

Nutzung digitaler Arbeitsplätze - Studienergebnisse -

BÖCKER ZIEMEN Customer Insight Consultants

Februar 2019

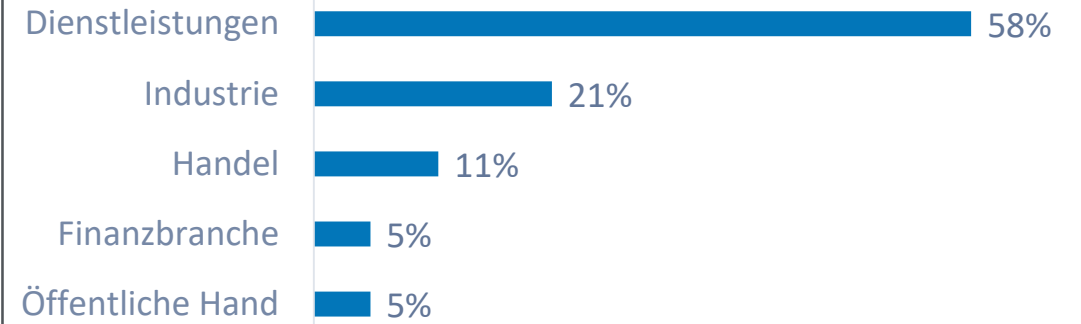
Hintergrundinformationen zur Studie

Zielsetzung und Methodik

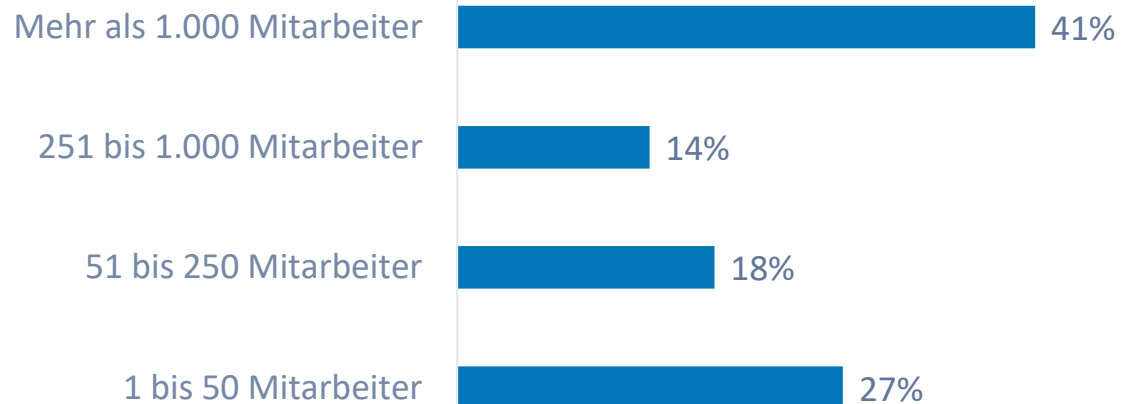
Zielsetzung: Gewinnung von Informationen über die Nutzung von digitalen Arbeitsplätzen.

Methodik: Online-Befragung von **40 Unternehmen**, hauptsächlich aus den Bereichen Dienstleistungen sowie Industrie. Unter den Befragten finden sich vor allem IT-Leiter, CTO's und CIO's.

