Pierre Audoin Consultants

Goldsponsor der Studie:

QSC AG

Arbeitsplätze in der Wolke?!

Cloud-basierte Kommunikation und Zusammenarbeit in deutschen Unternehmen

Executive Summary

© PAC 2014

Einleitung

IT-Arbeitsumgebungen aus der Cloud sind längst keine Vision mehr. Erstens stellen immer mehr Anbieter von Workplace-Technologien diese auch im Cloud-Modell bereit. Hinzu kommt: Immer mehr Mitarbeiter kennen die Vorteile des Cloud-basierten Arbeitens aus ihrem privaten Umfeld, wo neue Anwendungen quasi per Knopfdruck gebucht werden können und die mobile Nutzung keine Hürde mehr darstellt.

Noch wichtiger: Immer mehr Unternehmen haben die Workplace-Modernisierung auf der strategischen Agenda. Dabei müssen IT-Verantwortliche einen **Spagat bewerkstelligen**: Denn die zunehmende Anzahl an Tools und Devices sorgt auch für höheren Administrations- und Integrationsaufwand sowie zusätzliche Kosten zur Gewährleistung der Sicherheit. Mit gleichermaßen steigenden IT-Budgets können sie freilich nicht rechnen.

Um sich aus diesem Dilemma zu befreien, bedarf es eines **Paradigmenwechsels** im Betrieb von IT-Arbeitsumgebungen. Zentrale, Cloud-basierte Formen der Bereitstellung sollten in den Fokus rücken.

Allerdings erhielt der Cloud-Trend mit den **NSA-Enthüllungen** einen herben Dämpfer – auch, und insbesondere, wenn der Cloud-basierte Betrieb von IT-Arbeitsumgebungen betrachtet wird.

Primäres Ziel dieser Studie ist deshalb eine **umfassende Bestandsaufnahme zu Relevanz und Umsetzung von IT-Arbeitsumgebungen in der Cloud** mit belastbaren Fakten zu:

- Status quo und Investitionsplänen
- Lösungsstrategien
- Treibern und Hemmnissen sowie
- Auswahlkriterien und Entscheidungen

Für die Studie **wurden 200 IT-Entscheider in deutschen Unternehmen** befragt. Die Stichprobe liefert ein **breitgefächertes Meinungsbild**, in dem die Aussagen kleiner, mittlerer und großer Unternehmen mit unterschiedlicher Branchenzugehörigkeit berücksichtigt wurden.

© PAC 2014

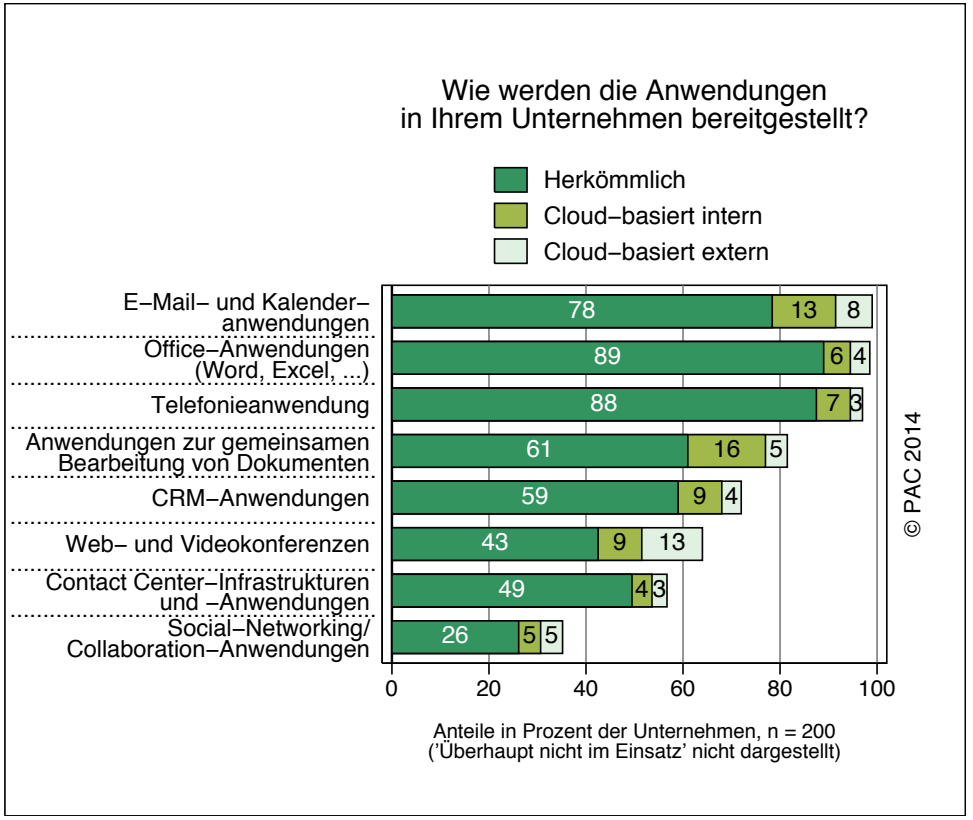
Executive Summary I
Status quo und Investitionspläne

