

# Die großen, teuren Softwareprobleme der IT

Technologiemanager in gehobenen Positionen gestehen Probleme bei der Verwaltung von Unternehmenssoftware ein und wir empfehlen bewährte Sparmaßnahmen für schwierige Wirtschaftslagen



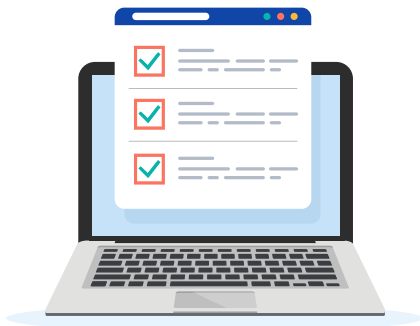
# Einleitung

Die Wirtschaftsnachrichten sind in letzter Zeit nicht besonders aufmunternd gewesen. Viele Ökonomen warnen vor einer kommenden Rezession, die mehrere Jahre anhalten könnte, und der Internationale Währungsfonds (IWF) spricht von „stürmischen Zeiten“ für die Weltwirtschaft.<sup>1</sup>

Manager mit Verantwortung für die Unternehmens-IT werden unter Druck gesetzt, Kosten (und insbesondere Softwarekosten) einzusparen. Derzeit bemühen sich viele IT-Manager, das Applikations-„Chaos“ unter Kontrolle zu bekommen, ohne die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu beeinträchtigen. Unabhängigen Untersuchungen zufolge haben sich die jährlichen Kosten für SaaS-Verträge in den letzten sechs Jahren mehr als verfünffacht und SaaS-Anwendungen machen inzwischen mehr als 70 % der in Unternehmen genutzten Software aus.<sup>2</sup> Einerseits benötigen Wissensarbeiter zweifelsohne Dutzende verschiedener Softwaretools, doch andererseits werden vielerorts auch sechsstellige Summen für ungenutzte Lizenzen gezahlt.

Deshalb haben wir in Zusammenarbeit mit Gartner Peer Insights 200 IT-Manager in Nordamerika und der Region EMEA gefragt, mit welchen Herausforderungen sie in puncto Software konfrontiert sind und was sie anderen Führungskräften vor dem Hintergrund der aktuellen, angespannten wirtschaftlichen Lage empfehlen würden.

Die Ergebnisse waren besorgniserregend, doch die genannten Herausforderungen sind lösbar. Die meisten Befragten haben mit kostspieligen Herausforderungen rund um die Transparenz und die Entstörung zu kämpfen, für die wir am Ende dieses Berichts Methoden und Lösungen vorstellen, die sich bereits bei Kunden von Nextthink bewährt haben.



<sup>1</sup> New York Times, <https://www.nytimes.com/2022/10/11/business/imf-world-economy-forecast.html>

<sup>2</sup> 80+ SaaS Statistics and Trends (2022). <https://explodingtopics.com/blog/saas-statistics>

## Inhaltsverzeichnis

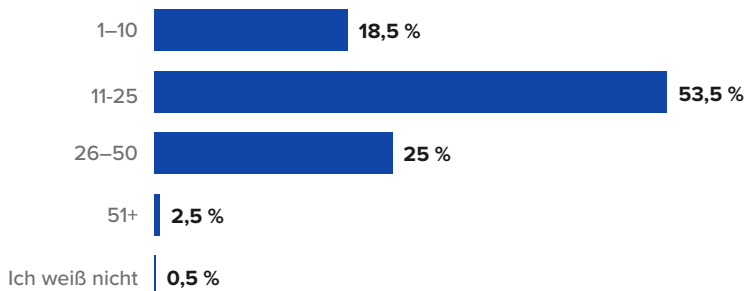
Die Softwarenutzung der Mitarbeiter ist undurchsichtig und teuer	3
IT-Teams ertrinken in Anwendungsproblemen	5
Das Dilemma: Kosten sparen oder Mitarbeitererlebnis optimieren?	7
Fazit und Tipps für IT-Teams	8
Über die Daten	10