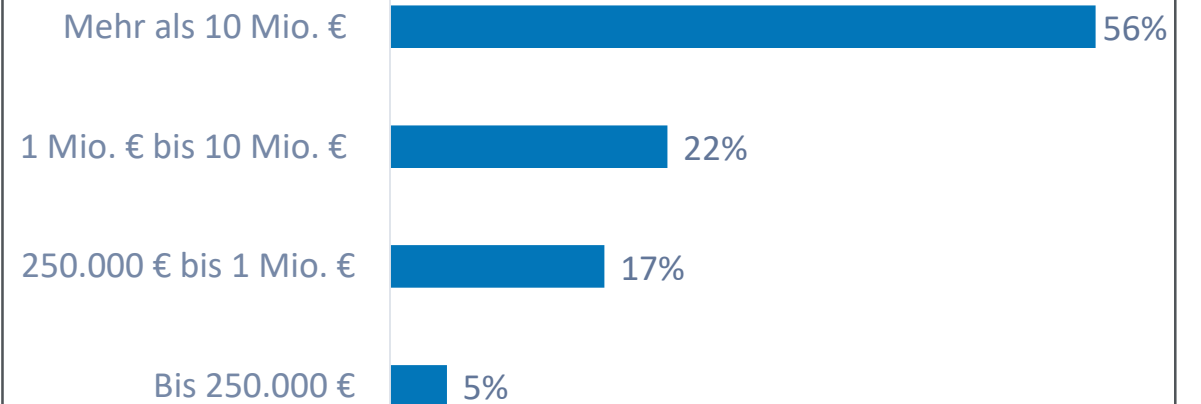
Befragte Unternehmen nach Branchen



Befragte Unternehmen nach Anzahl der Mitarbeiter



Befragte Unternehmen nach Jahresumsatz

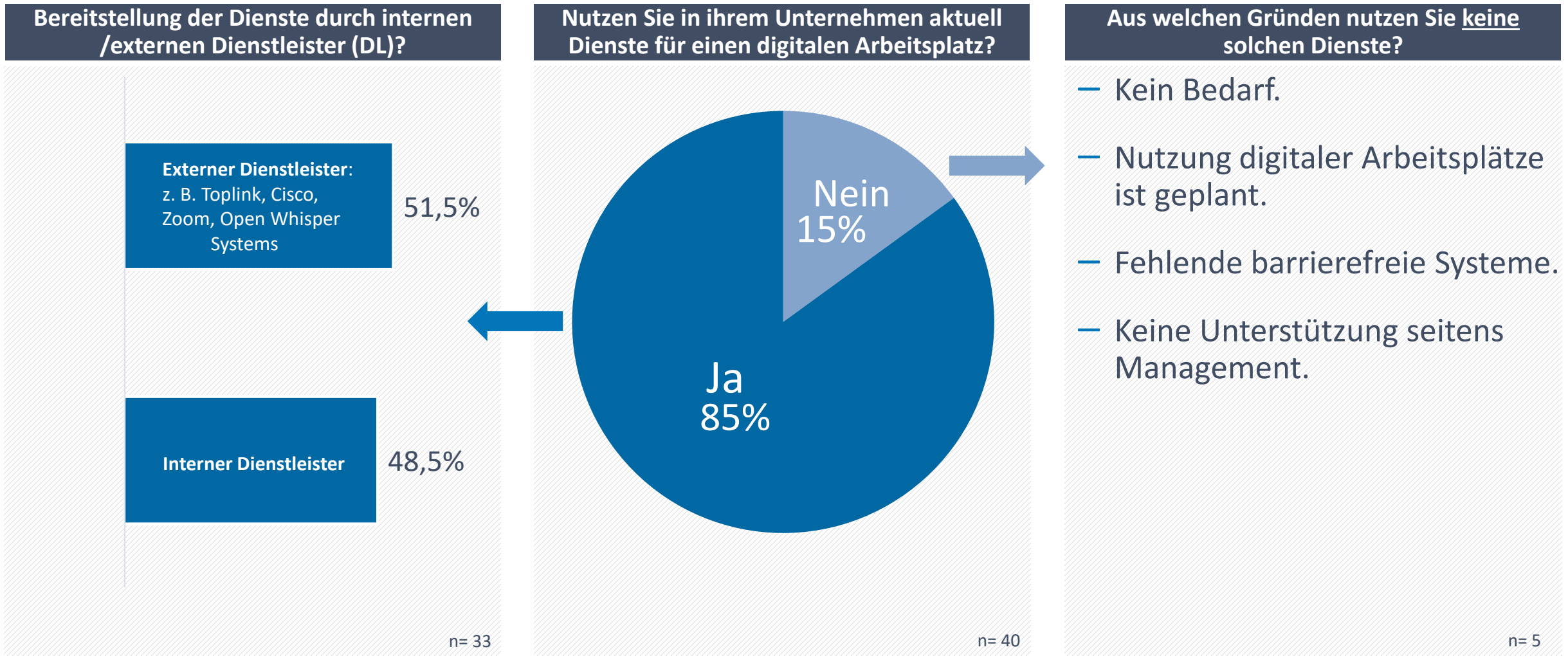




Aktuelle Nutzung digitaler Arbeitsplätze

Aktuelle Nutzung von Diensten für digitale Arbeitsplätze

85 % der befragten Unternehmen nutzen aktuell Dienste* für einen digitalen Arbeitsplatz. Etwa die Hälfte hiervon arbeitet mit externen Dienstleistern zusammen.



* Dienste wie z. B. Unified Communication and Collaboration (UCC), Unified Messaging, Cloud-Telefonie, Video-Konferenzen, Smartphone-Integration, File-Sharing und ERP.
Februar 2019
toplink Studienergebnisse

Zufriedenheit mit internen und externen Dienstleistern

Grundsätzlich hohe Zufriedenheit mit Dienstleistern für digitale Arbeitsplätze. Leicht höhere Zufriedenheit mit externen Dienstleistern.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem internen oder externen Dienstleister?

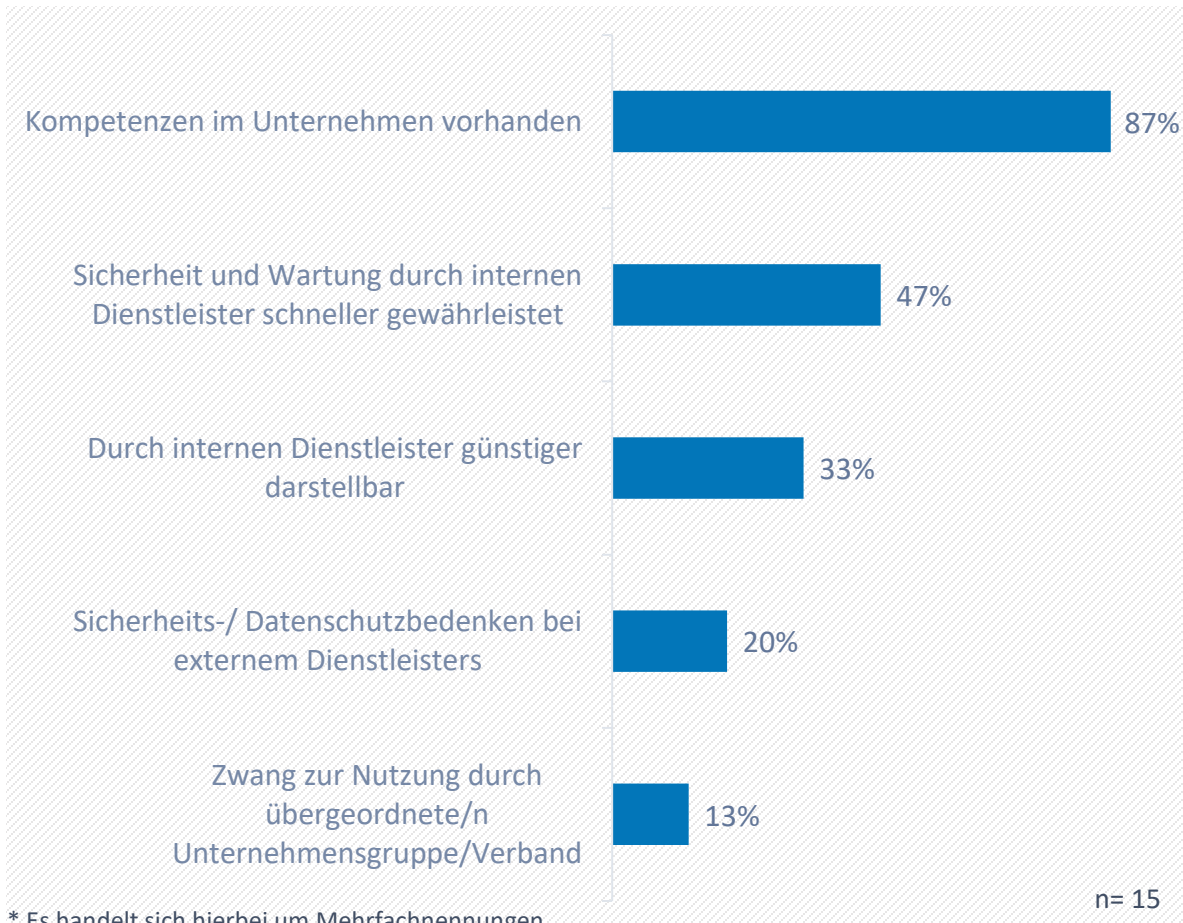
Dienstleister	Interner Dienstleister	Externer Dienstleister	Gesamt
Sehr zufrieden	27%	27%	27%
Zufrieden	67%	73%	70%
Weniger zufrieden	7%	0%	3%
Nicht zufrieden	0%	0%	0%



