



Studie: Zwischen Sicherheit und Nutzerfreundlichkeit - Wie Unternehmen mobile Technologien für ihre Entwicklung einsetzen

- Managerumfrage: Nutzerfreundlichkeit mindestens so wichtig wie Sicherheit
- „Bring Your Own Device“ (BYOD): 51 Prozent bearbeiten dienstliche E-Mails auf Privathandy ohne ausdrückliche Erlaubnis ihres Arbeitgebers
- Vom Vodafone Institut herausgegebene Studie gibt Handlungsempfehlungen

Berlin, 18. Dezember 2013. In den Unternehmen ist die „Mobile Revolution“ angekommen, mit weitreichenden Folgen für Mitarbeiter und Kunden. Die hohe Verbreitung mobiler Endgeräte verändert das Kommunikationsverhalten fundamental und führt zu einem grundlegenden Wandel der Arbeitswelt. Wie sich Unternehmen darauf vorbereiten können, untersuchten Professor Stefan Stieglitz von der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und Tobias Brockmann vom Competence Center Connected Organization in der vom Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation herausgegebenen Studie „Mobile Enterprise“; befragt wurden 192 Top-Manager in deutschen Unternehmen.

Die Autoren identifizierten drei Erfolgsfaktoren für die Umsetzung eines mobilen Unternehmens: *Mehrwerte* für Mitarbeiter deutlich machen und zulassen, *Technologien* smart einsetzen und *Unternehmensprozesse* so gestalten, dass sie auf Smartphones und Tablets zugeschnitten sind.

Der Begriff „Mobile Enterprise“ beschreibt Unternehmen, die Geschäftsprozesse ergänzend oder komplett über mobile Endgeräte umsetzen und den vollständig ortsunabhängigen Zugriff auf Unternehmensressourcen anstreben. Dabei sind die Voraussetzungen für „Mobile Enterprise“ bestens: Bis zum Jahr 2016, so die Studie, werden weltweit eine Milliarde Smartphones im Einsatz sein, wovon 35 Prozent für Geschäftszwecke eingesetzt werden. Eine ähnliche Tendenz gilt für Tablets.

Mehrwerte mobiler Technologien kennen

Der sichere Zugriff auf Informationen von überall aus, die Unterstützung bestehender Unternehmensprozesse mit Hilfe von Apps, eine einheitliche Kommunikation über verschiedene Kanäle hinweg und die Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit sind Vorteile mobiler Technologien, wie sie die Manager deutscher Unternehmen sehen. 83 Prozent der befragten Entscheidungsträger sehen den Einsatz mobiler Technologien insbesondere mit Blick auf die ortsunabhängige Verfügbarkeit von Informationen als lohnend an. Davon profitieren die Mitarbeiter im Unternehmen, sagen 58 Prozent der Führungskräfte, Geschäftsprozesse in Unternehmen werden beschleunigt (74 Prozent). Kostensenkungen und Umsatzsteigerungen durch den Einsatz von Tablets und Smartphones nannten knapp die Hälfte der befragten Manager als Mehrwert.



„Im Wettbewerb um die besten Köpfe spielt die Mitarbeiterzufriedenheit eine große Rolle für Arbeitgeber. Mit einem konsistenten Ansatz für eine „Mobile Enterprise Strategie“ lassen sich dabei wertvolle Erfolge realisieren“ sagt der Autor der Studie, Professor Stefan Stieglitz. „Mitarbeiter wollen heute von überall arbeiten und auf Informationen zugreifen. Das Büro ist nicht mehr der einzige mögliche Arbeitsplatz, es ist eine Option.“

Technologien einsetzen: Zwischen Nutzerfreundlichkeit und Sicherheit

Bei der Bewertung mobiler Lösungen war Managern (vor den aktuellen Snowden-Enthüllungen) die Nutzerfreundlichkeit von Geräten (86 Prozent) genauso wichtig wie die Sicherheit der Datenübertragung (84 Prozent). Als weitere Kriterien nannten die Befragten die Leistungsfähigkeit der Anwendungen (80 Prozent), Zugriffsmöglichkeiten auf Endgeräte und Anwendungen durch zentrale Steuerung oder Löschen bestimmter Anwendungen (59 Prozent) sowie die Offline-Verfügbarkeit von Inhalten (46 Prozent).

