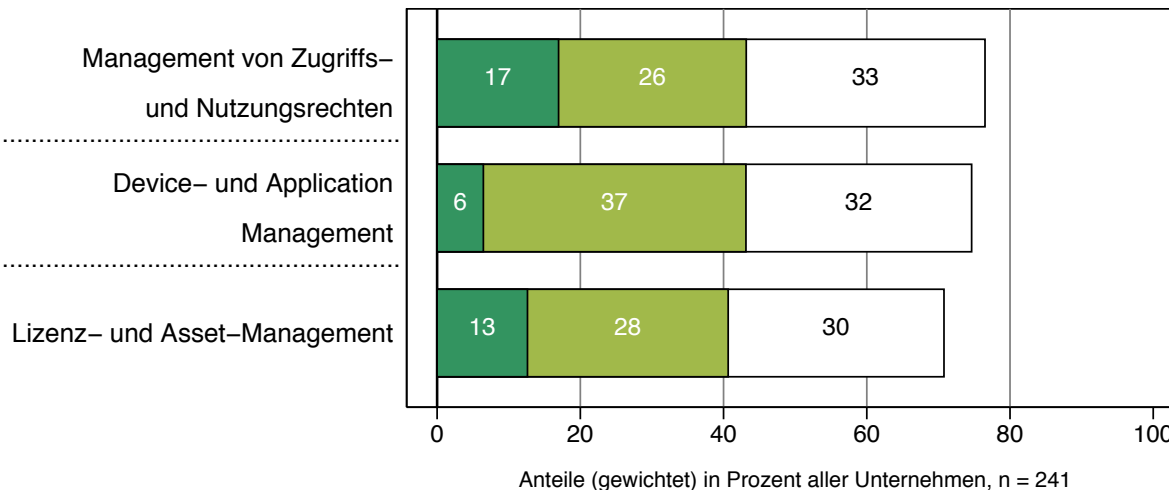
Jedes zweite kleine und zwei Drittel der großen Unternehmen wollen in die Prozessintegration investieren!

Kritisch: Der Bedarf an **Anwendungen zur sozialen Vernetzung** steigt erwartungsgemäß mit der Größe der Unternehmen. Die Integration öffentlicher sozialer Netzwerkdienste in die Arbeitsumgebung wird dagegen vom Großteil der Unternehmen aller Größenklassen noch mit Skepsis betrachtet. Insbesondere kleine Unternehmen vergeben sich damit die Chance, die unter vielen Mitarbeitern populären Dienste stärker für eigene Marketing- und Vertriebsaktivitäten zu nutzen.

Mehr als drei Viertel der Unternehmen halten ein gesamtheitliches Management von Workplace-Technologien für notwendig.

Welchen Investitionsbedarf hat Ihr Unternehmen hinsichtlich eines gesamtheitlichen Managements der Arbeitsplatzanwendungen/-technologien?

- Großer Investitionsbedarf
- Mittlerer Investitionsbedarf
- Kein Bedarf, da Thema schon adressiert



© PAC 2013

Fast jedes zweite Unternehmen erwägt, in Lösungen zum gesamtheitlichen Management der Arbeitsplatzumgebungen zu investieren.

Der Investitionsbedarf in diesem Feld steigt mit der Größe der Unternehmen an, wobei die Unterschiede nach Größenklassen eher geringfügig sind.

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

Investitions- bedarf

Die Befragungsergebnisse belegen einen immensen Investitionsdruck im Workplace-Umfeld. Der **Modernisierungsbedarf erstreckt sich über alle Ebenen** – von den Endgeräten über Infrastruktur und Anwendungen bis hin zum Management der Workplace-Technologien. Eine **Neuausrichtung und Modernisierung der Endgeräte-landschaft** ist hierbei das Top-Investitionsthema: Zwei Drittel der Unternehmen (darunter drei Viertel der großen Akteure) melden Handlungsbedarf in diesem Bereich.

Darüber hinaus sieht die überwiegende Mehrheit der ITK-Verantwortlichen die Notwendigkeit die Workplace-**Infrastruktur zu modernisieren**, wobei die meisten Unternehmen noch mit der **Standardisierung und Konsolidierung** der Serverinfrastruktur beschäftigt sind. Die **Cloud Readiness** bzw. die **Umsetzung moderner Infrastrukturkonzepte** für den Arbeitsplatz stehen dagegen häufig noch hinten an – insbesondere bei kleineren Unternehmen. So hält jedes zweite kleine und mittlere Unternehmen den Aufbau **Cloud- oder IP-fähiger Netzwerke** generell für nicht relevant.

Videoanwendungen etablieren sich immer mehr im Geschäftsalltag. Dabei stehen – insbesondere bei großen Unternehmen – auch **mobile Videolösungen und eine Weiterverarbeitung der Videokommunikation im Fokus** der Investitionsvorhaben. Die Befragungsergebnisse sprechen klar gegen eine etwaige Ablösung von **Telepräsenz-Systemen** durch **Desktop-basierende Videoanwendungen**. Vielmehr deuten sie auf eine steigende Nachfrage nach flexiblen Lösungen an, in denen die **Videokommunikation über multiple Kanäle** unterstützt wird.

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

Investitions- bedarf

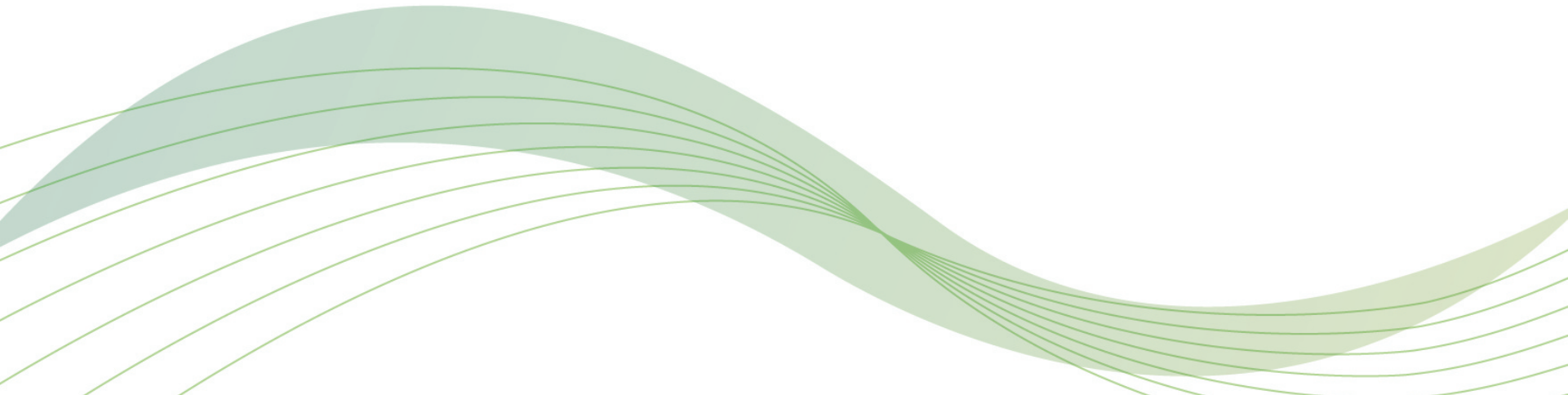
Mehr als 40 % der ITK-Verantwortlichen in großen Unternehmen halten es für angezeigt, in **Social-Software-Anwendungen** zu investieren, bei kleinen Unternehmen liegt dieser Anteil gerade einmal bei 16 %. Noch geringer fällt deren Interesse an der **Einbindung von öffentlichen Netzwerkdiensten** wie XING oder LinkedIn aus. Gerade kleinere Unternehmen, deren Marketing und Vertrieb stark von der Mitwirkung und Performance der Mitarbeiter abhängt, vergeben sich damit die Chance, die bei vielen Mitarbeitern populären Vernetzungsdienste stärker für eigene Zwecke zu nutzen.

Mit der Vielzahl an Anwendungen und Technologien im Arbeitsplatzumfeld steigt der Bedarf an **integrierten Lösungen**, die helfen, Prozesse durchgehend zu optimieren sowie Bedienbarkeit und Management zu verbessern. Die Befragungsergebnisse untermauern dies klar. Besonders ausgeprägt ist das Interesse an einer reibungslosen **Integration von Kommunikations- und Collaboration-Tools mit Geschäftsanwendungen**. Jedes zweite kleine und zwei Drittel der großen Unternehmen erwägen Investitionen in diesem Bereich.