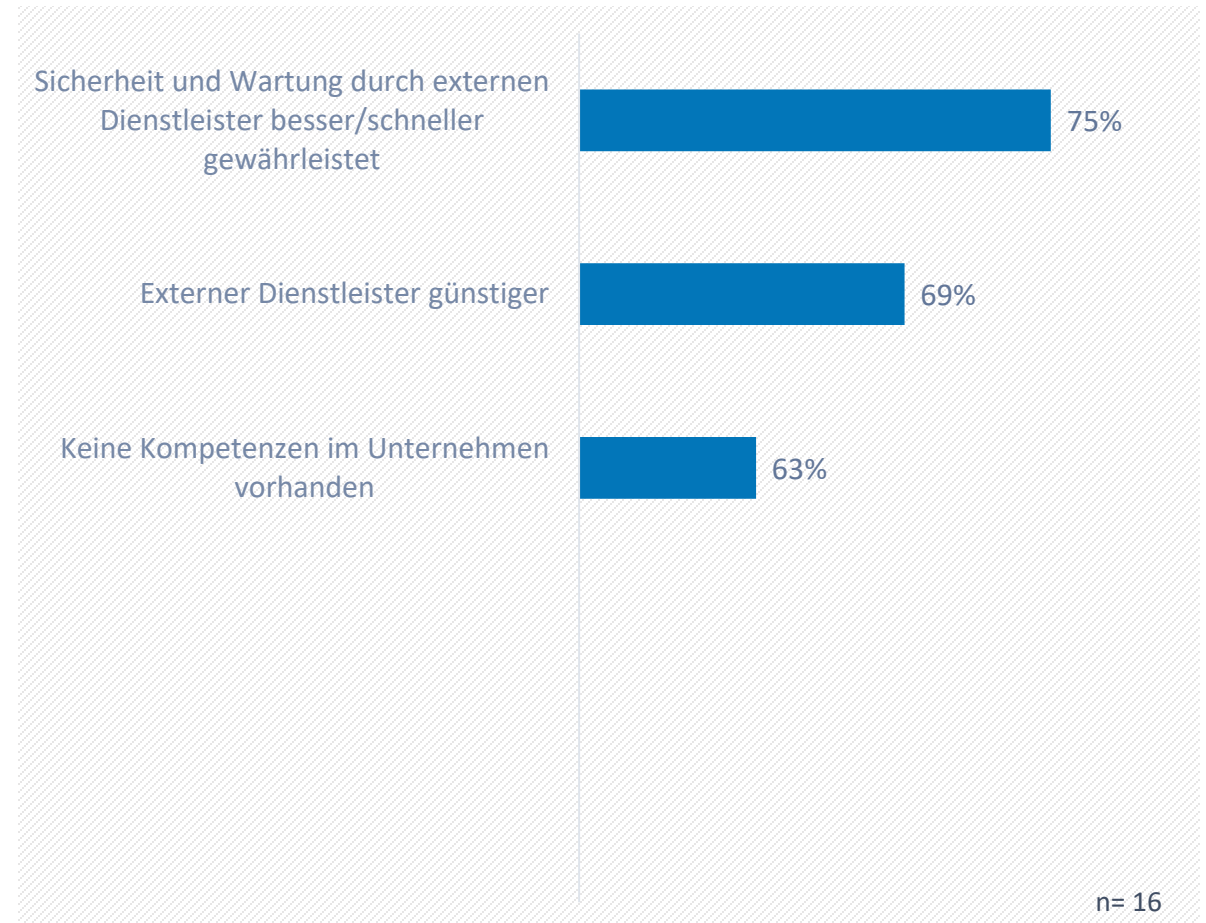
n= 30

Hauptgrund für internen Dienstleister: Kompetenzen im eigenen Unternehmen vorhanden. Hauptgründe für externen Dienstleister: Sicherheit und Wartung funktionieren besser/schneller sowie Kostenersparnis.

Gründe für Zusammenarbeit mit **internen** Dienstleistern*



Gründe für Zusammenarbeit mit **externen** Dienstleistern*



* Es handelt sich hierbei um Mehrfachnennungen.

