



# Device as a Service in mittelständischen Unternehmen

Unterstützt durch



Erstellt durch



# Inhalt

Vorwort .....	2
Auswirkungen der COVID-19-Pandemie .....	3
Verwaltung des PC-Arbeitsplatzes .....	5
„Device as a Service“ .....	7
Fazit .....	9
Weitere Informationen .....	10

## Vorwort

### Rasanter Umschwung der Arbeitswelt, begründet durch COVID-Pandemie?

Die COVID-19-Pandemie brachte eine rasante Änderung des Arbeitsplatzes mit sich. Um unnötige Kontakte zu vermeiden, wurde jede Arbeit, welche nicht systemrelevant ist, vorerst anders organisiert. Menschen müssen Abstand halten, Masken tragen und am besten zu Hause bleiben. Die Büros waren plötzlich leer und es galt von zu Hause aus zu arbeiten. Dieser Umschwung bedeutete neue Herausforderungen für Unternehmen und deren Angestellte. Dabei mussten sie in kürzester Zeit immense Investitionen von Zeit und Geld aufwenden, um der Herausforderung dieser rasanten Entwicklung standzuhalten.

Die Situation im Homeoffice und vor allem der PC-Arbeitsplatz der Zukunft stehen im Fokus dieser Studie. Wie können die Unternehmen mit dem mittlerweile etablierten IST-Zustand umgehen und welche Unterstützungen und Möglichkeiten können Modelle wie „Device as a Service“ dabei bieten?

Hier stellen sich vor allem die Fragen, wie die Homeoffice-Situation der Zukunft aussieht, wie Unternehmen am besten mit dem neuen PC-Arbeitsplatz umgehen sollten und wie „Device as a Service“ neue Möglichkeiten für Unternehmen schaffen kann.

Doch ermöglicht DaaS den Unternehmen eine preiswerte Dienstleistung, die alle Probleme des neuen Arbeitsplatzes behandelt und ihnen wieder den Fokus auf die eigentliche Arbeit beschafft? Demensprechend sollen Unternehmen wachsen und ihre Anforderungen flexibel an die DaaS-Lösungen anpassen können.

#### Copyright

Diese Studie wurde von der techconsult GmbH verfasst und von SailPoint unterstützt. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

#### Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Herstellerbezeichnung etc. bedeuten in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

