謀
RESEARCH
Relevanz und Vorteile von Social Media

Juli 2020

CONNECTED EXPERIENCES

ermöglichen Unternehmen, die Anforderungen der Zukunft zu erfüllen

WHITEPAPER

Erstellt von
Zeus Kerravala

ZK Research
A Division of
Kerravala Consulting

© 2020 ZK Research

EINLEITUNG: EIN PERFEKTER STURM ZIEHT AUF

Der Begriff „perfekter Sturm" beschreibt eine Situation, in der mehrere Kräfte zusammenkommen, um eine gewaltige Megakraft zu schaffen. Perfekte Stürme ereignen sich in der Technologielandschaft etwa einmal pro Generation. Sie bringen uns dazu, zu überdenken, wie wir Technologie nutzen, und verändern grundlegend die Art und Weise, wie wir leben. Ein solches Ereignis geschah zu Beginn des Internet-Zeitalters: Hochgeschwindigkeitsnetzwerke, Breitband für zu Hause, billige PCs, Internetbrowser und anderen Faktoren trafen zusammen.

Gerade zieht ein weiterer perfekter Sturm auf: die Digitalisierung. Dieses Phänomen bezeichnet die Anwendung von Technologie zur Schaffung neuer Geschäftsprozesse und führt zu geringeren IT-Ausgaben, besserem Kundenservice und höherer Mitarbeiterproduktivität. Unternehmen haben in den letzten Jahren mit digitalen Initiativen experimentiert, ihre Pläne jedoch beschleunigt, da das geschäftliche Umfeld zunehmend wettbewerbsintensiv geworden ist.

Die wichtigsten Trends, die das digitale Zeitalter eingeläutet haben, sind:

Remote-Zugriff: Einzelne Forschungsergebnisse weisen darauf hin, dass vor der COVID-19-Pandemie etwa 10 % bis 15 % der Mitarbeiter in der Regel von zu Hause oder einem anderen Remote-Standort aus arbeiteten. Doch jetzt bewerten viele Unternehmen ihre Arbeitsplatzstrategie neu. Die Herausforderung der Remote-Arbeit besteht darin, ein hochwertiges Benutzererlebnis zu gewährleisten.

Wi-Fi 6: Jede Wi-Fi-Version vor Wi-Fi 6 wurde als benutzerfreundliches Netzwerk entwickelt, bei dem Hochleistungs-Anwendungen das kabelgebundene Netzwerk nutzten. Wi-Fi 6 wurde mit der Idee entwickelt, dass wir in einer Welt leben, in der fast alles vernetzt ist und viele Geräte Wi-Fi nutzen. Wi-Fi 6 bietet eine bessere Leistung, höhere Geschwindigkeiten und weniger Überlastungen als Wi-Fi 5 und frühere Versionen, was zu einer mobilen Erfahrung führt, die der eines kabelgebundenen Netzwerks entspricht.

5G-Mobilfunk: Die nächste Generation von Mobilfunkdiensten. Wie Wi-Fi 6 war auch die Weiterentwicklung von 4G zu 5G ein Quantensprung, um neuen Anwendungsfällen gerecht zu werden. Aufgrund der höheren Geschwindigkeiten und der geringeren Latenz eignet sich 5G ideal für Anwendungen wie Virtual Reality und das Internet of Things (IoT).

Software-as-a-Service-Anwendungen (SaaS): SaaS-basierte Anwendungen haben in den letzten zehn Jahren stetig zugenommen. SaaS-Anwendungen lassen sich einfach bereitstellen, verursachen niedrige Anschaffungskosten und sind überall verfügbar. ZK Research prognostiziert, dass SaaS-Anwendungen in den nächsten fünf Jahren mit einer jährlichen Rate von 18 % ansteigen werden, da die Cloud-Erfahrung mit der von lokalen Anwendungen vergleichbar oder sogar besser ist.