„Aus Unternehmensperspektive darf es nicht um eine Entscheidung für Sicherheit *oder* Nutzerfreundlichkeit gehen. Beide Aspekte müssen zusammengedacht werden, um langfristig als „Mobile Enterprise“ erfolgreich sein zu können. Dabei stellt die berufliche Verwendung privater Geräte wie Smartphones und Tablets sicherlich die größte Herausforderung dar;“ sagt Stieglitz.

Unternehmensprozesse für mobile Technologien fit machen

Bring Your Own Device (BYOD – die berufliche Verwendung privater Endgeräte) wird immer beliebter. IT-Abteilungen und das Management stehen dabei vor der Herausforderung, die Sicherheit von kritischen Unternehmensdaten zu gewährleisten. Technische Möglichkeiten, um die neue mobile Arbeitsweise mit Sicherheitsmechanismen zu kombinieren, sind Verschlüsselungsprogramme und Applikationen, die Zugangsschutz gewährleisten. Die Befragung hat ergeben, dass BYOD längst in den Unternehmen angekommen ist, oft aber noch keine klaren Regelungen und Prozesse dazu existieren: 51 Prozent der Manager bearbeiten bereits dienstliche E-Mails auf ihrem Privathandy ohne ausdrückliche Erlaubnis ihres Arbeitgebers, zwei Prozent der Befragten sogar entgegen eines ausdrücklichen Verbots durch ihr Unternehmen.

Diese Zahlen untermauern die Hauptempfehlung der Studie, wonach die Einführung einer „Mobile Enterprise“-Strategie auf Basis eines Transformationsprozesses erfolgen sollte. „Wer sein Unternehmen in das mobile Zeitalter bringt, sollte vorher den Weg abgesteckt haben. Es gilt dann, technische Aspekte wie die richtige Geräteauswahl, organisatorische Fragen wie jene nach dem Zusammenwirken mobiler Apps und bestehender Geschäftsprozesse und eher betriebssoziologische Herausforderungen wie die Informationsbedürfnisse der Belegschaft zu bedenken,“ so Stieglitz.



„Der Ausbau unserer Mobilfunknetze hat zu einem kulturellen und ökonomischen Wandel geführt, der auch die Unternehmen erreicht. Die Studie zeigt, dass umfassende Strategien notwendig sind, um die sich daraus ergebenden Chancen unternehmerisch zu nutzen,“ so Dr. Mark Speich, Geschäftsführer des Vodafone Instituts für Gesellschaft und Kommunikation.

Die Studie schließt mit konkreten **Handlungsempfehlungen** für Unternehmen, hier eine Auswahl:

Erstellen Sie eine ganzheitliche Strategie! Es ist unerlässlich, eine klare “Mobile Enterprise”-Strategie zu entwickeln. Neben einer Analyse der Ziele sollte die Strategie passende technische Lösungen identifizieren sowie Richtlinien für die berufliche Nutzung privater Endgeräte und für den Erhalt einer Work-Life-Balance der Mitarbeiter enthalten.

Die Nutzungspräferenzen der Mitarbeiter erkennen und berücksichtigen! Aus Sicht der Unternehmen ist es von entscheidender Bedeutung, Bedürfnisse der Mitarbeiter zu erkennen und geeignete Anwendungsbeispiele einer mobilen Strategie herauszustellen.

Sichere Geräte zur Verfügung stellen! Mitarbeiter, die mit sensiblen Unternehmensdaten arbeiten, sollten sichere Geräte vom Unternehmen zur Verfügung gestellt bekommen. Die Verwendung privater Technik (BYOD-Strategie) ist in der Anschaffung zwar günstiger, kann aber in einer langzeitlichen Betrachtung zu erhöhten Kosten und schwerwiegenden Unternehmensschäden führen.

Die Gesamtstudie (Englisch) ist als PDF auf www.vodafone-institut.de verfügbar.