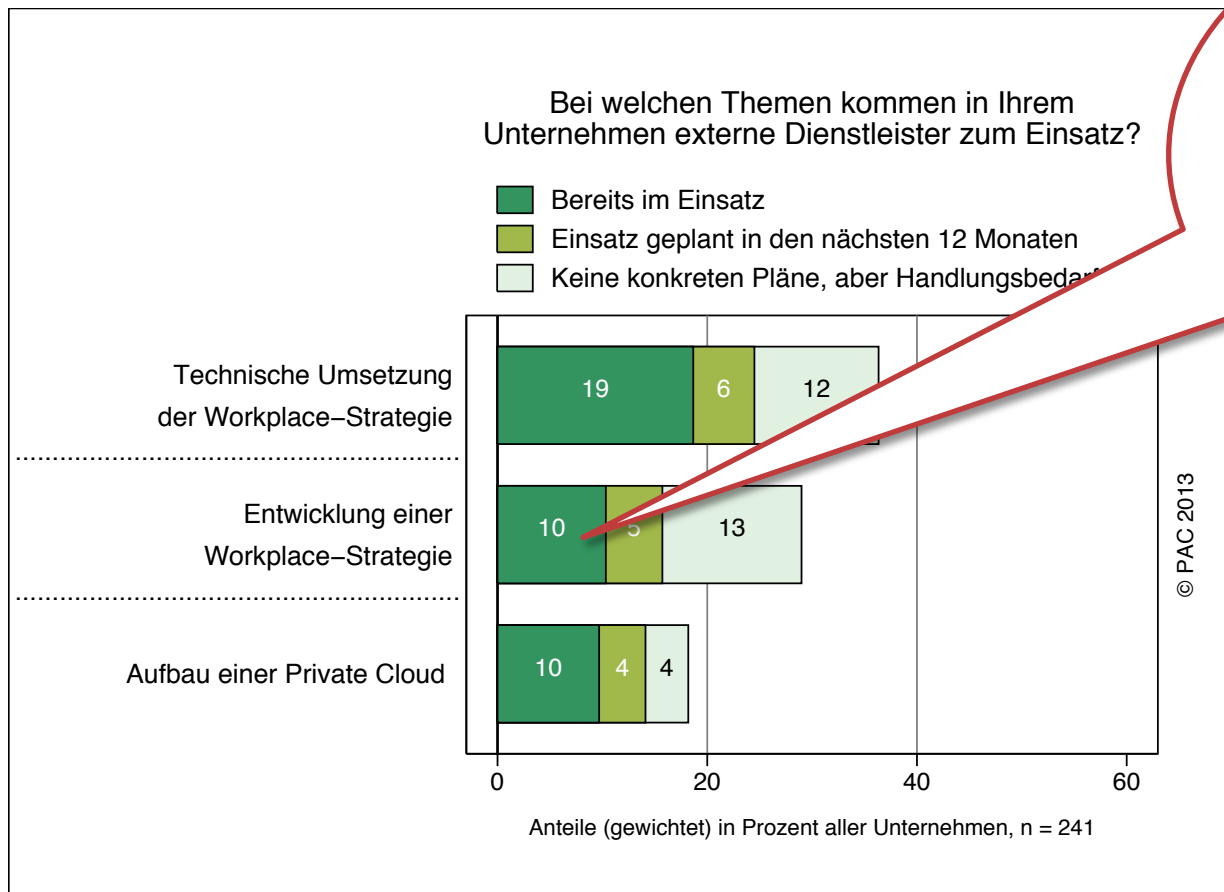
Darüber hinaus deuten die Resultate auf eine Belebung des Interesses an Unified Communication & Collaboration (UCC) hin. Legt man den berichteten Investitionsbedarf zugrunde, so dürfte der Markt für **UCC-Lösungen** kurz- und mittelfristig sehr dynamisch im hohen zweistelligen Bereich wachsen.

Schließlich hält es die überwiegende Mehrheit der ITK-Verantwortlichen für notwendig, Reibungsverluste beim **Management der Arbeitsplatztechnologien** abzubauen. Etwa jeder Zweite meldet Bedarf für ein **gesamtheitliches Lizenz- & Asset-, Rechte- & Zugriffs- sowie Device & Application Management**.

Externe IT-Dienstleister und Cloud-Angebote



Viele Unternehmen lassen sich bei der Umsetzung ihrer Workplace-Strategie durch externe IT-Dienstleister unterstützen



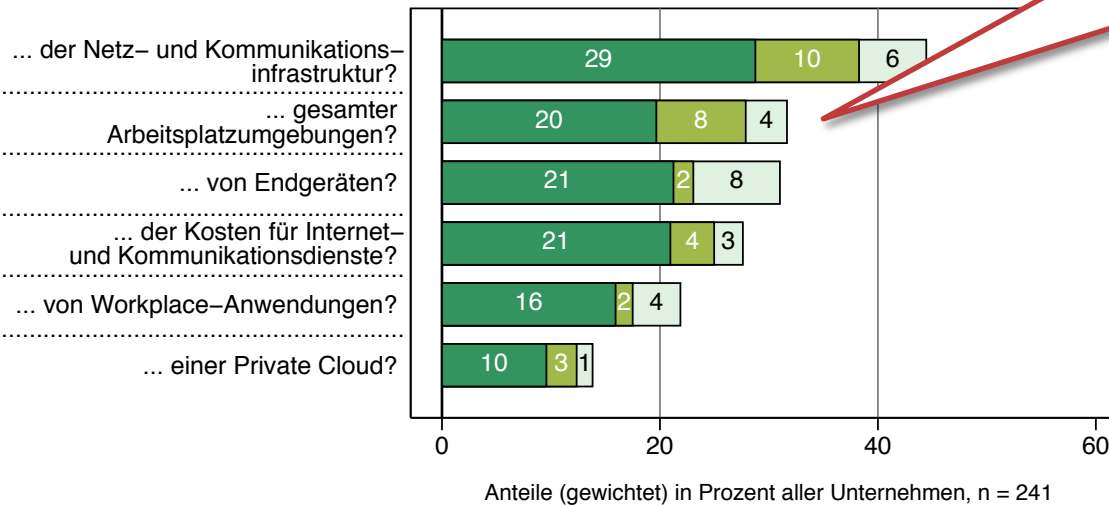
Nur jedes zehnte Unternehmen lässt sich bislang bei der **Formulierung der WP-Strategie** extern unterstützen – der Anteil dürfte in den nächsten zwölf Monaten aber signifikant steigen.

Der **Dienstleister-einsatz** nimmt mit der Größe der Unternehmen deutlich zu. So lassen sich z. B. 20 % der großen Unternehmen bei der Entwicklung der Workplace-Strategie extern unterstützen.

Ein signifikanter Teil der Unternehmen vertraut beim Management von Workplace-Technologien bereits heute auf externe IT-Dienstleister – Tendenz steigend!

Wie ist es mit der Unterstützung des Betriebs bzw. Übernahme der Verantwortung durch einen externen Dienstleister beim Management ...

- Bereits im Einsatz
- Einsatz geplant in den nächsten 12 Monaten
- Keine konkreten Pläne, aber Handlungsbedarf



© PAC 2013

Jedes fünfte Unternehmen lässt sich heute bereits beim **Management ganzer Arbeitsplatzumgebungen** extern unterstützen.

Der **Dienstleister-einsatz** nimmt mit der Größe der Unternehmen deutlich zu. So werden z. B. bei ca. 35 % der großen Unternehmen WP-Anwendungen extern betrieben.

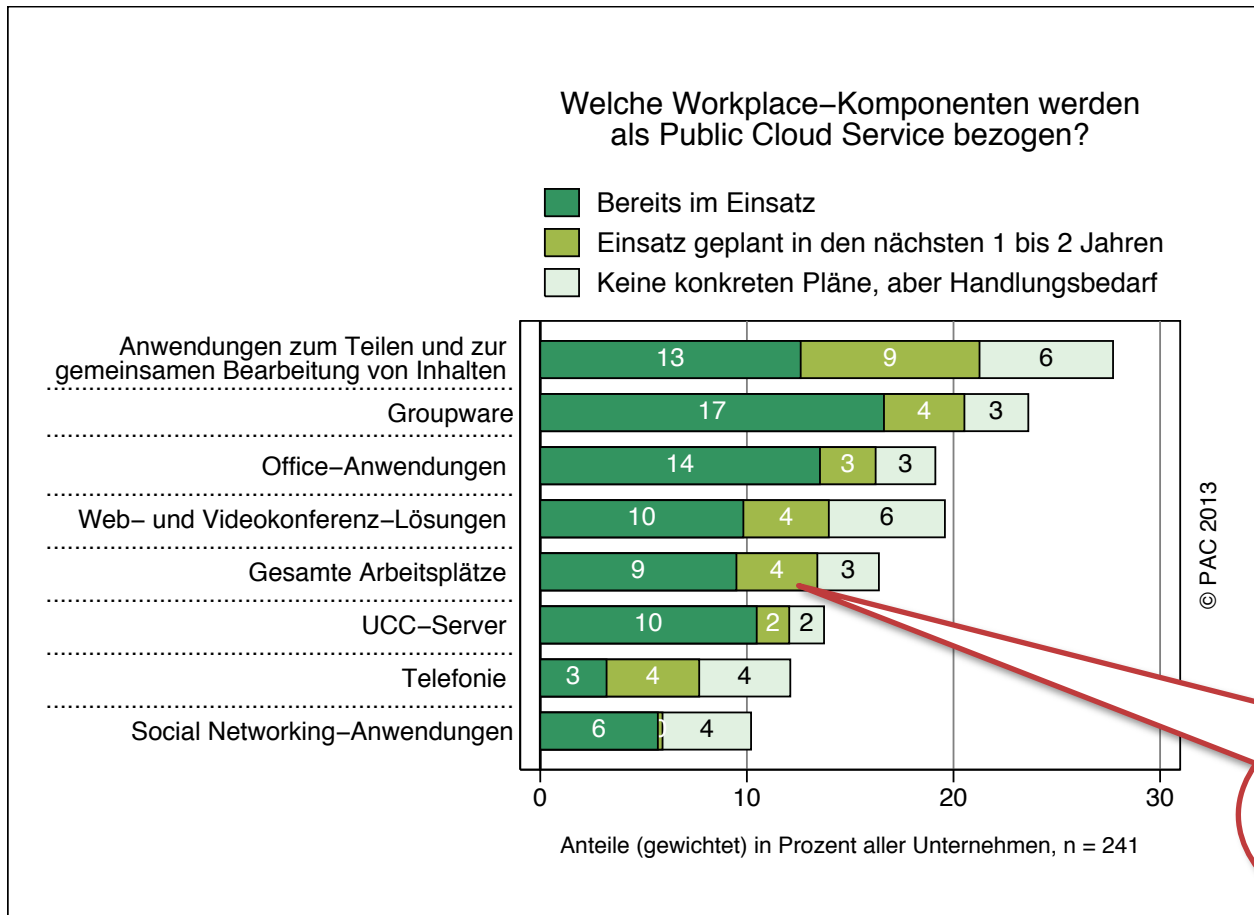
Große und kleine Unternehmen haben recht unterschiedliche Bedürfnisse bei externen Dienstleistungen

Bewertung: „Konkrete Pläne oder Handlungsbedarf“ für den Einsatz externer Dienstleister	10-99	100-999	1.000 +
Technische Umsetzung der Workplace-Strategie	17	19	34
Entwicklung einer Workplace-Strategie	19	15	25
Aufbau einer Private Cloud	9	5	13
Management... der Netz- und Kommunikationsinfrastruktur	16	11	18
... gesamter Arbeitsplatzumgebungen	12	9	11
... von Endgeräten	9	12	14
... der Kosten für Internet- und Kommunikationsdienste	7	6	13
...von Workplace-Anwendungen	17	11	16
... einer Private Cloud	4	5	15

In **großen Unternehmen** besteht Bedarf an strategischer Beratung, beim Aufbau und Betrieb von Private Clouds sowie beim Endgeräte- und Kostenmanagement.