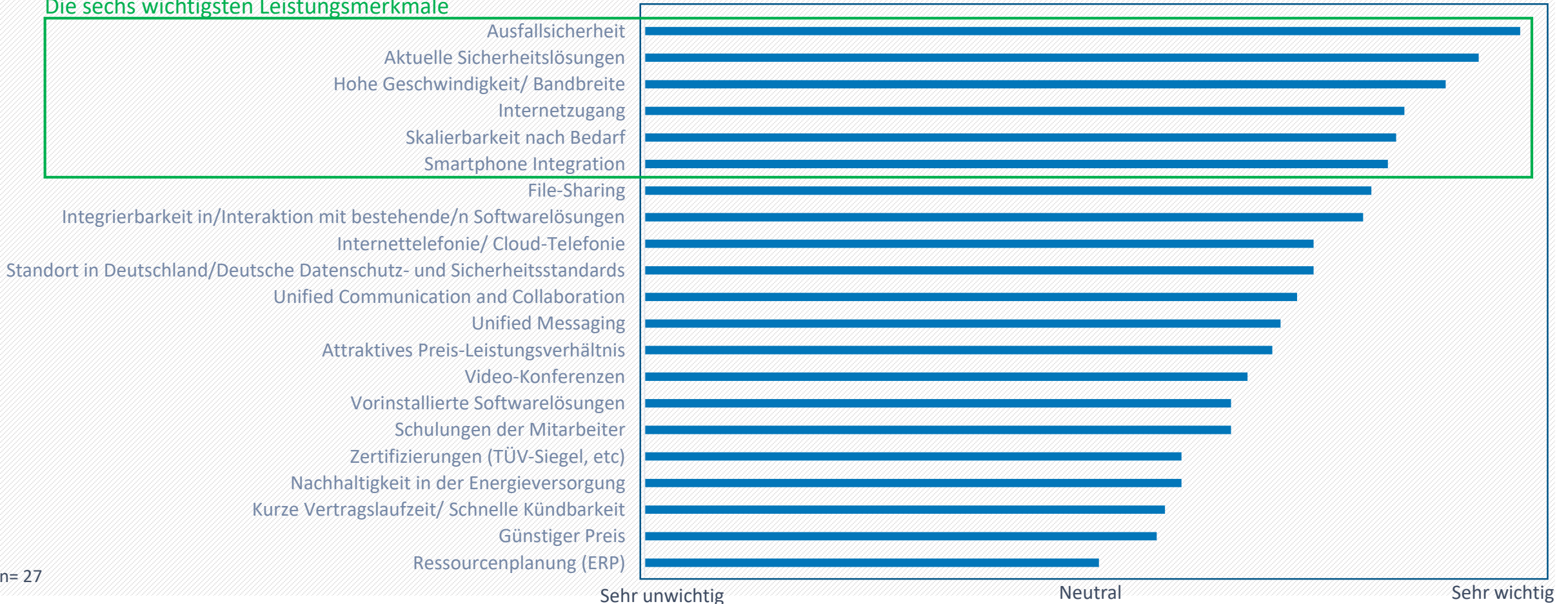


Anforderungen an Dienstleister

Unternehmen sind folgende ‚hard facts‘ in der Zusammenarbeit mit Dienstleistern am wichtigsten: Ausfallsicherheit, aktuelle Sicherheitslösungen und hohe Geschwindigkeit/Bandbreite.