Das Cloud-Modell gewinnt bei der Gestaltung von IT-Arbeitsumgebungen zunehmend an Akzeptanz

61 % der befragten Unternehmen zeigen sich Cloud-affin – d. h. sie nutzen, planen oder diskutieren Cloud-Lösungen für IT-Arbeitsumgebungen der Mitarbeiter. Erwartungsgemäß werden E-Mail-, Document Sharing- und Conferencing-Anwendungen besonders häufig Cloud-basiert bereitgestellt.

Ein signifikanter Teil der Cloud-Lösungen ist heute intern installiert. Der Anteil der Unternehmen, die extern gehostete Cloud-Services nutzen, ist bei E-Mail/Groupware- (8 %) und Conferencing-Anwendungen (10 %) überdurchschnittlich hoch. Er liegt in anderen relevanten Anwendungsfeldern zwischen 3 und 5 %.

Wachstumsimpulse sind sowohl durch den Einsatz neuer als auch durch den Ausbau bestehender Cloud-Lösungen zu erwarten. So dürfte die Cloud-Nutzerbasis in den nächsten zwei bis drei Jahren um ca. 20 bis 30 % wachsen. Gleichzeitig sollen z. B. mehr als 40 % der heutigen Cloud-Telefonie- und -Office-Anwendungen ausgebaut werden.



© PAC 2014

Executive Summary II
Lösungsstrategien

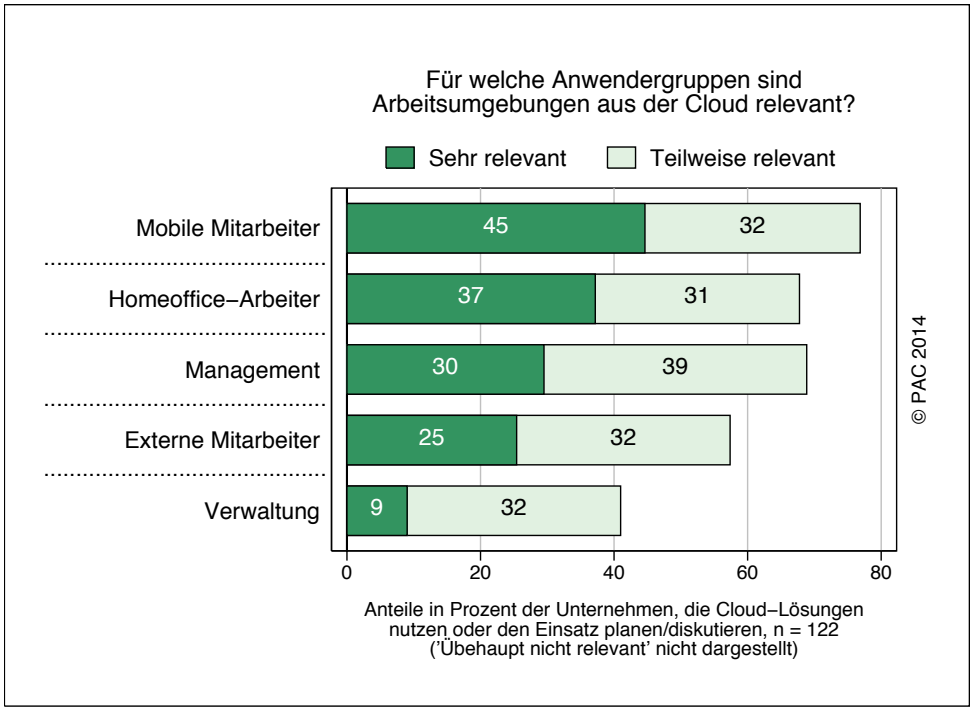
Umfassende IT-Arbeitsumgebungen aus einer externen Cloud sind selten – Cloud-Vorhaben für einzelne Mitarbeitergruppen stehen meist im Fokus