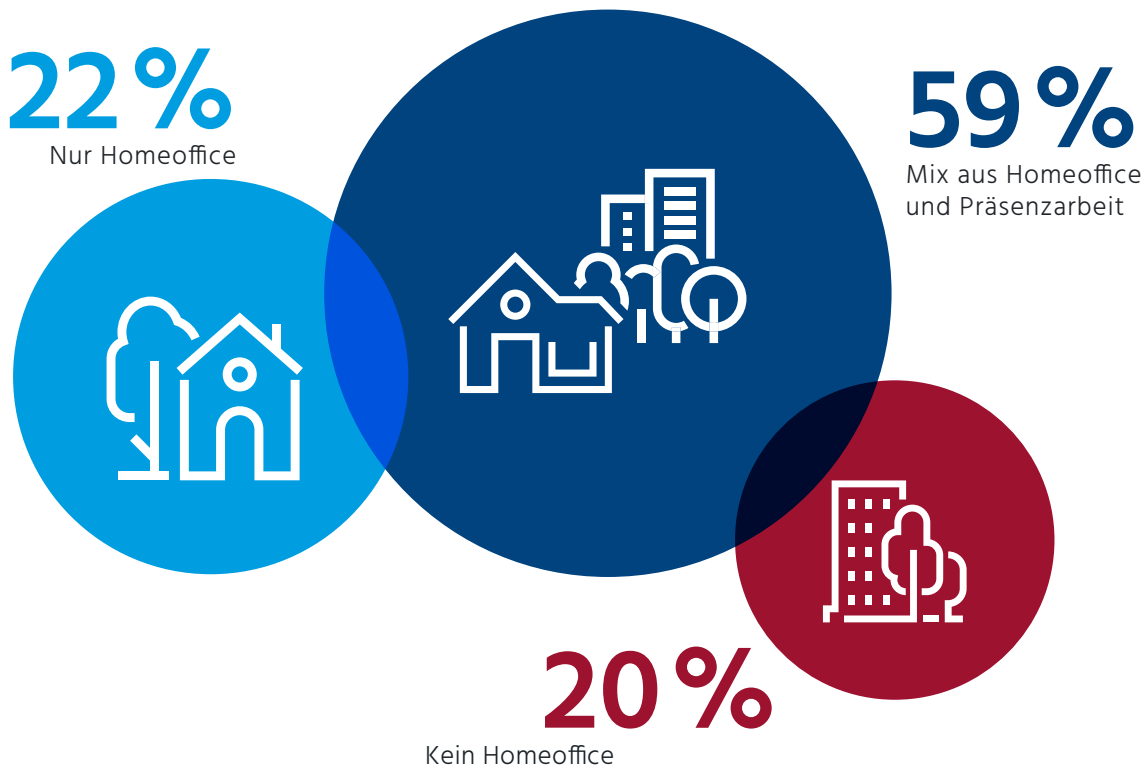
# Auswirkungen der COVID-19-Pandemie

## Pandemie und Homeoffice

Die Beschleunigung der Digitalisierung, die in den vergangenen Jahren schon an Relevanz gewann, ist nun umso wichtiger. Die Pandemie verschaffte Unternehmen große Probleme. Sie waren gezwungen, schnelle Lösungen zu finden, um mit dem rasanten Anstieg der Digitalisierung mithalten zu können. Das Model des Homeoffice, welches bereits in manchen Unternehmen angeboten wurde, verbreitete sich. Die Arbeit von zu Hause aus, ermöglichte den Angestellten volle Sicherheit und verschaffte den Unternehmen die einzige Möglichkeit, um ihre Produktivität sicherzustellen.

Der Büroarbeitsplatz wurde in vielen Fällen vom Homeoffice-Arbeitsplatz ersetzt. Dementsprechend hat sich das Arbeitsumfeld fast aller Unternehmen deutlich geändert. Wer jetzt denkt, dass dies nur eine kurz anhaltende Entwicklung ist, täuscht sich. Die befragten Unternehmen gaben an, dass 80 Prozent das Model des Homeoffice langfristig in ihr Unternehmen integriert haben.

## Zukünftige Homeoffice-Regelung in Unternehmen



## Wie die COVID-19-Pandemie unsere Arbeitswelt beeinflusst

Diese Entwicklung stellt Unternehmen vor neue Herausforderungen: Der Arbeitsplatz der Angestellten ist nun nicht mehr im Büro, sondern zu Hause und der Austausch mit den Kollegen findet nicht mehr physisch und im selben Raum, sondern virtuell statt. Unternehmen, die bereits vor der Pandemie das Model des Homeoffice praktizierten, haben mit weniger Problemen zu kämpfen. Alle anderen sind gezwungen, erhebliche Zeit und Kosten aufzuwenden, um den Mitarbeitern eine fortlaufende Arbeit zu ermöglichen. Denn die dafür nötige Infrastruktur muss erst aufgebaut werden.

Das sehen auch die Unternehmen so: 57 Prozent der befragten Unternehmen gaben an, einen Zuwachs der Relevanz von Software zu erkennen. Schon eine einfache verbale Kommunikation, über die man sich früher im Büro keine Gedanken machen brauchte, bedarf heute einer richtigen Software. Kollaborationsprozesse im Unternehmen werden digitalisiert. Es werden Videokonferenzen, statt persönlicher Treffen geführt, Kollaborationstools eingesetzt, wie z. B. Microsoft Teams oder Slack und auf digitale Dokumente statt Papier umgestiegen. Zusätzlich sind die Ausgaben für Software gestiegen: 46 Prozent der befragten Unternehmen erkennen eine Steigerung der Ausgaben für Software. Der Anstieg der Relevanz der Software begründet die hohen Ausgaben dafür.

Die Hardware spielt eine wichtige Rolle. Bei unserer Befragung gaben 44 Prozent der Unternehmen an, eine steigende Relevanz der Hardware zu erkennen. Dieses Ergebnis ist logisch, Mitarbeiter brauchen neue Laptops, Handys, Tastaturen, Mäuse, Webcams usw., um an der neuen, digitalen Arbeitswelt teilzuhaben. Viele Menschen hatten bereits vor der Pandemie einen Laptop oder PC zu Hause, doch meistens waren diese für den privaten Gebrauch bestimmt. Private Devices sind aus Performance wie auch sicherheitstechnischen Gründen nur Übergangslösungen. Auch die Ausgaben für die Hardware sind, ähnlich wie bei der Software, gestiegen. 41 Prozent der befragten Unternehmen sehen einen Anstieg der Ausgaben für Hardware.