Dagegen melden **kleinere Unternehmen** eher Bedarf an externer Unterstützung beim Management von Workplace-Anwendungen oder gesamter Arbeitsplätze.

Dynamisches Wachstum bei Workplace-Anwendungen aus der Cloud zu erwarten



Bemerkenswert: Die Ergebnisse deuten auf ein **rasantes Wachstum** bei Cloud Services zur **gemeinsamen Bearbeitung von Dokumenten** hin. Auch bei „**Telefonie aus der Cloud**“ geben immer mehr Unternehmen ihre Zurückhaltung auf.

Im Jahr 2015 dürfte bereits jedes achte Unternehmen ganze **Arbeitsplätze aus der Cloud** nutzen!

Interesse an Workplace-Anwendungen aus der Cloud zeigt sich bei kleinen und großen Unternehmen gleichermaßen

Bewertung: „Konkrete Pläne oder Handlungsbedarf“ für Einsatz von Cloud-Anwendungen	10-99	100-999	1.000 +
Anwendungen zum Teilen und zur gemeinsamen Bearbeitung von Inhalten	16	10	12
Groupware	7	7	5
Office-Anwendungen	6	4	7
Web- und Videokonferenz-Lösungen	10	6	10
Gesamte Arbeitsplätze	7	3	9
UCC-Server	3	4	15
Telefonie	9	5	11
Social-Networking-Anwendungen	4	5	9

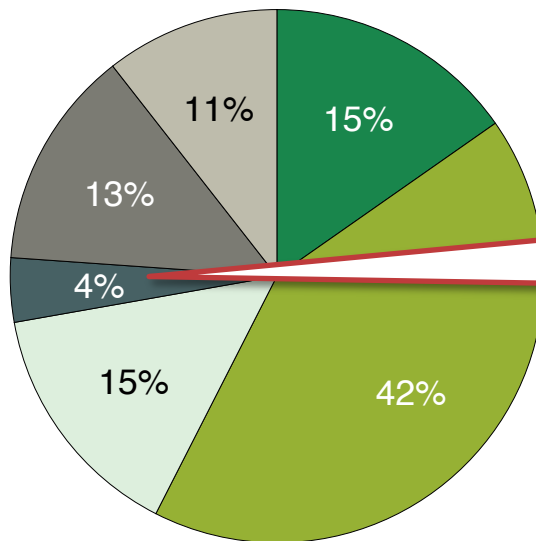
Legt man die berichteten Investitionspläne zugrunde, so dürfte sich die **Nutzung ganzer Arbeitsplätze aus der Cloud** bei großen Unternehmen in den nächsten 1 bis 2 Jahren sogar verdreifachen!

Unternehmen vertrauen bei Public Cloud Services vor allem auf deutsche Anbieter

Von wem würden Sie am ehesten Workplace-Anwendungen aus der Public Cloud beziehen?

- Telekommunikationsanbieter
- Lokal aufgestellte IT-Dienstleister oder Systemhaus
- Global aufgestellter IT-Dienstleister
- Internetkonzern
- Technologieanbieter
- Anderer

Anteile (gewichtet) in Prozent aller Unternehmen, für die die Cloud relevant ist, n = 187



© PAC 13

Erwartungsgemäß wenden sich überproportional viele große Unternehmen (27 %) an **global aufgestellte Dienstleister**. Kleinere Unternehmen vertrauen dagegen häufiger auf **lokale Partner**.

Interessant: Nur sehr wenige deutsche Unternehmen vertrauen bei Public-Cloud-Services auf Internetkonzerne wie Google.

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

Externe Unter- stützung

ITK-Dienstleister, die sich mit Angeboten im Workplace-Umfeld positionieren, können auf ein dynamisches Marktwachstum hoffen. Denn viele Unternehmen erwägen, bei der **Formulierung und Umsetzung von Workplace-Strategien** genauso wie beim Management entsprechender Technologien und Anwendungen künftig externe Unterstützung in Anspruch zu nehmen. So dürfte z. B. der Anteil der Unternehmen, die sich bei der **Entwicklung der WP-Strategie extern beraten lassen** in den nächsten 12 Monaten um etwa 50 % steigen.

Erwartungsgemäß ist der Einsatz externer Dienstleister bei großen Unternehmen heute bereits deutlich breiter etabliert als bei den kleineren, z. B. bei der Formulierung und Umsetzung von Workplace-Strategien oder beim Management von WP-Anwendungen.

Wachstumsthemen für ITK-Dienstleister im Großkundensegment sind heute insbesondere **der Aufbau und Betrieb von Private Clouds sowie das Endgeräte- und Kostenmanagement**.

Kleinere Unternehmen zeigen dagegen insbesondere bei der Formulierung der WP-Strategie und **beim Management von WP-Infrastruktur und -Anwendungen** bis hin zum Management ganzer Arbeitsplatzumgebungen einen großen (bislang noch nicht adressierten) Bedarf an externer Unterstützung.

Zwischenfazit

Kernaussagen auf einen Blick

Cloud

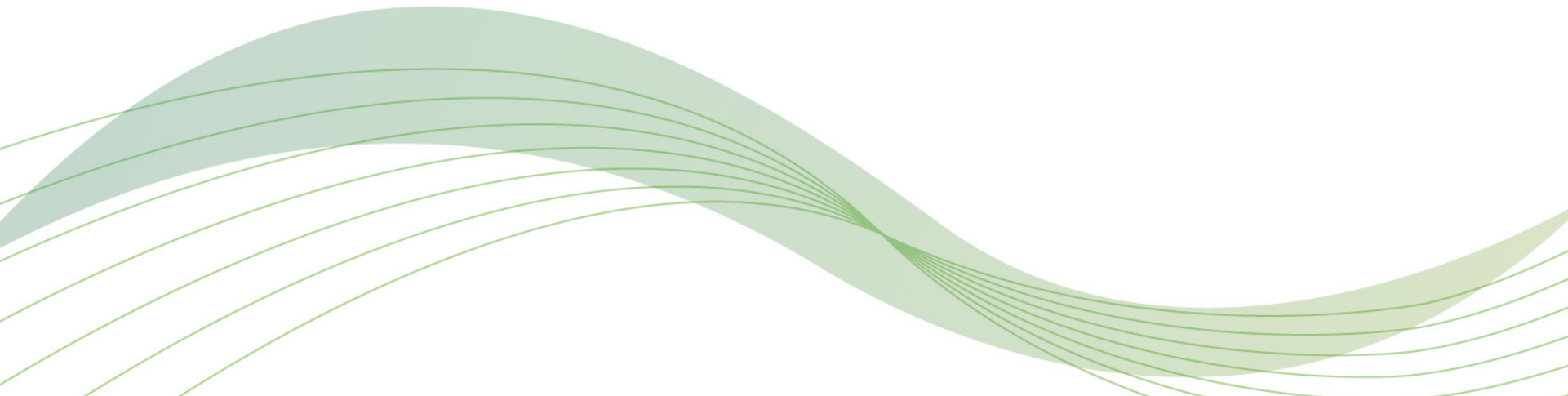
Die Befragungsergebnisse deuten zudem auf ein z. T. **rasantes Wachstum der Nachfrage nach Public Cloud-Diensten** im Workplace-Umfeld hin. Im Fokus des Interesses stehen insbesondere Anwendungen **zur gemeinsamen Bearbeitung von Dokumenten**. Laut den Befragungsergebnissen dürfte sich die Anzahl der Kunden in diesem Segment in den nächsten ein bis zwei Jahren nahezu verdoppeln. Doch auch bei der **Telefonie** greifen immer mehr Unternehmen auf Cloud-Dienste zurück. Ausgehend von einer relativ niedrigen Basis ist kurz- und mittelfristig eine Verdoppelung der Kundenzahl in diesem Segment durchaus wahrscheinlich.

Auch die Bereitstellung **gesamter ITK-Arbeitsplätze als Cloud Service** ist längst kein Zukunftsthema mehr, sondern etabliert sich immer mehr als echte Alternative. Laut den Investitionsplänen der ITK-Verantwortlichen dürfte im Jahr 2015 bereits jedes achte Unternehmen ganze Arbeitsplätze aus der Cloud beziehen.

Die Befragungsergebnisse untermauern die hohe Bedeutung des „Channels“ für den Vertrieb von Public Cloud Services. Denn **erste Ansprechpartner für Cloud Services im Workplace-Umfeld** sind laut den Befragungsergebnissen die lokalen ITK-Dienstleister. Erwartungsgemäß wenden sich dabei überproportional viele große Unternehmen (28 %) an global aufgestellte Dienstleister, wogegen kleinere Unternehmen häufiger auf lokale Partner vertrauen.

Internetkonzerne wie Google sind dagegen als erste Ansprechpartner für WP-Anwendungen aus der Cloud in Deutschland bislang nur von marginaler Bedeutung.

III. Fazit



Schlussfolgerungen für Anwenderunternehmen

Fazit von Dr. Andreas Stiehler, Principal Analyst bei PAC Deutschland und Lead-Analyst der Studie



Die Wahl des Titels „Future Workplace“ sorgte in unserem Analyistenteam für kontroverse Diskussionen. Denn mit Blick auf die Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft hat die Zukunft schon längst begonnen, eine Neuausrichtung bei Ausstattung und Betrieb der ITK-Arbeitsplätze – kurz Workplace (WP)-Modernisierung – ist dringend angezeigt. Wer zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit produktivere Formen der Zusammenarbeit unterstützen, Vertrieb und Kundenservice verbessern oder junge Talente an sich binden will, der muss in die WP-Modernisierung investieren. Diese Botschaft – so bestätigen die Befragungsergebnisse – ist in den Unternehmen bereits angekommen. Aber wird sie heute auch in dieser Tragweite antizipiert? Die Befragungsergebnisse vermitteln zumindest diesen Eindruck.