IT-Verantwortliche verfolgen unterschiedliche Lösungsstrategien im Workplace-Umfeld. Während mittlere und große Unternehmen vornehmlich auf eine weitgehend einheitliche Lösung eines Herstellers setzen, präferiert die überwiegende Mehrheit der kleineren Unternehmen eine Kombination aus Lösungen verschiedener Anbieter.

Etwa jedes dritte Unternehmen will integrierte Arbeitsumgebungen rein Cloud-basiert (21 %) oder als Hybrid-lösung (14 %) nutzen. Umfassende IT-Arbeitsumgebungen, die als Cloud-Service von externen Providern bereitgestellt werden, spielen in den Überlegungen der meisten IT-Verant-wortlichen bislang nur eine untergeordnete Rolle (5 %).

Bei der Planung von Cloud-basierten Arbeitsumgebungen dominieren vielfach noch herkömmliche Sichtweisen, die angesichts der zunehmenden Bedeutung von Wissensarbeit überkommen sind. So werden vielfach E-Mail, Office-Anwendungen und Document Sharing als integrale Bestandteile, Anwendungen für Kommunikation aber eher als Anhängsel betrachtet.

Zudem betrachten viele IT-Entscheider Cloud-Lösungen vornehmlich für einzelne Nutzergruppen als relevant. Die Potenziale einer besseren Zusammenarbeit und geringerer Kosten lassen sich jedoch nur durch unternehmensweit implementierte Cloud-Lösungen ausschöpfen.