INFORMATIONEN ZUM VERFASSER

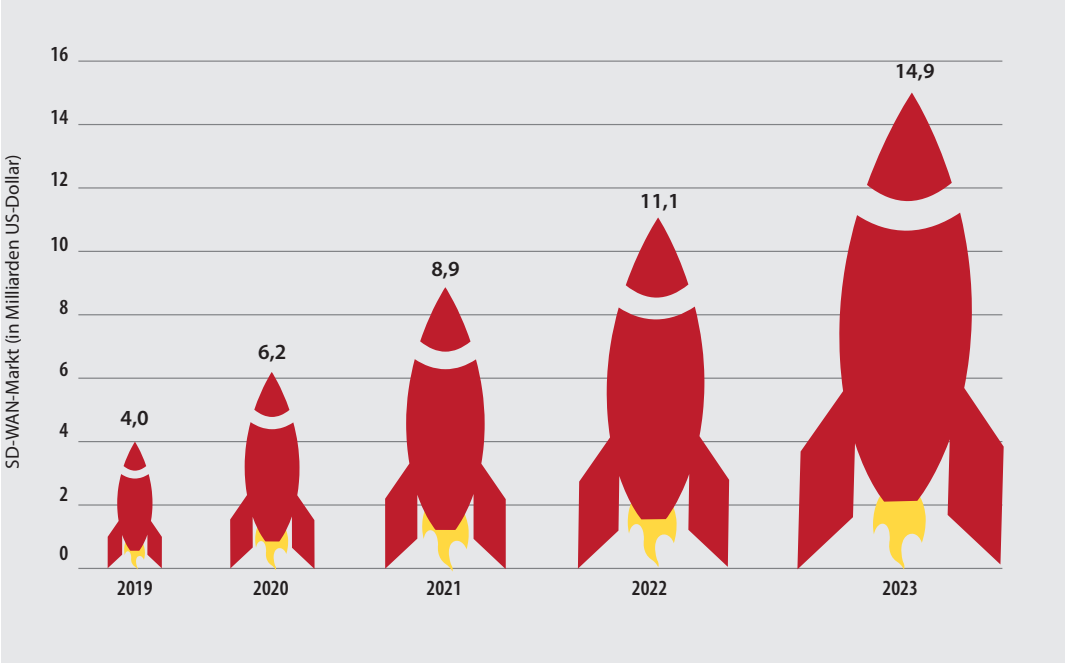
Zeus Kerravala ist Gründer und Principal Analyst von ZK Research. Kerravala bietet seinen Kunden taktische Beratungsleistungen und strategische Unterstützung, um ihren Erfolg sowohl im derzeitigen Wirtschaftsklima als auch langfristig zu sichern. Seine Forschungs- und Beratungsleistungen stehen folgenden Kundenkreisen zur Verfügung: Endbenutzer-IT- und Netzwerkmanagern; Anbietern von IT-Hardware, -Software und -Services sowie Mitgliedern der Finanzbranche, die in die von ihm beratenen Unternehmen investieren möchten.

Software-Defined Wireless Area Networks (SD-WANs): Ältere WANs sind starr, unflexibel und für Client/Server-Computing optimiert. SD-WANs entkoppeln die Kontrolle über das Netzwerk von der zugrunde liegenden Hardware und erleichtern so die Implementierung von Konfigurationsänderungen. ZK Research hat herausgefunden, dass Unternehmen durchschnittlich vier Monate brauchen, um netzwerkweit Änderungen an einem alten WAN vorzunehmen. Bei einem SD-WAN hingegen können die gleichen Änderungen in wenigen Stunden durchgeführt werden. Aus diesem Grund prognostiziert ZK Research, dass der SD-WAN-Markt von 4 Milliarden US-Dollar im Jahr 2019 auf 14,9 Milliarden US-Dollar im Jahr 2023 wachsen wird (Abbildung 1).

Internet of Things: Früher war die Verbindung von „Dingen" auf einige wenige Betriebstechnologie-Endpunkte beschränkt. Heute hat die IT die Verantwortung für die Betriebstechnologie übernommen oder arbeitet zumindest damit, um eine Vielzahl neuer Endgeräte wie Betriebsanlagen, Sicherheitsendgeräte und vertikale Industriegeräte zu vernetzen. Das IoT-Erlebnis ermöglicht es Menschen, mit Dingen zu interagieren und umgekehrt, wodurch eine Vielzahl neuer Anwendungsfälle entsteht.

Künstliche Intelligenz (KI): Ein Wettbewerbsvorteil basiert heute darauf, dass die besten Entscheidungen so schnell wie möglich getroffen werden können. Die Herausforderung für die meisten Unternehmen besteht darin, dass viel zu viele Daten manuell analysiert werden müssen. ZK Research schätzt, dass 90 % aller jemals erstellten Daten in den letzten zwei Jahren generiert wurden, was zeigt, wie schnell die Datenmenge wächst. KI-Algorithmen können wichtige Erkenntnisse schneller und präziser aus Daten ziehen als Menschen.

