Innovationen Institut

Konvergenz Studie 2010

Fixed Mobile Konvergenz
zur Unterstützung der Wettbewerbsfähigkeit
der
Deutschen Wirtschaft

Von

Dr. Axel Glanz

Fixed Mobile Konvergenz zur Unterstützung der Wettbewerbsfähigkeit der Deutschen Wirtschaft

Eine repräsentative empirische Erhebung für die Deutsche Wirtschaft im Auftrag von Vodafone

Frankfurt, 21. 11. 2009

Gliederung

0. Vorwort
1. Einleitung

2. Methodensteckbrief, Statistik und Unternehmensstrukturen
   1. Methodensteckbrief
   2. Positionen der Entscheider in der Studie
   3. Brachenaufteilungen in der Studie
   4. Größe der Unternehmen in der Studie
   5. Ausstattung mit Standorten

3. Generelle Präferenzen und Geschäftsanwendungen mit Konvergenzlösungen
   1. Generelle Präferenzen für Anbieter mit Konvergenzlösungen
   2. Geschäftsanwendungen aus dem Bereich Konvergenz in Unternehmen in Deutschland
   3. Informationsstand zu Telekommunikationskosten nach Kostenarten
   4. Häufigkeit der Überprüfung des Telekommunikationsanbieters

4. Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail
   1. Mobiltelefon als vollwertige Nebenstelle
   2. DSL Anschluss, UMTS-Stick und WLAN Router in einem
   3. Virtual Backup & Restore
   4. Company Net-Zugang über UMTS
   5. Webkonferenzen
   6. SaaS – Software as a Service
   7. Business Process Outsourcig (BPO)
   8. Machine to Machine Communication (M2M)

5. Die Zukunft mit Konvergenzlösungen
   1. Zusammenfassende Vorteile von Konvergenzlösungen
   2. Gründe für den Wechsel zu EINEM Telekommunikationsanbieter
   3. Planung zum Telekommunikations- Outsourcing in Enterprise Unternehmen in Deutschland
   4. Telekommunikations- Outsourcing nach Anbietern

   5. Fazit

Vorwort

Mehr Wettbewerbsfähigkeit durch konvergente Telekommunikationslösungen – treffen die Angebote die Kundenerwartungen?

Eine der häufigsten Klagen von Unternehmen ist die ständig zunehmende Komplexität von Geschäftsprozessen und -Werkzeugen. Das gilt auch für Telekommunikationslösungen.

Vodafone kann hier zur Lösung beitragen – Unternehmen entlasten, Administrationsaufwände reduzieren und im Ergebnis sollen und können derartige Lösungen die Wettbewerbsfähigkeit unserer Kunden steigern.

Unsere Analyse: Diese Aufgabenstellung erfordert ein Konzept, das unseren Kunden so viele lästige Aufgaben wie möglich abnimmt. Wir sind davon überzeugt, mit konvergenten Telekommunikationslösungen die richtigen Werkzeuge zu einer solchen Entlastung anbieten zu können. Hinter diesem Schlagwort stehen viele Einzelbausteine: An erster Stelle die Konvergenz von Mobilfunk und Festnetz, aber etwa auch das Zusammenwachsen von Sprach- und Datenkommunikation in privaten virtuellen Netzen auf Basis des Standard-Internetprotokolls.
Unsere Kunden interessieren dabei weniger die technischen Aspekte sondern vielmehr die praktischen Vorteile dieser Verknüpfungen. Dafür sorgen Dienste wie virtuelle Backups, Software as a Service, Machine to Machine Communication (M2M) oder Business Process Outsourcing (BPO).

Doch unsere Überlegungen gehen noch weiter. Natürlich umfassen sie auch Anforderungen wie Kostensicherheit oder die Bereitstellung eines einzigen Ansprechpartners für Beratung, Implementierung und Service. Als weiteren Baustein bieten wir das komplette Outsourcing der Verwaltung von Kommunikationsdiensten an. Doch alle Konzepte und Angebote müssen sich daran messen lassen, ob sie Unternehmen wirklich die beabsichtige Entlastung bringen. Es war uns deshalb wichtig zu überprüfen, ob die von uns konzipierten Produkte dem

tatsächlichen Bedarf im Markt gerecht werden. Haben wir alles Notwendige bedacht? Welche konkreten Vorteile erwarten unsere Kunden, welche Wünsche formulieren sie?

Dies zu untersuchen ist Aufgabe der vorliegenden Studie. Ohne den Detailergebnissen vorgreifen zu wollen, darf ich feststellen: Ihre Ergebnisse ermutigen uns sehr. Der Bedarf an den beschriebenen Lösungen ist groß. Die befragten Unternehmen bestätigen die von uns antizipierten Vorteile und Stärken.

Doch es bleiben auch noch manche Herausforderungen zu bewältigen: Der Informationsstand der Kunden ist oft weit hinter dem technisch Realisierbaren, die Aufmerksamkeit für versteckte Kosten gering. Hier anzusetzen und unsere Angebote im Licht der Ergebnisse der vorliegenden Studie weiter zu verbessern, ist unsere wichtigste Aufgabe. Ihr werden wir uns stellen.

Ihr Jan Geldmacher

1. Einleitung

„Über 80% von 316 befragten IT - und TK - Entscheidern in Deutschlands Enterprise Unternehmen wünschen sich einen Anbieter für Festnetz und Mobilkommunikation.“

Die Konvergenz in der Telekommunikation gehört zu den beherrschenden Themen der nächsten Jahre. Das Zusammenwachsen von Festnetz gebundenen und mobilen Diensten, sei es die Sprachübertragung, Datendienste oder multimediale Anwendungen, wird völlig neue Möglichkeiten für Privat- und Geschäftskunden schaffen. So haben sich bereits einige Konsortien wie FMCA dem Thema gewidmet und aus Angebotssicht Szenarien für Privat und Geschäftkunden entwickelt.

Diese Studie befasst sich mit dem Thema Konvergenz dem gegenüber aus Nachfragesicht von mittleren und großen Unternehmen. Die zentralen Fragen sind: was sind die

- Geschäftsanwendungen,
- Technikanforderungen,
- Konvergenzkriterien,
- Einsatzbedingungen,
- und direkt sowie indirekt messbaren Nutzenkategorien für Enterprise Unternehmen in Deutschland. Wie ist der Status Quo und was wird von Firmen geplant, um mit Konvergenzlösungen in Zukunft schneller, kostengünstiger, effektiver und damit wettbewerbsfähiger am Markt zu operieren?

Als Ergebnis zu der Untersuchung, in der über 300 TK / IT Entscheider von Unternehmen mit mehr als 10 Mitarbeitern befragt wurden gab es einige aufschlussreiche und auch überraschende Erkenntnisse.

Einerseits sind schon bei vielen Unternehmen Geschäftsprozesse im Einsatz, die auf Konvergenzlösungen beruhen. Gleichzeitig wird der Nutzen von einzelnen Lösungen als extrem hoch bewertet.

Andererseits setzen viele Betriebe diese Konvergenzlösungen noch nicht ein. Ein bestimmter Teil der befragten Enterprise Firmen plant diese einzuführen. Vielen sind die am Markt erhältlichen Konvergenzlösungen jedoch nicht bekannt. Daher ist das vorherrschende Informationsdefizit zu technischen Lösungen, aber auch zu internen Kosten die bedeutendste Hürde im Einsatz von Konvergenzlösungen. Gerade diese Defizite zeigt die vorliegende Studie auf und weist Wege auf zu mehr Wettbewerbsfähigkeit in der deutschen Wirtschaft.

2. Methodensteckbrief, Statistik und Unternehmensstrukturen

„2/3 der Befragten finden es heute wahrscheinlicher als vor 2 Jahren, einen Anbieter für sämtliche Telekommunikationsdienste zu wählen."

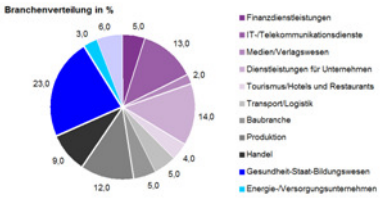
1 Methodensteckbrief

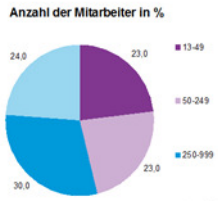
Die Methodik der Befragung ist auf eine inhaltliche Tiefe auf der einen Seite und auf eine notwendige statistische Breite auf der anderen Seite ausgerichtet. 311 Unternehmen wurden mit einen detaillierten Online-Befragung untersucht, bei der nur TK und IT Entscheider zugelassen wurden. 5 Unternehmen sind in ausführlichen Gesprächen mit dem CIO analysiert worden.

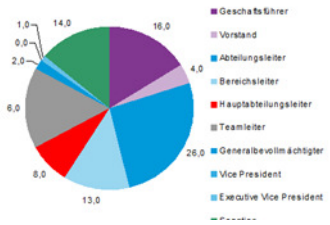
Methodensteckbrief

Stichprobe I:	n = 311,
Internet Repräsentativbefragung	
Stichprobe II:	n = 5
Quotenmerkmale:	1. Firmengröße
	2. IT + TK Fixt + TK Mobile Entscheider
	3. Branche
Befragungsmethode I:	CASI (Computer Aided Self Interview
Befragungsmethode II:	Persönliches Gespräch
Befragungszeitraum:	Juli 2009

Quotenmerkmale



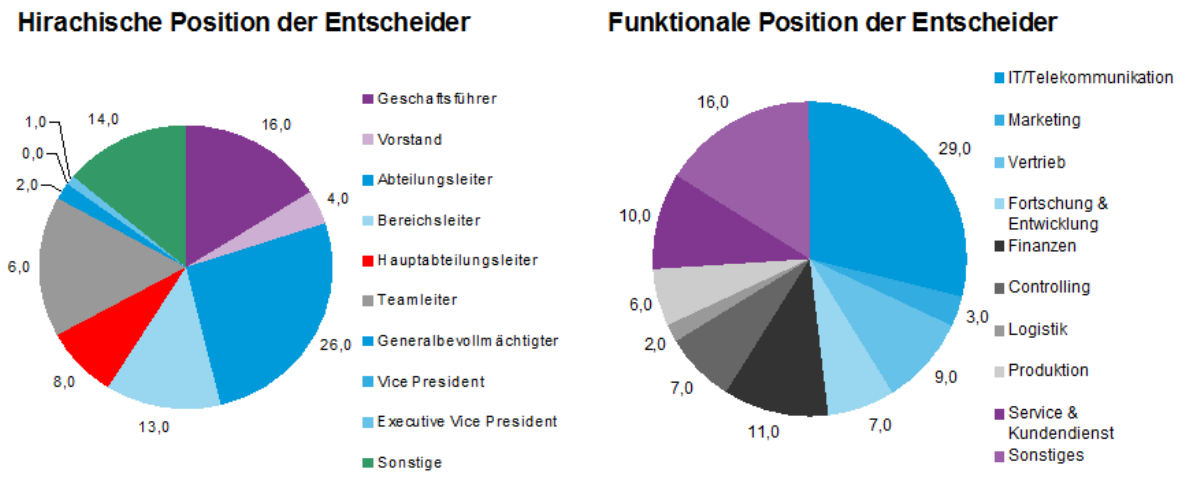




In der Summe wurde auf eine repräsentative Verteilung nach Branchen und Firmengrößen für die deutsche Wirtschaft geachtet, um Gesamtwirtschaftliche Trendaussagen formulieren zu können.

2 Positionen der Entscheider in der Studie

Maßgeblich für die Teilnahme an der Studie war die Entscheidungsbefugnis der Teilnehmer bei Telekommunikations- und IT-Entscheidungen. Daher sind fast alle Studienteilnehmer dem Top- und Middlemanagement zuzuordnen.



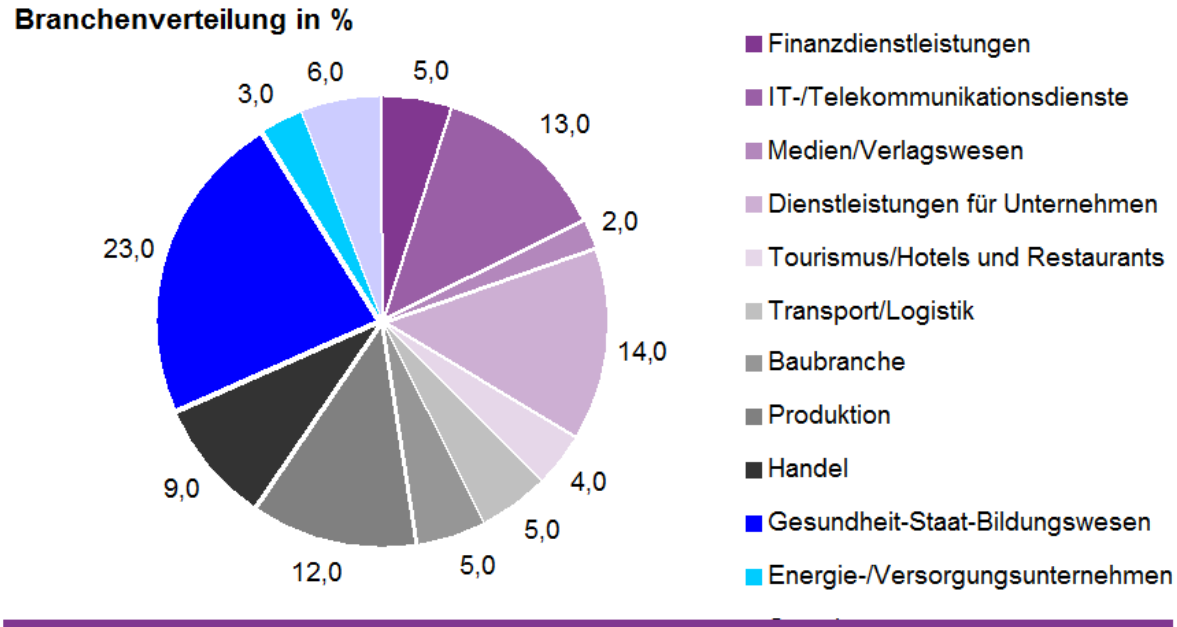
Nur Entscheider für IT, fixed und mobile Solutions in den Unternehmen wurden zur Teilnahme an der Studie zugelassen. Ein Teil davon ist auf Geschäftsführungs- und Vorstandsebene. Die meisten sind Abteilungsleiter. Funktional sind viele in der IT / Telekommunikation angesiedelt.