© PAC 2014

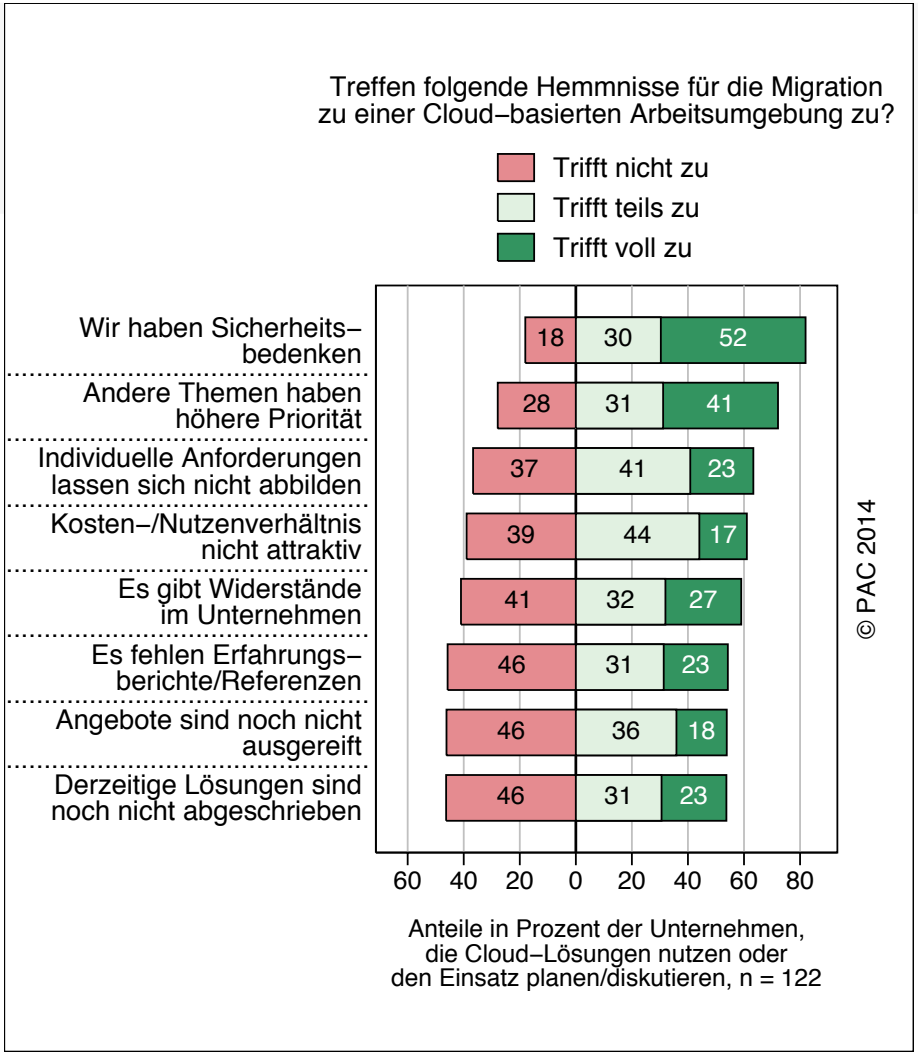
Executive Summary III
Treiber und Hemmnisse

NSA-Enthüllungen sorgen für massive Verunsicherung

Zu den wichtigsten Argumenten für die Cloud zählen erwartungsgemäß eine höhere Mobilität und Flexibilität. Gleichzeitig zeigen die Befragungsergebnisse, dass Cloud-Lösungen – um IT-Entscheider zu überzeugen – auch niedrigere Kosten und eine höhere Sicherheit als herkömmliche Lösungen bieten sollten.

Sicherheitsbedenken und „andere Prioritäten“ sind die größten Hemmnisse für die Cloud-Migration – auch bei Unternehmen, die dem Thema Cloud insgesamt aufgeschlossen gegenüberstehen. Darüber hinaus benennen mehr als die Hälfte der Befragten aus Cloud-affinen Unternehmen Schwächen auf Anbieterseite, wie ein „unattraktives Kosten-/Nutzenverhältnis“ oder „unausgereifte Angebote“, als wichtige Hemmnisse.

Die Sicherheitsbedenken haben sich durch die NSA-Enthüllungen noch verstärkt. Mehr als 90 % der Befragten aus Cloud-affinen Unternehmen mit Sicherheitsbedenken verweisen auf Risiken durch den unberechtigten Zugriff auf geschäftskritische Daten – knapp 80 % konkret auf den Zugriff durch Geheimdienste.



© PAC 2014

Executive Summary IV
Auswahl und Entscheidungen

„Made in Germany“ gewinnt an Bedeutung – angestammte IT-Dienstleister haben wesentlichen Einfluss auf die Entscheidung für eine Cloud-Lösung