# Die Softwarenutzung der Mitarbeiter ist undurchsichtig und teuer

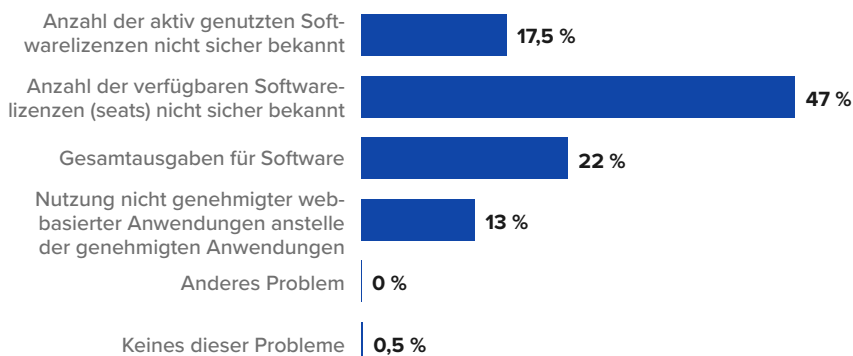
Das klarste Ergebnis unserer Umfrage war, dass viele IT-Manager sich nicht im Klaren darüber sind, welche Anwendungen ihre Mitarbeiter nutzen.

Die meisten sagten wie erwartet, dass ihre Mitarbeiter jeden Tag zwischen 11 und 50 Anwendungen nutzen, doch viele fügten hinzu, dass sie nicht genau wissen, wie viele der entsprechenden Lizenzen aktiv genutzt werden und wie viele verfügbar sind. Zudem nannten 22 % unserer Umfrageteilnehmer die „Gesamtausgaben für Software“ als ihre größte Sorge, gefolgt von „Schatten-IT“ (die Nutzung nicht genehmigter Anwendungen und Dienstleistungen durch Mitarbeiter) mit 13 %.

Wie viele Anwendungen nutzten Ihre Mitarbeiter jeden Tag, um ihre volle Produktivität zu entfalten?



Welche der folgenden Herausforderungen in Sachen Softwarelizenzen bereiten Ihnen derzeit die größten Sorgen?



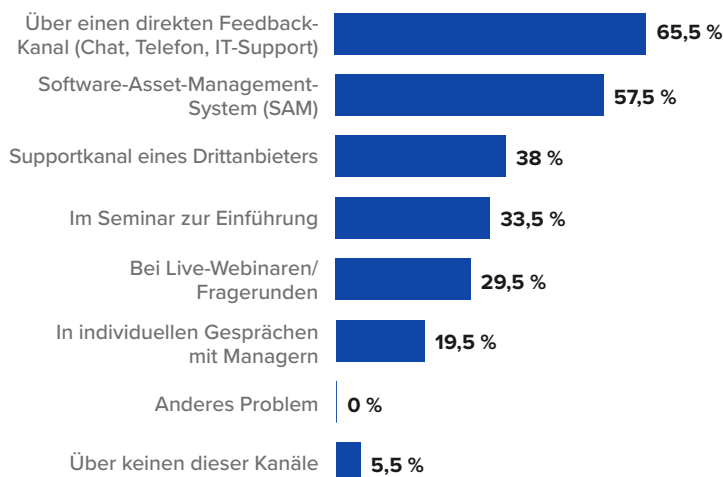
Die Mehrheit der Mitarbeiter nutzt jeden Tag zwischen 11 und 50 Softwareanwendungen.