Source: Innovation Institut 2009, Statistisches Bundesamt 2008

Funktional sind neben IT- und Telekommunikation auch einige Personen aus dem Bereich Service & Kundendienst sowie Finanzen vertreten. Insgesamt ergibt sich damit eine recht heterogene funktionale Verteilung, die aber dem Zustandekommen von IT- und Telekommunikations-Entscheidungen in der Praxis entspricht.

3 Branchenaufteilungen in der Untersuchung

Die größte Gruppe innerhalb der Branchen bildet erwartungsgemäß Gesundheit - Staat- Bildungswesen. Als nächste Gruppe schließt sich Dienstleistungen IT & Telekommunikation und schließlich die Produktion mit 12% der Befragten an. Dabei wurde nicht die Brancheneinteilung des Statistischen Bundesamtes unterlegt, da diese unter „Aktiven Unternehmen“ im Wirtschaftsabschnitt keine Staatsbetriebe aufführt, die aber auch TK und IT Investitionen tätigen.



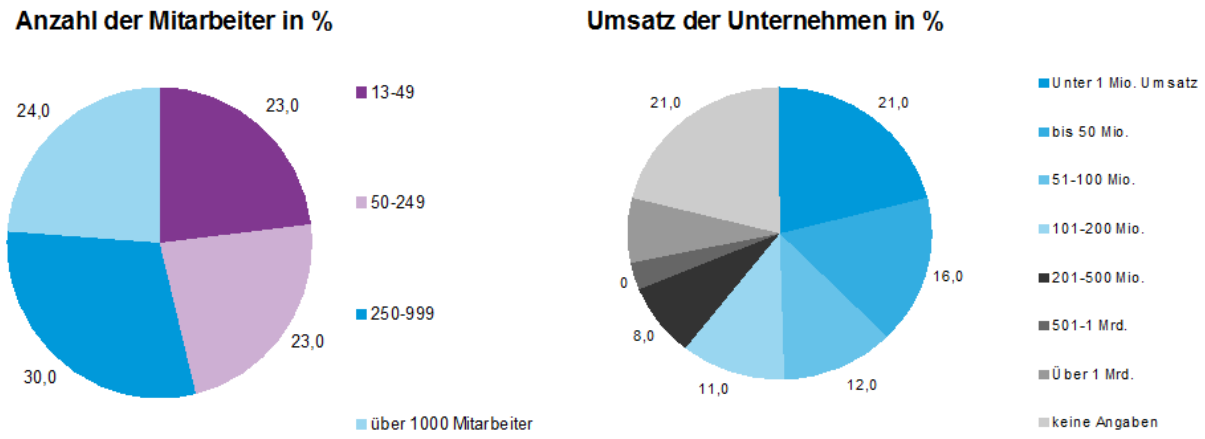
Die Branchenaufteilung entspricht nicht der des statistischen Bundesamtes. Es wurde aber berücksichtigt, dass die Verteilung nach Handel, Industrie etc. repräsentativ für die Deutsche Wirtschaft insgesamt ist.

Source: Innovation Institut 2009, Statistisches Bundesamt 2008

4 Größen der Unternehmen in der Studie

Die Größenklassen der Betriebe wurden ebenfalls in Abweichung zur Klassifizierung des statistischen Bundesamtes vorgenommen. Dort werden nämlich nur Größen von über 250 Mitarbeitern als größte Betriebsklasse geführt. Es ist jedoch von besonderem Interesse, wie sich Großunternehmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern verhalten, da gerade dort ein sehr organisierter Umgang mit neuen TK / IT

Konvergenzlösungen zu erwarten ist. Im späteren wird sich jedoch zeigen, dass dies nicht immer der Fall ist.



Die Studie berücksichtigt zu fast gleichen Teilen die unterschiedlichen Größenklassen von Unternehmen. Die Verteilung nach Größenklassen in der Deutschen Wirtschaft ist in der Klasse 10-49 Mitarbeiter stärker ausgeprägt. Diese Gruppe weicht aber in ihren Angaben nur unerheblich vom Mittelwert ab, sodass die folgenden Aussagen repräsentativ sind.

Source: Innovation Institut 2009, Statistisches Bundesamt 2008

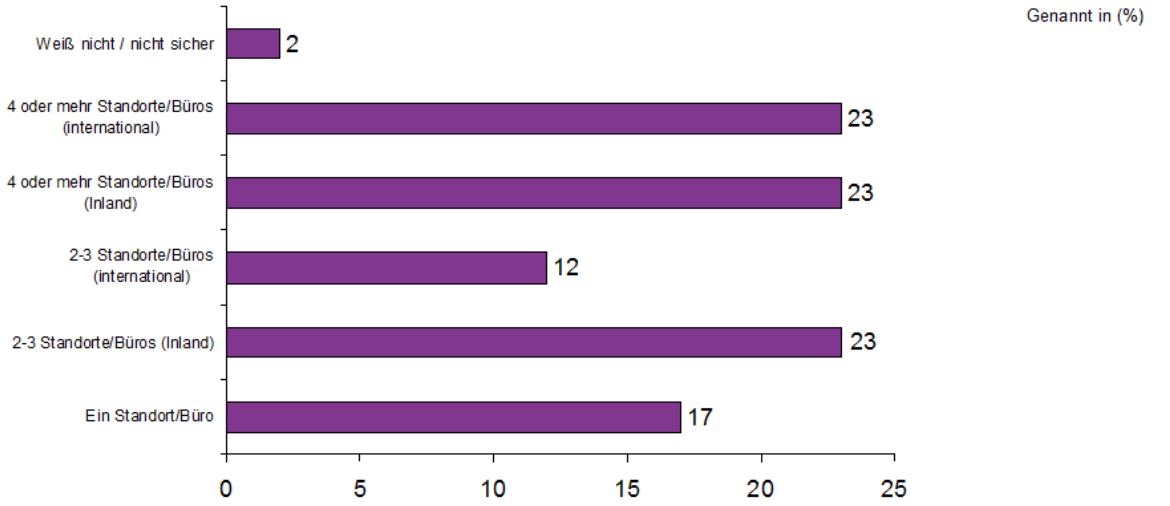
5 Ausstattung mit Standorten

Die Ausstattung mit Standorten ist relativ heterogen verteilt. Bemerkenswert ist, dass die Hälfte der Firmen mehr als 4 Standorte unterhält. Damit sind diese prädestiniert für Konvergenzlösungen, die die Verbindung von mehreren Standorten unterstützen.

Gerade dort ist die arbeitsteilige Kommunikation auf konvergente Produkte angewiesen, die Webkonferenzen, mobile Datenverwaltung und Entwicklungsprozesse – um nur einige zu nennen – unterstützen.

Die Ausstattung der befragten Unternehmen mit Standorten differiert erheblich. Die Hälfte unterhält mehr als 4 Standorte.

Wie viele Standorte oder Büros hat Ihr Unternehmen, und wie sind diese verteilt?



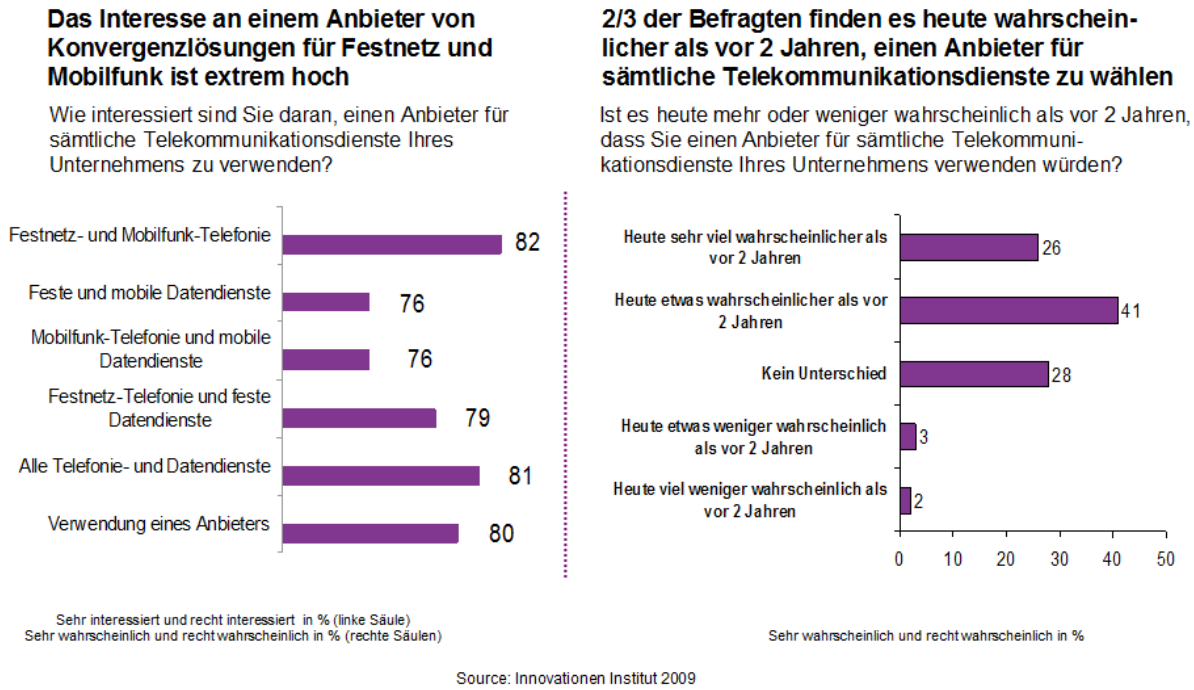
Source: Innovation Institut 2009

3. Generelle Präferenzen und Geschäftsanwendungen mit Konvergenzlösungen

„Rund 50 % der Unternehmen setzen bereits heute Geschäftsanwendungen aus dem Bereich Konvergenz ein, aber nur ein Drittel aller Befragten kennt die Kosten von herkömmlichen Telefonkonferenzen, Administration von TK-Anlagen und Telefonaten im Rahmen von Home Offices.“

1 Generelle Präferenzen für Anbieter mit Konvergenzlösungen

Das Votum für Konvergenzlösungen fällt überraschend positiv aus. Weit mehr als 70% der Entscheider präferieren einen Anbieter für sämtliche Telekommunikationsdienste. Besonders deutlich ist dies bei Festnetz und Mobilfunktelefonie.



Source: Innovationen Institut 2009

Generelle Präferenzen und Geschäftsanwendungen mit Konvergenzlösungen

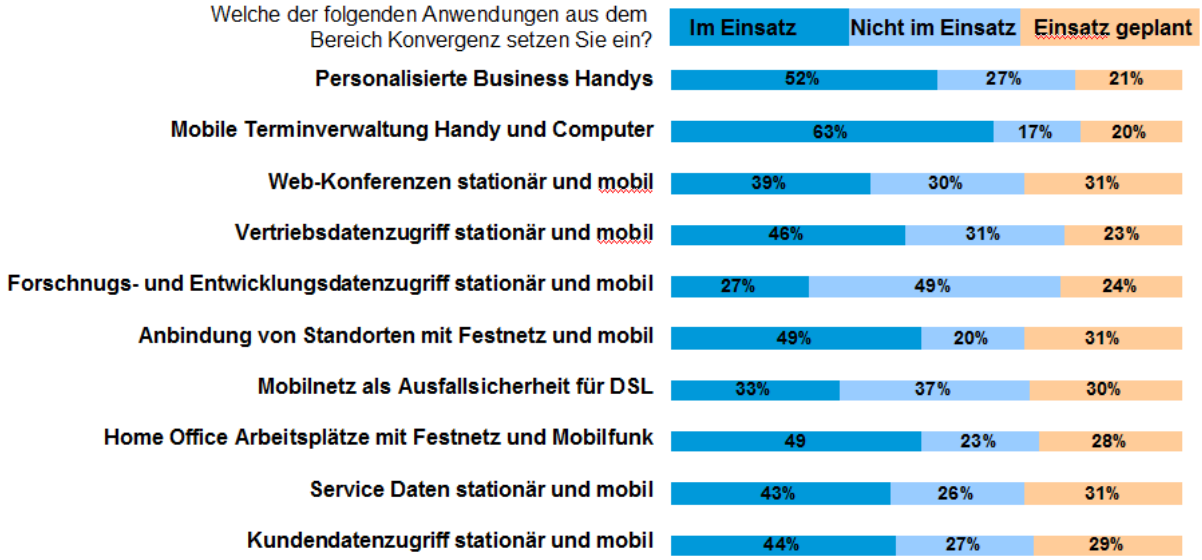
Fast genauso eindeutig ist die Meinung dazu, dass sich diese Tendenz in den letzten zwei Jahren verstärkt hat. Vor diesem Hintergrund ist es eine richtige unternehmerische Entscheidung gewesen, dass ein internationaler Telekommunikationsanbieter schon in der Mitte des Jahres 2008 als erster in Deutschland alle Lösungen aus einer Hand anbietet.

2. Geschäftsanwendungen aus dem Bereich Konvergenz in Unternehmen in Deutschland

Der starke Wunsch nach einem Telekommunikationsanbieter begründet sich auch aus der betriebswirtschaftlichen Praxis. Ein großer Teil der Geschäftskunden arbeitet schon mit konvergenten Business Anwendungen

Die am meisten genutzten geschäftlichen Anwendungen aus dem Bereich Konvergenz sind mobile Terminverwaltung, personalisierte Business Handys, Vertriebsdatenzugriff, Anbindung von Standorten und Home Office Arbeitsplätze – jeweils stationär und mobil.