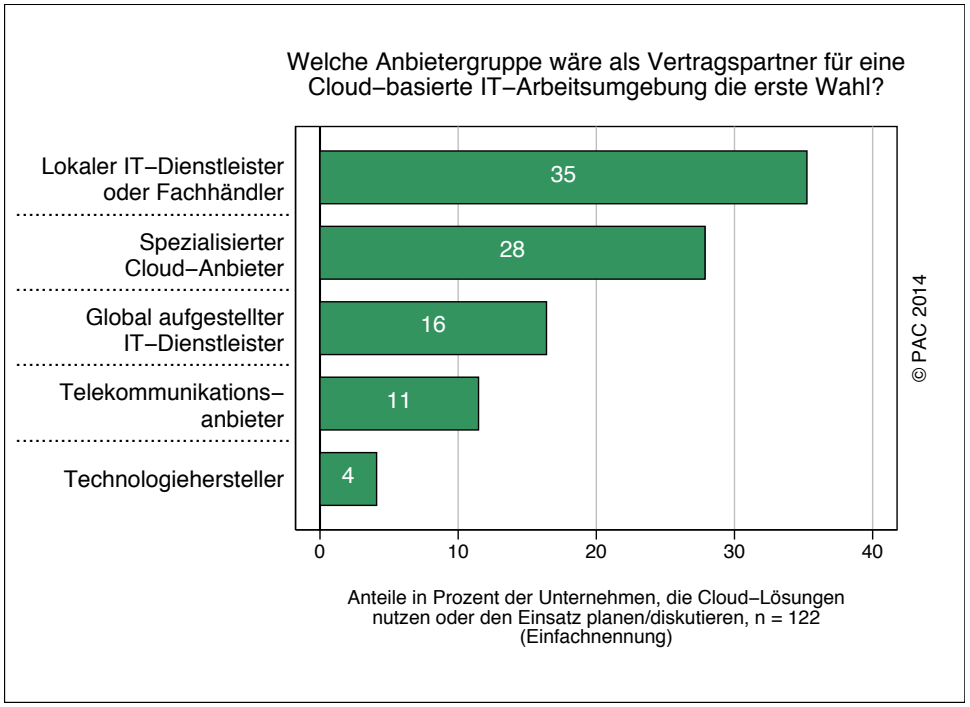
Unternehmen tolerieren kaum Abstriche gegenüber herkömmlichen Lösungen in puncto Sicherheit, Integrationsfähigkeit und Administrierbarkeit. Rund 80 % der Befragten aus Cloud-affinen Unternehmen halten den Verbleib sensibler Daten im Unternehmen und ein reibungsloses Zusammenspiel der Anwendungen für sehr wichtig.

Das Prädikat „Made in Germany“ ist angesichts der NSA-Enthüllungen im Cloud-Markt von zunehmender Bedeutung. Selbst unter den Cloud-affinen Unternehmen vertrauen 57 % der Befragten Cloud-Angeboten nur, wenn sich die Rechenzentren in Deutschland befinden.

Das Top-Management ist zumeist der Hauptentscheider bei Fragen zur Cloud-Migration. Die Cloud-Anbieter sollten dies in ihren Vertriebsstrategien berücksichtigen.

Jedes zweite Cloud-affine Unternehmen vertraut auf (angestammte) IT-Dienstleister als Cloud-Vertragspartner erster Wahl. Dieser Wunsch geht einher mit dem Wunsch nach externer Unterstützung bei der Herstellung der Cloud-Fähigkeit und der Integration mit intern installierten Anwendungen.

Zudem nehmen bei mehr als einem Drittel der Unternehmen externe Berater und IT-Dienstleister Einfluss auf die Cloud-Entscheidung. Cloud-Anbieter sind angesichts dieser Anforderungen gehalten, geeignete Channel-Modelle zu entwickeln.



© PAC 2014

Analystenfazit

von Dr. Andreas Stiehler, Principal Analyst – Digital Enterprise bei PAC

Die Studienergebnisse werfen viel Licht, aber auch einige Schatten auf das Thema „Arbeitsplätze in der Cloud“. Klar ist: Das Cloud-Modell hat sich im Workplace-Umfeld etabliert, knapp zwei Drittel der befragten Unternehmen nutzen, planen oder diskutieren entsprechende Lösungen. Und die Resultate zu Auf- und Ausbau von Cloud-Lösungen deuten auch auf ein weiteres Wachstum hin.