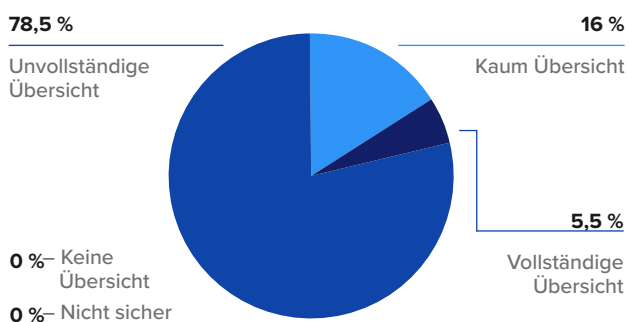
IT-Manager holen eigenen Angaben zufolge über mehrere Kanäle Feedback ein, doch nur fünf Prozent haben einen genauen Überblick darüber, wie viele Mitarbeiter die vom Unternehmen genehmigten Anwendungen implementieren und nutzen. Darüber sollten Sie einen Moment nachdenken, denn anders ausgedrückt heißt es, dass etwa 95 % der IT-Manager nicht genau wissen, ob ihre Mitarbeiter die für sie bereitgestellten Anwendungen jemals konfigurieren und nutzen.

Die meistgenutzten Kanäle zum Einholen von Feedback sind Chat, Telefon und IT-Support (65,5 %).

**Wie bitten Sie Ihre Mitarbeiter um Feedback über die Akzeptanz und Nutzung der Arbeitsabläufe und -muster in Ihren Business-Anwendungen?**



**Wie genau weiß Ihre IT-Abteilung, wie viele Nutzer jede Anwendung implementiert haben und aktiv einsetzen?**



**In Zahlen**

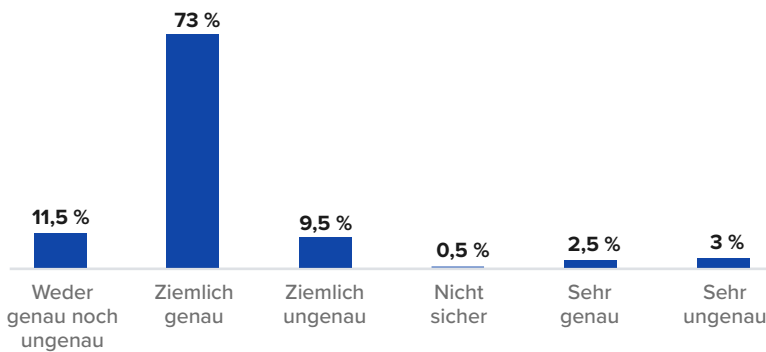
Nehmen wir vor diesem Hintergrund nun einmal an, dass Sie 10.000 Softwarelizenzen für eine bestimmte Business-Anwendung verwalten. Bei einem Standardpreis von 100 US-Dollar pro Nutzer würden diese Lizenzen Ihre IT-Abteilung eine Million US-Dollar pro Jahr kosten. Wenn nur 500 Mitarbeiter diese Anwendung nutzen, würden Sie **950.000 US-Dollar pro Jahr umsonst ausgeben!**



# IT-Teams ertrinken in Anwendungsproblemen

Treten wir kurz einen Schritt zurück. Vielleicht müssen IT-Teams ja noch viel mehr Herausforderungen bewältigen als die oben beschriebenen Probleme rund um SaaS- und Desktop-Anwendungen? Vielleicht übertreiben wir auch etwas? Leider stellte sich heraus, dass SaaS-Angebote und personalisierte Webanwendungen Dritter bei der überwältigenden Mehrheit der von IT-Teams untersuchten Probleme eine Rolle spielen.

Wie zutreffend ist die folgende Aussage: „SaaS-Angebote oder personalisierte Webanwendungen Dritter spielen bei der Mehrheit der von unseren Mitarbeitern untersuchten IT-Probleme eine Rolle“?



Da IT-Teams also den größten Teil ihrer Arbeitszeit mit Softwareproblemen verbringen, wollten wir wissen, um welche Art von Tickets oder Vorfällen es sich handelt. Die häufigste Problemursache sind auf Mitarbeitergeräten installierte Desktopanwendungen. Mitarbeiter sind anscheinend eher bereit, als unkritisch eingestufte Probleme mit kommerziellen SaaS-, Web- und Hybridanwendungen „stillschweigend hinzunehmen“.

