

Ein Plädoyer für kürzere Aktualisierungszyklen bei Geräten

Nach den Turbulenzen und Veränderungen der letzten drei Jahre sind Unternehmen auf dem Weg in eine neue Zukunft der Arbeit, die auch flexible Arbeitsplätze umfasst. Einerseits bietet das neue Möglichkeiten zur Zusammenarbeit für MitarbeiterInnen, andererseits schafft es auch neue Sicherheitslücken. Außerdem ist ein Vakuum entstanden, das eine neue Mitarbeitererfahrung – häufig mithilfe neuer Hardware – füllen soll.

Wenn Unternehmen die Hardware/Geräte ihrer Belegschaft aktualisieren, müssen sie die neuen Erwartungen von MitarbeiterInnen und Investoren gleichermaßen erfüllen und dabei die hochwertigste Hardware auswählen. Diese sollte nicht nur die benötigten Funktionen und Erfahrungen für MitarbeiterInnen bieten, sondern auch den Verwaltungsaufwand reduzieren, Sicherheitslücken schließen und mit der neuesten Software kompatibel sein. Insgesamt sollten diese Vorteile zu einem kosteneffizienteren Gerätelebenszyklus führen. Außerdem profitieren Unternehmen von einem optimierten Aktualisierungsprozess, indem sie Teile des Gerätelebenszyklus outsourcen. Rund 92 % der befragten EntscheidungsträgerInnen aus den Bereichen IT, Betrieb und Finanzen gaben an, dass das Outsourcing der Aktualisierungszyklen in ihren Abteilungen wertvoll oder kritisch sei.

Die wichtigsten Ergebnisse

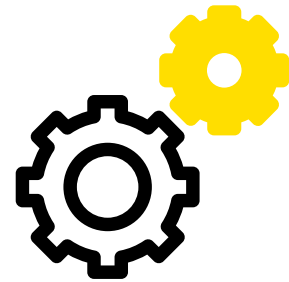
- **Unternehmen aktualisieren ihre Gerätestrategien für flexiblere Arbeitsumgebungen.** Aufgrund von Sicherheitsverletzungen und flexibleren Arbeitsweisen müssen Unternehmen ihre Ansätze in Bezug auf Gerätemanagement und -aktualisierungen überdenken. Die Unternehmen der Befragten führen zum Großteil einen herkömmlichen Geräteaustausch alle 3 bis 4 Jahre durch. Allerdings sehen viele die potenziellen Vorteile, den eine Umstellung auf ein Modell mit kürzeren Aktualisierungszyklen bieten kann.
- **Veraltete Geräte führen zu schlechten Endnutzererlebnissen und weisen – möglicherweise sehr kostspielige – Sicherheitslücken auf.** Bei den meisten Unternehmen der Befragten gab es im letzten Jahr eine Sicherheitsverletzung, die zum Teil durch veraltete Hardware entstand. Für NutzerInnen und Gerätemanagement ist eine neue Generation an intelligenter und sicherer Hardware überfällig.
- **Kürzere Aktualisierungszyklen können Geräte in Ihrem Unternehmen schützen, MitarbeiterInnen mehr Möglichkeiten bieten und den Nettogewinn steigern.** Kürzere Aktualisierungszyklen bei Geräten erhöhen die Mitarbeiterproduktivität, reduzieren die Sicherheitsausgaben und verbessern die Net Promoter Scores von MitarbeiterInnen.¹

Ein Aktualisierungszyklus von 3 Jahren ist zu lang für das moderne Business

In unserer Studie fanden wir heraus, dass Unternehmen in der Regel sowohl Desktop-PCs als auch Laptops alle 2 bis 3 Jahre austauschen. Führungskräfte haben dabei den Spielraum, diesen Zyklus zu verkürzen. Da interne StakeholderInnen immer mehr Druck ausüben, die Sicherheitsmaßnahmen zu verbessern und die Produktivität zu steigern, können EntscheidungsträgerInnen von neueren Geräten mit besseren Funktionen nur profitieren.