Wichtigkeit der Leistungsmerkmale

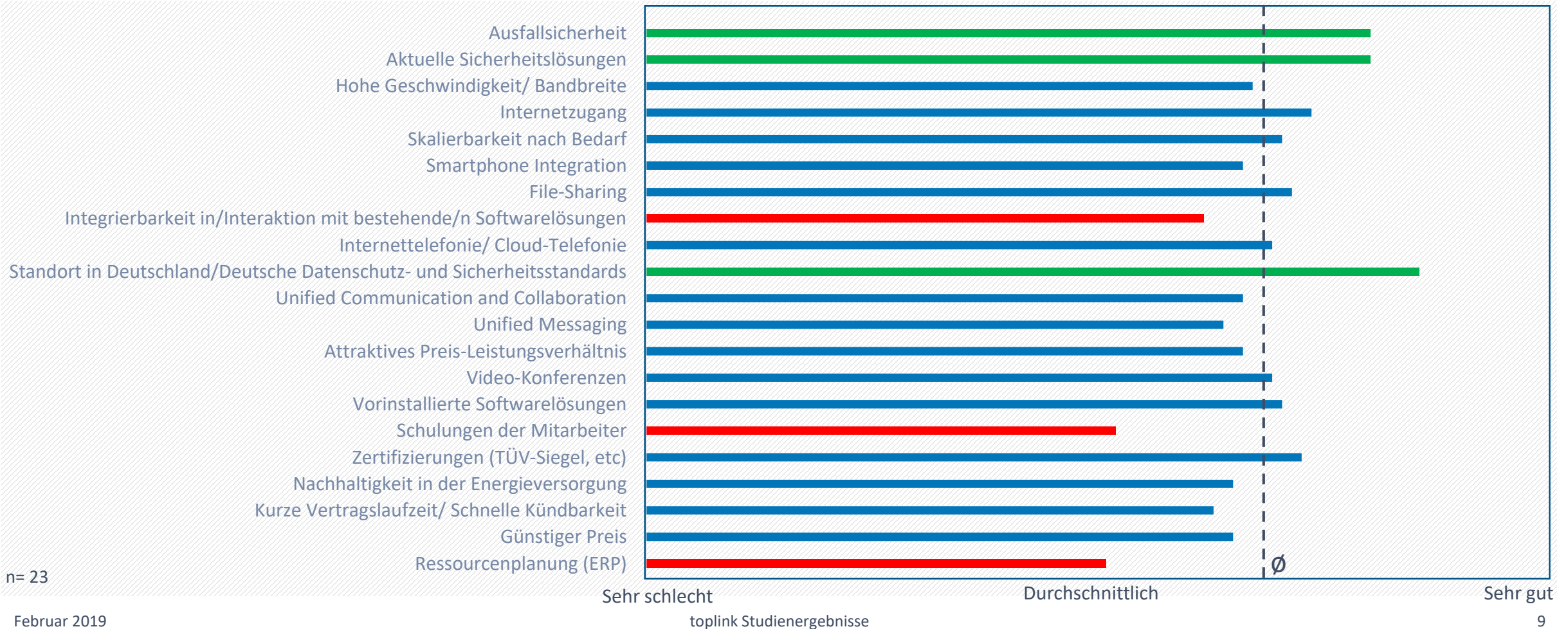
Die sechs wichtigsten Leistungsmerkmale



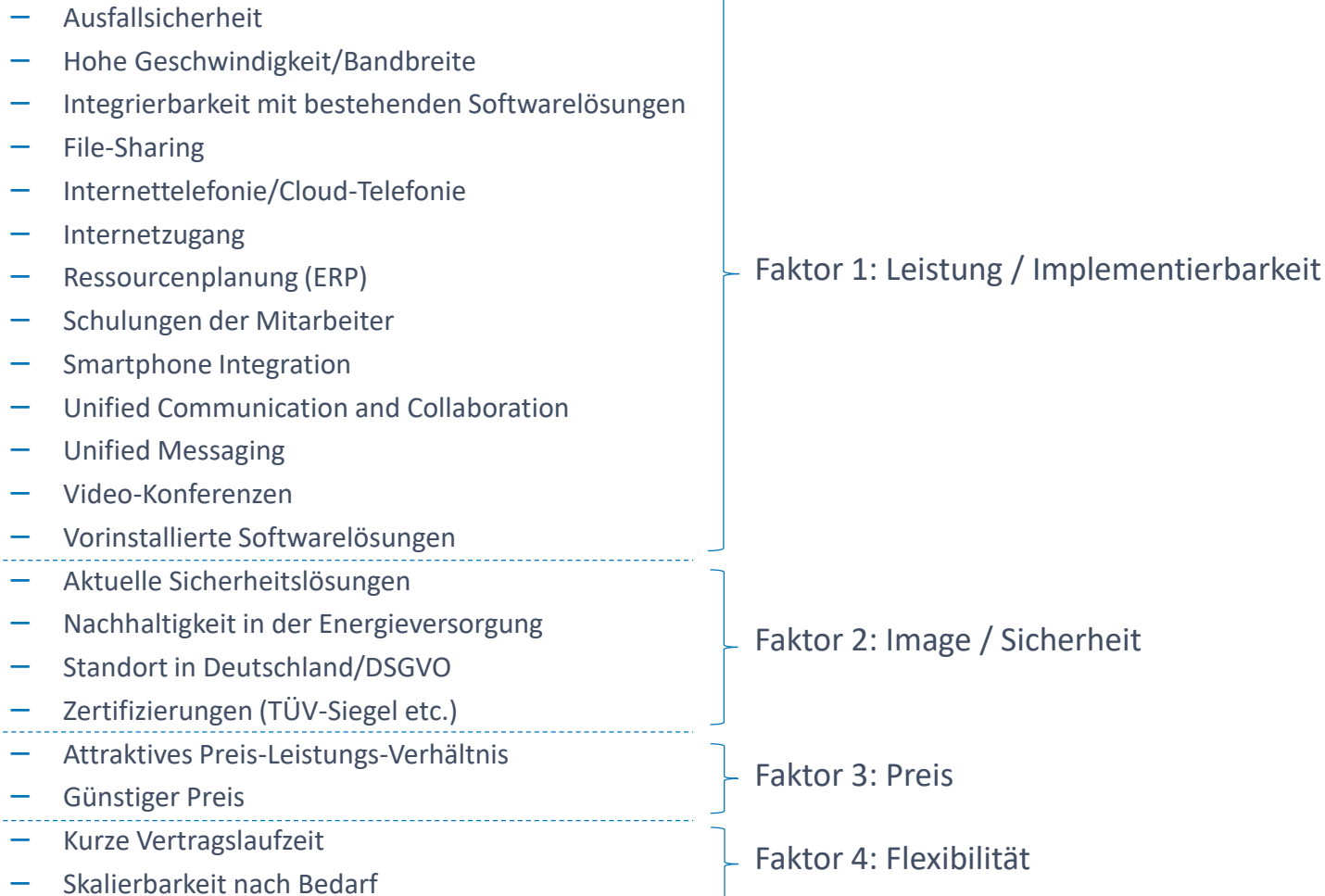
n= 27

Gut bewertet sind Dienstleister in den Punkten Standort in Deutschland/Deutsche Datenschutzstandards, Ausfallsicherheit und Aktualität der Sicherheitslösung.

Bewertung des derzeitigen Dienstleister bei folgenden Leistungsmerkmalen, sortiert nach der Wichtigkeit:



Übersicht über die abgefragten Leistungsmerkmale und die Faktorenbildung.