Rund 50 % der Befragten setzen Anwendungen aus dem Bereich Konvergenz ein



Source: Innovationen Institut 2009

Im Durchschnitt sind etwa in 50% der Geschäftsanwendungen Konvergenzlösungen im Einsatz. Geplant haben die Einführung durchschnittlich ca. 25%. Damit setzen sich rund 75% der

Generelle Präferenzen und Geschäftsanwendungen mit Konvergenzlösungen

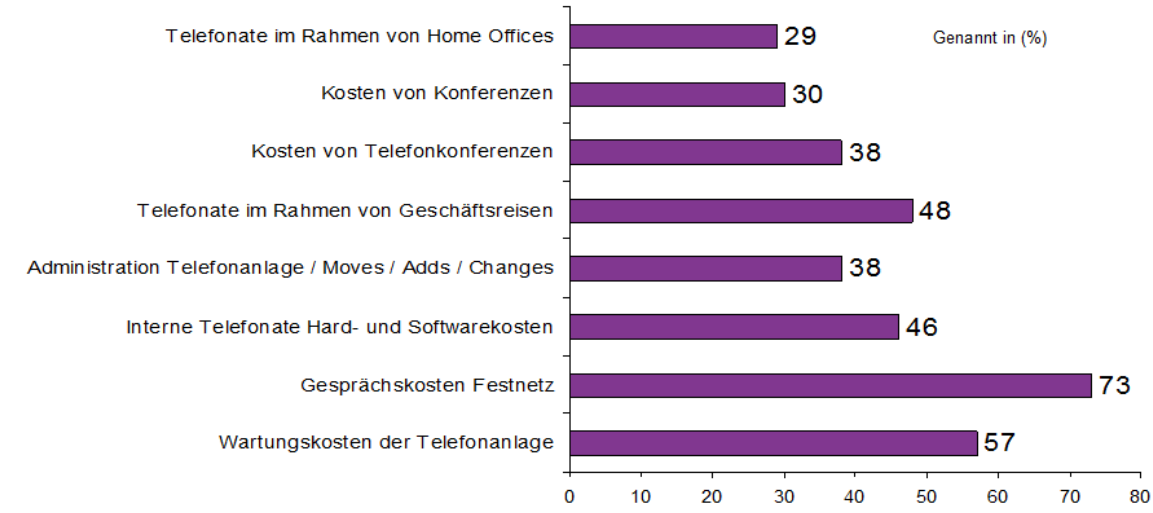
Unternehmen mit Konvergenzlösungen in den unterschiedlichen Geschäftsfeldern auseinander.

3. Informationsstand zu Telekommunikationskosten nach Kostenarten

Die Tatsache, dass trotz der hohen Affinität zu **einem** Telekommunikationsanbieter und der bereits heute in Geschäftsprozessen notwendigen Vernetzung von fixen und mobilen Telekommunikations- und Datendiensten insgesamt noch wenige Konvergenzlösungen im Einsatz sind, liegt auch an der mangelnden Kostentransparenz konventioneller Lösungen.

Der Informationsstand der Entscheider in Deutschen Enterprise Unternehmen ist noch gering. Nur die Gesprächskosten des Festnetzes und die Wartungskosten der Telefonanlage sind mehr als 50 % bekannt.

Welche Kostenarten kennen Sie genau?



Source: Innovation Institut 2009

Nur die Gesprächskosten des Festnetzes sind den meisten Befragten genau bekannt. Am wenigsten gilt das für Telefonate im Rahmen von Home Offices, Konferenzen, Telefonkonferenzen und Administration der Telefonanlage.

Generelle Präferenzen und Geschäftsanwendungen mit Konvergenzlösungen

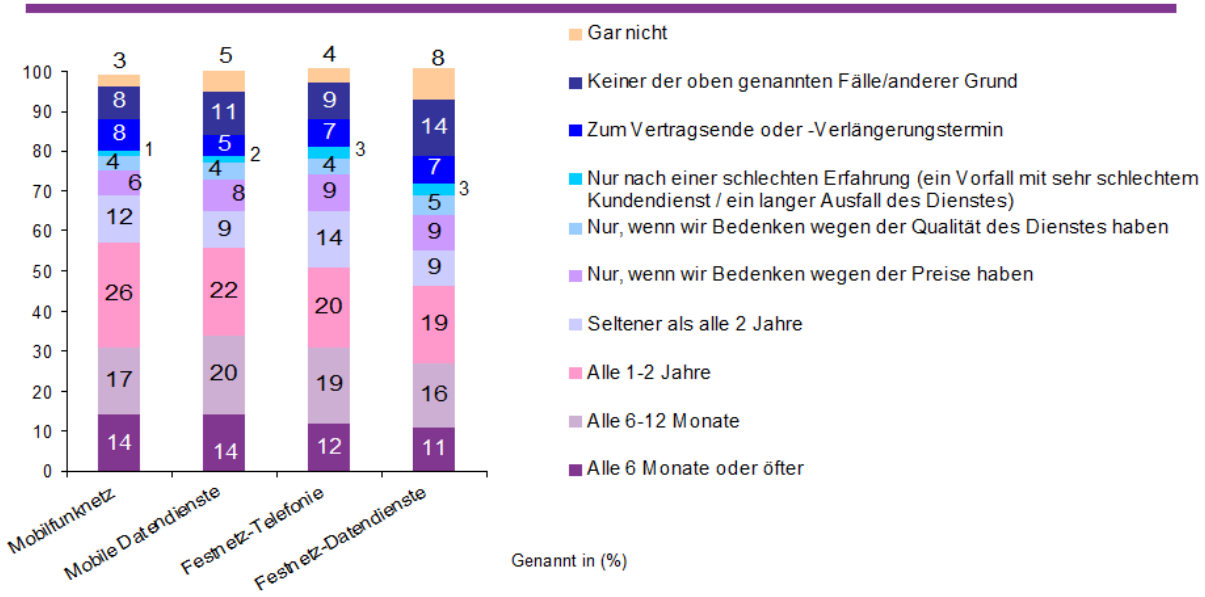
Eine detailliertere Kostenübersicht würde die Argumente für Konvergenzlösungen untermauern. Es ist also zum Teil auf mangelndes Kostenbewusstsein für Kommunikationsanwendungen zurückzuführen, dass der Einsatz von Konvergenzlösungen in einigen Firmen noch bevorsteht oder noch gar nicht geplant ist.

5 Häufigkeit der Überprüfung des Telekommunikationsanbieters

Das Argument der mangelnden Kostenkenntnis wird durch die Zyklen der Überprüfung von Telekommunikationskosten und Anbietern verstärkt. Die Gebührenstrukturen für Telekommunikationsleistungen befinden sich in einem ständigen Wandel - oft zugunsten der Geschäftskunden. Daher ist es verwunderlich, dass lediglich etwa die Hälfte der Unternehmen eine regelmäßige Überprüfung der Verträge vornimmt.

Etwas mehr als 50 % der Firmen überprüfen ihren Anbieter mindestens alle 2 Jahre. Die Mobilfunkverträge werden dabei am häufigsten betrachtet.

Wie oft führen Sie eine Prüfung Ihrer Kommunikationsanbieter durch?



Source: Innovation Institut 2009

Generelle Präferenzen und Geschäftsanwendungen mit Konvergenzlösungen

Dies gilt insbesondere für Festnetz-Datendienste. Mobilfunktarife werden im Gegensatz dazu am häufigsten auf den Prüfstand gesetzt.

Zusammenfassend sind damit zwei wichtige Gründe für den noch zögerlichen Einsatz von Konvergenzlösungen evident. Kostenintransparenz und seltene Controlling Zyklen mindern die Einsatzfreude für Konvergenzlösungen, obwohl in Geschäftsvorfällen von vielen Firmen Lösungen dieser Art benötigt werden. Im Folgenden werden diese daher im Detail beschrieben und deren Einsatz und Nutzen bewertet.

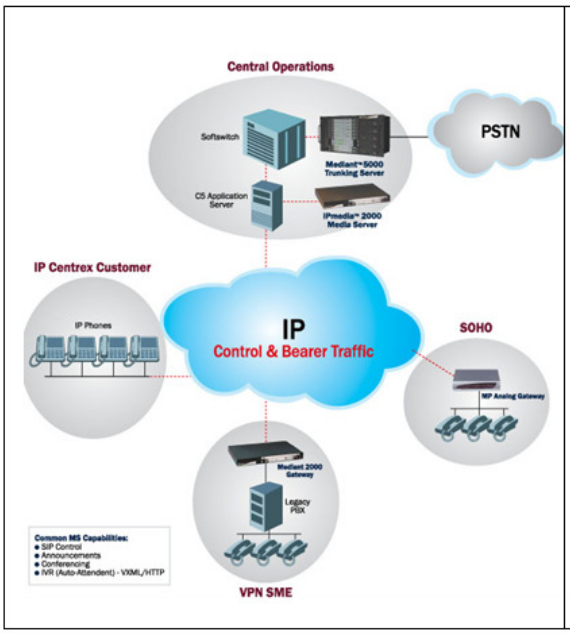
Ein Anbieter und damit ein Ansprechpartner für Festnetz und Mobilfunk würde die Administration, Effektivität und Effizienz unserer Kommunikation und der TK Infrastrukturen erheblich verbessern.

Michael Schwöbel (Geschäftsführer Pirelli)

4 Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

„Mit Konvergenzlösungen lassen sich Kostenersparnisse von 25% - 75% realisieren.

1 Mobiltelefon als vollwertige Nebenstelle



Erkenntnis:
In Unternehmen mit großen Außendienstorganisationen und vielen Heimarbeitsplätzen verursachen die Weiterleitungen von einer Nebenstelle zum Handy unnötige Kosten und Komplikationen.

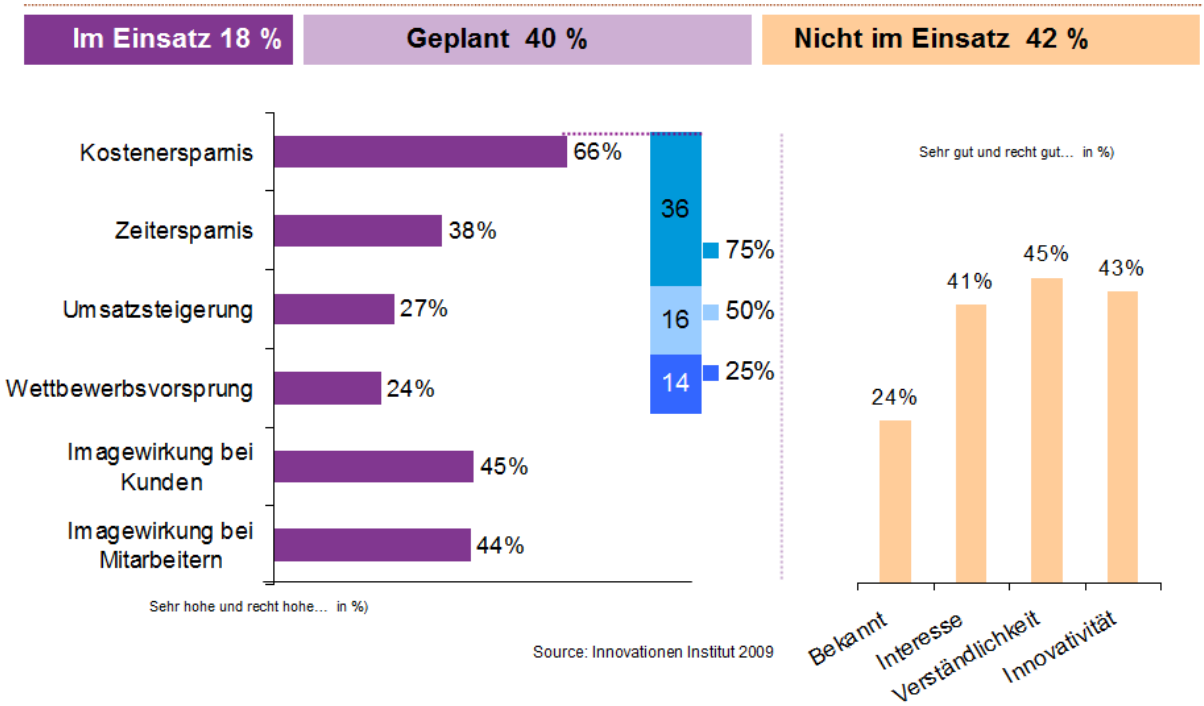
Nutzen:
Alle Funktionen einer Nebenstellenanlage sind sowohl auf dem IP Festnetz Apparat als auch mobil verfügbar. Das Eintippen einer Durchwahlnummer im Handy reicht zum Verbinden mit dem Kollegen. Die Erreichbarkeit unter der Festnetznummer ist auch auf dem Handy gegeben, ausgehende Anrufe vom Handy erfolgen unter der Festnetznummer. Die eingebundenen Handys verhalten sich von den Funktionen und den geringen Kosten wie eine Nebenstelle.

Service Angebot:
Eine virtuelle, konvergente Telefonanlage auf Basis von VPN- und Internettechnologie mit dem Handy als vollwertige Nebenstelle

Das Mobiltelefon als vollwertige Nebenstelle ist eine noch relativ junge Konvergenzlösung, die von 18% der Betriebe genutzt wird. Beachtliche 40% planen, Konvergenzlösungen dieser Art einzusetzen. Gemessen an den Kosteneinsparungen von 25% bis 75%, die damit zu erzielen sind, ist diese Zahl gerechtfertigt. Die erheblichen Kosteneinsparungen von über 75% werden von 36% der Firmen genannt, die diese Lösung in Betrieb haben.