Ordnen Sie die folgenden Anwendungsarten nach der Anzahl der Probleme, die sie Ihren Mitarbeitern bereiten (beginnend mit der Anwendungsart, die die meisten Probleme verursacht):

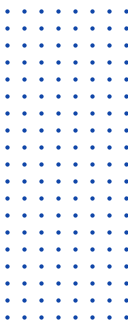
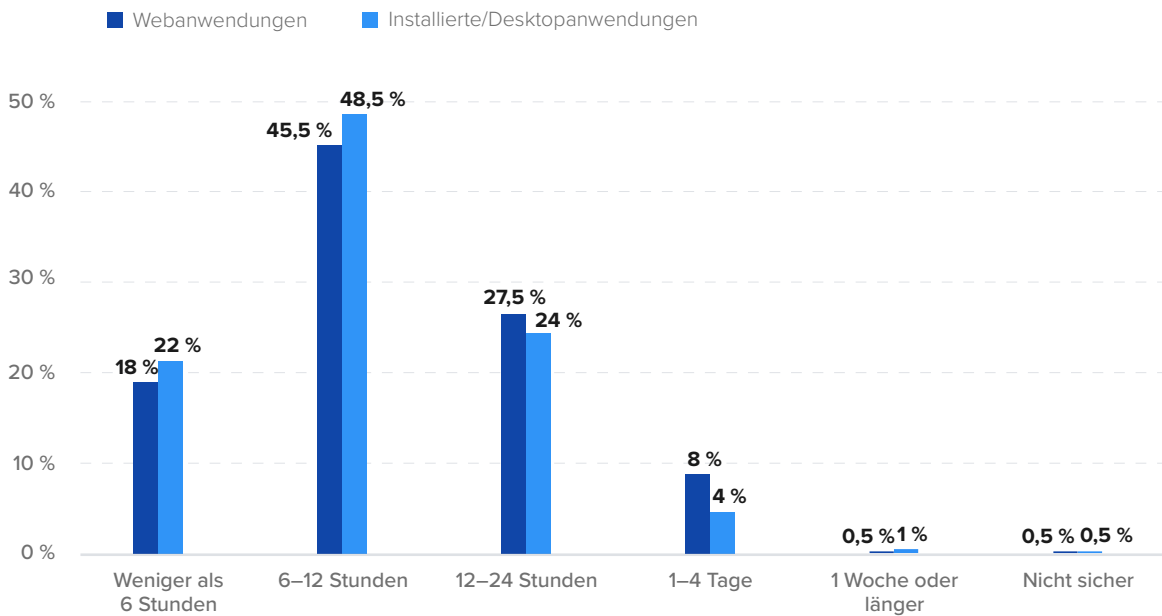


“Mitarbeiter sind eher bereit, Probleme mit weniger kritischen kommerziellen SaaS-, Web- und Hybridanwendungen „stillschweigend hinzunehmen“.



Um uns ein umfassendes Bild machen zu können, fragten wir die Umfrageteilnehmer anschließend, wie viel Zeit die Behebung dieser Vorfälle (in Desktop- oder Webanwendungen) typischerweise in Anspruch nimmt. Erstaunlicherweise meinten 70 % der Befragten, dass ihre Teams 6 bis 24 Stunden aufwenden müssen, um ein Mitarbeiterproblem vollständig zu beheben, unabhängig davon, ob es in einer Desktop- oder Webanwendung auftritt!

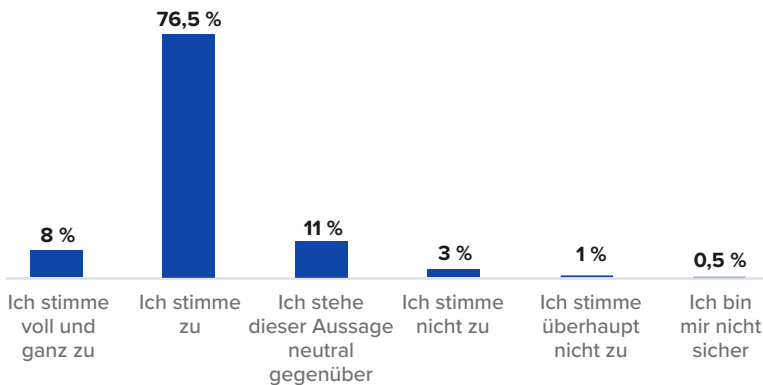
**Wie lange braucht ihr IT-Team gewöhnlich, um Mitarbeiterprobleme mit diesen Anwendungsarten zu beheben?**