Durch die Abwesenheit im Büro und das selbstständige Arbeiten von zu Hause sind Probleme mit Hard- und Software meist noch schwieriger zu lösen. Deshalb gewinnen auch die Serviceleistungen deutlich an Relevanz. Für 46 Prozent der befragten Unternehmen ist die Relevanz von Services gestiegen. Vor allem in den Bereichen Sicherheit, Wartung und Inbetriebnahme sind Serviceleistungen unverzichtbar.

### Auswirkungen der COVID-Pandemie

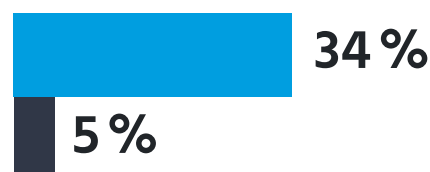
> Relevanz ist gestiegen

< Relevanz ist gesunken

Relevanz von Software



Relevanz von Hardware



Relevanz der Services



# Verwaltung des PC-Arbeitsplatzes

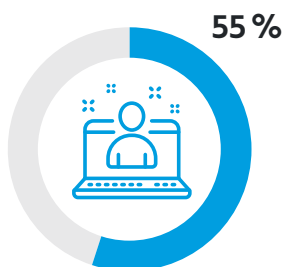
## Planung und Verwaltung der PC-Arbeitsplätze

Der PC-Arbeitsplatz hat sich für die meisten Angestellten völlig geändert. Durch die Entwicklung von Präsenzarbeit auf Homeoffice ergeben sich jedoch auch neue Möglichkeiten des Arbeitens. Aufgrund von neuer Flexibilität spielt der konkrete Arbeitsort keine große Rolle mehr. Auf die Frage, welches die wichtigsten Aspekte des PC-Arbeitsplatzes seien, gaben 55 Prozent an, dass Mitarbeiter von jedem Ort aus arbeiten können. Durch die Möglichkeit flexibler zu arbeiten, spielt der konkrete Arbeitsort keine große Rolle mehr.

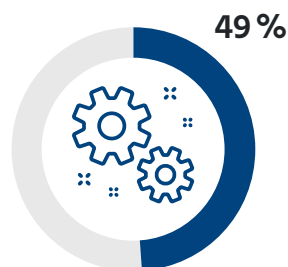
Auch die Instandhaltung von Hard- und Software spielt für die Befragten eine große Rolle. 49 Prozent der Unternehmen ist es wichtig, dass Endgeräte hardware- und softwareseitig auf dem neusten Stand sind. Die Technik entwickelt sich rasant weiter und die Ansprüche an Hard- und Software werden immer höher. Die Digitalisierung erfordert immer mehr Leistung, Platz und Schnelligkeit. Um diesen Aspekten gerecht zu werden, bedarf es einer aktueller Hard- und Software.

Dass die Strukturänderung der Arbeitswelt Zeit und Geld kostet, bekommen alle Unternehmen weltweit zu spüren. Es müssen immense Investitionen getätigt werden, um den Mitarbeitern eine produktive Arbeit zu gewährleisten. Die Ausstattung mit Hard- und Software sind nicht die einzigen Kostenpunkte. Denn wenn beim Arbeiten von zu Hause Probleme aufkommen, kann der IT-Beauftragte des Unternehmens nicht mal eben über die Schulter schauen. Bei kleineren Problemen geht dies womöglich über das Telefon, bei größeren benötigt es einen Remote-Zugriff.

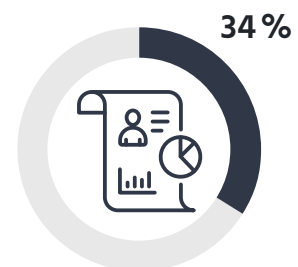
### Die wichtigsten Top Drei Aspekte beim PC-Arbeitsplatz



Mitarbeiter können von jedem Ort aus arbeiten.