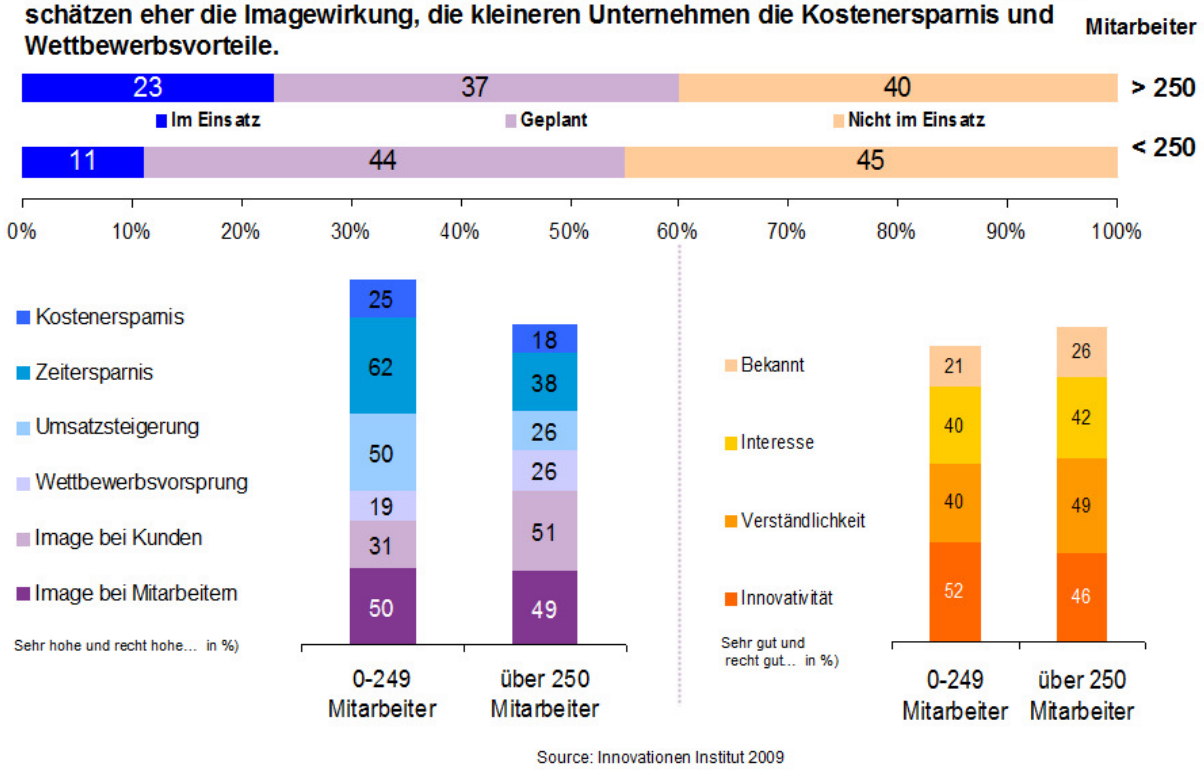
Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

Das Mobiltelefon als vollwertige Nebenstelle wird in 18% der Unternehmen eingesetzt. Die Erfolge sind bemerkenswert. 66% sehen zum Teil erhebliche Kosteneinsparungen. Bemerkenswert ist der große Anteil an Firmen, die planen, diese Lösungen einzusetzen.



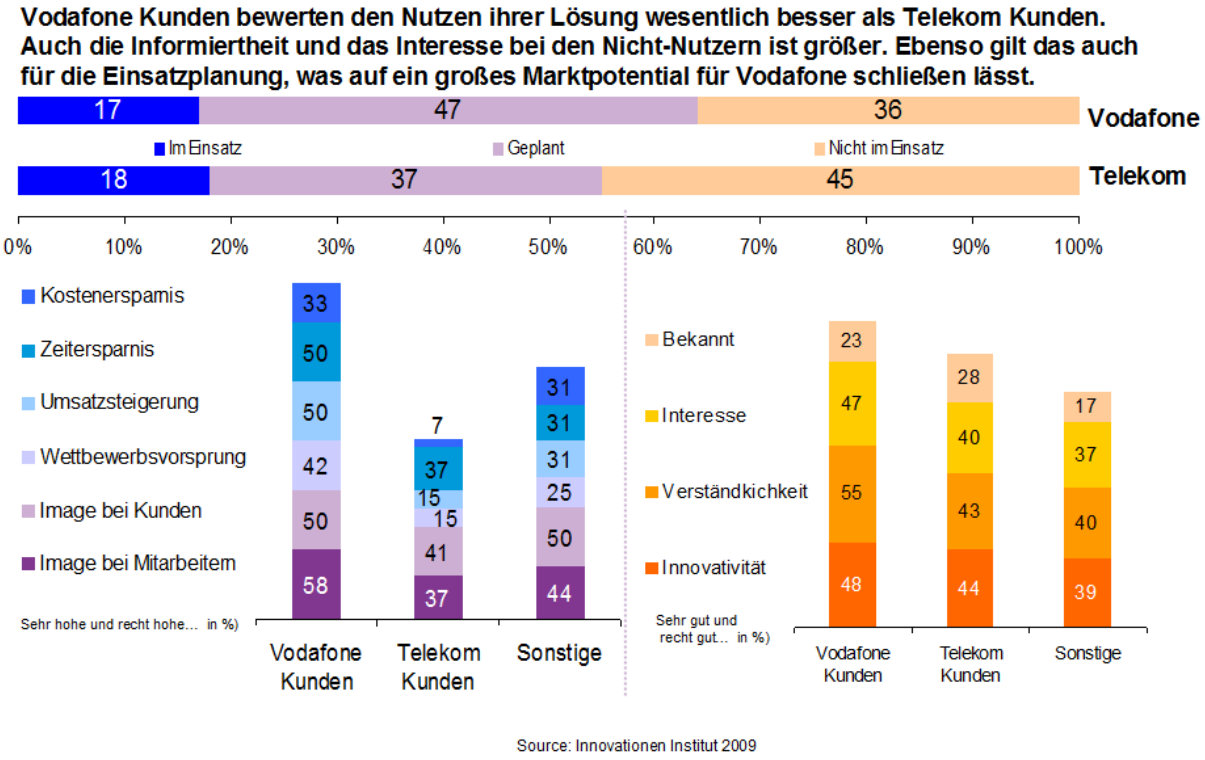
Der Vergleich der Nutzeneinschätzung von kleineren und größeren Enterprisekunden fällt erwartungsgemäß aus.

Die Nutzeneinschätzungen differieren bei kleineren und größeren Unternehmen. Letztere schätzen eher die Imagewirkung, die kleineren Unternehmen die Kostenersparnis und Wettbewerbsvorteile.



Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

Interessant ist aber die bessere Nutzeneinschätzung von kleineren Firmenkunden. Insbesondere die Zeitersparnis, die von 62% der kleineren Firmen als hoch und sehr hoch bewertet wird, ist im Vergleich zu den großen Unternehmen deutlicher, die diese nur zu 26% so positiv einschätzen.



Vergleicht man führende Anbieter miteinander (hier Vodafone inklusive Arcor mit Deutscher Telekom inklusive T-Mobile und T-Systems) so fällt auf, dass teilweise erhebliche Unterschiede auf der Nutzenseite vorhanden sind, so zum Beispiel bei der Kostenersparnis (33% gegenüber 7%), der Umsatzsteigerung (50% gegenüber 15%) oder den Wettbewerbsvorteilen durch Einführung von Konvergenzlösungen((42% gegenüber 15%). Auch die Imagewirkung, die durch die Konvergenzlösung bei Vodafone Mitarbeitern (58% versus 37%) und Kunden (50% gegenüber 41%) erzeugt wird erscheint positiver.

Darüber hinaus sind Vodafone Kunden gegenüber Telekom Kunden nach eigenen Angaben auch mehr interessiert und bewerten die Lösung als verständlicher, sofern sie diese noch nicht einsetzen.

Die einzelnen Gründe, warum solch erhebliche Unterschiede existieren wurden nicht untersucht. Doch lässt sich hieraus folgern, dass neben dem reinen technischen Produktangebot an sich Faktoren bestimmend sind, die einen hohen Einfluss auf den Erfolg einer Konvergenzlösung haben.

2 DSL Anschluss, UMTS-Stick und WLAN Router in einem

„DSL-Anschluss, ein MobileConnect UMTS-Stick und ein DSL-WLAN-Router in einem 	**Erkenntnis** Unternehmen, die viele Home Arbeitsplätze verwenden oder viele kleine Zweigstellen betreiben, aber auch kleine Unternehmen, müssen jederzeit erreichbar und sofort internetfähig sein. **Nutzen:** Der Firmenkunde verfügt über eine ausfallsichere Internetverbindung, ist damit vor Schaltung der DSL-Leitung sofort im Internet – und kann obendrein den Mobile Connect-Stick am Notebook deutschlandweit zum Surfen oder E-Mailen nutzen. Im Falle eines Falles ist die telefonische Erreichbarkeit bzw. die Möglichkeit zu telefonieren, über die den UMTS-Stick gewährleistet. **Service Angebot:** „More Connect" beinhaltet den DSL-Anschluss, einen Mobile Connect UMTS-Stick und einen DSL-WLAN-Router. Der Firmenkunde ist damit immer verbunden, kann sofort ins Internet – und kann den Mobile Connect - Stick am Notebook deutschlandweit zum Surfen oder E-Mailen nutzen.

DSL-Anschluss, UMTS-Stick und DSL-WLAN Router in einem finden ihren Einsatz bei deutlich mehr Gesellschaften. Dabei handelt es sich um eine bereits stärker im Markt befindliche Konvergenzlösung.

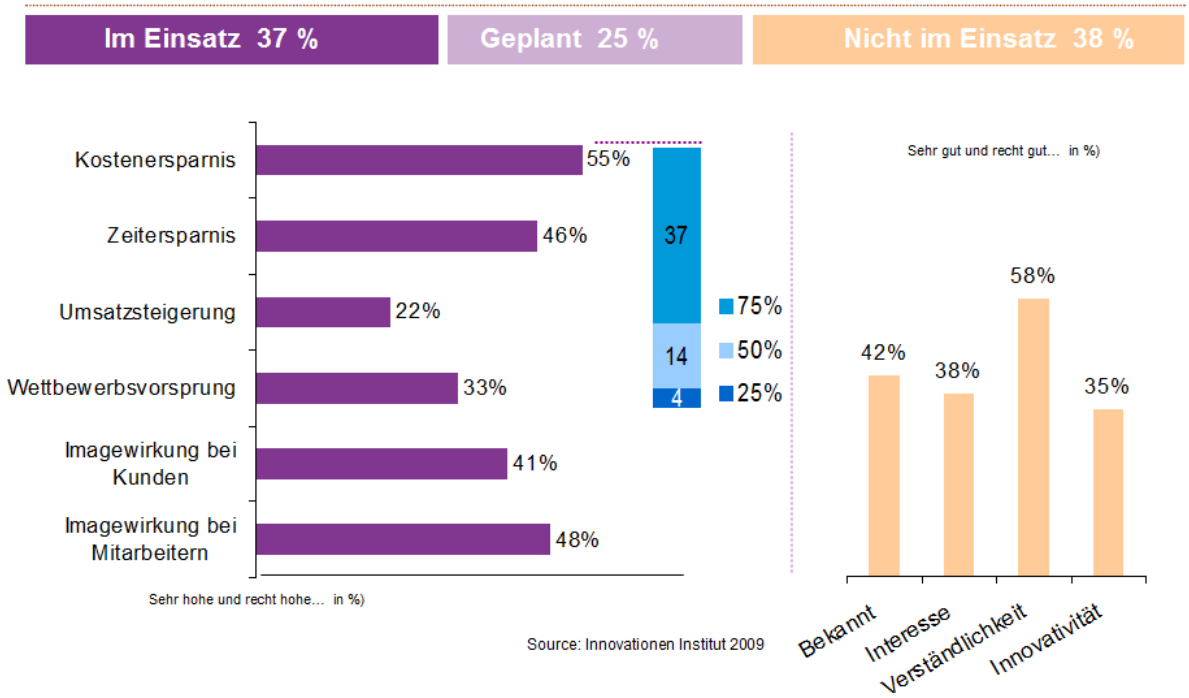
Wiederum wird die Kostenersparnis sehr hoch eingeschätzt. Gleichzeitig ist die Bekanntheit der Lösung mit 42% der Konzerne, die diese nicht einsetzen, recht hoch. Es ist also verwunderlich, warum

eine noch stärkere Verbreitung in Firmen mit über 10 Mitarbeitern noch nicht weiter vorangeschritten ist.

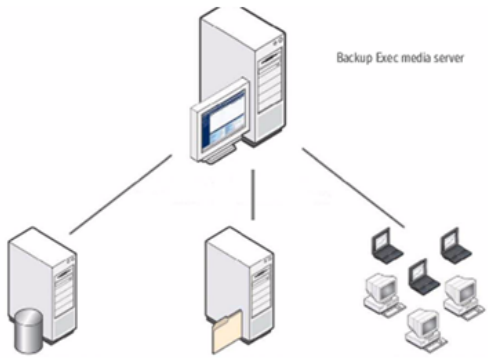
Besonders interessant ist die Imagewirkung bei Mitarbeitern. 48% der Entscheider schätzen die Imagewirkung sehr hoch und recht hoch ein. Bei Kunden sind dies immerhin 41%. Es existieren also Nutzenkategorien jenseits der direkt messbaren betrieblichen Kennziffern, die den Unternehmenserfolg unterstützen.

Ebenso beschreiben 46% der Manger die Zeitersparnis als hoch. Insgesamt ist also eine weitere betriebliche Verbreitung dieser Konvergenzlösung zu erwarten.

DSL-Anschluss, ein Mobile Connect UMTS-Stick und ein DSL-WLAN-Router in einem werden von 37 % der Firmen eingesetzt. 37% schätzen dabei eine Kostenersparnis von über 75%. Aber auch Imagewirkung bei Mitarbeitern und Kunden sowie die Zeitersparnis wird von fast 50 % der Firmen, die diese Konvergenz Lösung einsetzen, geschätzt.



