

Kostenfalle Mobiles

Bei Mobilitätslösungen mangelt es vielen Unternehmen an **Kostentransparenz**.

PHILIPP KLOMP

Smartphones, Tablets und Laptops sind die Schlüssel-IT, an denen sich die digitale Innovation von Unternehmen manifestiert. Denn selbst wenn sich ein Grossteil der digitalen Transformation und viele neue Geschäftsmodelle im Hintergrund in Unternehmensinfrastrukturen und der Cloud abspielt, benötigt es als Schnittstelle zum Menschen immer ein Endgerät.

Längst verwenden wir aber unsere mobilen Devices nicht mehr nur zum Telefonieren, E-Mail-Schreiben oder für Kalendereinträge. Immer mehr Geschäftsprozesse werden heute auf Mobilgeräten ausgeführt. Ein ortsunabhängiger Zugriff auf Unternehmensdaten in Business-Software-Lösungen wie ERP (Enterprise Resource Planning wie SAP und andere), CRM (Customer Relationship Management wie Salesforce und so weiter) oder auf Managementsysteme ist heute nicht nur eine Selbstverständlichkeit, sondern vielmals schlicht Voraussetzung für die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten.

TCO mehrheitlich unbekannt

Angesichts der mittlerweile verhältnismässig günstigen Kosten für die Geräte und für die Mobilfunk- und Daten-Abos herrscht aber in vielen Unternehmen eine falsche Vorstellung über die tatsächlichen Kosten vor, welche die Bereitstellung von Services für die Mitarbeitenden auf mobilen Endgeräten verursacht. Vielen IT-Entscheidungssträgern und -trägerinnen ist

nämlich nicht bewusst, dass mobile Geräte neben der Beschaffung von Hardware und SIM-Karten der Telekommunikationsanbieter für die Abonnemente sehr viel versteckte Aufwände generieren. Verpflichten sich Unternehmen aber dazu, ihren Mitarbeitenden mobilen Support zu bieten und sie bei Unwägbarkeiten mit den Geräten und Apps zu unterstützen, müssen über die harten Kosten für Hardware, Software und Wartungsverträge auch Supportkosten für Lifecycle-Supportdienste, Ersatzteilpools oder den Helpdesk mitgerechnet werden. Ebenso gehören zur Wahrung der Kostentransparenz Produktivitätsverluste oder übermässiger Zeitaufwand für das IT-Management mitberechnet.

Mobilgeräte verursachen Arbeit

Einem Bericht von VDC Research zufolge beträgt der Anteil der Kosten für Hardware und Softwarelizenzen bei mobilen Geräten lediglich die Hälfte der TCO (Total Cost of Ownership). Allein die Supportkosten schlagen mit bis zu 43 Prozent zu Buche, wovon 17 Prozent von Reparaturen und 26 Prozent von IT-Services wie Bereitstellung, Konfiguration, technischem Support und Lifecycle-Management verursacht werden. Gemäss den Marktforschenden werden zusätzlich allein durch Arbeitsunterbrechungen mindestens 8 Prozent der Gesamtbetriebskosten verursacht. Diese können teilweise sogar höher sein, gehen doch Produktionsausfälle bekanntermassen gern in den Untiefen der Betriebsabläufe unter. Um die tatsächlichen Kosten zu kennen, müssen aber sämtliche Aspekte

von Beschaffung, Wartung, Betrieb und Infrastruktur einbezogen werden. Mobilgeräte zu nutzen, ist das eine. Die Arbeit, die sie über ihren Lebenszyklus hinweg in den verschiedenen Abteilungen verursachen, das andere.

Wenn also rund die Hälfte der Kosten von Mitarbeitendenressourcen verursacht werden, ist zu überlegen, ob nicht besser die Arbeiten, die über den gesamten Lebenszyklus mobiler Geräte hinweg anfallen, oder Teile davon ausgelagert werden sollen. Für Beschaffung, Nutzendauthifizierung, Geräteregistrierung, Inventarisierung, Konfiguration, Distribution von Kontroll- und Sicherheitseinstellungen und Management der Apps über Support, Monitoring, Reporting und Compliance sowie das Reparatur-Handling bis hin zu Ausserbetriebsetzung, Recycling und Vernichtung der Geräte fallen in Unternehmen jährlich mindestens vier bis fünf Stunden pro Mobilgerät an. Bei einer Firma mit fünfzig Angestellten, die je ein Smartphone und einen Laptop benutzen, macht das jedes Jahr Kosten im Umfang von mindestens fünfzig Arbeitstagen aus.

Die Bewertung der Mobilstrategie

Spezialisten und Spezialistinnen, die sich mit den entsprechenden Arbeitsabläufen auskennen, schneller und damit günstiger arbeiten, verfügen notabene auch über das nötige Fachwissen, das Unternehmen in ihrer IT-Abteilung meist nur schwer bereitstellen und auf dem neuesten Stand halten können. Schlecht konzipierte Mobilitätslösungen – von der Geräteauswahl bis zum Anwendungsdesign, zur Netzwerkleistung und zur



Rang 6: Datendienste und -speicherung (Hard-/Software).

Supportinfrastruktur – verursachen versteckte Kosten. Sie führen zu Störungen der Arbeitsabläufe, frustrieren Mitarbeitenden und können sogar das Vertrauen der Kunden und Kundinnen in die Firma untergraben. Deshalb sind eine ganzheit-

liche Betrachtungsweise und die Herstellung von Kostentransparenz zur Bewertung mobiler Gerätelösungen so wichtig.

Philipp Klomp, Geschäftsführer, Nomasis, Langnau am Albis.