Zwar haben 85 % der deutschen Unternehmen das Thema auf der Agenda, bei der Formulierung und Umsetzung zukunftsfähiger Workplace-Konzepte steht die Mehrheit jedoch noch ganz am Anfang. Eine Modernisierung findet zwar statt – aber meist nur in Teilbereichen als Ad-hoc-Reaktion und nicht als langfristig tragfähige, strategisch geplante Gesamtlösung. In der Folge plagen sich Mitarbeiter und Administratoren mit einer Vielzahl nicht integrierter Anwendungen – einem zunehmenden Wildwuchs also, der vielmehr für steigenden Administrationsaufwand denn für höhere Produktivität sorgt. Kein Wunder, dass die Konsolidierung und Standardisierung der Infrastruktur genauso wie eine bessere Integration von Workplace-Anwendungen und ein gesamtheitliches Management von WP-Technologien ganz oben auf der Investitionsagenda der ITK-Verantwortlichen im WP-Umfeld stehen.

Während in Industrieunternehmen heute jeder Arbeitsgang durchoptimiert ist, werden die Wissensarbeiter in der Mehrheit der Unternehmen weiter nach Schema F ausgestattet. Individuelle Bedürfnisse oder spezifische Anforderungen finden nur selten Berücksichtigung, stattdessen setzt man auf Standardarbeitsplätze. Je nachdem, wie der Standard definiert wird, werden damit Produktivitätseinbußen oder unverhältnismäßig hohe Kosten für Ausstattung und Betrieb in Kauf genommen.

Bleibt festzuhalten: Um zukünftig wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen deutsche Unternehmen dringend tragfähige Strategien für die Workplace-Modernisierung entwickeln und umsetzen. Der Umstieg auf Szenarien oder Use Case-spezifische Modelle ist hierbei dringend angezeigt.

Schlussfolgerungen für Technologie und Services-Anbieter



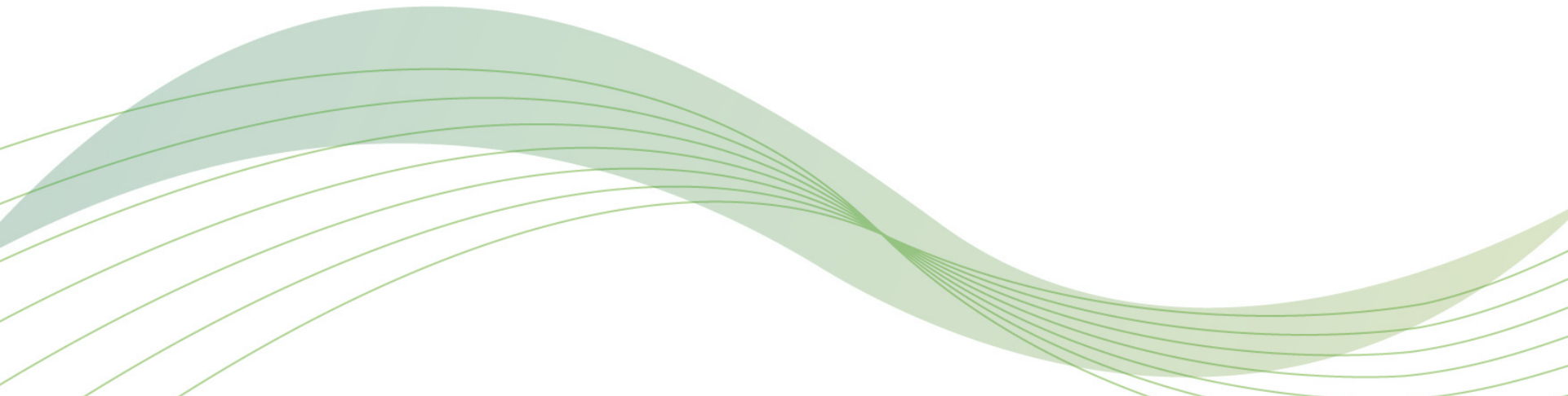
Fazit von Nicole Dufft, Vice President – Connected Enterprise, Digital Transformation & Cloud

Technologie- und Dienstleistungsanbieter, die sich mit ihren Angeboten zum Thema „Future Workplace“ positionieren, können auf ein dynamisches Marktwachstum hoffen. Der von den ITK-Verantwortlichen berichtete Investitionsbedarf erstreckt sich über alle Ebenen – von der Flexibilisierung der Infrastruktur über die Modernisierung von Workplace-Anwendungen bis hin zum gesamtheitlichen Management von Workplace-Technologien. Dabei zeigen sie zunehmend Interesse an neuen Betriebsmodellen wie etwa der Bereitstellung ganzer Arbeitsplatzumgebungen über Public Cloud Services. Ein Selbstläufer ist dieses Marktsegment deshalb allerdings noch lange nicht – ganz im Gegenteil.

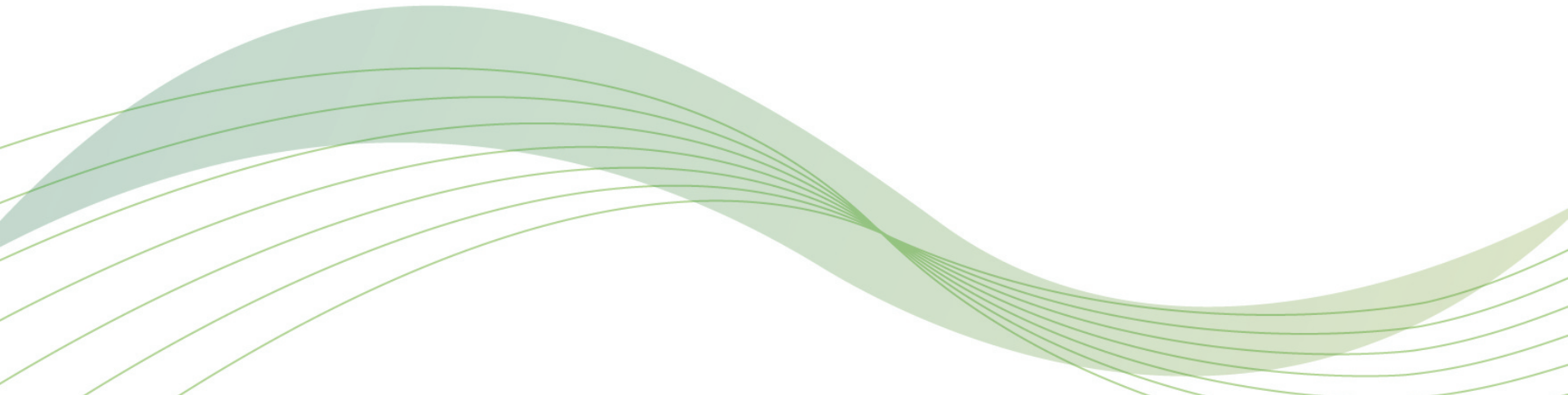
Denn die WP-Modernisierung steht zwar vielfach auf der Agenda der Unternehmen, häufig fehlt es jedoch noch an tragfähigen Strategien. Wer diesen Markt erfolgreich erschließen will, benötigt deshalb einen langen Atem und muss zunächst in die Aufklärung der Anwender investieren. Dabei ist es notwendig, sich bei den Angeboten und Vertriebsstrategien auf die lokalen Anforderungen und Gegebenheiten einzustellen. BYOD, zum Beispiel, hat in angelsächsischen Ländern zweifellos eine hohe Relevanz, stellt aber für die überwiegende Mehrheit der deutschen Unternehmen keine strategische Option dar. Auch sollte kritisch hinterfragt werden, welchen Einfluss die Fachbereiche bei Entscheidungen im Workplace-Umfeld haben. Die Studie zeigt, dass zumindest bei Unternehmen hierzulande kaum ein Weg an der IT vorbeiführt. Und trotz Digitalisierung der Vertriebswege vertraut die Mehrheit der Unternehmen hierzulande auch beim Bezug von Cloud Services im WP-Umfeld vorrangig auf lokale IT-Dienstleister.

Technologie- und Services-Anbieter, die bislang in einzelnen Untersegmenten der WP-Modernisierung positioniert sind, sollten zudem eine mögliche Anpassung bzw. Erweiterung ihres Portfolios prüfen. So deuten die Befragungsergebnisse auf ein steigendes Interesse an integrierten Gesamtlösungen für Kommunikation, Prozessunterstützung und Management, um so eine durchgehende Prozessoptimierung, hohe Bedienbarkeit und geringe Administrationskosten zu gewährleisten.

IV: Unternehmensprofile der Premium- und Goldsponsoren



Premiumsponsoren der Studie



Unternehmensprofil FRITZ & MACZIOL GmbH

Zur **FRITZ & MACZIOL Gruppe** mit Hauptsitz Ulm gehören die Unternehmen FRITZ & MACZIOL Software und Computervertrieb GmbH, INFOMA® Software Consulting GmbH, FRITZ & MACZIOL Schweiz AG, FRITZ & MACZIOL Asia Inc. und IT&T AG. Mit mehr als 1.000 Mitarbeitern an 22 Standorten sowie sechs Servicestandorten weltweit erzielte die Unternehmensgruppe im Jahr 2012 einen Gesamtumsatz von über 364 Mio. Euro.

Die FRITZ & MACZIOL Gruppe hat sich in Deutschland und der Schweiz sowie mit der FRITZ & MACZIOL Asia Inc. und Servicebüros in verschiedenen Ländern weltweit positioniert. Gleichmaßen Spezialist wie Generalist bietet die Gruppe als System- und Beratungshaus ein ganzheitliches Portfolio aus Hardware, Software, Services sowie Consulting in ausgewählten Bereichen. Die Unternehmen der FRITZ & MACZIOL Gruppe entwickeln und vertreiben Software- und Systemlösungen für öffentliche Auftraggeber, den Mittelstand und Großunternehmen. Die Unternehmensgruppe ist Top-Partner von IBM, Microsoft und SAP sowie EMC und Cisco mit den höchsten Zertifizierungen und stellt den Kunden das komplette Spektrum der relevanten IT-Themen auf Basis neuester Technologien dieser Weltmarktführer sowie ergänzender Hersteller zur Verfügung. Als Teil des niederländischen Technologiekonzerns Imtech N.V. nutzt das System- und Beratungshaus innerhalb der Imtech ICT Division sowie als Kooperationspartner der anderen Divisionen, zum Beispiel der deutschen Imtech im Bereich Data Center, dabei auch europäische Synergien.