3 Virtual Backup & Restore



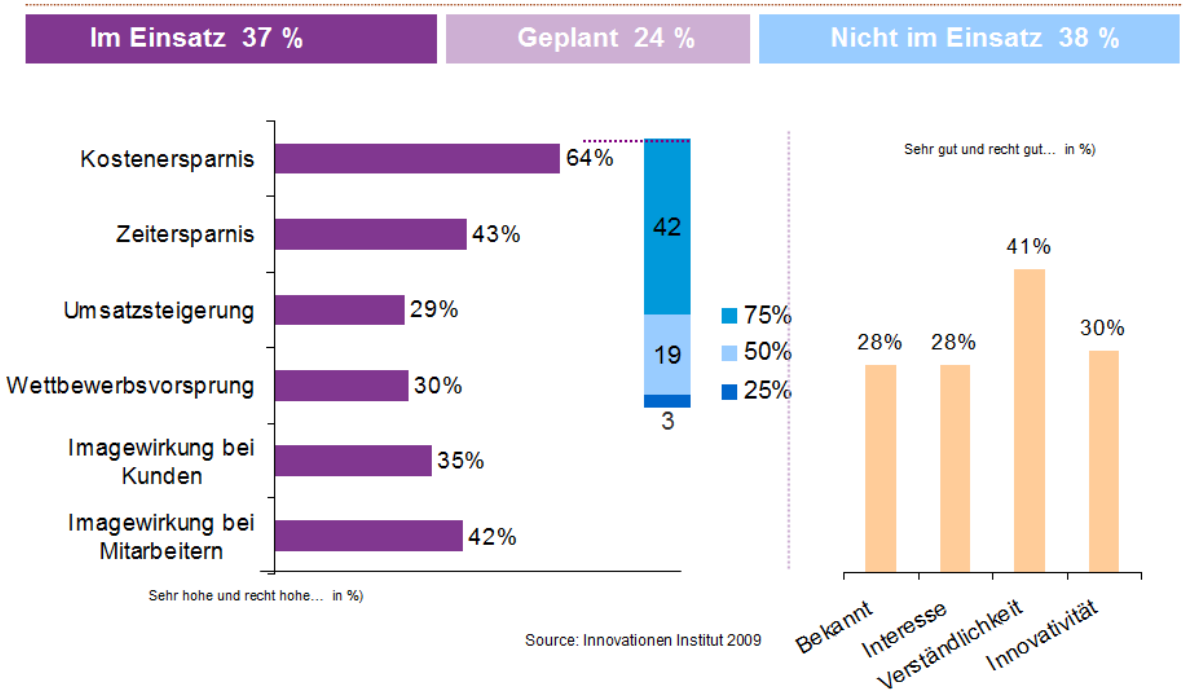
Erkenntnis:
Unternehmen, die z.B. auch viele mobile Arbeitsplätze unterhalten und viele Mitarbeiter mit Laptops oder anderen mobilen Endgeräten ausrüsten, müssen umfangreiche Sicherheits- und Backup Funktionalitäten vorhalten und managen.

Nutzen:
Alle Mitarbeiter verfügen über eine automatische und komfortable Datensicherungsmöglichkeit für alle Endgeräte.

Service Angebot:
Der Online-Dienst „Backup & Restore" sichert Informationen vom PC oder Notebook des Kunden in einem zertifizierten Rechenzentrum – und stellt sie bei Bedarf wieder her. Speziell für mobile Nutzer ist dieser Dienst bandbreitenoptimiert konzipiert.

Die virtuelle und automatische Datensicherungsmöglichkeit liefert vor allem eine enorme Kostenersparnis. 42% der Nutzer sehen Einsparungen von mehr als 75%.

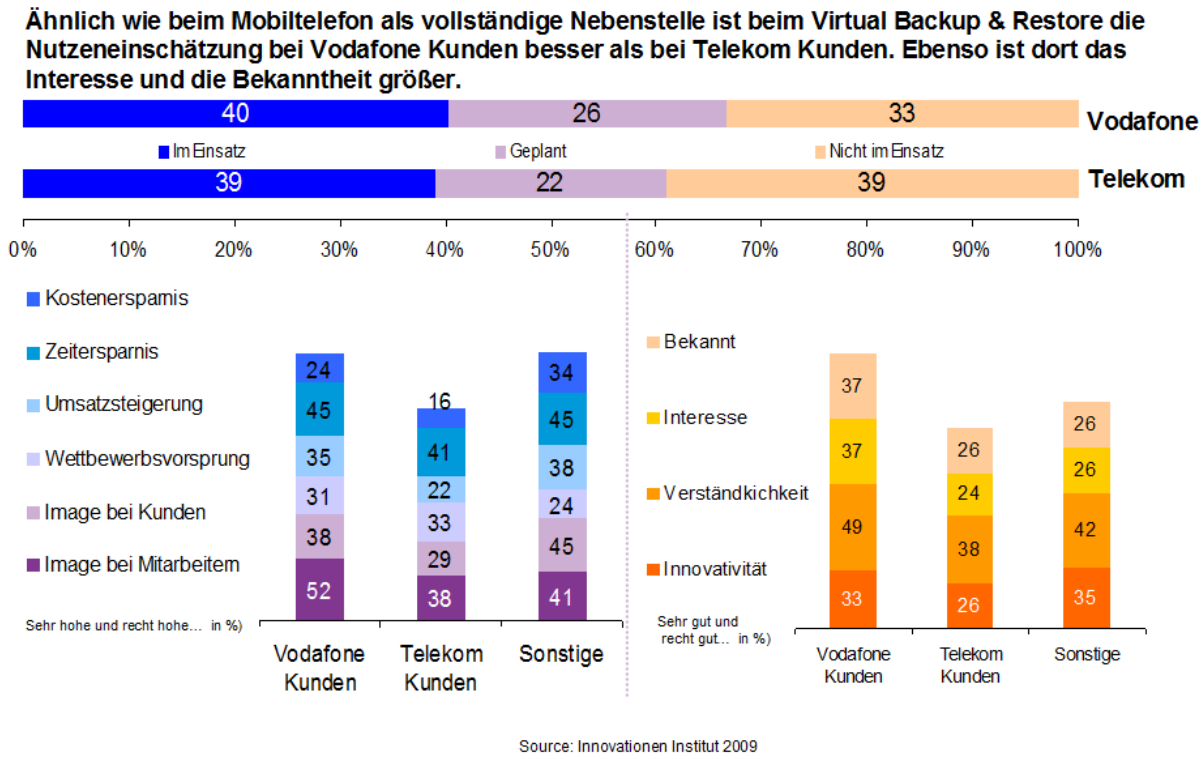
Die automatische und komfortable Datensicherungsmöglichkeit für alle Endgeräte verspricht besonders hohe Kostenersparnisse. Bekannt ist diese Lösung jedoch nur 28% der Unternehmen, die diese nicht einsetzen.



Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

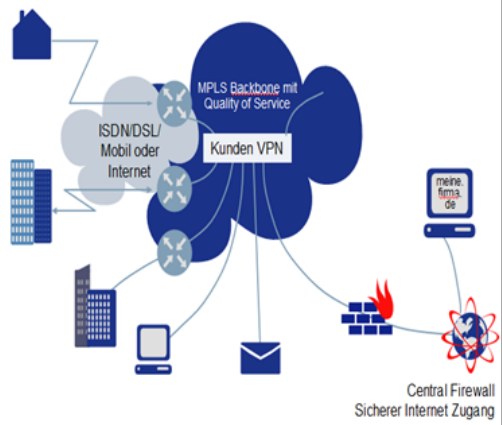
Eine genauere Analyse der Aussagen von Telekom und Vodafone Kunden liefert auch erwähnenswerte Ergebnisse. Telekom Kunden, die vergleichbare Konvergenzlösungen einsetzen, empfinden die Nutzenkategorien schwächer als der „Markt“. Insbesondere die positive Imagewirkung bei Mitarbeitern liegt mit 38% deutlich unter der von Vodafone Kunden und von sonstigen Kunden (E-Plus, BT, O2 etc.)

Ebenso ist die Bekanntheit dieser Konvergenzlösung unter Telekom Kunden mit 26% deutlich geringer als bei Vodafone Kunden, die mit diesen Produkten noch nicht arbeiten. Dies korreliert auch mit dem geringeren Interesse, sodass eine unzureichende Kommunikation auch mit geringerer Nutzenerwartung und Verständlichkeit einhergeht.



Source: Innovationen Institut 2009

4 Company Net-Zugang über UMTS



Erkenntnis
Auf Messen, Baustellen, Serviceeinsätzen und anderen externen Einsätzen der Mitarbeiter haben diese typischerweise keinen umfassenden Zugriff auf Firmendaten.
Dies hat Zeitverzögerungen, unzureichende Informationstransparenz oder suboptimale Leistungserbringung zur Folge.
Nutzen:
Der UMTS-baiserte Company Net-Zugang verbindet mobile Mitarbeiter mit dem hochsicheren MLPS-Firmennetzwerk. Büros auf Baustellen oder Messe-Teams haben so jederzeit Zugriff auf Daten des Unternehmens.
Service Angebot:
Dieser Zugang stellt als Einzelplatz oder als LAN-Zugang eine hochsichere Verbindung von Mitarbeitern im externen Einsatz und dem hochsicheren Firmen-VPN her. Der Zugriff auf erforderliche Daten des Unternehmens ist so jederzeit gewährleistet.

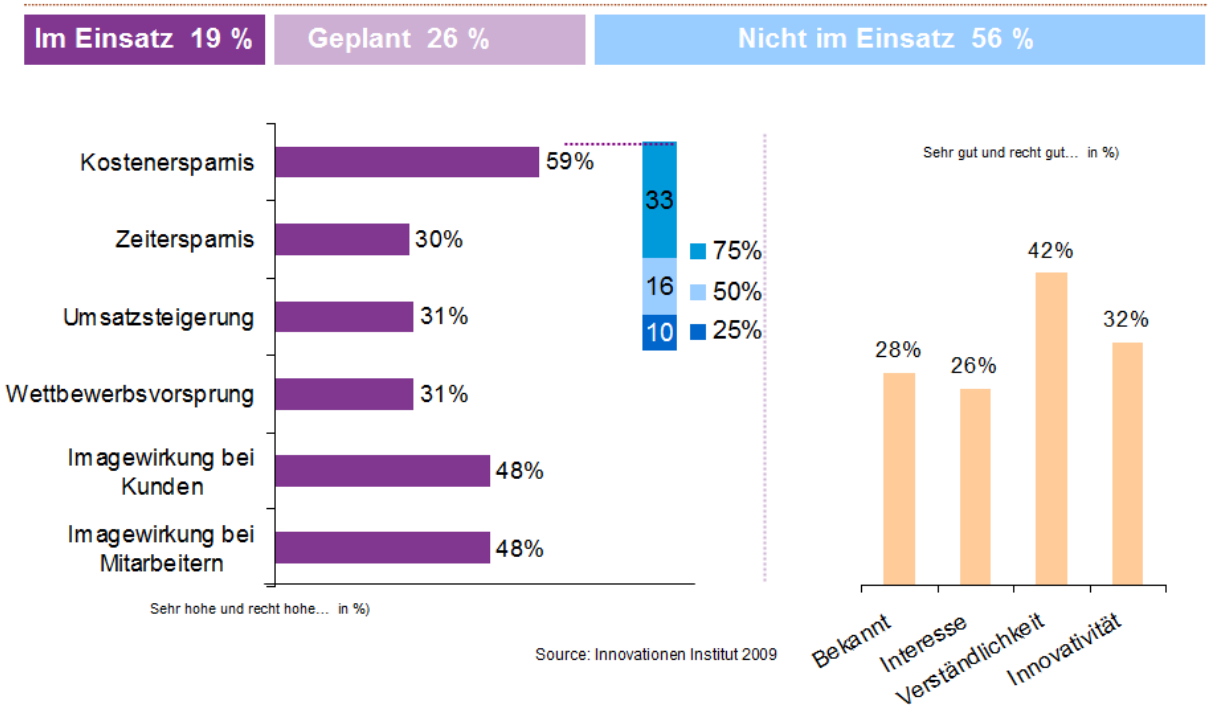
Der Company Net Zugang über UMTS ist noch in den Anfangsphasen der Verbreitung. Interessant ist an dieser Stelle wieder die Imagewirkung bei Mitarbeitern und Kunden. Diese schätzen fast die Hälfte aller Konzerne, die damit arbeiten, als hoch ein.

Auf der anderen Seite ist bei vielen Studienteilnehmern diese Lösung nicht bekannt. Bei einem Nicht-Einsatzgrad von ca. 80% kennt nur ca. ein Viertel (28%) das Angebot. Das bedeutet, dass ca. 60% der TK / IT Entscheider noch nicht über vielversprechende Konvergenzlösungen gut informiert sind. Immerhin schätzen fast 60% die Kostenersparnisse.

Es ist also ein Kommunikationsbedarf für diese Konvergenzlösung vorhanden, der eine deutliche Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft (31%) hervorrufen würde.

Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

Der Company Net Zugang über UMTS wird von einem kleineren Teil der Enterprise Kunden genutzt. Immerhin plant jeder vierte, diese Lösung einzusetzen.



5 Webkonferenzen

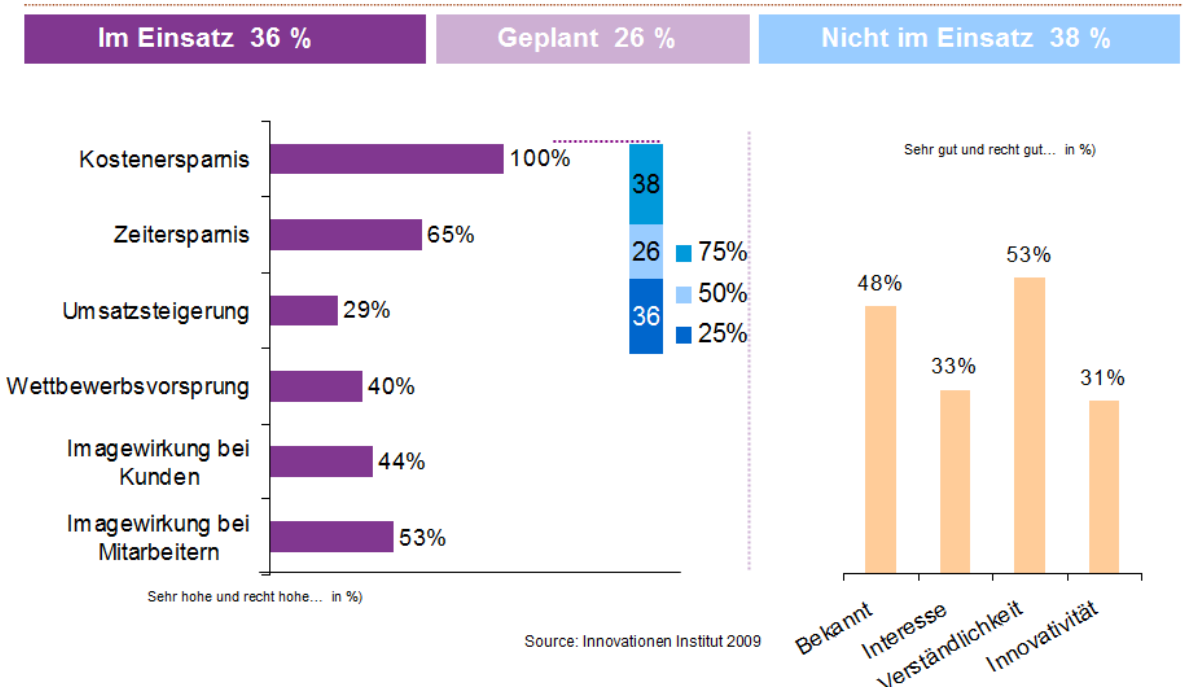
Erkenntnis:
Das gemeinsame Besprechen von Dokumenten in Ad-Hoc Meetings mit Geschäftspartnern, Kunden oder Mitarbeitern ist erschwert. Zum Teil kommt es zu Missverständnissen bei den Absprachen, Meetings müssen wiederholt werden etc.