Rund die Hälfte der Befragten gab als größte Herausforderung beim Lebenszyklusmanagement der Geräte an, dass es schwierig ist, neue Technologien und Software in ihre veraltete Hardware zu integrieren (50 %). Als Nächstes folgten Herausforderungen hinsichtlich Sicherheit, Endnutzererlebnis und, natürlich, Kosten. Die derzeitige veraltete Hardware der Unternehmen hat weitreichende geschäftliche Konsequenzen für die folgenden Hauptkategorien:

- **Sicherheit und Kosten.** Investitionen in Sicherheit sind teuer, aber Sicherheitsverletzungen bei Kunden- und proprietären Daten sind es auch. Mehr als die Hälfte der Befragten (57 %) nannte als gravierendste geschäftliche Auswirkung für ihr Unternehmen Sicherheitslücken, die aufgrund von Softwareupdates entstehen, da Hardware nicht rechtzeitig aktualisiert wurde. Die hohen Investitions-/Lizenzierungskosten sind eine der größten Herausforderungen bei einer Hardwareaktualisierung. Die höheren CAPEX oder OPEX für Sicherheit sind eine wichtige geschäftliche Folge von veralteter Hardware (44 %).
- **Mitarbeitererfahrung.** Die Hardware muss die Leistungsanforderungen von MitarbeiterInnen erfüllen – dennoch berichteten 4 von 10 Befragten (39 %) von schlechter Mitarbeiter-/ Teamzusammenarbeit und -erfahrung. Die Befragten gaben als Herausforderungen das Management von langsamen Anwendungsupdates und eine mangelhafte Geräteleistung (47 %) an, was die Produktivität und die Workflows der im Unternehmen beschäftigten MitarbeiterInnen beeinträchtigt. Weiteren 44 % der Befragten zufolge gibt es in ihrem Unternehmen Probleme mit dem Zugriff auf den technischen Support, ohne die Workflows zu unterbrechen (siehe Abbildung 1).



Rund **94 %** der Befragten sagten, dass die Einführung eines Aktualisierungszyklus von 2 Jahren zu einer Steigerung der Mitarbeiterproduktivität geführt hat.

„Nach einer Aktualisierung sind möglicherweise neue Funktionen vorhanden, die es bei den alten Geräten nicht gab und die sehr nützlich für NutzerInnen sind. Die Funktionsupgrades machen das Arbeiten mit dem PC sicherlich etwas einfacher. Ich denke, dass ist einer der vielen Vorteile, die ein Aktualisierungszyklus von 2 Jahren bietet.“

IT-Unternehmensvorstand und CIO eines Gesundheitssystems

Abbildung 1

„Welche geschäftlichen Folgen hatte es für Ihr Unternehmen, dass die Hardware nicht rechtzeitig aktualisiert wurde?“

57 % Sicherheitslücken aufgrund von Softwareupdates (z. B. mehr Patching)

50 % Workflow-Unterbrechungen durch zeitraubende Softwareupdates

44 % Geringere Produktivität/Agilität im ganzen Unternehmen

44 % Höhere Investitions- und/oder Betriebsausgaben für Sicherheit

43 % Höheres Gesamtrisiko

40 % Negative Auswirkungen auf unsere Nachhaltigkeitsziele

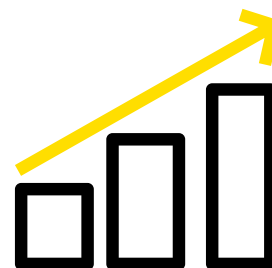
Grundlage: 416 globale EntscheidungsträgerInnen für Hardware-/Geräteaktualisierungen aus den Bereichen IT, Betrieb und Finanzen
Hinweis: Die Top 6 von 10 werden angezeigt.