Vom klassischen Rechenzentrum bis zum heutigen Cloud Computing ist die Informationstechnologie in den letzten Jahrzehnten einen weiten Weg gegangen. FRITZ & MACZIOL hat diese Entwicklungen seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 1987 25 Jahre aktiv begleitet und mitgestaltet. Der ganzheitliche Ansatz aus Beratung, Hardware, Software und Services macht FRITZ & MACZIOL zum richtigen Partner für den Arbeitsplatz der Zukunft. Denn von der Umsetzung kollaborativer Lösungen über den Aufbau unternehmensinterner sozialer Netzwerke bis hin zum Management der unterschiedlichsten mobilen Endgeräte kann FRITZ & MACZIOL für Kunden das komplette Potenzial erschließen, das im Arbeitsplatz der Zukunft verborgen ist.

Unternehmensprofil FRITZ & MACZIOL GmbH

Software Solutions made by FRITZ & MACZIOL

Unser Portfolio im Bereich Software umfasst neben den standardisierten Lösungen der Weltmarktführer auch die individuelle Anwendungsentwicklung. Die Anforderungen der Kunden stehen dabei im Vordergrund und wir empfehlen die Lösung, die gemäß der zu Beginn abgestimmten Anforderungen am besten passt, unabhängig von der Technologie. Mit der Expertise aus unzähligen, erfolgreich umgesetzten Kundenprojekten implementiert FRITZ & MACZIOL die skalierbaren und ausfallsicheren IT-Lösungen schnell und stets mit dem Blick aufs Ganze. Das schließt die betriebswirtschaftlichen Betrachtungen auf den Return of Investment (ROI) und die Total Cost of Ownership (TCO) mit ein.

Collaboration made by FRITZ & MACZIOL

Bei der Optimierung der Zusammenarbeit steht zunächst die Verbesserung der internen Kommunikation im Vordergrund. FRITZ & MACZIOL richtet die Funktionsumfänge der Softwarelösungen individuell auf die jeweiligen Rollen der Anwender und ihre spezifischen Aufgaben aus und erweitert diese bei Bedarf um Chat, IP-Telefonie, Video und Webmeetings. Über die zusätzliche Einbindung von Social- Media-Plattformen werden außerdem die persönliche Bindung des Mitarbeiters zu seinen Kunden und Geschäftspartnern verstärkt. Vorrangiges Ziel ist eine Arbeitsumgebung, in der ein umfassender Informationstransfer in möglichst effizienter Form stattfindet.

FRITZ & MACZIOL identifiziert die unterschiedlichen Einsatzszenarien von Unternehmen und richtet die Modernisierungsstrategie individuell darauf aus. Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass die Investitionen in die Optimierung der IT-Infrastruktur auf Dauer angelegt sind. Deswegen greift FRITZ & MACZIOL produktseitig auf das Portfolio der weltweiten Marktführer wie z. B. IBM und Microsoft zurück.

FRITZ & MACZIOL GmbH

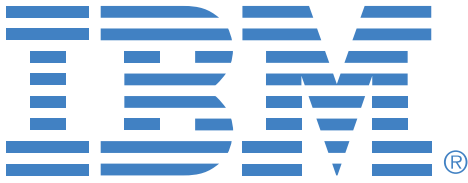
Hörvelsinger Weg 17, 89081 Ulm

Ansprechpartner: Dr. Markus Kalb

Telefon: +49 731 1551 442

Mail: mkalb@fum.de

Internet: www.fum.de



Unternehmensprofil IBM Deutschland GmbH

IBM kann auf eine lange Erfolgsgeschichte zurückblicken: Vor 100 Jahren gegründet, hat sich die IBM immer wieder neu definiert und ist durch weit über Technologien hinausgehende Innovationen zu einer der stärksten Marken der Welt aufgestiegen. Jährlich investiert das Unternehmen rund sechs Milliarden US-Dollar in Forschung und Entwicklung.

IBM gehört mit einem Umsatz von 104,5 Milliarden US-Dollar im Jahr 2012 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen.

IBM ist in der Welt zu Hause

Das Lösungsportfolio der IBM reicht vom Supercomputer über Software und Dienstleistungen, inklusive Beratungsleistungen, bis zur Finanzierung. In weltweit aufgestellten Teams und in Zusammenarbeit mit rund 100.000 Geschäftspartnern unterstützt IBM Kunden unterschiedlichster Größe bei Projekten auch über nationale Grenzen hinweg und entwickelt gleichzeitig individuelle und flexibel finanzierbare Lösungen. Mit einer auf Kernkompetenzen ausgerichteten Konzernstruktur positioniert sich IBM klar im Markt und unterstreicht gleichzeitig ihr Selbstverständnis als global integriertes Unternehmen mit einem langfristigen und nachhaltigen Wachstumsmodell.

IBM in Deutschland – Teil des weltweiten Unternehmens

Strukturell gliedert sich die IBM in Deutschland entlang der Wertschöpfungskette in die Kompetenzfelder ‚Research & Development‘, ‚Sales & Consulting‘, ‚Solutions & Services‘ sowie ‚Management & Support‘. Mit einem auf die Kunden und deren Wertschöpfung zugeschnittenen Vertrieb bündelt das Unternehmen seine Industrie- und Lösungsexpertise, wobei die Geschäftsbereiche regional und nach Branchen strukturiert sind. Der Kunde profitiert von spezialisierten Teams mit umfassendem Branchenwissen und einer durchgängigen Betreuung durch Ansprechpartner direkt vor Ort.

IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1, 71139 Ehningen

Telefon: 07034 15-0, Telefax: 07034 15-3777

Mail: halloibm@de.ibm.com

Internet: <http://www.ibm.com/de>

Unternehmensprofil QSC AG

ITK-Lösungen für den Mittelstand

Die QSC AG bietet mittelständischen Unternehmen umfassende ITK-Services aus einer Hand: von der Telefonie, Datenübertragung, Housing, Hosting bis zu IT-Outsourcing und IT- Consulting.

Als SAP Gold Partner und Microsoft Gold Certified Partner verfügt die QSC AG zudem über Spezialwissen im Bereich der SAP- und Microsoft-Implementierung. Eigenentwickelte Cloud- Services für unterschiedlichste Anwendungen runden das Portfolio ab. Mit eigener hochmoderner Netzinfrastruktur sowie TÜV und ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren in Deutschland zählt QSC zu den führenden mittelständischen Anbietern von ITK- Dienstleistungen in Deutschland. Das Unternehmen bietet sowohl maßgeschneiderte Lösungen für individuelle ITK-Anforderungen als auch ein modulares Produkt-Portfolio für Geschäftskunden und Vertriebspartner.

Cloud-Services made in Germany

Die Kombination aus TK und IT-Know-how ermöglicht der QSC AG die Entwicklung eigener moderner Cloud-Anwendungen, die ausschließlich in Deutschland nach strengen deutschen Datenschutzvorschriften betrieben werden. So beispielsweise QSC-tengo, der Arbeitsplatz aus der Cloud. QSC-tengo bereitet den Weg in eine mobile, flexible und sichere Arbeitswelt: Von der Anbindung über die Dienste bis zu den Endgeräten, alles kommt mit Ende-zu-Ende Qualität von einem Anbieter aus einer Hand. Die Cloud-Anwendung besteht aus verschiedenen Modulen für die tägliche Büroarbeit. Unternehmen können genau die Funktionen wählen, die tatsächlich benötigt werden. Persönliche Rufnummer, Office-Paket, Speicherplatz und umfangreiche Kollaborations-Funktionen mit Chat oder Videokonferenz: Alles ist auf unterschiedlichen Endgeräten, am PC, auf dem Smartphone oder Tablet nutzbar. Vor-Ort Installationen für Mailserver oder Telefonanlagen entfallen ebenso wie der Kauf von Software-Lizenzen und Serverhardware. Die Dienste werden in einer gesicherten Umgebung, der so genannten Hosted-Private-Cloud sowie Trusted-Public-Cloud ausschließlich in TÜV-zertifizierten deutschen Rechenzentren betrieben.

Andere von QSC entwickelte Cloud-Services sind die Kollaborationsplattform „Cospace“ oder der „QSC-Analyser“, ein Tool zur Qualitätsmessung in Netzwerken.

Unternehmensprofil QSC AG

ITK-Services nach Maß

Individuelle TK-Services liefert die QSC AG durch die Bereitstellung passgenauer Breitband- Infrastrukturen nicht nur in Deutschland, sondern in Kooperation mit zertifizierten Partnern in

200 Ländern weltweit. Maßgeschneiderte IT-Services stellt QSC auf vielen tausend Quadratmetern Rechenzentrumsfläche in Städten wie Hamburg, Oberhausen, Frankfurt, Nürnberg oder München mit Hochleistungsanbindungen bis zu 100 Gbit/s zur Verfügung.

So verfügt QSC an seinem Standort Hamburg über langjährige Consulting-Erfahrung im SAP und Microsoft Umfeld, während am Standort Nürnberg die Spezialisten für den Bau und Betrieb von Rechenzentren ansässig sind.

IT und TK-Services vom Anschluss über den Dienst bis zum Endgerät aus einer Hand, dieses voll umfassende ITK-Portfolio eines mittelständischen Anbieters ist in Deutschland bislang einmalig. QSC ist im TecDAX gelistet und beschäftigt rund 1.600 Mitarbeiter, die täglich rund 30.000 Geschäftskunden betreuen.