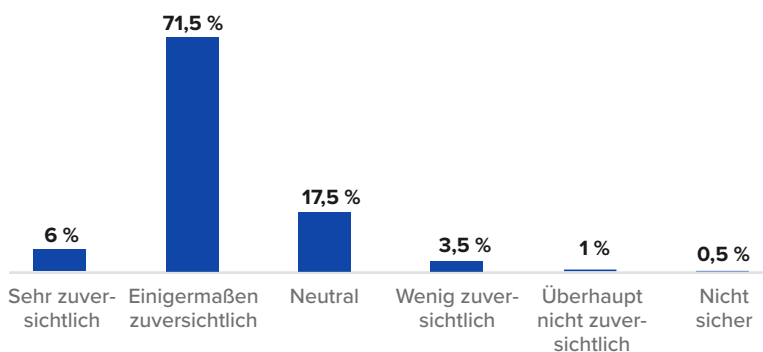
# Das Dilemma: Kosten sparen oder Mitarbeitererlebnis optimieren?

Viele IT-Manager fragen sich angesichts des hohen Zeit- und Kostenaufwands für die Behebung von Mitarbeiterproblemen mit Software, wie sie die Softwarelizenzkosten unter Kontrolle bringen können, ohne das Mitarbeitererlebnis und die Produktivität zu gefährden.

In welchem Umfang stimmen Sie der folgenden Aussage zu: „Wir möchten die Softwarelizenzkosten senken (optimieren), befürchten jedoch, dass die Arbeitsplatzproduktivität darunter leiden würde“?



Darüber hinaus sind nur 6 % der IT-Manager überzeugt, bei Fusionen und Übernahmen die Konsolidierung von Hardware und Anwendungslizenzen mit Produktivitätssteigerungen vereinbaren zu können. Obwohl Fusionen und Übernahmen 2020 aufgrund der Pandemie zurückgingen, nahmen diese 2021 wieder erheblich zu und werden in den kommenden Jahren voraussichtlich eine wachsende Rolle spielen. Statista schätzt den Gesamtwert aller Fusionen und Übernahmen des letzten Jahres weltweit auf 5,9 Billionen US-Dollar.<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Mergers and acquisitions worldwide - statistics & facts, [https://www.statista.com/topics/1146/mergers-and-acquisitions/#dossierContents\\_\\_outerWrapper](https://www.statista.com/topics/1146/mergers-and-acquisitions/#dossierContents__outerWrapper)

“Viele IT-Manager fragen sich, wie sie die Softwarelizenzkosten unter Kontrolle bringen können, ohne das Mitarbeitererlebnis und die Produktivität zu gefährden.“



# Fazit und Tipps für IT-Teams

Obwohl die Mehrheit der IT-Manager alarmierende Lücken in ihrer Übersicht und Kontrolle über die Performance ihrer Software eingestehen mussten, sind wir der Meinung, dass es eine ganze Reihe praxistauglicher Lösungen zur Bewältigung dieser Herausforderungen gibt, die bereits von echten Nextthink Kunden getestet wurden und sich bewährt haben:

## 1. Analysieren Sie die Akzeptanzrate und Nutzung Ihrer Mitarbeiter kontinuierlich

Wenn Sie sich die Nutzungsraten aller SaaS-Anwendungen veranschaulicht haben, können Sie die Mitarbeiter, die die ihnen bereitgestellten Anwendungen nicht nutzen, gezielt ansprechen und um Erlaubnis bitten, die entsprechenden Lizenzen von ihren Geräten zu entfernen (oder ihnen Schulungen anbieten, um die Wahrscheinlichkeit zu steigern, dass sie die Anwendungen nutzen). Ähnlich wie jede Strategie zur Hardwarebereitstellung, muss auch ein Ansatz zur SaaS-Konsolidierung die Kosten erheblich reduzieren, ohne die Mitarbeiter zu beeinträchtigen, die diese Tools wirklich benötigen.