Quelle: Von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, August 2022

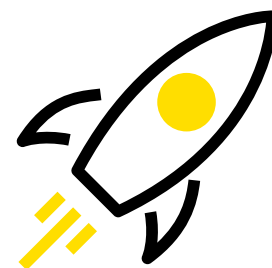
Kürzere Aktualisierungszyklen bei Geräten: bessere Mitarbeitererfahrung, höhere Sicherheit und optimierte Kosten

Die Unternehmen der Befragten stehen vor Herausforderungen, die sich aus ihrer veralteten Hardware ergeben – das unterstreicht die Vorteile von kürzeren Aktualisierungszyklen bei Geräten. Rund 96 % der Befragten gaben an, dass ein Aktualisierungszyklus von 2 Jahren wertvoll/kritisch für ihr Unternehmen sei. Aber wie fördern kürzere Aktualisierungszyklen bei Geräten das Unternehmen und den Nettogewinn? Wir haben Vorteile in den folgenden Hauptbereichen ermittelt:

- **Sicherheit und Kosten.** Durch kürzere Aktualisierungszyklen erhalten EndnutzerInnen Zugang zu den neuesten und sichersten Versionen ihrer bevorzugten Technologie. Rund 72 % der Befragten gaben an, dass die Sicherheit im Unternehmen nach der Einführung eines Aktualisierungszyklus von 2 Jahren höher ist. Weitere 66 % stellten nach der Einführung eines Aktualisierungszyklus von 2 Jahren ein geringeres Gesamtrisiko fest. Die Investition in neue Technologie lohnt sich immer, da die Vorteile die Risiken bei Weitem überwiegen. Bei 5 von 6 Befragten wurden im Unternehmen weniger CAPEX oder OPEX für Sicherheit aufgewendet und rund 58 % gaben an, dass in ihrem Unternehmen weniger Kosten für Complianceinitiativen entstanden sind (siehe Abbildung 2).
- **Mitarbeitererfahrung.** Die Befragten gaben an, dass sie sich von kürzeren Aktualisierungszyklen zahlreiche Vorteile versprechen, unter anderem auch eine bessere Mitarbeitererfahrung. Rund 94 % der Befragten, deren Unternehmen einen Aktualisierungszyklus von 2 Jahren eingeführt haben, bestätigten, dass sich die Mitarbeiterproduktivität erhöht hat. Mehr als 3 von 4 Befragten (78 %) gaben an, dass in ihrem Unternehmen nach der Einführung eines Aktualisierungszyklus von 2 Jahren für Laptops eine Steigerung beim Net Promoter ScoreSM von MitarbeiterInnen festgestellt wurde.²



72 % der Befragten gaben an, dass die Sicherheit im Unternehmen nach der Einführung eines Aktualisierungszyklus von 2 Jahren höher ist.