Historie

Die QSC AG wurde 1997 als Beratungsunternehmen der Telekommunikationsbranche gegründet. Im Jahr 2000 folgte der Börsengang sowie der Aufbau eines eigenen Sprach- Datennetzes. So war QSC eines der ersten Unternehmen, die ihren Kunden entbündelte DSL-Leitungen anbieten konnte. Für Geschäftskunden realisiert das Unternehmen schon sehr früh komplette Standort-Vernetzungen, so genannte Virtual Private Networks, betreibt IP-basierte Sprach- und Datendienste und stellt Access-Technologien in verschiedensten Bandbreiten zur Verfügung – drahtgebunden oder per Richtfunk. Seit Herbst 2011 verfügt QSC zudem über ein eigenes Mobilfunkportfolio.

Als erster Provider hat QSC 2005 in Deutschland ein eigenes Next Generation Network (NGN) aufgebaut und verfügt daher insbesondere bei IP-basierten Telefonie-Lösungen über langjährige Erfahrung. Ein Beispiel ist hier die prämierte Cloud-basierte Telefonanlage „IPfonie centraflex“, für die das Unternehmen mehrfach ausgezeichnet wurde. Zudem bot QSC als erster Carrier in Deutschland mit „IPfonie extended link“ einen für Microsoft Lync 2010 zertifizierten IP-basierten Anlagenanschluss an.

Unternehmensprofil QSC AG

QSC ist auch der erste Betreiber einer Open Access-Plattform und verbindet hier unterschiedlichste Breitband-Technologien, um auf dieser Basis seinen Wholesalepartnern, ISPs, Carriern und Resale-Partnern performante Anbindungen zu ermöglichen. Anbieter von lokalen Glasfasernetze profitieren somit beispielsweise von einer höheren Netzauslastung und besserer Wirtschaftlichkeit ihres Netzes.

Mit der Übernahme der Nürnberger IP-Exchange und der Hamburger INFO AG in den Jahren 2010 und 2011 komplettierte die QSC AG ihr bisheriges TK-Portfolio um umfassende IT- und Rechenzentrums-Dienstleistungen.

Weitere Informationen zu uns und unserem Unternehmen erfahren Sie auch auf unserer Webseite unter www.qsc.de oder in unserem Blog unter blog.qsc.de.

QSC AG

Mathias-Brüggen-Str. 55, 50829 Köln

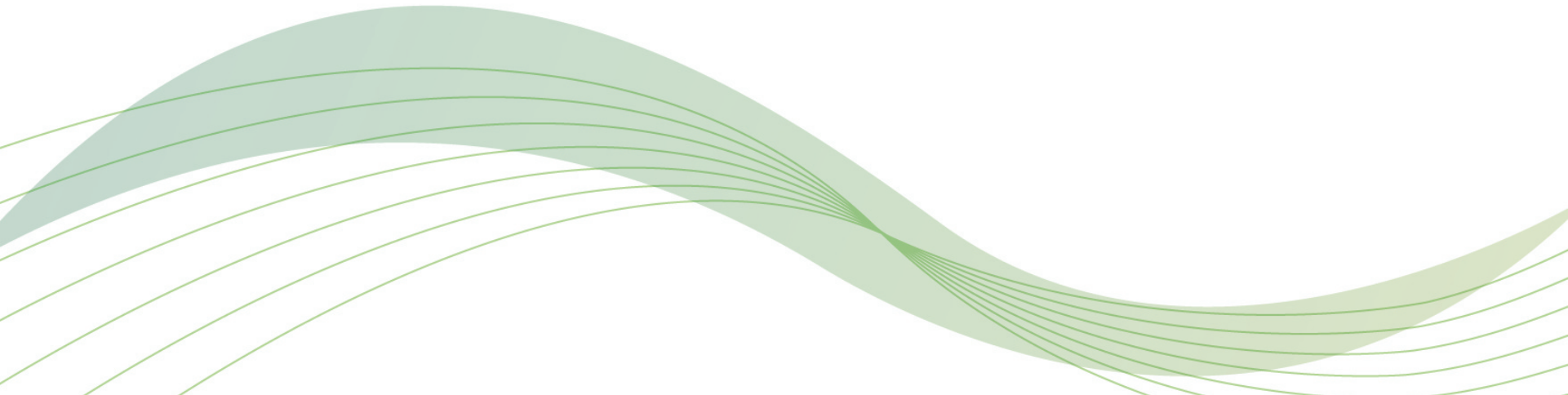
Internet: www.qsc.de

Mail: info@qsc.de

Ansprechpartner: Claudia Isringhaus, Leiterin Unternehmenskommunikation

Telefon: 0221 6698-235

Goldspensoren der Studie



MATRIX42

SMARTER WORKSPACE – BETTER LIFE

Unternehmensprofil Matrix42 AG

Matrix42 zählt weltweit zu den führenden Anbietern von Workspace Management Lösungen. Die Produkte von Matrix42 ermöglichen das ganzheitliche Management von physischen, virtuellen und mobilen Umgebungen. Das Matrix42 Workspace Management verbindet Client Lifecycle, Cloud, SaaS, Virtualisierung, Mobile Device Management und IT-Service-Management zu einer integrativen Lösung. Diese wurde aktuell mit dem „Innovationspreis IT 2013“ der Initiative „IT Mittelstand“ ausgezeichnet.

Gemäß der Maxime „der Mensch steht im Mittelpunkt“, können die Anwender des Workspace Management, unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät, auf ihre Daten und Services zugreifen. Außerdem steht Ihnen ein zentrales Portal zur Verfügung auf dem sie, ähnlich wie in einem Online-Shop, ihre Services auswählen und bestellen können. Entsprechend der jeweiligen Unternehmensrichtlinien können ihnen nach Bedarf die benötigten Dienste bereitgestellt und auch verrechnet werden. Mit dieser Lösung sind einerseits die Anwender autonom, andererseits hat die IT-Abteilung nach wie vor die Kontrolle und die Möglichkeit der Automatisierung. So erhöht das Matrix42 Workspace Management nachweislich die Produktivität der Anwender und steigert die Effizienz der IT. Ergänzend hierzu sorgt die Matrix42 Lösung für ein nachhaltiges Lizenz Management, zur Einhaltung von Compliance-Anforderungen und für das einfache Management mobiler Endgeräte und Virtualisierung.

Matrix42 wurde bereits 1992 gegründet und ist seit über 20 Jahren im dynamischen IT-Markt erfolgreich aktiv. Die Lösungen des Neu-Isenburger Software-Unternehmens werden bei über 2.500 Kunden weltweit eingesetzt. Marktführende Unternehmen wie Infineon, Magna und Puma sowie Integratoren wie T-Systems, Raiffeisen IT, IBM, msg systems und Bechtle vertrauen auf Matrix42. Seit Anfang 2008 ist Matrix42 ein Unternehmen der Asseco-Gruppe, die mit über 14.000 Mitarbeitern und einer Marktkapitalisierung von rund 1 Mrd. Euro zu den größten europäischen Software-Konzernen zählt.

Matrix42 AG

Dornhofstraße 44-46, 63263 Neu-Isenburg

Ansprechpartner: Holger Fischer

Mail: holger.fischer@matrix42.com

Telefon: 06102 / 816 -0

Internet: www.matrix42.de



Formerly Siemens Enterprise Communications

Unternehmensprofil Unify GmbH & Co. KG

Unify – bisher bekannt als Siemens Enterprise Communications – ist ein weltweit führendes Unternehmen für Kommunikationssoftware und -services.

Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Netzwerke, Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht. Damit verändert sich die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten, nachhaltig – die Teamleistung wird verstärkt, das Geschäft belebt und die Business-Performance erheblich verbessert.

Aus seiner Siemens AG-Herkunft heraus setzt Unify auf verlässliche Produkte, Innovationen, offene Standards und Sicherheit als Grundlage für seine integrierten Kommunikationslösungen, mit denen Unify annähernd 75 Prozent der „Global 500“-Unternehmen beliefert.

Unify ist ein Joint Venture von The Gores Group und Siemens AG.

Unify GmbH & Co. KG

Hofmannstr. 51, 80200 München

Internet: <http://www.unify.com/de/>

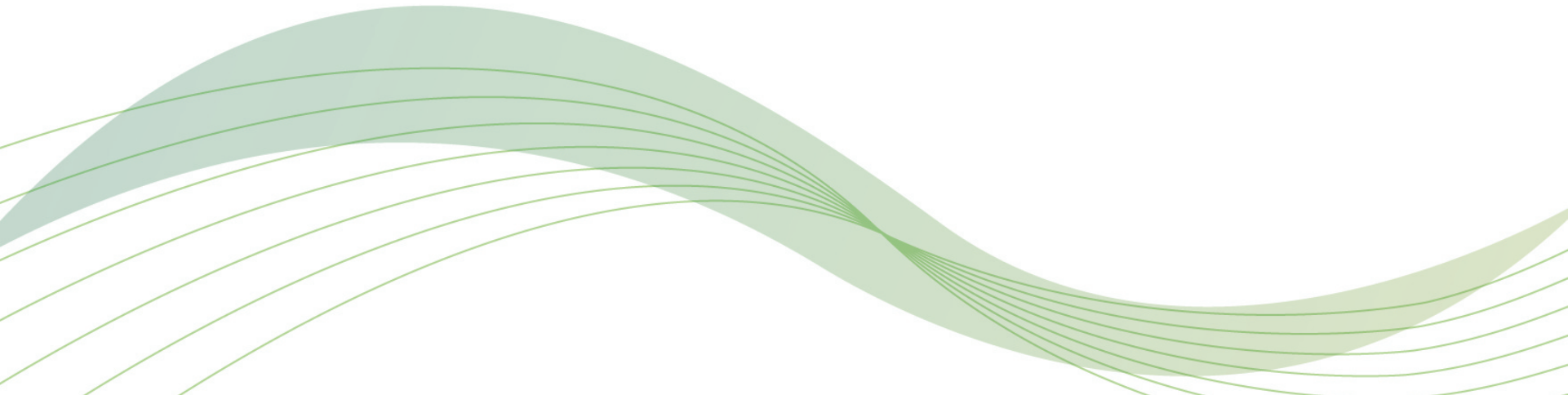
Ansprechpartner: Volkmar Rudat

(Vice President Direct Marketing Central Europe / Leiter Direct Marketing Central Europe)

Mail: volkmar.rudat@unify.com

Telefon: +49 89 7007 20677

Extended Silbersponsoren der Studie





Unternehmensprofil Aastra Deutschland GmbH

Mit mehr als 50 Millionen installierten Anschlüssen weltweit ist Aastra einer der international am weitesten etablierten Software- und Technologieanbieter für die innovative Kommunikation am Arbeitsplatz.