Abbildung 1: Explosive Zunahme von SD-WANs



ZK Research, 2020

Lassen Sie sich nicht täuschen – das Zeitalter der Digitalisierung ist angebrochen, und Technologie ist der Schlüssel zum digitalen Erfolg.

Diese Technologien und Trends verfügen über eigene transformative Fähigkeiten, sodass Unternehmen Strategien rund um diese einzelnen Technologien herum planen. Wenn sie jedoch kombiniert werden, schaffen sie einen perfekten Sturm, der die Zukunft verändern wird. Lassen Sie sich nicht täuschen – das Zeitalter der Digitalisierung ist angebrochen, und Technologie ist der Schlüssel zum digitalen Erfolg.

Die Digitalisierung hat erhebliche Auswirkungen auf die heutigen IT-Verantwortlichen. Tatsächlich hat sich die Rolle des CIO stärker verändert als jede andere Position in der Geschäftswelt. In der Vergangenheit konzentrierten sich IT-Führungskräfte auf den Betrieb von Technologie und wurden daran gemessen, wie effektiv sie diesen aufrechterhalten konnten. Jetzt stehen CIOs vor der Aufgabe, Innovationen voranzutreiben, die die Digitalisierung des Unternehmens ermöglichen.

Zwei der wichtigsten Bereiche für IT-Führungskräfte sind die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Infolgedessen haben Unternehmen eine Vielzahl neuer Anwendungen wie Collaboration-Tools, Video und Omni-Channel-Contact-Center eingeführt. Allerdings führt eine schlechte Benutzererfahrung zu unzufriedenen Mitarbeitern oder Kunden, was sich negativ auf das Unternehmen auswirkt. Das Benutzererlebnis bei kundenorientierten Anwendungen ist heute das wichtigste Unterscheidungsmerkmal einer Marke – es überwiegt den Preis und sogar die Produktqualität. Tatsächlich haben laut Befragungen von ZK Research aus dem Jahr 2019 zwei Drittel der Millennials ihre Loyalität zu einer Marke aufgegeben, weil sie eine einzige schlechte Erfahrung gemacht haben. Daher ist klar, dass selbst ein einziges negatives Erlebnis zum Verlust eines Kunden führen kann, während ein positives Erlebnis die Kundenbindung fördert und einen höheren Marktanteil sichert.

Der perfekte digitale Sturm ist da und ermöglicht Unternehmen, Dinge zu tun, die sie vorher nie erreichen konnten – und letztendlich die Produktivität und den Kundenservice auf ein neues Niveau zu heben. Allerdings wird die Technologie bislang isoliert eingesetzt, was zu einer mangelnden Integration zwischen Anwendungen und Geräten führt. Die Benutzer haben sich an ein mobiles oder IoT-Erlebnis gewöhnt, aber der perfekte Sturm wird alle Erfahrungen zusammenbringen und ein einheitliches, vernetztes Erlebnis (Connected Experiences) schaffen. Um das Potenzial des digitalen Zeitalters voll auszuschöpfen, müssen Unternehmens- und IT-Verantwortliche die IT überdenken und Connected Experiences schaffen, die durch das Netzwerk ermöglicht werden.

ABSCHNITT II: DER PERFEKTE DIGITALE STURM REVOLUTIONIERT DIE IT

Das heutige IT-Betriebsmodell existiert seit Jahrzehnten – und hat sich in dieser Zeit nicht grundlegend verändert. Die IT wurde nach dem Konzept der Infrastruktursilos konzipiert, bei denen verschiedene Gruppen innerhalb der größeren IT-Abteilung für eine bestimmte Technologie verantwortlich waren. Beispiele für diese Silos sind Server, Speicher und Netzwerkbetrieb sowie Desktops, Anwendungen und andere Technologien. Dies war nie ideal, reichte aber aus, als Anwendungen noch in isolierten Umgebungen erstellt wurden.