## 2. Nutzen Sie eine zentralisierte Cloud-Integrationsplattform und vermeiden Sie die Kosten einer zu weit reichenden Integration

Eine Methode zur Kosteneinsparung ist die Vermeidung unnötiger Verbindungen in Ihrer Architektur. Unternehmen gehen bei Integrationen oft zu weit. Wenn sie ein neues System in ihre Umgebung einfügen, investieren sie sehr viel Zeit, Ressourcen und Geld in den Aufbau von Verbindungen zwischen dem neuen Tool und den bereits vorhandenen Systemen. Diese unnötigen Ausgaben lassen sich durch die Konsolidierung von Software und den bevorzugten Einsatz von Anwendungen vermeiden, die bereits Daten untereinander austauschen und keinen zusätzlichen Integrationsaufwand erfordern. Eine sinnvolle Alternative ist die Migration zu einer cloudbasierten Integrationsplattform, die individuelle Integrationen überflüssig macht. Dies erfordert zwar eine Vorabinvestition, macht sich aber durch langfristig niedrigere Kosten bezahlt, insbesondere durch die Vermeidung unnötiger Datenübertragungen.





### 3. Verbessern Sie die Arbeitsplatzproduktivität durch die kontinuierliche Messung des Mitarbeitererlebnisses

Wie bei jeder Herausforderung in der IT ist es auch bei der Behebung von Softwareleistungs- und Lizenzproblemen wichtig, das Gesamtbild im Auge zu behalten. Anwendungsfehler werden oft durch Netzwerk- oder Gerätefehler ausgelöst, von denen mehrere Nutzer betroffen sind. Die einzige effiziente Art, sowohl kleine als auch große Technologieprobleme umfassend zu beheben, ist, sie aus der Endpunkt- und Mitarbeiterperspektive zu betrachten. Durch eine Kombination aus kontextbezogenen Fragen in Pop-up-Fenstern (zum Beispiel mit Nextthink Engage) und einer genauen Bewertung der Digital Experience (in die sowohl relevante technische Daten als auch Informationen zum Nutzerempfinden einfließen), können Sie die Arbeitsplatzproduktivität verfolgen und vorausschauend planen.



## Nextthink Kundenfallbeispiel

### ✓ Wie Anheuser-Busch InBev 261.000 US-Dollar für PowerBI-Lizenzen sparte

AB InBev, die sowohl nach Volumen als auch nach Umsatz größte Bierbrauerei der Welt, produziert und vertreibt mehr als 600 verschiedene Biermarken in über 150 Ländern. Als das Global Digital Workplace Team nach Möglichkeiten für Kosteneinsparungen suchte, die idealerweise auch die Digital Employee Experience verbessern und messbarer gestalten sollten, konzentrierte es sich auf die Optimierung der Softwarelizenzen und nutzte Nextthink, um einige wichtige Fragen zu beantworten.