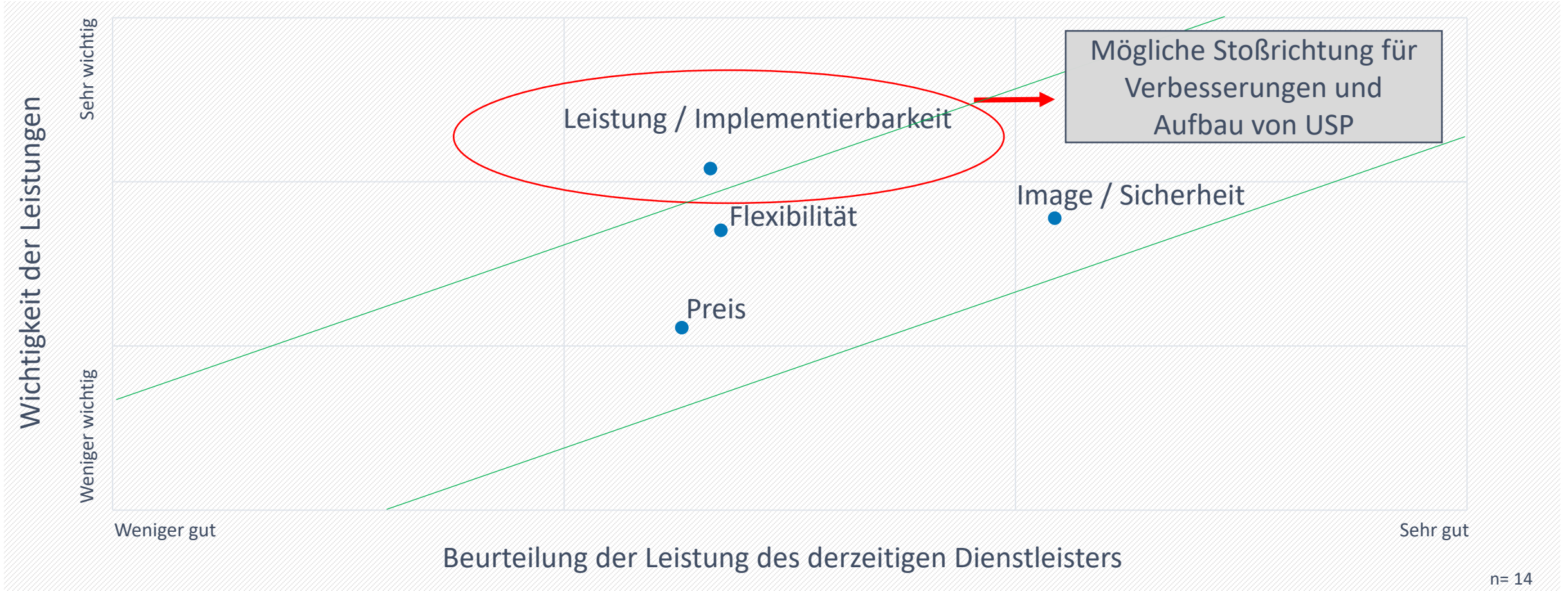


Definition Faktorenanalyse

Die Faktorenanalyse ist ein Verfahren der multivariaten Statistik zur Datenverdichtung. Bei der Faktorenanalyse werden Variablen (z.B. Einzeleigenschaften von Produkten) zu wenigen, wesentlichen und nicht zuvor erhobenen Variablen (sog. Faktoren) verdichtet. Anders ausgedrückt fasst die Faktorenanalyse Variablen zusammen, die einen statistischen Zusammenhang aufweisen.

Verbesserungspotential sehen die Befragten vor allem bei Leistung / Implementierbarkeit und Flexibilität.

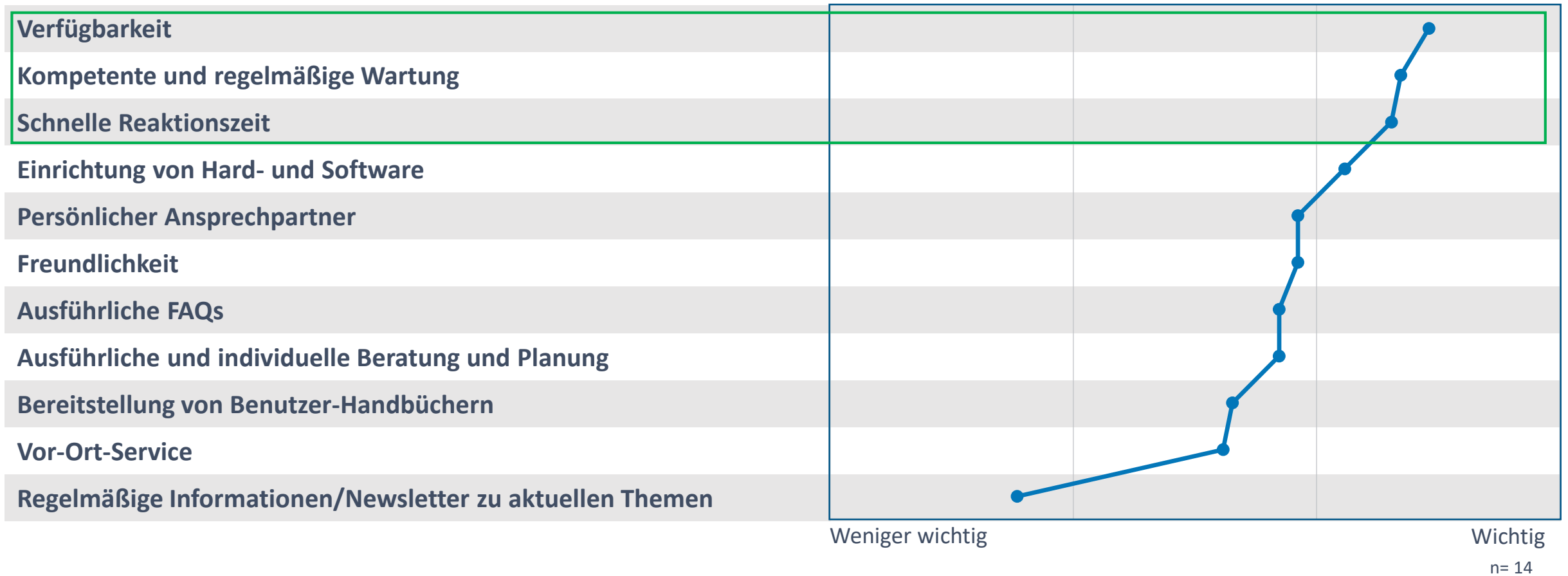
Zusammenhang von Wichtigkeit und Bewertung des derzeitigen Dienstleisters