Nutzen:
Die Webkonferenzlösung erleichtert die räumlich getrennte Zusammenarbeit. Auch diese Lösung spart dem Kunden Investitionen sowie laufende Kosten für Reisen, Unterhalt und Support.

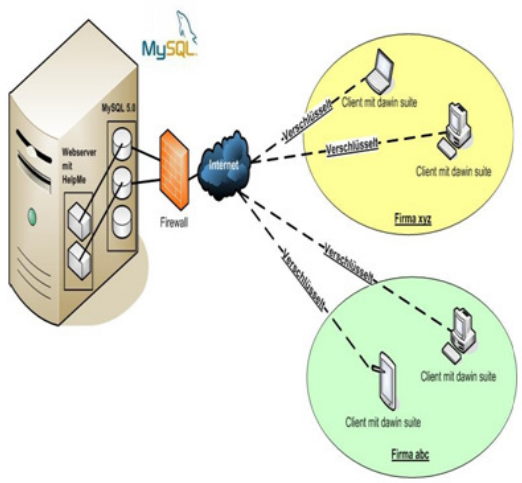
Service Angebot:
Dank „Webkonferenz" können sich verteilt arbeitende Teams sehen und gemeinsam ein Dokument am Bildschirm bearbeiten – während sie übers Telefon miteinander sprechen. Die Zusammenarbeit funktioniert an jedem internet-fähigen Rechner mit DSL-Anschluss sowie flashfähigem Browser und braucht keinerlei Installation oder Konfiguration. Eine Registrierung und/oder Vorabreservierung ist nicht nötig.

Webkonferenzlösungen sind weit verbreitet und bekannt. Diese ermöglichen die höchsten Kosten- und Zeitersparnisse. Alle Anwender sind dabei sehr positiv in ihrer Einschätzung.

Webkonferenzen bieten mit Abstand die größten Kosten- und Zeitersparnisse. Das Potential von 26% der Betriebe, die solche Dienste einzusetzen planen, ist daher attraktiv.



6 SaaS – Software as a Service



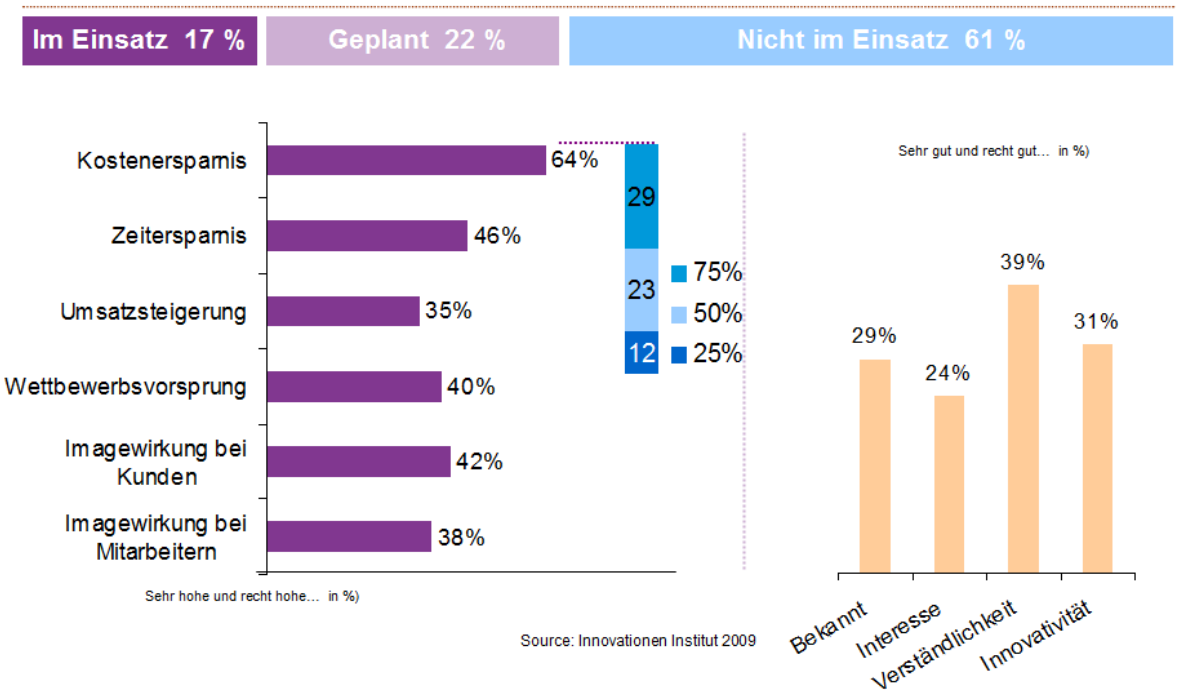
Erkenntnis:
Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit machen die niedrigeren IT-Investitionen in Hard- und Software und die größere Flexibilität bei Up- und Downsizing das Miet-Modell für Firmenkunden interessant.

Nutzen:
Software-Lösungen zur Teamarbeit über das Firmennetz oder im Internet, Videokonferenz-Systeme und Office-Programme müssen nicht mehr angeschafft werden, sie stehen auf Abruf zur Verfügung. Der Mitarbeiter loggt sich einfach ein und kann sofort loslegen. Hohe Investitionskosten werden mit diesem Ansatz überflüssig.

Service Angebot:
E-Mail-Postfächer mit Virenschutz und virtuelle Teamrooms sind nur der Anfang. Der eigentliche Trend heißt „SaaS". Mit „Software as a Service" wird dem Kunden ein lästiges Problem abgenommen: Die Installation, Konfiguration, Wartung und Aktualisierung häufig benötigter PC-Programme.
Dazu kommen Groupware, Meeting und Office-Programme, Lösungen für Customer Relation Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und mobile Endgeräte.

SaaS ist als Konvergenzlösung noch ganz am Anfang seiner Verbreitung. Immerhin geben 17% der Teilnehmer an der Studie an, Lösungen dieser Art einzusetzen. Gleichzeitig ist die Bekanntheit mit 29% der Nicht-Anwender noch sehr gering.

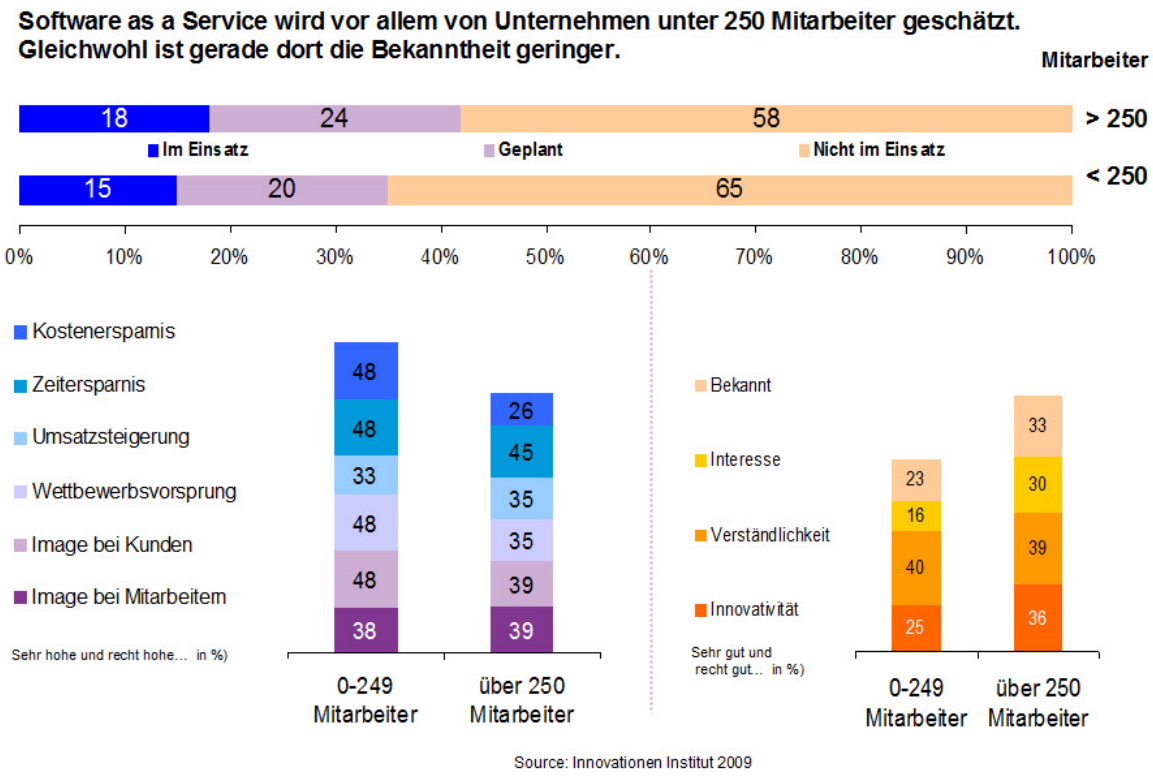
Software as a Service wird erst von einer Minderheit eingesetzt. Die Bekanntheit ist noch gering, der Nutzen aber beachtlich.



Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

Aufschlussreich ist abermals ein Vergleich von großen und mittelgroßen Firmen. Letztere postulieren mit 48% zu einem maßgeblich breiteren Anteil eine Kostenersparnis als die großen Konzerne mit nur 26%.

Gleichzeitig ist aber die Bekanntheit und das Interesse bei den mittelgroßen Betrieben viel geringer. Gleiches gilt für die Innovativitätseinschätzung.



Damit ist gerade bei den mittelgroßen Firmen in Deutschland noch Informations- und Überzeugungsarbeit zu leisten, um positive Produktivitätseffekte zu erzielen.

7 Business Process Outsourcing (BPO)

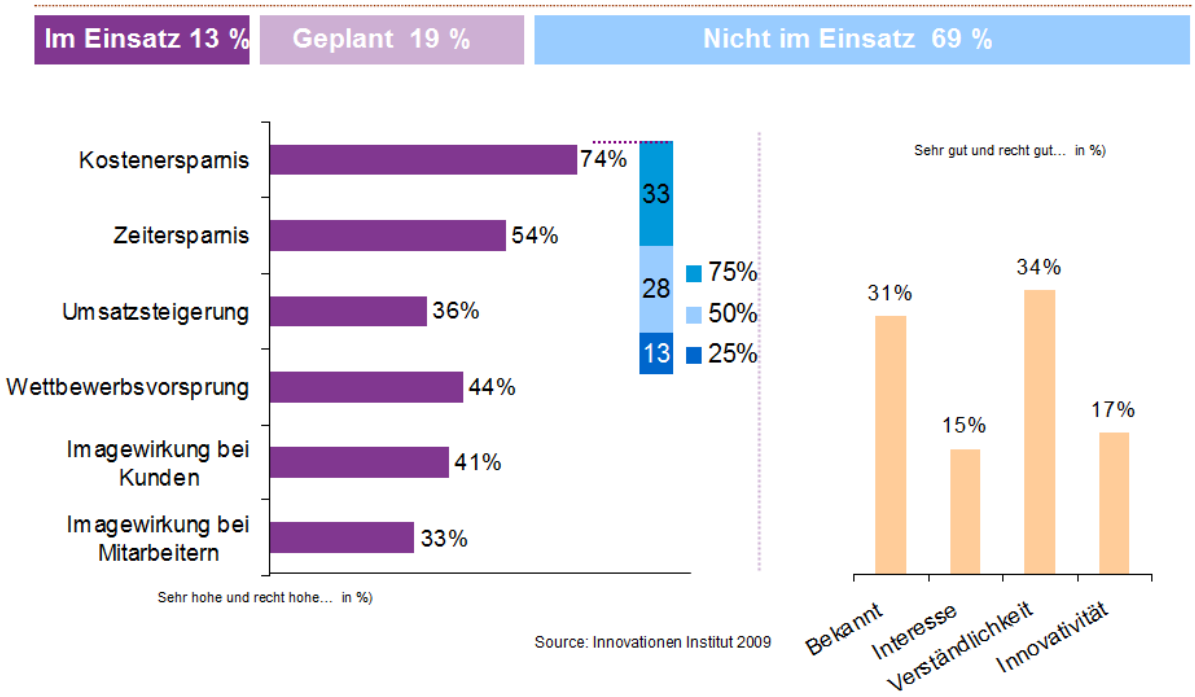
Erkenntnis
Die Unterstützungsmöglichkeiten für interne und externe Kommunikationsprozesse werden immer komplexer und vielfältiger. Der eigene Kompetenzaufbau verursacht im Vergleich zu einem Spezialisten unnötige Kosten und Zeitverzögerungen.

Nutzen:
Mit Business Process Outsourcing (BPO) gewinnen Firmenkunden Zeit, Geld und Kapazitäten für ihr Kerngeschäft. Sie müssen sich nicht länger mit Hardware, Software sowie Personal in fachfremden Bereichen belasten.
Im Idealfall führt das zu mehr Effektivität und Effizienz auf Kundenseite. Gleichzeitig kann man durch Standardisierung der Prozesse und bessere Auslastung der Systeme damit eine Kostenoptimierung erreichen.