Endgeräte sind hardware- und softwareseitig auf dem neusten Stand.



Kostenmanagement durch z.B. Optimierung von IT-Wartungskosten.

## Probleme des PC-Arbeitsplatzes

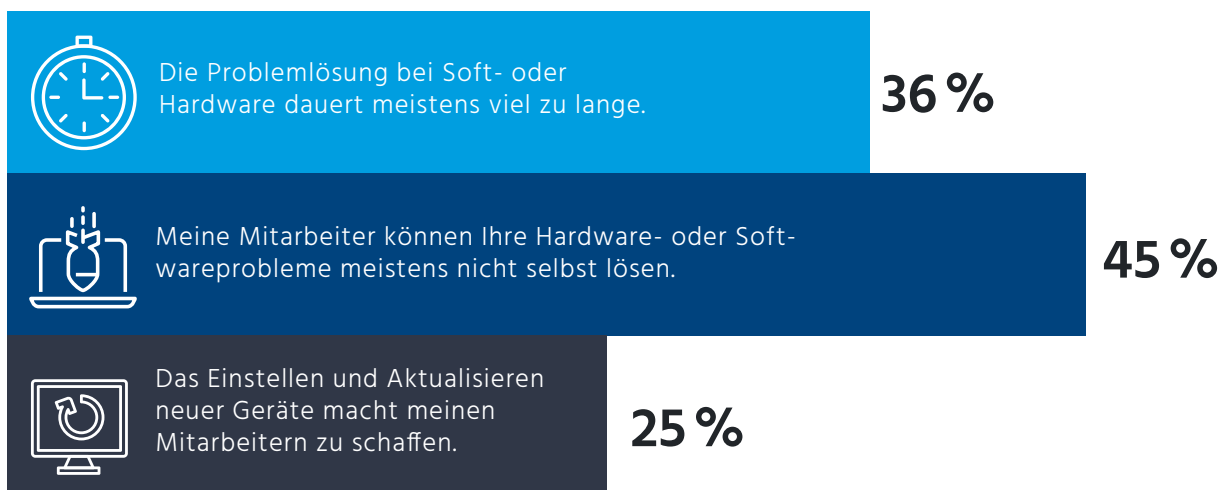
Ein neuer PC-Arbeitsplatz bedeutet auch neue Probleme bei der Arbeit. Die befragten Unternehmen weisen maßgeblich zwei Faktoren als Herausforderung bei der Verwaltung von PC-Arbeitsplätzen aus: Zeit und Kompetenz. 36 Prozent der befragten Unternehmen gaben an, dass die Zeit, die für das Lösen der Probleme benötigt wird, meistens viel zu lang sei. Dadurch, dass die eigene IT nicht mehr im Nebenraum sitzt, müssen sich die Angestellten oft selbst um ihre Probleme kümmern. Dies nimmt Zeit in Anspruch. Zeit, die Unternehmen meist nicht haben. Dies geht zu Lasten der Produktivität.

Der zweite Faktor ist die Kompetenz der Mitarbeiter. Damit ist nicht die allgemeine, sondern die technische Kompetenz gemeint. Bei unserer Befragung gaben 45 Prozent der Unternehmen an, dass die Mitarbeiter Hardware- und Softwareprobleme meist nicht selbst lösen können. Dieses Problem bestätigt die Relevanz von Serviceleistungen. Jedes Unternehmen braucht einen Servicepartner, der sich um genau diese Probleme kümmert.

Zusätzlich bedarf es auch bei der Inbetriebnahme und Wartung von Hard- und Software an Fachpersonal. Für 25 Prozent der befragten Unternehmen ist das Einstellen und Aktualisieren von Hard- und Software eine große Herausforderung für den PC-Arbeitsplatz. Wenn jedes Unternehmen eine Abteilung oder einen Partner besitzt, der sich genau um diese Arbeitsbereiche kümmert, können die Mitarbeiter beruhigt ihre Arbeit fortführen. Im IT-Betrieb des Unternehmens vor Ort sind derartige Serviceleistungen standard. Diesen gilt es auch in die Homeoffice-Umgebung zu überführen.