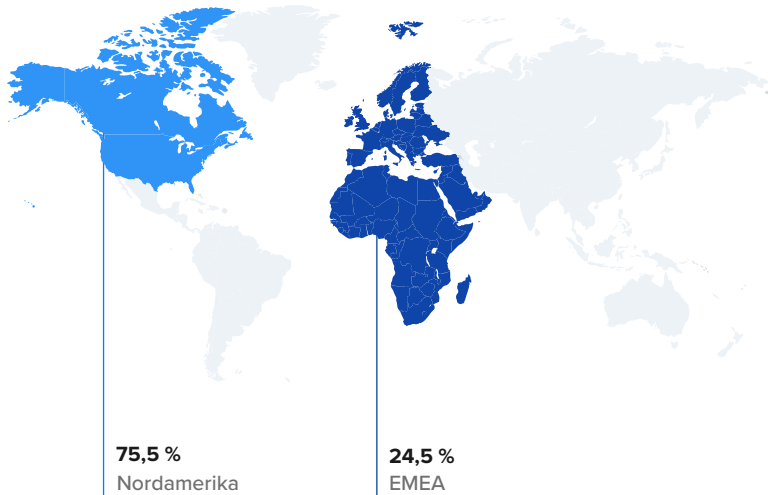
Mit dem intelligenten Nextthink Dashboard für das Software Asset Management konnten die Kosten und die Nutzung der Softwarelizenzen veranschaulicht werden. Eine der ersten Softwareanwendungen, die das Team unter die Lupe nahm, war PowerBI. Das Unternehmen hatte 10.000 Lizenzen gekauft, um seine Nutzer zu unterstützen. Nextthink zeigte jedoch, dass 99,9 % dieser Lizenzen nicht genutzt wurden. Genauer gesagt wurden nur sieben der 10.000 Lizenzen aktiv genutzt.

Die Einsparmöglichkeit lag klar auf der Hand: Die Anzahl der PowerBI-Lizenzen wurde auf sieben reduziert und AB InBev sparte über 261.000 US-Dollar ein, ohne das Nutzererlebnis zu beeinträchtigen.

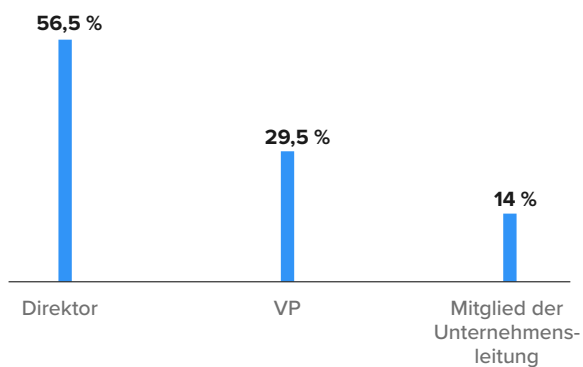
Bei AB InBev wird ständig nach Möglichkeiten gesucht, die IT-Dienstleistungen zu verbessern, dabei aber auch Geld zu sparen und alles so weit wie möglich zu optimieren. Dasselbe Team fand auch ungenutzte Lizenzen für Microsoft Visio und Project. Fast 80 % der vorhandenen Lizenzen konnten deinstalliert werden, wodurch weitere 24.000 US-Dollar eingespart wurden.

# Über die Daten

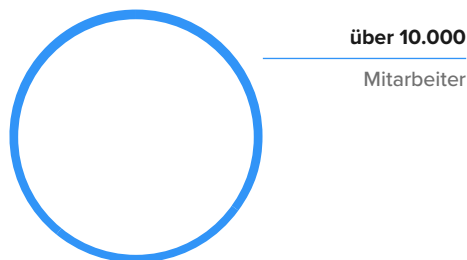
## Verteilung der Teilnehmer nach Region



## Einteilung der Befragten nach Position



## Erfasste Unternehmen nach Größe



## ÜBER NEXTHINK

Nexthink gehört zu den weltweit führenden Anbietern im Bereich Digital Employee Experience Management. Unsere Produkte versetzen Unternehmen in die Lage, äußerst produktive digitale Arbeitsplätze für ihre Mitarbeiter einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzererlebnis zu sorgen. Nexthink nutzt eine einzigartige Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle Endpunkte hinweg, um IT-Teams zu helfen, die Anforderungen an moderne digitale Arbeitsplätze zu erfüllen.

Sie wollen mehr über die Nexthink Plattform erfahren?

Die in diesem Bericht zitierten Meinungen spiegeln die Anschauungen der Befragten und nicht die von Gartner wider. Ihre Aufnahme in diesen Bericht ist weder als Unterstützung durch Gartner noch als Garantie für deren Richtigkeit oder Vollständigkeit zu verstehen.

Gartner  
Peer Insights. © 2022 Gartner, Inc. und/oder seine Partner. Alle Rechte vorbehalten.