Service Angebot:
Mit (BPO) können Geschäftsprozesse ausgelagert werden, die nicht zum Kerngeschäft gehören. Aus ICT (Information and Communication Technology) Sichtweise sind diese Unterstützungsmöglichkeiten für die internen und externen Kommunikationsprozesse eines Unternehmens.

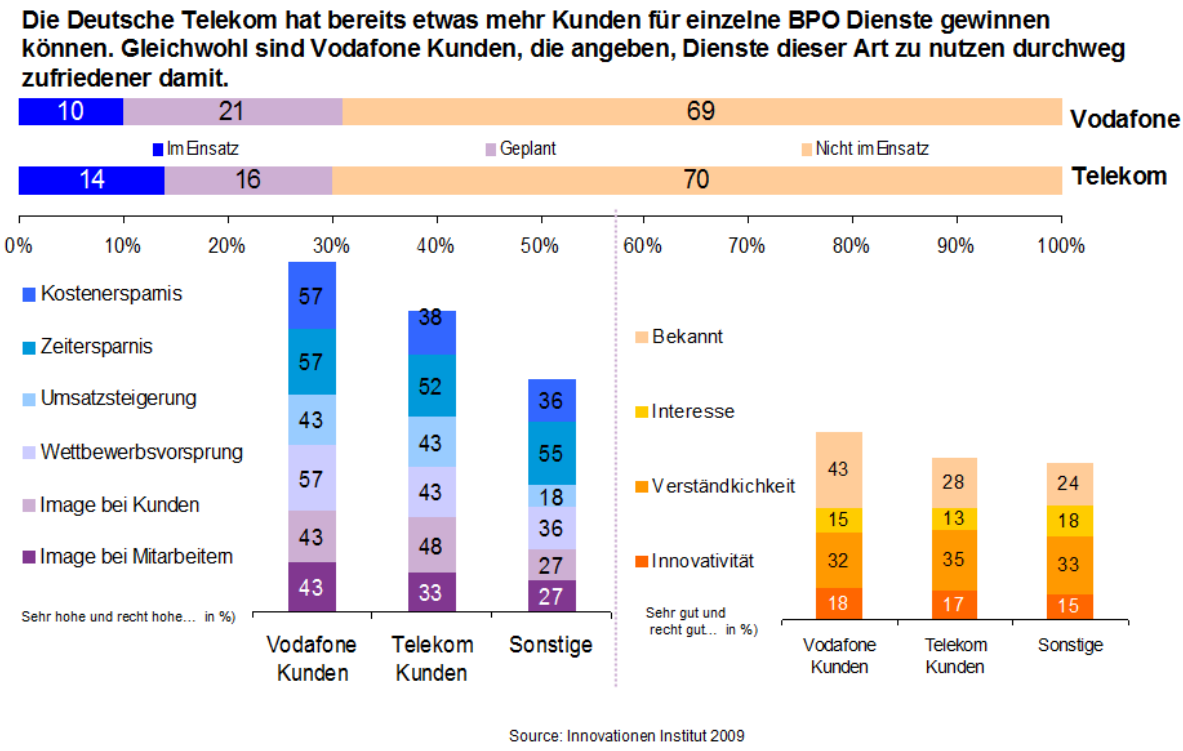
Auch das Business Process Outsourcing als Konvergenzlösung ist noch im Anfangsstadium der betrieblichen Anwendungen. Gleichwohl bewerten die jetzigen Anwender die Kostenersparnisse zu 74% als beachtenswert.

Business Process Outsourcing ist im Bereich Telekommunikationsdienste noch am Anfang. Diesem Thema werden aber bei den Nutzern große Kosten- und Zeitersparnisse zugeschrieben.



Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

Wiederum liefert eine Detailanalyse nach Kundengruppen eine aufschlussreiche Tendenz.



Vodafone Kunden bewerten die Kostenersparnisse zu 57% als hoch. Dies gilt nur für 38% der Telekom Kunden. Auch die Imagewirkung gegenüber Mitarbeitern wird zu 10% Punkte höher eingeschätzt. 14% Punkte sind es bei der Einschätzung des Wettbewerbsvorsprungs.

Des Weiteren fühlen sich 43% der Vodafone Kunden, die noch nicht BPO einsetzen, gut informiert. Bei der Telekom und den sonstigen Anbietern sind das nur 28% bzw. 24%. Wiederum kann ein Informations- und Kommunikationsdefizit gefolgert werden, dass bei Besserung zu mehr Wettbewerbsfähigkeit insgesamt führen würde.

8 Maschine to Machine Communication (M2M)

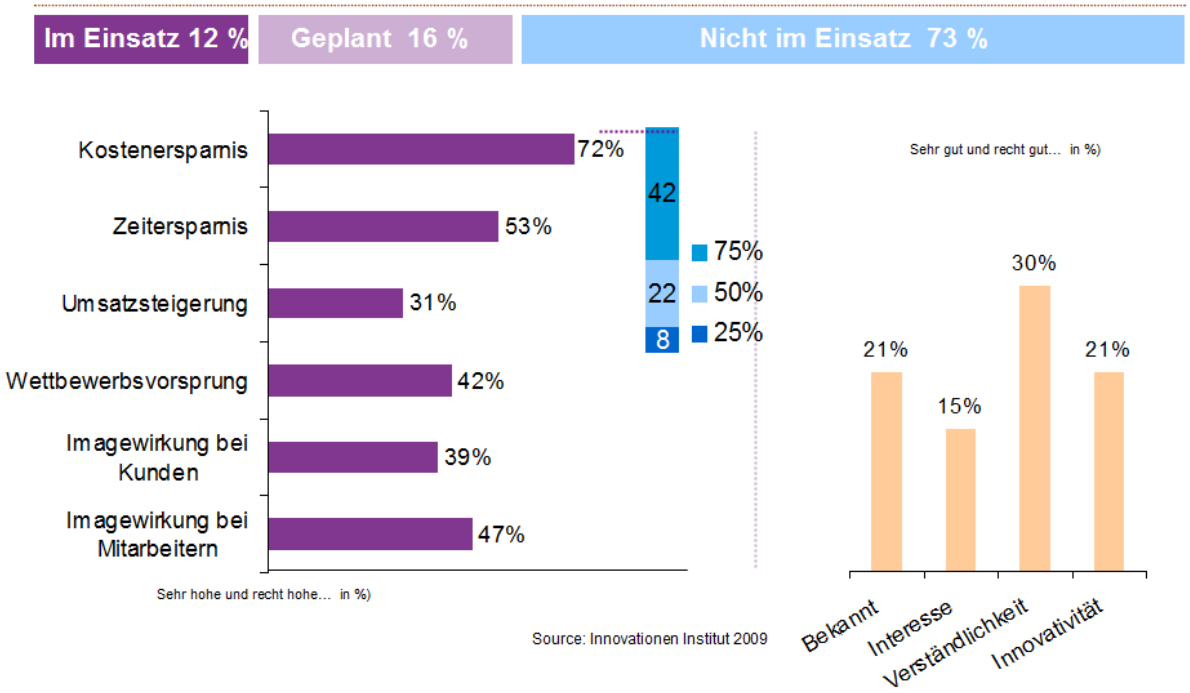
Erkenntnis
Unter Machine-to-Machine-Kommunikation, kurz: M2M, versteht man den automatischen Daten- und Informationsaustausch zwischen Maschinen wie beispielsweise Automaten, Fahrzeugen und Containern mit einer zentralen Leitstelle. Diese Maschinen können so aus der Ferne überwacht, kontrolliert und gewartet werden.

Nutzen:
In nahezu jeder Branche können mit M2M-Lösungen Arbeitsabläufe effizienter und produktiver gestaltet werden. Darüber hinaus lassen sich Zeitersparnisse erzielen und der Informationsstand für unternehmerische Entscheidungen verbessern.

Service Angebot:
- Rundum-Service durch individuelle Betreuung eines Expertenteams
- Zudem Einrichtungssupport mit zentralem Ansprechpartner
- Beratung und Unterstützung bei der technischen Anbindung und kostenfreiem Verbindungstest
- Basis Service Level Agreement für die Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes
- Passende Sim-Karte für jedes Business
- Internationale Einsetzbarkeit mit Funktionssicherheit und hoher Netzqualität

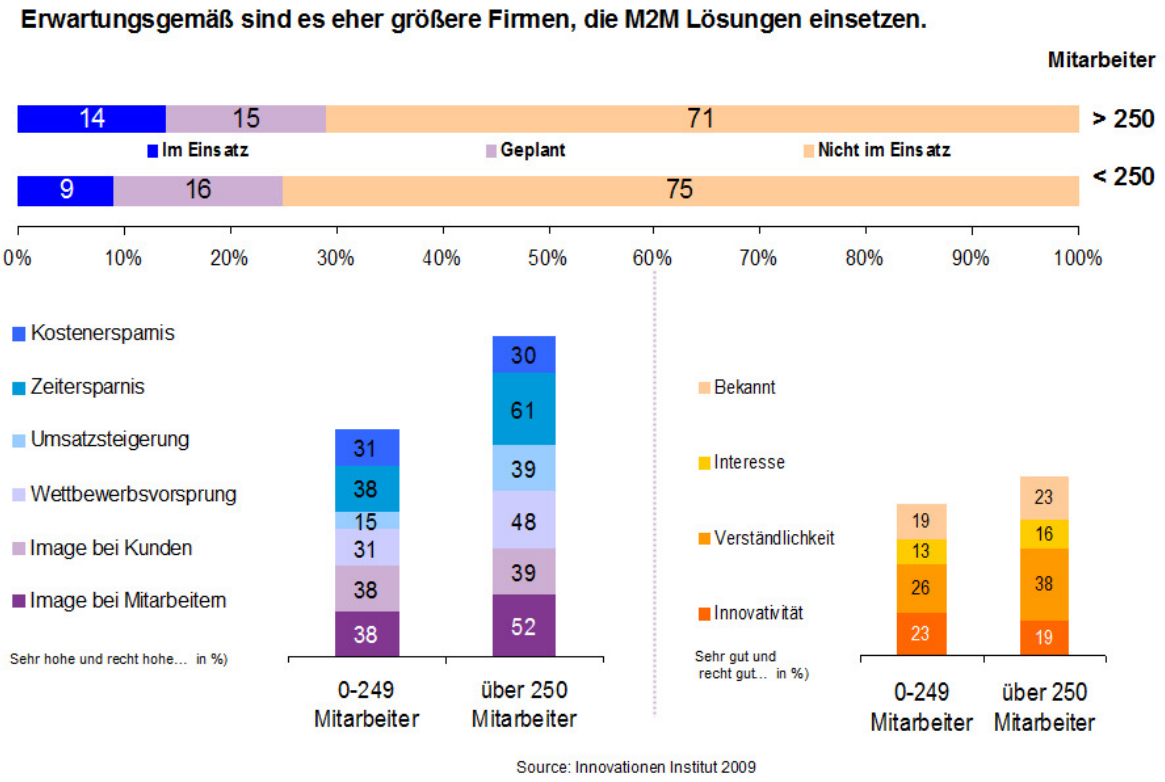
Wie vermutet, sind M2M Konvergenzlösungen noch bei wenigen Konzernen in der Anwendung. Gleichzeitig sind die zu erwartenden Potentiale enorm. 42% der Anwender schätzen die Kostenersparnisse auf über 72%.

M2M Dienste sind bisher am wenigsten verbreitet. Dies liegt zum Teil auch noch an der geringen Bekanntheit. Knapp 80% der Firmen sind diese Lösungen noch nicht bekannt.



Nutzung und Erfolge von Konvergenzlösungen im Detail

Natürlich sind es vor allem Konzerne mit über 1000 Mitarbeitern, die M2M Lösungen einsetzen. Diese honorieren vor allem die Zeitersparnis, die mit diesen Anwendungen verbunden ist.



Zusammenfassend für den Einsatz von Konvergenzlösungen im Detail lässt sich festhalten, dass die Nutzung der verschiedenen Dienste erheblich differiert. Das Gleiche gilt für die Erfolgsbewertung nach Kundengruppen und Unternehmensgrößen. Insgesamt ist die Bewertung der Betriebe, die konkrete Konvergenzlösungen nutzen, jedoch außerordentlich positiv. Andererseits ist der Kenntnisstand der nicht aktiven Firmen teilweise bedenklich. Eine breitere Kommunikation der konkreten Lösungen und eine forcierte Adoption der neuen Konvergenztechnologien ist damit für die deutsche Wirtschaft wünschenswert.

"Das Zusammenwachsen von Festnetz und Mobilfunk kommt dem digitalen Vertrieb zugute. Abläufe lassen sich einfacher koordinieren und Kunden besser erreichen."