Ist das nicht ohne weiteres möglich, sollten Modelle ins Auge gefasst werden, die den Unternehmen dabei helfen, das hohe Problemaufkommen zu lösen. Denn die Angestellten haben weder die Zeit noch die Kompetenz, um die Probleme selbst zu lösen.

## Herausforderungen bei der Verwaltung von PC-Arbeitsplätzen



# “Device as a Service”

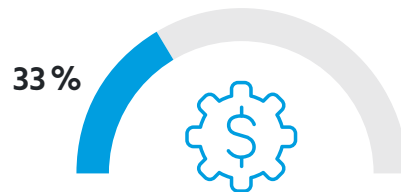
## “As a Service“-Modell

„As a Service“-Modelle sind bereits in vielen Bereichen unseres Privat- und Geschäftslebens vertreten und beschreiben verschiedene Modelle des Cloud Computing. Dadurch müssen Ressourcen, Dienste und Software nicht mehr physisch erworben werden, sondern können je nach Bedarf über das Internet bezogen werden. Dies ermöglicht den Unternehmen eine hohe Flexibilität bei der Entwicklung neuer Produkte und der Schaffung neuer Kapazitäten. Der Innovationsprozess des Unternehmens wird also deutlich erleichtert.

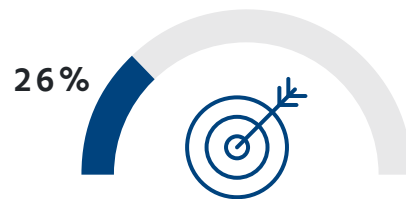
Durch die Bereitstellung über die Cloud passt der „as a Service“-Ansatz perfekt zum neuen PC-Arbeitsplatz. Vorher genannte Herausforderungen des Arbeitsplatzes wie z. B. verbrachte Zeit mit Problemlösungen oder ortsunabhängige Arbeit werden durch „as a Service“-Dienstleistungen vereinfacht. Durch die Cloud kann schnell zeit- und ortsunabhängig gehandelt werden. Genau so sehen es unsere Befragten: 26 Prozent der Unternehmen sehen den größten Vorteil von „as a Service“-Modellen in der schnellen Einsetzbarkeit und dem zeit- und ortsunabhängigen Zugang. Knapp ein Viertel der Befragten sehen ständige Updates und die Möglichkeit des Testens vor dem Kauf als größten Vorteil von „as a Service“-Dienstleistungen.

Basierend auf diesem Modell tätigt ein Unternehmen keine hohen Anfangs- oder Einmal-Investitionen. Sie beziehen vielmehr bedarfsgerechte Services mit einer transparenten Kostenstruktur (meist monatlich abgerechnet). In unserer Befragung gaben 33 Prozent der Unternehmen an, dass die Kosteneinsparung ein bedeutender Vorteil von „as a Service“-Modellen ist. Durch die erwähnte Veränderung des Arbeitsplatzes ist es nun umso wichtiger geworden, klug und sorgfältig mit den finanziellen Mitteln umzugehen. Mit „as a Service“-Modellen wird somit Software, Hardware und Service gemietet, anstatt diese teuer zu kaufen. Vor allem bei größeren Unternehmen kann ein solches Modell erhebliche Kosten sparen. Dass die Kosteneinsparung den höchsten Wert aufweist, ergibt sich dadurch, dass die bereits genannten Punkte zum Tragen kommen. Durch die Servicedienstleistungen und Kosten- sowie Zeiteinsparungen ergibt sich eine generelle Kosteneinsparung.

## Vorteile von „as a Service“-Modellen



Die Kosteneinsparung ist ein bedeutender Vorteil von „as a Service“ Lösungen.



Schnelle Einsetzbarkeit und einer orts- und zeitunabhängigen Zugänglichkeit überzeugt uns.



Ständige Updates und die Möglichkeit des Testens vor dem Kauf sind wichtig.



