

Unternehmen sind für „Mobility Tsunami“ nicht gerüstet

Matrix42 Umfrage: Adäquate Lösungen für das Management mobiler Geräte fehlen

Neu-Isenburg, 8. Juni 2014 - In den meisten Unternehmen der DACH-Region werden mobile Geräte wie Smartphones und Tablets bereits genutzt. Allerdings zeigen sich bei der Mehrheit dieser Unternehmen gravierende Defizite, wenn es um die Verwaltung und Betreuung dieser mobilen Endgeräte bzw. um Compliance und Lizenzmanagement geht. Das zeigt eine von Matrix42 vor kurzem durchgeführte Befragung von IT-Professionals aus mehr als 1.500 Unternehmen.

57 Prozent der von Matrix42 befragten Unternehmen gaben zu, aktuell keine adäquate Lösung für das Management mobiler Endgeräte zu haben. Der Einsatz mobiler Endgeräte findet tagtäglich in den Unternehmen statt – allerdings ohne angemessene Betreuung und Wartung durch die IT. Der wesentliche Grund dafür liegt in der ausufernden Komplexität, die sich aus der neuen Mobilität der Anwender zwangsläufig ergibt. „Viele IT-Abteilungen schauen dem Mobility-Tsunami derzeit leider ohnmächtig zu und müssen erkennen, dass ohne eine ganzheitliche Mobility Strategie und geeignete Werkzeuge der Mobilitätsdruck aus den Fachabteilungen nicht in den Griff zu kriegen ist“, erklärt Oliver Bendig, CTO bei Matrix42.

Mobilität erzeugt hohe Komplexität

Dass die Verwaltung und Betreuung mobiler Nutzer so viel umfangreicher und vielschichtiger ist, als bei den bisher betreuten Geräten und Anwendungen, liegt vor allem an dreierlei Schwierigkeiten:

1) Vielfalt der Anwendungen und Geräte

Die Mitarbeiter des Service-Desks und die Administratoren müssen sich mit einem riesigen Konglomerat an unterschiedlichen Endgeräten und Applikationen befassen. Erschwerend kommt hinzu, dass nur bei ganz wenigen Firmen und Anwendern eine Art Standardisierung der mobilen Geräte und Anwendungen zu finden ist. Die meisten IT-Mitarbeiter sehen sich daher mit einem Gemisch aus Android-, iOS- und teilweise auch Windows-Phone Geräten sowie ganz unterschiedlicher Hardware konfrontiert.

2) Wandel des Arbeitsplatzes

Der traditionelle Arbeitsplatz wandelt sich mehr und mehr zur Arbeitsumgebung. Mobilität erzeugt ganz zwangsläufig eine Multigeräte-Arbeitsumgebung, die schnell zu einer Herausforderung für den Service Desk wird. So müssen die Service Desk Mitarbeiter beispielsweise sofort wissen, auf welcher Art Gerät der Nutzer arbeitet, wenn er sich mit einem Problem („Meine App funktioniert schon wieder nicht!“) bei ihnen meldet.

3) Verschmelzung geschäftlicher und privater Bereiche

Die Endanwender nutzen immer häufiger ihre privaten Smartphones und Tablets auch im Firmennetzwerk. Als Konsequenz melden sie sich bei Problemen mit diesen privaten Geräten beim Service Desk. Im ersten Schritt muss der Service Desk Mitarbeiter schnell und eindeutig feststellen können, ob es sich bei dem besagten Device um ein Endgerät der Firma oder um ein privates Gerät des Anwenders handelt.

Die steigende Mobilität der Mitarbeiter führt zu Mehraufwand im Service Desk – einem Bereich der IT, der in vielen Unternehmen bereits jetzt unterbesetzt und überlastet ist. „IT-Verantwortliche, die diese Komplexität in den Griff bekommen wollen, brauchen eine nahtlose Integration der Mobility-Lösungen in ihre bestehenden ITSM-Werkzeuge. Sie brauchen Lösungen, die den Service Desk Mitarbeitern und Administratoren aktiv zur Seite stehen und

ihnen dabei einen Großteil der komplexen Probleme direkt abnehmen“, erläutert Markus Baumann, VP Sales EMEA bei Matrix42.

Herausforderung Datensicherheit

Auch, wenn die meisten IT-Professionals noch keine Lösung in ihrem Unternehmen haben, ist ihnen dennoch das Problem durchaus bewusst. Als größte Herausforderung beim Arbeitsplatz-Management mit mobilen Geräten sehen mehr als 30 Prozent der Befragten, neben der Komplexität, die Datensicherheit. 21 Prozent benennen die Trennung von privaten und geschäftlichen Daten als eines der entscheidenden Probleme bei der Verwaltung und Betreuung der mobilen Endgeräte.

Ungelöstes Problem: Lizenzmanagement

Es sind aber nicht die mobilen Geräte allein, durch die die IT-Mannschaft und der Service Desk vor neue Aufgaben und damit auch vor neue Probleme gestellt werden. Mit den mobilen Endgeräten hält auch eine ganz neue Kultur beim Erwerb und Einsatz von Software auf diesen Gerät Einzug in die Firmen-IT. Anwender bekommen die Apps nicht mehr genau geregelt per Software-Verteilung auf ihren PC installiert, sondern installieren die Apps selbst (zumeist aus den App-Stores der Betriebssystemanbieter wie Apple oder Google). Ein wichtiger und oft von den Nutzern vernachlässigter Teil dieser Problematik sind die Lizenzen. Gerade beim Einsatz von Apps, die von den Nutzern direkt erworben und auf den Endgeräten installiert werden, bleiben Fragen nach der Lizenzierung häufig offen. Die Befragung zeigt: Über 50 Prozent der Befragten nutzen kein Lizenzmanagement für die mobilen Geräte oder können nicht sagen, ob und wie dieses Problem in ihrer Firma gelöst ist.

Einfachheit als Lösung

Die Unternehmen müssen die Herausforderungen, die ein flexibles und mobiles Arbeiten mit sich bringt, annehmen und in intelligente Lösungen investieren, die ihren Service Desk unterstützen. Bendig: „Um den Mobilitätsdrang der Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen, sollte die IT bereits zu Beginn eines Mobility Projektes eine Automation und Integration in den Service Desk berücksichtigen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Mitarbeiter die richtige Unterstützung für ihre Arbeit bekommen.“

Download der Studie: www.matrix42.com/goto/mobile-itsm

Pressekontakt

Alexandra Schmidt

Public Relations

Tel: +49 89 606692 22

Mobile: +49 170 387 1064

alexandra.schmidt@schmidtkom.de

www.schmidtkom.de

Über Matrix42

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 2.500 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 rund 2,5 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sechs Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Großbritannien und Schweden. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Neu-Isenburg bei Frankfurt/Main. Das 1992 gegründete Unternehmen gehört seit 2008 zur Asseco Gruppe, einem der größten europäischen Software Anbieter.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP Desktop Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH.

Weitere Informationen unter www.matrix42.com