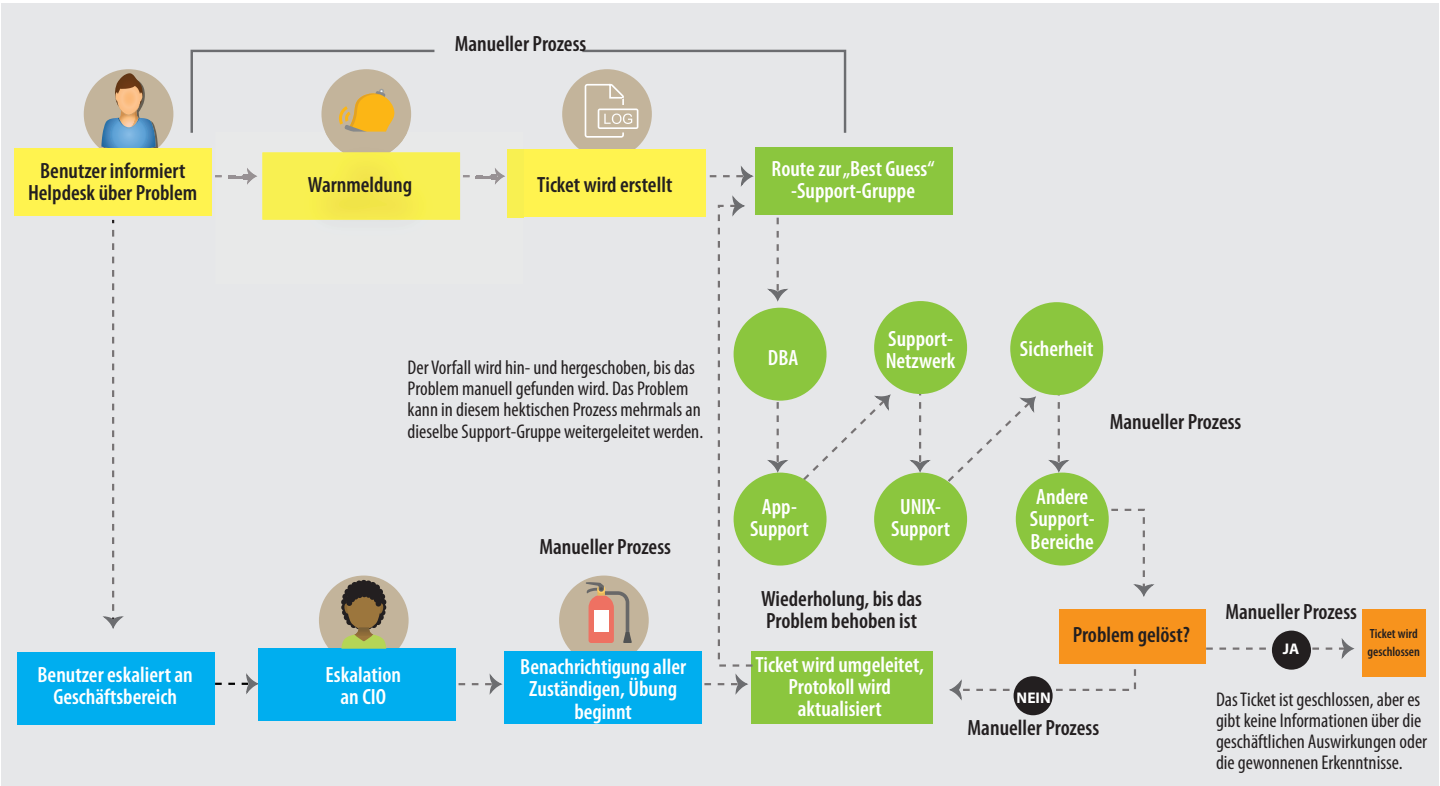
In diesem isolierten Design hatte Anwendung 1 ihren eigenen dedizierten Speicher, Server und ihre Netzwerkinfrastruktur, ebenso wie die Anwendungen 2, 3 usw. Wenn der Speicher in Anwendung 1 vergrößert werden musste, fügte der Speicheradministrator ihn hinzu, ohne die anderen Anwendungen zu beeinträchtigen. Heutzutage werden die spezifischen Anwendungskomponenten gemeinsam genutzt, sind virtuell oder containerisiert und werden von mehreren Anwendungen verwendet. Das bedeutet, dass eine Änderung an einer Infrastrukturkomponente Auswirkungen auf Anwendungen im gesamten Unternehmen haben kann. Dies führte zu einem Problem, das als „Lösungs-Ping-Pong" bekannt ist (Abbildung 2). In dieser Situation wird, wenn ein Benutzer mit einem Problem anruft, das Ticket zwischen den Infrastruktur-Silos

hin- und hergeschoben, bis es gelöst ist. Im harmlosesten Fall ist das ein Ärgernis für die Mitarbeiter – aber im schlimmsten Fall beeinträchtigt es die Umsätze und Gewinne des Unternehmens.