In seinem dynamischen Zukunftsmarkt setzt Aastra Maßstäbe – von der Entwicklung bis hin zu Produktion und Beratung. Aastra verfügt über ein **umfangreiches Produkt-Portfolio an Telefonie-, Mobilitäts- und HD-Videolösungen**. Zu den Referenzkunden zählen u.a. die Wall AG, Avis, Carlsberg und Strellson. Auszeichnungen wie der „**Champion**“ Award von InfoTech, der „**Voice+IP Award**“ für die Mittelstands-UCC-Plattform Aastra 400 und das **4-Sterne-Rating** von Current Analysis für das Large Enterprise Produkt MX-ONE unterstreichen die Leistungsfähigkeit des Aastra Portfolios.

Innovative Angebote für den Arbeitsplatz der Zukunft

Aastra bietet eine breite Palette an Technologien für die Kommunikation in **kleinen und mittelständischen Unternehmen, Verwaltungen und Konzernen** an. Neben branchenübergreifenden Lösungen entwickelt und produziert Aastra z. B. mit seinem Healthcare-, dem Hotel und dem Call-Center-Portfolio dedizierte **Branchenlösungen**. Eine hohe Qualität und Investitionssicherheit sind dem Unternehmen dabei ebenso wichtig wie die leichte, intuitive Integration, Bedienung und Administration.

Herzstück des breiten Portfolios sind die **Aastra Kommunikationsserver**. Sie koordinieren Videokonferenzen, Telefonate, Präsenzstatus und alle Funktionen für die Teamarbeit. Darüber hinaus sind sie für die Steuerung von Geschäftsprozessen geschaffen, z. B. für die intelligente Verteilung von Videogesprächen, Anrufen und Social-Media-Anfragen im Call-Center, für die zuverlässige Alarmierung im Gesundheitswesen und in der Verwaltung sowie für die Industrie- und Gebäudeautomation. Sie werden ergänzt durch ergonomische mobile und stationäre Endgeräte – innovative Softphones ebenso wie SIP-, Lync- und Systemtelefone.

Aastra besitzt darüber hinaus langjährige Erfahrung in der Entwicklung von Lösungen für den mobilen Mitarbeiter. Dazu gehören **intelligente Videoanwendungen für Smartphones und Tablets** sowie **prämierte Produkte wie die DECT-Systeme**. Als einer von wenigen Geschäftskundenanbietern hat Aastra z. B. die HD-Sprachqualität (CAT-iq zertifiziert) auf dem Schnurlostelefon eingeführt. Im Bereich der FMC-Lösungen hat Aastra mit dem Aastra Mobile Client eine Software entwickelt, die Smartphones nahtlos in die Telefonanlage integriert. Weitere **intelligente Software-Applikationen** runden das Portfolio ab. Sie sorgen für einen gehobenen Arbeitskomfort im Contact-Center, am Empfang, im Kundenservice und bei besonderen Branchenanforderungen. Aastra bietet sowohl Applikationen für rein IP-basierte als auch für klassische und hybride Kommunikationsumgebungen.



Unternehmensprofil Aastra Deutschland GmbH

Bei allem legt Aastra großen Wert auf eine **herausragende Qualität und Funktionsvielfalt** sowie **niedrige TCO** (Total Cost of Ownership). So bietet Aastra auch kleineren Unternehmen Lösungen, die sich sonst oftmals nur Großunternehmen leisten können. Der Anbieter setzt auf offene Standards und hat in Deutschland über Generationen hinweg **Innovationskraft und einen hohen Investitionsschutz** bewiesen. Systeme und Komponenten sind langfristig erhältlich, erweiterbar und ersetzbar. Aastra Kunden können dadurch schrittweise investieren und genießen durch offene Standards die Sicherheit, auch später aufkommende Trends nahtlos integrieren zu können.

Über das Unternehmen

Bei der Implementierung ihrer Lösungen setzt Aastra konsequent auf **Vertriebspartner**, wie Systemintegratoren, Systemhäuser sowie TK- und IT-Fachhändler. Um einen bestmöglichen Service bieten zu können, durchlaufen diese Partner ein Zertifizierungsprogramm, in dem neben den reinen Produktkenntnissen auch die Fähigkeit vermittelt wird, eine strategische Prozess- und Lösungsberatung vorzunehmen und die individuell passende Lösung anzubieten.

Im Rahmen einer **global angelegten Strategie** hat Aastra seine geschäftliche Basis in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgeweitet – in Europa und Nordamerika, in Südamerika und in Asien. Heute ist das Unternehmen überall dort, wo die Kommunikationsbranche ein dynamisches Wachstum verzeichnet. Den Kern der positiven Entwicklung von Aastra bildet neben der Forschung die planvolle Zusammenführung von **entscheidenden Akquisitionen** und Patenten: So hat das Unternehmen unter anderem die Comdasys AG, Teile der Ascom Holding, das Business Telefoniegeschäft der EADS, die DeTeWe sowie die Unternehmenskommunikationssparte von Ericsson in das eigene Portfolio integriert.

Aastra beschäftigt weltweit ca. 2.000 Mitarbeiter, 75 % davon in Europa. Deutschland ist einer von fünf europäischen Entwicklungsstandorten. **Ca. 9 % vom weltweiten Umsatz investiert Aastra jährlich in Forschung und Entwicklung.** Damit können sich Aastra Kunden auf die Zukunftsfähigkeit ihrer Lösung verlassen und nachhaltig von ihrer Investition profitieren.

Aastra Deutschland GmbH

Zeughofstraße 1, 10997 Berlin

Telefon: 030-6104-0

Internet: www.aastra.de

Mail: info.de@aastra.com

Unternehmensprofil DeTeWe Communications GmbH

DeTeWe Communications zählt mit ihrem Hauptsitz in Berlin und einem bundesweit flächendeckenden Netz mit 16 Vertriebs- und Service-Standorten zu den führenden ITK-Systemintegratoren Deutschlands. Der Full-Service-Dienstleister ist auf UCC-Anwendungen spezialisiert und schnürt für Unternehmen jeder Größe und Branche individuelle, integrierte Lösungen aus einer Hand.

Der Rundumservice von DeTeWe Communications beinhaltet

- ausführliche Beratung im Vorfeld,
- detailorientierte Planung, Auswahl, Installation und Integration der passenden Technologien,
- Wartung und Administration der Systeme sowie
- Entwicklung individueller Finanzierungsmodelle.

Die **Kernkompetenz des Systemintegrators** ist, je nach Kundenanforderungen geeignete Technologiekomponenten auszuwählen und zu einer integrierten Lösung zusammenzuführen. Im Ergebnis sollen mit einer einfach zu bedienenden Anwendung die tägliche Kommunikation effizienter und die Kosten reduziert werden.

Als Tochterunternehmen des weltweit präsenten ITK-Konzerns Aastra Technologies bietet der Systemintegrator diese Leistungen auch international an – 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr.

Zum branchenübergreifenden Kundenstamm der DeTeWe zählen z. B. der Radiosender Antenne Bayern, die deutsche Rentenversicherung Berlin-Brandenburg, der Außenwerber Ströer und der Blumenversand Fleurop.

Die DeTeWe Communications ist Aastra Gold- und Healthcare-Partner, Microsoft Silber Partner, Registered Networking Specialist bei HP Networking und erhielt als Avaya Platin Partner in 2011 die Auszeichnung „Avaya Partner des Jahres“.

Unternehmensprofil DeTeWe Communications GmbH

Unified Communication und Collaboration (UCC)

Eine hohe Anzahl an Projekten im Umfeld von Kliniken, Behörden, Hotellerie, Industrie und Dienstleistern macht DeTeWe zu einem **spezialisierten UCC-Systemintegrator mit hoher Projektkompetenz**. Das Unternehmen besitzt eine langjährige Erfahrung entlang der gesamten UCC-Wertschöpfungskette und deckt mit seinem Know-how sowohl die Bereiche Netzwerke als auch Software und Hardware ab. Neue Technologien werden in bestehende IT-Infrastrukturen integriert, so dass ein hoher Schutz der bereits getätigten IT-Investitionen gegeben ist. Das gesamte UCC-Angebot von DeTeWe ist auf die Beratung, Auswahl, Implementierung und Wartung ergonomischer und intelligenter Technologien zur Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Unternehmen ausgerichtet.

Mobilität und Integration von Mobiltelefonen

In immer mehr Unternehmen gibt es einen deutlichen Trend zur Mobilität. Die Arbeitsstunden in Projektteams, in Meetings, auf Reisen und an anderen Standorten steigen zunehmend. DeTeWe passt die Kommunikations-IT ihrer Kunden an diese Anforderungen an. Um Geschäftsprozesse flexibler zu gestalten, setzt die DeTeWe zum Beispiel auf die schnurlose Kommunikation für Sprache und Daten.

Die **Integration von Smartphones in das Kommunikationssystem** sorgt zusätzlich für zufriedene Kunden. Der gewünschte Gesprächspartner wird unter einer Nummer (One-Number-Concept) und einer Voicebox erreicht – unabhängig vom aktuellen Standort. Zusätzlich haben die Mitarbeiter auch von unterwegs per Smartphone Zugriff auf wichtige Funktionen des Kommunikationsservers sowie auf das Unternehmenstelefonbuch. Telefonzentrale, Kollegen und der Empfang können im Präsenzstatus ersehen, ob ein Teilnehmer auf seinem Smartphone erreichbar ist.

Leistungsfähige UCC-Systeme integrieren Sprach- und Datennachrichten aus allen Medien und ermöglichen das Nachrichtenmanagement mit beliebigen Endgeräten. Mit der WLAN-Technologie stehen drahtlos professionelle Datenbandbreiten und ein neuer Aktionsradius zur Verfügung. Strategische Kooperationen mit Technologie- und Systemführern bilden die technische Basis für die leistungsstarken ITK-Lösungen der DeTeWe.