Dr. Thomas Schnieder (Leiter Neue Medien Otto)

5 Die Zukunft mit Konvergenzlösungen

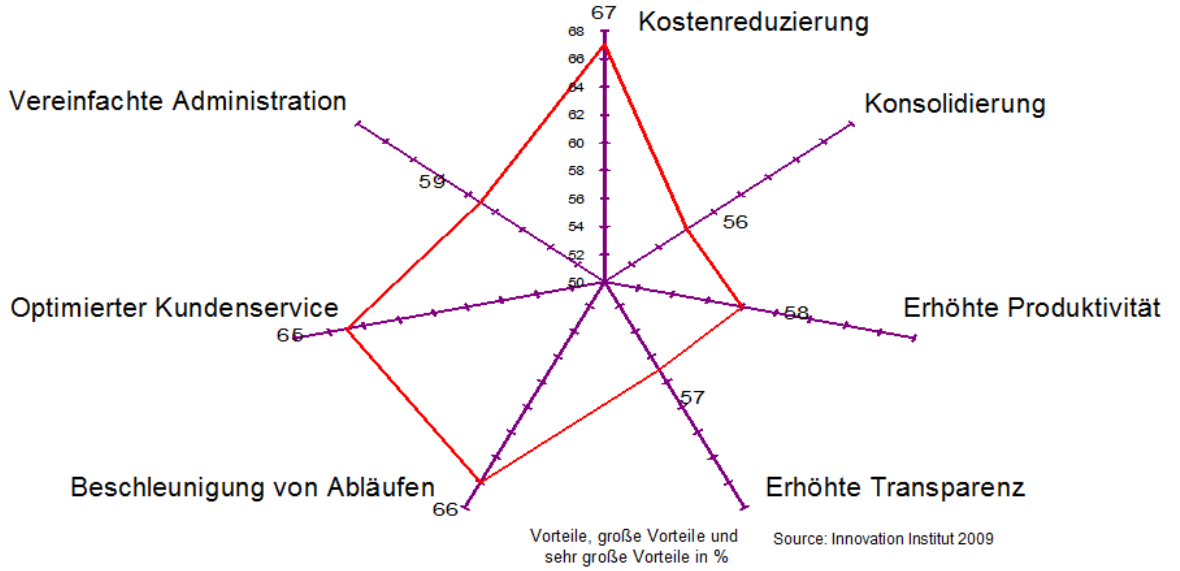
„Zusammenfassend sind Kostenreduzierung, optimierter Kundenservice und die Beschleunigung von Abläufen die wichtigsten Vorteile von Konvergenzlösungen. Darüber hinaus planen 20 % der Firmen das Outsourcing von Konvergenzlösungen - Dabei steht die Wartung und der Betrieb der Telefonanlage und die Mobiltelefonie ganz oben auf der Liste.“

1 Vorteile von Konvergenzlösungen aus Sicht der TK / IT Entschei-der

In der Gesamtbetrachtung sehen mehr als die Hälfte aller Entscheider große Vorteile von Konvergenzlösungen in jeder Hinsicht.

Zusammenfassend sind Kostenreduzierung, optimierter Kundenservice und die Beschleunigung von Abläufen die wichtigsten Vorteile von Konvergenzlösungen. Aber auch Themen wie vereinfachte Administration, erhöhte Produktivität und Transparenz werden von mehr als der Hälfte geschätzt.

Bitte denken Sie über die vorgestellten Produkte und Services nach. Welche Vorteile bieten Ihrer Meinung nach Konvergenz Lösungen aus Mobilfunk und Festnetz?

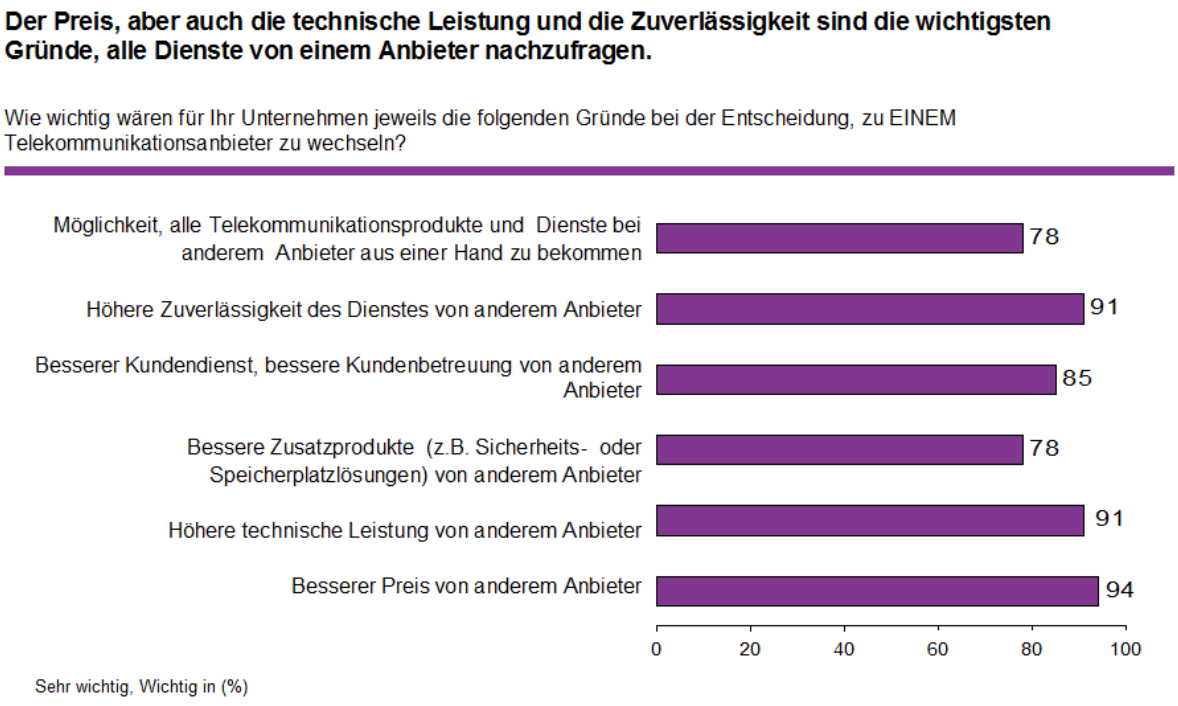


Die Zukunft mit Konvergenzlösungen

Besonders die Kostenreduzierung, die Beschleunigung von Abläufen und ein optimierter Kundenservice sind die Vorteile, die mit Konvergenzlösungen verbunden sind. Die insgesamt sehr positive Bewertung zeigt sich auch in dem Interesse für einen Telekommunikationsanbieter.

2 Gründe für den Wechsel zu EINEM Telekommunikations-anbieter

Die Gründe für den Wechsel zu einem Telekommunikationsanbieter sind vielfältig. Besserer Preis, höhere technische Leistung und Zuverlässigkeit sehen über 90% der Befragten als Entscheidungsgrund für den Wechsel.



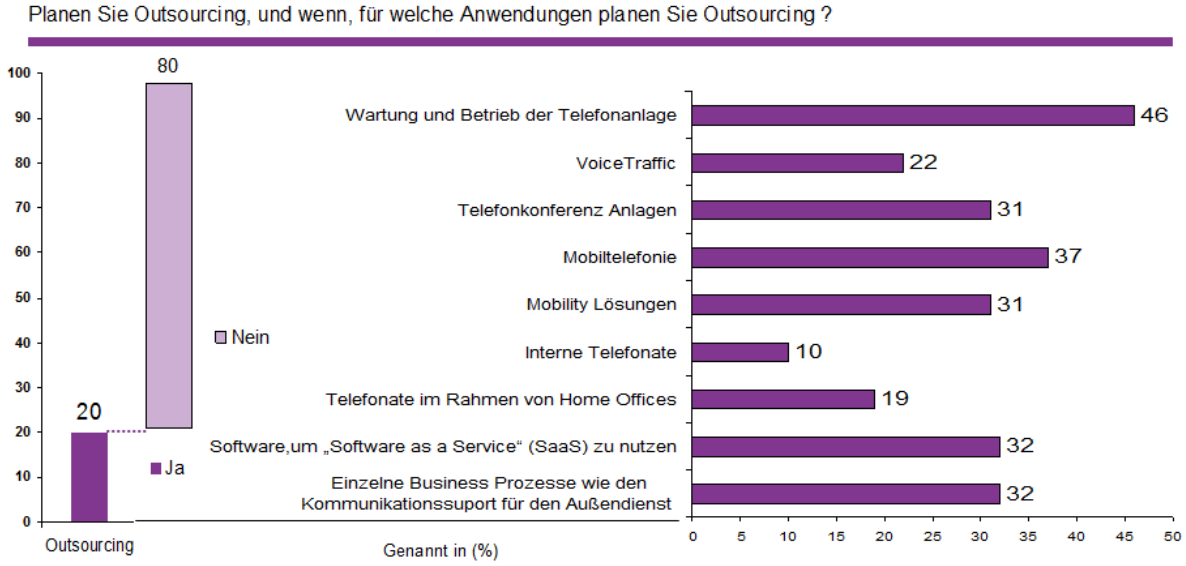
Erwähnenswert ist auch, dass ein besserer Kundendienst bereits der viert wichtigste Grund für einen Wechsel zu <u>einem</u> Anbieter ist. Die hohe Zustimmung zur Wechselbereitschaft lässt darauf schließen, dass in Zukunft einige Konzerne ihre Anbieterstruktur mit diversen Telekommunikationslieferanten optimieren werden und

voraussichtlich einen Anbieter für alle Services auswählen. Ein Strukturwandel ist also zu erwarten, der zu mehr Wettbewerb unter den Anbietern und zu mehr Wettbewerbsfähigkeit der Deutschen Unternehmen führen wird.

3 Planung zum Telekommunikations- Outsourcing in Enterprise Unternehmen in Deutschland

Verstärkt wird der Trend zu einem Anbieter von Konvergenzlösungen durch das Outsourcing. 20% der Firmen planen Outsourcing. Ganz oben auf der Prioritätenliste steht die Wartung und der Betrieb der Telefonanlage, gefolgt von der Mobiltelefonie. Immerhin ein Drittel der Outsourcing planenden wird (SaaS), einzelne Business Prozesse sowie Mobility Lösungen und Telefonkonferenz Anlagen outsourcen.

20 % der Betriebe planen Outsourcing im Zusammenhang mit Konvergenz Lösungen. Telefonanlage und Mobiltelefonie stehen ganz oben auf der Liste.



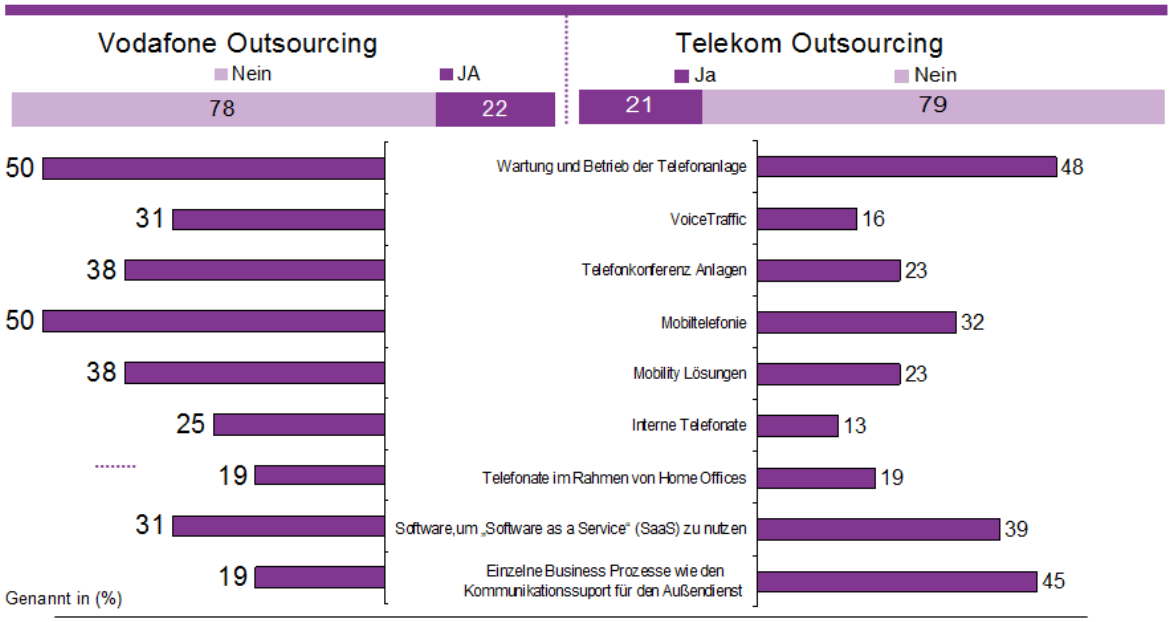
Source: Innovation Institut 2009

4 Telekommunikations- Outsourcing nach Anbietern

Ein Vergleich der Aussagen nach Kundenstruktur zeigt die gleiche generelle Outsourcing Bereitschaft. Eine Detailbetrachtung belegt jedoch das wesentlich höhere Interesse von Vodafone Kunden am Outsourcing von Mobiltelefonie, Telefonkonferenz Anlagen und Voice Traffic. Dies gilt auch für Mobility Lösungen und die interne Telefonie.

Die Bereitschaft von Vodafone Kunden Voice Trafic, Telekonferenz Anlagen und Mobiltelefone outzusoucen ist wesentlich größer als bei Telekom Kunden.

Für welche Anwendungen planen Sie Outsourcing ?



Source: Innovation Institut 2009

Demgegenüber sind Telekom Kunden eher zum Auslagern von einzelnen Geschäftsprozessen geneigt, wie beispielsweise der Kommunikationssupport im Außendienst. Auch bei SaaS ist der Telekom Kunde eher an einer externen Vergabe interessiert.

"Service-Innovationen in Form von Online-Prozessen, z.B. Angebots-/Antragsprozesse, Datenaustausch usw. sowie Informationsaustausch zwischen Vermittlern und Versicherer sind via Festnetz und Mobilfunk effektiv und unabhängig von Hard-/Software nutzbar."

Wolfgang Hanssmann, (Vorstand AXA)

6 Fazit

„Konvergenzlösungen erhöhen die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Der teilweise noch geringe Informationsstand über diese Lösungen einerseits und das große Informationsdefizit über Kosten herkömmlicher Lösungen andererseits stellen aber noch eine Hürde für eine schnellere Verbreitung in der deutschen Wirtschaft dar.“

Die Untersuchung zu Konvergenzlösungen im Telekommunikations´-markt zeigt, dass die technischen Möglichkeiten und damit verbundene Produktangebote der tatsächlichen Adaption wesentlich vorauseilen. Die Gründe hierfür sind neben einer mangelnden Kenntnis der Produktangebote auch darin zu suchen, dass eine Kostentransparenz in vielen Unternehmen – von klein bis groß – nicht vorhanden ist. So werden zwar die direkten Kosten wie Gesprächsgebühren gekannt, jedoch damit verbundene Kosten wie Personalkosten, Anlagekosten usw. nicht zugeordnet. Für Telekommunikationsanbieter ist es die zentrale Herausforderung, den konkreten Nutzen der angebotenen Lösungen besser herauszustellen. Andererseits tragen die Telekommunikationsanbieter mit immer neuen Produktangeboten und Tarifen – bewusst oder unbewusst – zur mangelnden Kosten- und Nutzentransparenz bei.

Dies aufzulösen ist das zentrale Erfolgskriterium für den Erfolg von Konvergenzlösungen.