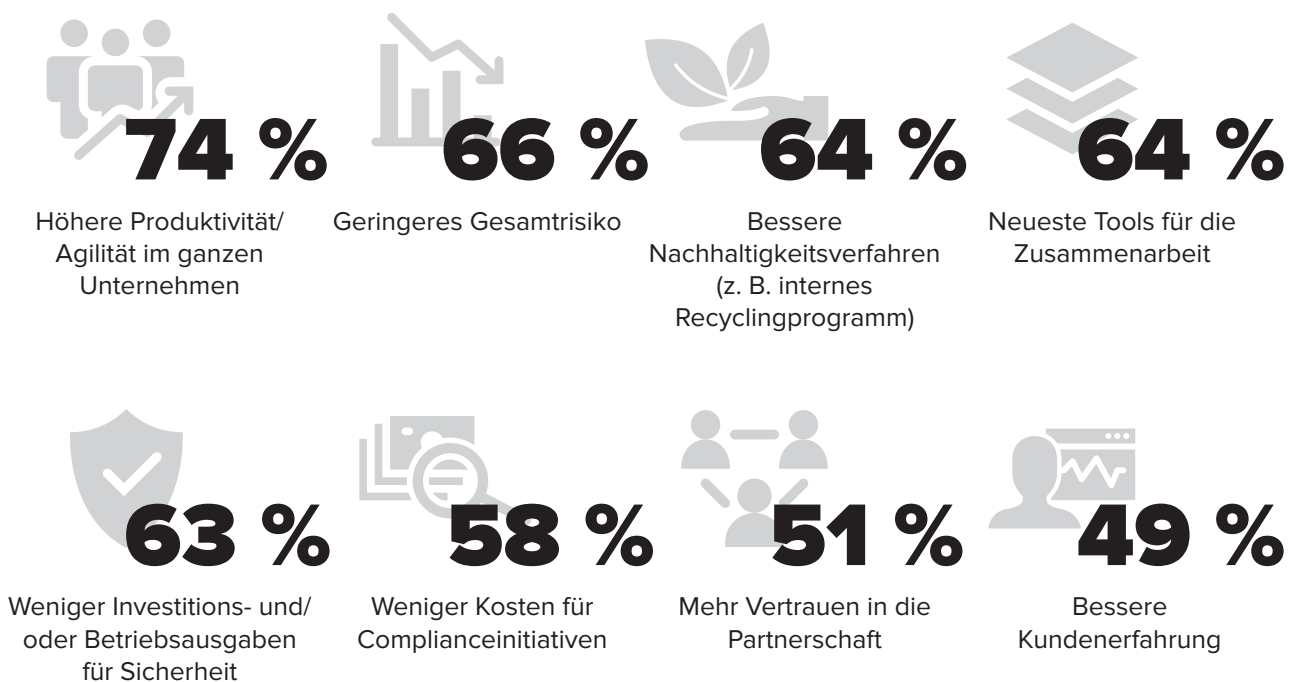


94 % der Befragten, deren Unternehmen einen Aktualisierungszyklus von 2 Jahren einführt, bestätigten, dass sich die Mitarbeiterproduktivität erhöht hat.

- Nachhaltigkeit.** Programme, die EndnutzerInnen Wert bieten und Nachhaltigkeit im ganzen Unternehmen sicherstellen, haben oberste Priorität. 64 % der Befragten stellten in ihren Unternehmen bessere Nachhaltigkeitsverfahren (wie z. B. interne Recyclingprogramme) fest. Weitere 54 % gaben an, dass in ihrem Unternehmen durch die Wieder- und Neuverwendung von Technologie die betrieblichen Ausgaben gesenkt wurden. Durch kürzere Aktualisierungszyklen können Geräte im Unternehmen nacheinander von mehreren NutzerInnen verwendet werden. Die Nutzungsdauer lässt sich durch Reparaturen, Upgrades und Wiederverwendung verlängern. Zudem wird sichergestellt, dass solche NutzerInnen, die neuere und schnellere Geräte brauchen, diese auch erhalten.

Abbildung 2

„Welche geschäftlichen Vorteile konnte Ihr Unternehmen nach der Einführung eines Aktualisierungszyklus von 2 Jahren feststellen bzw. würde es sich davon versprechen?“



Grundlage: 416 globale EntscheidungsträgerInnen für Hardware-/Geräteaktualisierungen aus den Bereichen IT, Betrieb und Finanzen
 Quelle: Von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, August 2022

METHODIK

Diese Studie wurde von Dell in Auftrag gegeben, um herauszufinden, wie Unternehmen ihre Strategien für die Geräteaktualisierung weiterentwickeln, um die andauernden Veränderungen in der Arbeitsumgebung und bei verfügbarer Technologie zu bewältigen.

Zur Erreichung dieser Ziele führte Forrester eine Onlineumfrage mit 416 TeilnehmerInnen sowie 4 qualitative Gespräche mit EntscheidungsträgerInnen für Hardware-/Geräteaktualisierungen aus den Bereichen IT, Betrieb und Finanzen in Nordamerika, EMEA und APAC durch.

Die vollständigen Ergebnisse dieser Studie finden Sie in dem von Dell in Auftrag gegebenen Thought Leadership Paper mit dem Titel „The Case For An Accelerated Device Refresh Cycle“.

Projektteam:

Madeline Harrell,
Market Impact Consultant

Forschungsbeitrag:

Forschungsgruppe Infrastruktur und Betrieb
von Forrester

FUSSNOTEN

¹ Net Promoter, NPS und die NPS-bezogenen Emoticons sind in den USA eingetragene Marken. Net Promoter Score und Net Promoter System sind Dienstleistungsmarken von Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. und Fred Reichheld.

² Ebd.

ÜBER FORRESTER CONSULTING

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

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung dieses Dokuments ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und können Änderungen unterliegen. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact™ sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com. [E-55185]