## „Device as a Service“ (DaaS)

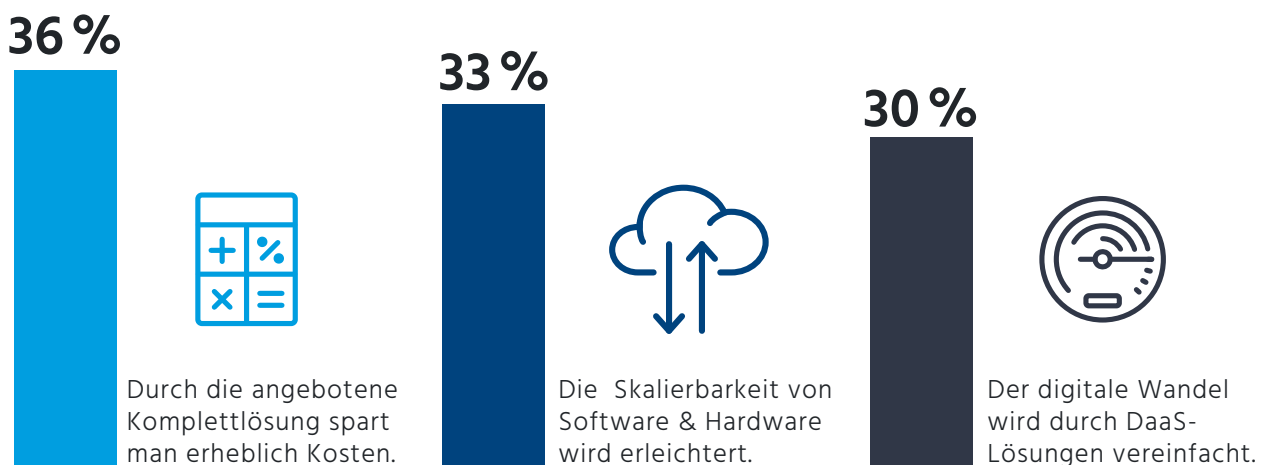
„Device as a Service“ ist ein Wartungs- und Pflegeservice für die technischen Geräte eines Unternehmens. Dabei ist es egal ob ein Unternehmen Smartphones, Computer oder Kassensysteme benötigt. Der Anbieter begleitet das Unternehmen vom ersten Anschalten der Geräte bis hin zum Recycling und entlastet somit die IT-Abteilung. Die täglichen Wartungsarbeiten der technischen Abteilung werden somit vom Anbieter übernommen, was dafür sorgt, dass sich die IT wieder anspruchsvolleren Aufgaben widmen kann. DaaS überwacht außerdem den Zustand aller verknüpften Geräte. Denn wenn es zu System- und damit Arbeitsausfällen kommt, kostet jede Minute Geld. 36 Prozent der befragten Unternehmen sehen im „Device as a Service“-Modell eine erhebliche Kosteneinsparung.

Auch die Skalierbarkeit und Flexibilität von Unternehmen wird durch DaaS-Lösungen vereinfacht. Vor allem bedarfsgerechtes Handeln wird durch DaaS einfacher. Wenn ein Unternehmen sehr schnell eine Vielzahl neuer Desktops benötigt, ist dies mit dem DaaS-Modell kein Problem. Man stockt einfach das Abonnement auf und erhält schnell die neue Hardware samt Inbetriebnahme und Wartung.

Dies ist sowohl kosten- als auch zeitsparender, als wenn man die Geräte selbst bestellen würde. Es würde nämlich erstmal eine Verfügbarkeit und eine legitime Versanddauer voraussetzen. Zusätzlich müsste sich das Unternehmen selbst um die Einstellung und Wartung dieser vielen Geräte kümmern. 33 Prozent der befragten Unternehmen sehen die Skalierbarkeit und der dadurch erleichterte Zuwachs des Unternehmens als größten Vorteil von DaaS. Da eine Umstellung von Hard- oder Software meist sehr kostspielig ist und viel Zeit benötigt, arbeiten viele Unternehmen mit veralteten Systemen. Wenn dort Probleme aufkommen, ist die Lösung daher oft viel schwieriger.

Es wird also deutlich, dass „Device as a Service“ die Probleme der neuen Arbeitswelt eindämmen und erleichtern kann. Der digitale Wandel, der vor allem durch die COVID-19-Pandemie rasant an Tempo zugenommen hat, ist mit DaaS-Lösungen leichter zu bewältigen. Das sehen auch unsere Befragten so: Für 30 Prozent der Unternehmen stellt DaaS eine deutliche Vereinfachung des digitalen Wandels dar. Vor allem die Ermöglichung von ort- und zeitunabhängigen Arbeiten und dem 24/7 Service, der durch DaaS geboten wird, erleichtern den Anschluss in die neue Arbeitswelt.