Von einem explodierenden Markt oder gar einem breiten Paradigmenwechsel bei der Bereitstellung von Workplace-Anwendungen kann man dagegen derzeit nicht sprechen. Erstens sorgen die NSA-Enthüllungen für eine gewaltige Verunsicherung, die das Cloud-Wachstum insgesamt bremst und sich gleichfalls auf die Entscheidung für ein geeignetes Cloud-Modell auswirkt. Wenn selbst 80 % der Cloud-affinen Unternehmen kritische Daten nicht außer Haus geben und 56 % die Cloud-Rechenzentren in Deutschland wissen wollen, dann schränkt dies die Auswahlmöglichkeiten deutlich ein.

Zweitens erscheinen aus Sicht vieler Unternehmen die derzeitigen Cloud-Angebote weniger attraktiv als die Marketing-versprechen vieler Anbieter suggerieren. Wenn etwa jedes zweite Cloud-affine Unternehmen auf unausgereifte Angebote und ein ungünstiges Kosten-/Nutzenverhältnis verweist, dann sind Nachbesserungen dringend angezeigt. Darüber hinaus – so zeigen die Resultate – ist der Aufbau geeigneter Channel-Modelle sowie ein auf Entscheider im Top-Management zugeschnittener Vertrieb dringend erforderlich.

Doch auch die Verantwortlichen in den Unternehmen sollten ihre Strategien für die Workplace-Modernisierung überdenken. Denn das volle Potenzial des Cloud-Modells lässt sich über kurz oder lang nur dann ausschöpfen, wenn sämtliche Arbeitsplatz-Anwendungen für alle Mitarbeitergruppen über eine einheitliche Cloud-Plattform bereitgestellt werden. Doch von einem solch „großen Wurf“ sind viele Unternehmen heute noch weit entfernt. Stattdessen beobachten wir – sowohl beim aktuellen Einsatz als auch in den Überlegungen der Verantwortlichen – viel „Cloud light“.

Mein Credo: Die Cloud-Entwicklung im Workplace-Umfeld schreitet voran, befindet sich aber immer noch in den Kinderschuhen. Sowohl die Anbieter als auch die Verantwortlichen in den Anwenderunternehmen müssen nachjustieren. Die vorliegende Studie bietet hierfür zahlreiche Ansatzpunkte.

© PAC 2014

Unternehmensprofil QSC AG

QSC: 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 und Microsoft 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-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 Produktportfolio 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. 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.

Echte M2M Kommunikation aus der Cloud

Zudem hat QSC mit „solucon“ eine eigene, multifunktionale Cloud-Plattform entwickelt. Diese Plattform dient dabei als Basis für unzählige Dienste, sei es aus dem Bereich Kommunikationslösungen oder dem so genannten „Internet der Dinge“. So etwa für die Home-Automation oder zur Steuerung industrieller Anlagen und Abläufe.

© PAC 2014

Unternehmensprofil QSC AG

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 konnten. 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.

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, zuletzt mit „sehr gut“ vom Fachmagazin „connect“. Zudem bot QSC als erster Carrier in Deutschland mit „IPfonie extended link“ einen für Microsoft Lync 2010 zertifizierten IP-basierten Anlagenanschluss an.

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.

Kontaktinformationen:

QSC AG
Mathias-Brüggen-Str. 55
50829 Köln
Telefon: 0 800 77 22 375
E-Mail: info@qsc.de
Internet: www.qsc.de

© PAC 2014

Haftungsausschluss, Nutzungsrechte, Unabhängigkeit und Datenschutz

Diese Studie wurde im Multi-Client-Modell erstellt und u. a. von QSC AG unterstützt.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.pac-online.com.

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 September 2014 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. 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.

© PAC 2014

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.

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.

PAC wurde 1976 gegründet und gehört seit Juni 2014 zur CXP-Gruppe, dem führenden europäischen Marktanalyse- und Beratungsunternehmen für Software- und IT-Services.

Weitere Informationen unter www.pac-online.com/de

PACs News: www.pac-online.com/blog

Dr. Andreas Stiehler

Principal Analyst –
Digital Enterprise

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

Melanie Flug

Analyst & Researcher

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

© PAC 2014