Unternehmensprofil DeTeWe Communications GmbH

Multimedia in der Kommunikation

DeTeWe richtet die Kommunikationsprozesse ihrer Kunden auf die Zukunft aus. Dabei ist selbstverständlich, dass die Kommunikationsformen von morgen Berücksichtigung finden. Neben **Chats und Social-Media-Anfragen** wird auch **Video-Kommunikation** im Unternehmensumfeld zunehmen, sei es nun als spontanes Zweier-Videogespräch vom Schreibtisch aus oder als Konferenz. Beim gemeinsamen Arbeiten im Team und an Dokumenten spielt die Entfernung eine immer geringere Rolle. DeTeWe hilft dabei, die richtigen Systeme auszuwählen, zu implementieren und weiter zu entwickeln. Einfach und intuitiv bedienbare Produkte stehen für DeTeWe klar im Mittelpunkt.

Managed Services

Je komplexer IT-Infrastrukturen werden, desto mehr Know-how und personelle Ressourcen werden bei Planung und Budgetierung gebunden. Das **Managed-Services-Angebot** der DeTeWe Communications entlastet IT-Abteilungen, reduziert Kosten und schafft Freiräume für die effektive und strategische Weiterentwicklung der IT-Landschaft. Der **Rundumservice** beinhaltet neben Beratung, Installation, Wartung und Administration auch weitere Dienstleistungen wie die Entwicklung individueller Finanzierungsmodelle. Die DeTeWe hält die gesamte ITK-Infrastruktur stets auf dem neusten Stand der Technik und kümmert sich um Themen wie **Sicherheit und Verfügbarkeit** der Systeme. Interne Ressourcen von Unternehmen werden entlastet, so dass sie sich wieder auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können.

DeTeWe Communications GmbH

Zeughofstraße 1, 10997 Berlin

Internet: www.detewe.de

Telefon: 030 47791-0

Mail: info@detewe.de

· · T · · Systems ·

Unternehmensprofil T-Systems International GmbH

Auf Basis einer weltumspannenden Infrastruktur aus Rechenzentren und Netzen betreibt T-Systems Informations- und Kommunikationstechnik (engl. kurz ICT) für multinationale Konzerne und öffentliche Institutionen. Mit Niederlassungen in über 20 Ländern und globaler Lieferfähigkeit betreut die Telekom-Tochter Unternehmen aus allen Branchen. Rund 52.700 Mitarbeiter verknüpfen Branchenkompetenz mit ICT-Innovationen, um Kunden in aller Welt spürbaren Mehrwert für ihr Kerngeschäft zu schaffen. Im Geschäftsjahr 2012 erzielte die Großkundensparte einen Umsatz von rund 10 Milliarden Euro.

T-Systems hat sein operatives Geschäft in zwei Bereichen gebündelt: Der Vertrieb (Sales) ist für das Neugeschäft mit Konzernen und Verwaltungen zuständig und verantwortet von Marketing bis zu Portfolio-Management alle vertriebsnahen Aktivitäten. Der Bereich Delivery steht für die Liefer- und Leistungsbeziehungen und betreut das Bestandsgeschäft. Er umfasst alle Stellgrößen für Leistungen beim Kunden – von der technischen Beratung über die Systemintegration bis hin zur Infrastruktur (IT und Telekommunikation).

Das Unternehmen trägt damit insbesondere aktuellen technischen Trends Rechnung. Derzeit wird die Informations- und Telekommunikationsbranche von Entwicklungen verändert, die sich in großem Maße auf Firmen jeder Größe und Branche durchschlagen: Cloud Computing und die darauf basierenden mobilen Lösungen, aber auch Big Data in Verbindung mit Social Media stellen bisherige Geschäftsmodelle massiv in Frage. Diese disruptiven Technologien bringen völlig neue Anforderungen an die IT-Sicherheit mit sich – nicht zuletzt durch die exponentielle Zunahme von Cyberkriminalität.

Cloud Computing verändert IT fundamental

Immer mehr Unternehmen setzen auch für ihr Kerngeschäft auf Cloud-Computing-Lösungen. So nutzten im Jahr 2012 laut einer BITKOM-Umfrage rund zwei Drittel der Großunternehmen mit mehr als 2.000 Mitarbeitern Cloud Computing. T-Systems bietet eine breite Palette von Cloud-Lösungen und -Services an und will 2015 rund eine Milliarde Euro allein mit Cloud-Geschäften erzielen. Im Vergleich zu Cloud-Umsätzen von 400 Millionen Euro im Jahr 2012 entspricht das einem Anstieg um das Zweieinhalbfache.

T-Systems International GmbH

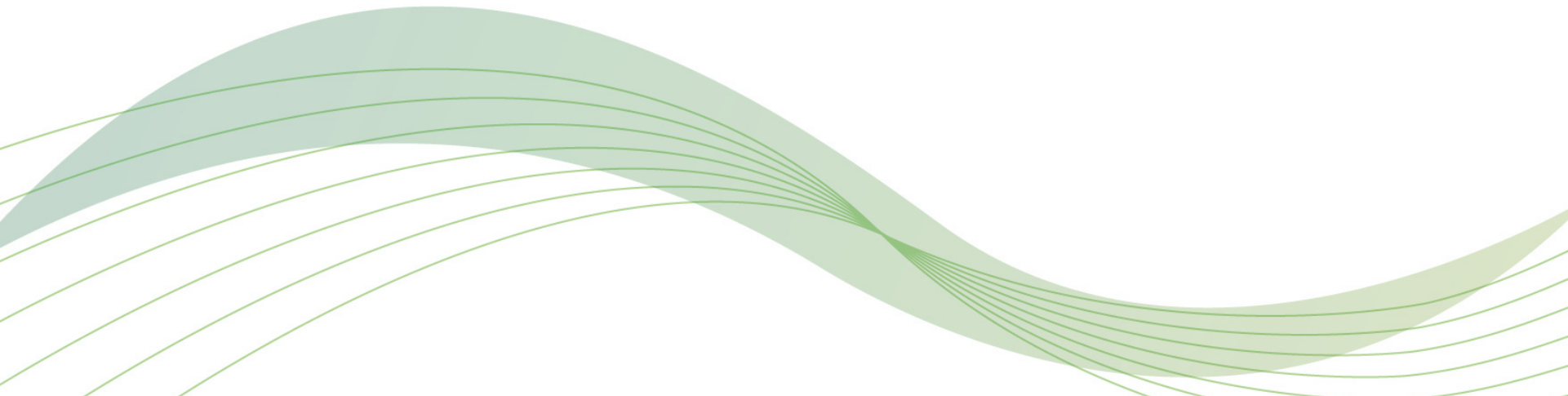
Pascalstraße 11, 10587 Berlin

Internet: <http://www.t-systems.de>

Ansprechpartner: Heike Riedinger

Mail: Heike.Riedinger@t-systems.com

V. Anhang



Haftungsausschluss, Nutzungsrechte, Unabhängigkeit und Datenschutz

Haftungsausschluss

Die Inhalte dieser Studie wurden mit der größtmöglichen Sorgfalt zusammengestellt, eine Gewähr für ihre Richtigkeit kann jedoch nicht übernommen werden. Einschätzungen und Beurteilungen spiegeln unseren gegenwärtigen Wissensstand im Oktober 2013 wider und können sich jederzeit ändern. Das gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich, für zukunftsgerichtete Aussagen. In dieser Studie vorkommende Namen und Bezeichnungen sind möglicherweise eingetragene Warenzeichen.

Nutzungsrechte

Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte, auch auszugsweise, bedarf der vorherigen expliziten Einwilligung der Sponsoren. Auch die Veröffentlichung oder Weitergabe von Tabellen, Grafiken etc. in anderen Publikationen bedarf der vorherigen Genehmigung.

Unabhängigkeit und Datenschutz

Diese Studie wurde allein von Pierre Audoin Consultants (PAC) erstellt. Die Sponsoren hatten keinen Einfluss auf die Auswertung der Daten und die Erstellung der Studie.

Den Befragungsteilnehmern an der Studie wurde Vertraulichkeit ihrer Angaben zugesichert. Keine Aussage lässt Rückschlüsse auf individuelle Unternehmen zu, und keine individuellen Befragungsdaten wurden an die Sponsoren oder sonstige Dritte weitergegeben.

Alle Teilnehmer wurden zufällig ausgewählt. Es besteht kein Bezug zwischen der Studienerstellung und einer etwaigen Kundenbeziehung zwischen den Befragten und den Sponsoren dieser Studie.

Über uns

PAC liefert fokussierte und objektive Antworten auf die Wachstumsherausforderungen der Akteure im Markt für Informations- und Kommunikationstechnologie (ITK) – von der Strategie bis zur Umsetzung.

Pierre Audoin Consultants wurde 1976 gegründet und ist ein unabhängiges Marktanalyse- und Beratungsunternehmen für den Software- und ITK-Services-Markt. Wir unterstützen ITK-Anbieter mit quantitativen und qualitativen Marktanalysen sowie strategischer und operativer Beratung. CIOs und Finanzinvestoren beraten wir bei der Bewertung von ITK-Anbietern und -Lösungen und begleiten sie bei ihren Investitionsentscheidungen. Öffentliche Organisationen und Verbände bauen auf unsere Analysen und Empfehlungen als Grundlage für die Gestaltung ihrer ITK-Politik.

Weitere Informationen unter www.pac-online.de

PACs News: <http://blog.pac-online.com>



Dr. Andreas Stiehler
Principal Analyst
Connected Enterprise

+49 (0)351 30 91 20 05
a.stiehler@pac-online.com



Nicole Dufft
Senior Vice President
Connected Enterprise
& Cloud Computing

+49 (0)30 28 52 96 15
n.dufft@pac-online.com



Melanie Flug
Analyst
Connected Enterprise
& Software Markets

+49 (0)30 28 52 96 24
m.flug@pac-online.com