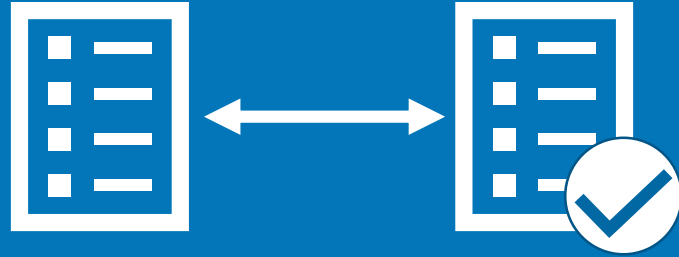


* Dienste wie z. B. Unified Communication and Collaboration (UCC), Unified Messaging, Cloud-Telefonie, Video-Konferenzen, Smartphone-Integration, File-Sharing und ERP.
Februar 2019
toplink Studienergebnisse

Verfügbarkeit, kompetente und regelmäßige Wartung sowie Schnelligkeit sind im Service-/Kunden-Support am wichtigsten.

Was ist Ihnen beim Thema Service-/Kunden-Support wichtig?





Wechsel-/Nutzungsinteresse

Bedingungen für einen Dienstleister-Wechsel

Wechselbereitschaft ist vorhanden, jedoch nur aus gutem Grund.

Bedingungen für einen Wechsel des Dienstleisters?*



* Es handelt sich hierbei um Mehrfachnennungen.

Erläuterung

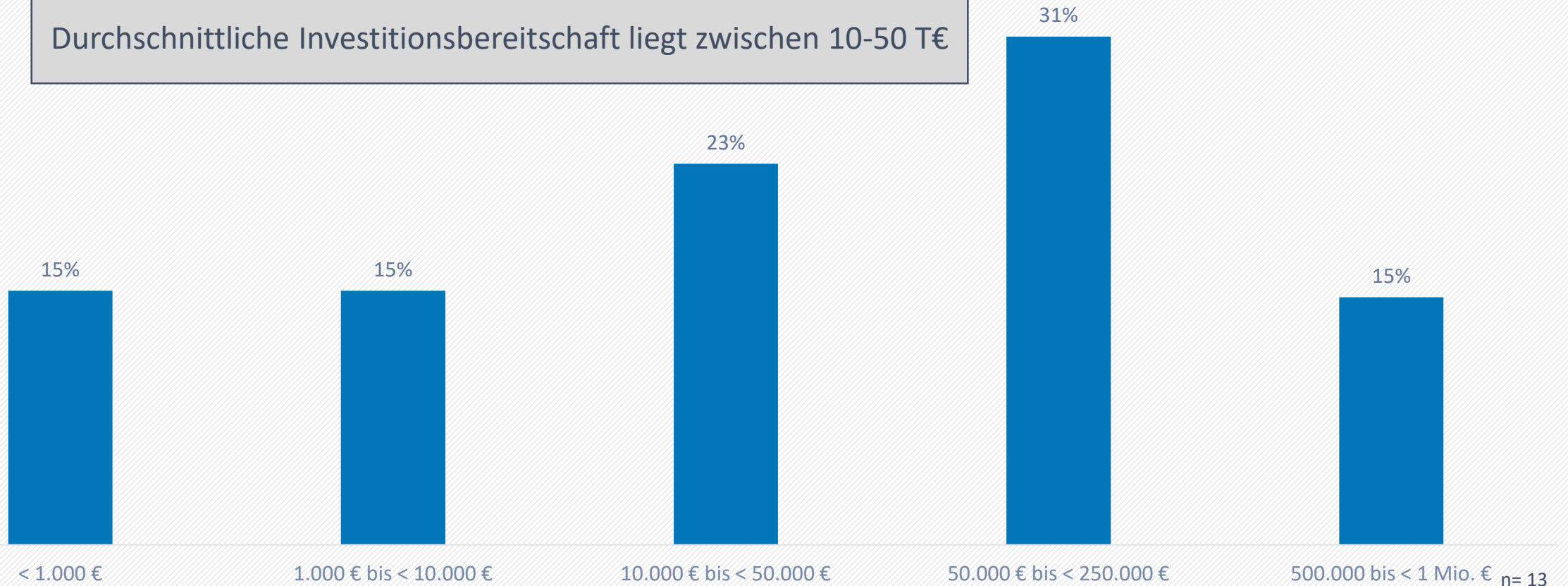
- Es existieren 3 mögliche Hauptgründe für einen Wechsel des Dienstleisters:
 - Leistungsfähigere Technik
 - Fit in Digitalisierungsstrategie
 - Attraktives Preis-/Leistungsverhältnis
- Relativ unwichtig für einen Wechsel sind Preisüberlegungen, Testberichte und Zertifizierungen.

n= 20

Ca. 1/3 der Befragten sind bereit bei einem Dienstleisterwechsel zwischen 50-250 T€ zu investieren.