### Vorteile von Device as a Service





## Fazit

Die Arbeit im Homeoffice ist kein Zeitgeist und bereits in 80 Prozent der deutschen Unternehmen langfristig integriert. Dabei erkennen die Befragten eine steigende Relevanz von Software (57 Prozent), Hardware (44 Prozent) und Serviceleistungen (46 Prozent). Das führt auch zu einer höheren Belastung der IT und der Beschäftigten im Homeoffice, die sich um Probleme kümmern müssen, die sie aus dem Büro so nicht kannten und die zuweilen ihre Produktivität einschränken.

Die dabei auftretenden Herausforderungen sind keine Einzelfälle und für die meisten Bereiche übertragbar. Dabei stellen die Faktoren Zeit und der Faktor Kompetenz die größten Probleme dar. Entweder können die Probleme gar nicht erst gelöst werden, oder der Prozess des Lösens nimmt zu viel Zeit in Anspruch. Fakt ist, dass die Angestellten deutlich weniger Zeit für ihre eigentliche Arbeit haben.

„Device as a Service“ kann hier helfen : „As a Service“-Lösungen sind bereits seit einigen Jahren auf dem Markt und bereits in vielen Unternehmen etabliert. Sie überzeugen unsere Befragten vor allem durch die Kostenersparnisse und die schnelle Einsetzbarkeit, unabhängig von Ort und Zeit.

„Device as a Service“ hilft Unternehmen mit den geänderten Bedingungen des Arbeitens zurechtzukommen. Es ist eine Komplettlösung, die das Arbeiten produktiver machen soll. Hard- und Softwareanschaffungen werden erleichtert, Problemlösung und Service wird übernommen und somit die hauseigene IT entlastet, Digitalisierung wird vereinfacht und eine Skalierbarkeit ermöglicht.



# Weitere Informationen

## Impressum

tech**consult** GmbH  
Baunsbergstraße 37  
34131 Kassel

E-Mail: [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)

Tel.: +49-561-8109-0

Fax: +49-561-8109-101

Web: [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

## Kontakt

Giacomo Rogaia  
Analyst  
tech**consult** GmbH  
Baunsbergstr. 37  
D-34131 Kassel

E-Mail: [giacomo.rogaia@techconsult.de](mailto:giacomo.rogaia@techconsult.de)

(Aufgrund von Rundungsanpassungen summieren sich einige Summen möglicherweise nicht zu 100%.)

## Über techconsult GmbH

Die techconsult GmbH, gegründet 1992, zählt zu den etablierten Analystenhäusern in Zentraleuropa. Der Schwerpunkt der Strategieberatung liegt in der Informations- und Kommunikationsindustrie (ITK). Durch jahrelange Standard- und Individual-Untersuchungen verfügt techconsult über einen im deutschsprachigen Raum einzigartigen Informationsbestand, sowohl hinsichtlich der Kontinuität als auch der Informationstiefe, und ist somit ein wichtiger Beratungspartner der CXOs sowie der IT-Industrie, wenn es um Produktinnovation, Marketingstrategie und Absatzentwicklung geht.

## Über Medialine

Als eines der führenden IT Systemhäuser betreuen wir Kunden vom Mittelstand bis zum Konzern über alle Branchen hinweg. Mit unseren Premium-Services bieten wir 360°-IT Betreuung nach unserem Leitsatz »Any Place – Any Time – Any Device – Any Application«.

In einer schnelllebigen, wandlungsfähigen und herausfordernden Geschäftswelt sehen wir leistungsfähige, sichere und flexible Informationstechnologie als entscheidenden Wettbewerbsvorteil unserer Kunden und als unsere Aufgabe. Hochspezialisierte Teams betreuen das Medialine Lösungsportfolio in den Bereichen IT Infrastructure, Managed & Cloud Services sowie im Bereich Business Solutions.

Bereits seit 1999 zeichnen wir uns durch exzellenten Service, ein umfangreiches innovatives Angebot sowie hervorragende Referenzen aus. Mit einem engmaschigen Standortnetz in Deutschland, Niederlassungen im europäischen Umland und mehreren redundanten Rechenzentren befinden wir uns weiterhin auf Wachstumskurs.