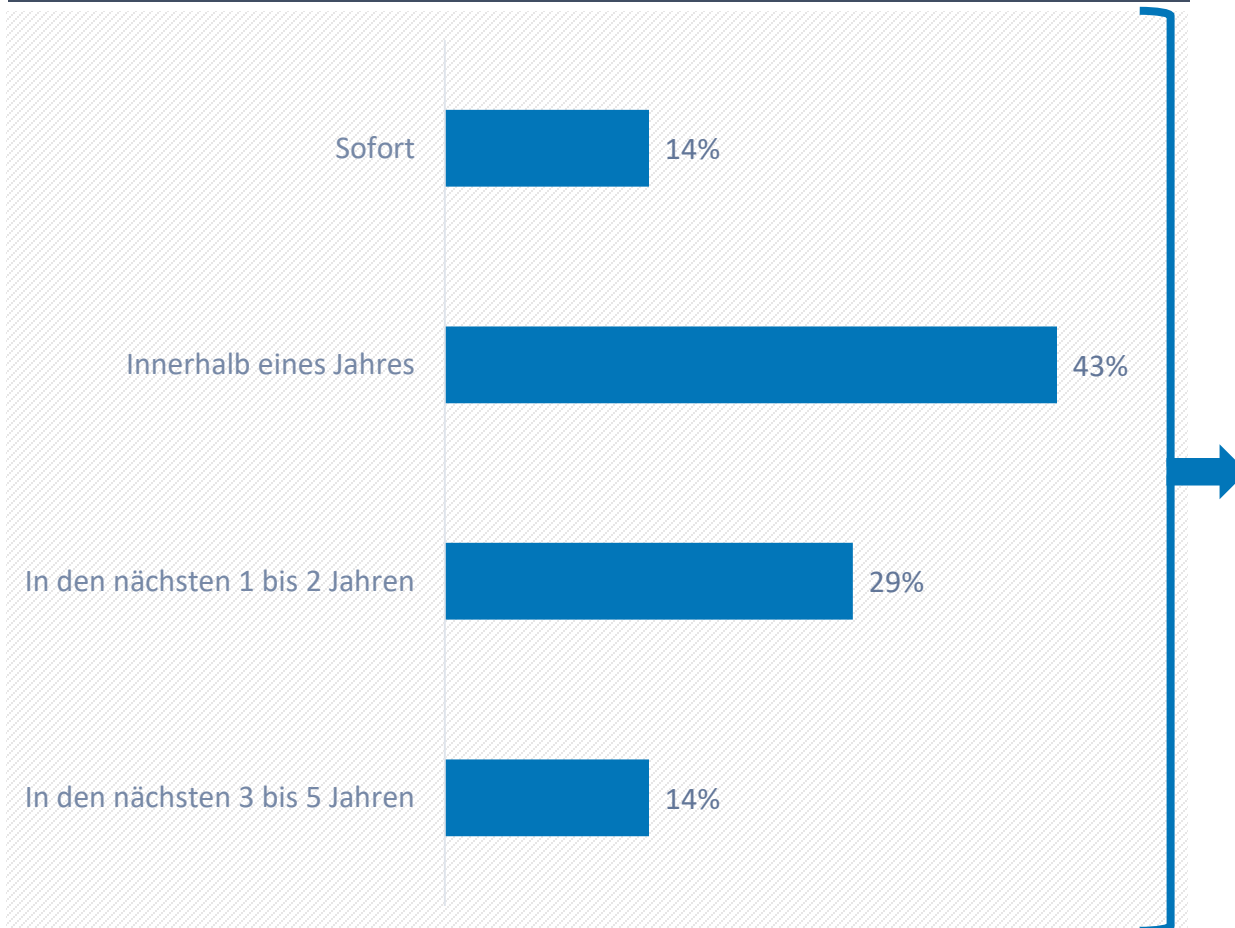
Investitionsbereitschaft bei einem Wechsel des Dienstleisters

Durchschnittliche Investitionsbereitschaft liegt zwischen 10-50 T€



Die befragten Unternehmen können sich einen Wechsel relativ zügig vorstellen.

Wann könnten Sie sich einen Wechsel vorstellen?



Besonders wichtig für Wechselwillige

- Besserer Service / Kunden-Support
- Geringe Wechselkosten / geringer Aufwand

n= 7



Zusammenfassung

Aktuelle Nutzung digitaler Arbeitsplätze

- 85 % der befragten Unternehmen nutzen aktuell Dienste wie Video-Konferenzen, Cloud-Telefonie, Smartphone-Integration, Unified Messaging, File-Sharing, ERP oder UCC.
- Etwa 52 % nutzen hierfür einen externen Dienstleister.
- Höhere Zufriedenheit bei externen Dienstleistern für digitale Arbeitsplätze.
- Sofern Kompetenzen im Unternehmen vorhanden, erfolgt die interne Umsetzung interner Dienste. Externe Dienstleister punkten mit einer besseren/schnelleren Sicherheit/Wartung oder dem günstigeren Preis. Der Preis ist jedoch nicht das wichtige Leistungskriterium!

Anforderungen an die Dienstleister von digitalen Arbeitsplätzen

- Verbesserungspotential bei wichtigen Leistungsmerkmalen sehen die befragten Unternehmen vor allem:
 - Integrierbarkeit in/Interaktion mit bestehende/n Softwarelösungen,
 - Schulungen von Mitarbeitern,
 - Hohe Geschwindigkeit / Bandbreite.
- Am wichtigsten beim Thema Kunden-Support ist den Befragten:
 - Verfügbarkeit,
 - Kompetente und regelmäßige Wartung sowie
 - Schnelligkeit.

Wechsel- und Nutzungsinteresse von Dienstleister für digitale Arbeitsplätze

- Wechselinteresse ist vorhanden, jedoch nur bei gutem Grund. Wesentliche Aspekte sind:
 - Leistungsfähigere Technik,
 - Attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis,
 - Harmonisierung mit Digitalstrategie.
- Zeitlich ist ein Wechsel für die meisten Unternehmen innerhalb eines Jahres denkbar.