Ein weiteres Problem für die IT ist, dass die strenge Kontrolle, die sie früher über die Umgebung hatte, jetzt weg ist. Vor einem Jahrzehnt hat die IT festgelegt, wo Menschen arbeiten können, welches Gerät sie dafür verwenden, wo auf Daten zugegriffen werden kann und welche Anwendungen genutzt werden. Heutzutage kaufen Geschäftsbereiche eigene Cloud-Anwendungen ein, und Benutzer bringen ihre privaten Geräte mit, was die Kontrolle der IT einschränkt.

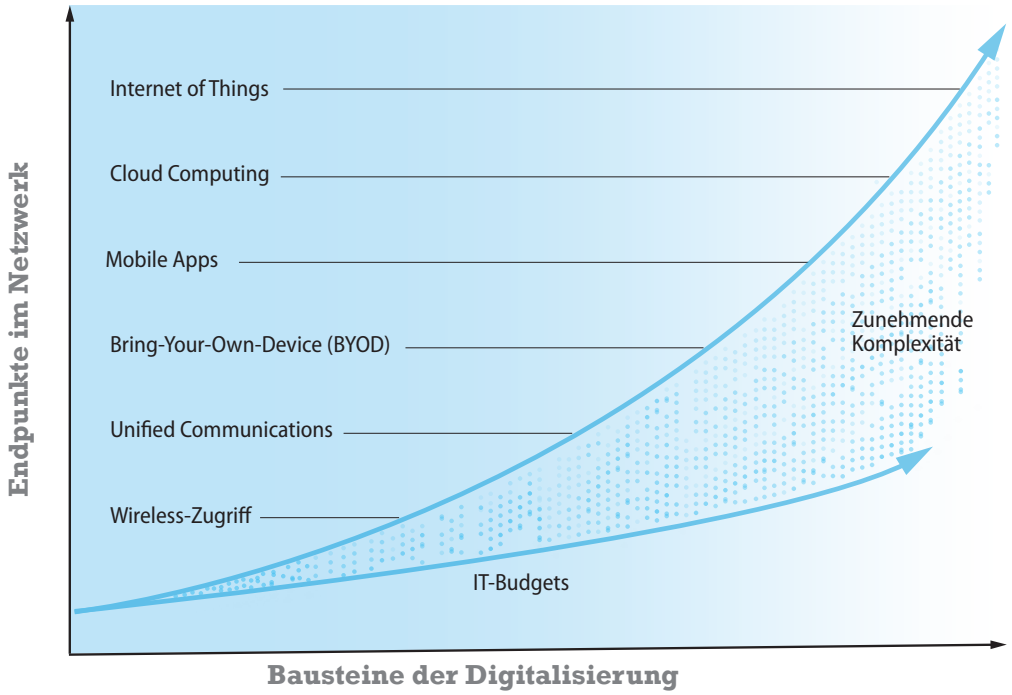
Da die IT zunehmend virtuell, Cloud-basiert und disaggregiert ist, hat sich auch die Komplexität des Infrastrukturbetriebs exponentiell erhöht (Abbildung 3). Die derzeit verwendeten Management-Tools sind für die neue Realität nicht gut geeignet, da sie auf bestimmte Silos abgestimmt sind. Beispielsweise verwalten Netzwerkmanagement-Tools das Netzwerk, das Speichermanagement betrachtet den Speicher und so weiter. Infolgedessen gibt es keine „Single Source of Truth", auf die sich die IT verlassen kann, was die Probleme weiter verschärft. Aus diesem Grund werden laut der ZK Research Network Purchase Intention Study 2019 erstaunliche 75 % der Anwendungsprobleme von Endbenutzern und nicht von der IT-Abteilung gemeldet. Und selbst wenn ein Problem erkannt wird, besteht 90 % der Zeit, die zur Lösung des Problems benötigt wird, lediglich in der Identifizierung seiner Ursache.

Abbildung 2: Lösungs-Ping-Pong plagt die IT-Abteilung



ZK Research, 2020

Abbildung 3: Die Netzwerkkomplexität nimmt zu



ZK Research, 2020

Es ist klar, dass die Art und Weise, wie Infrastruktur bereitgestellt, betrieben und verwaltet wird, sich ändern muss. Wenn die IT Endpunkte und Anwendungen nicht mehr selbst besitzt, muss sie die Kontrolle an eine Ressource übertragen, die sie besitzt. Daher muss die IT die Kontrollpunkte in das Netzwerk verlagern.

ABSCHNITT III: WARUM EIN NETZWERKORIENTIERTER ANSATZ FÜR DEN ERFOLG VON CONNECTED EXPERIENCES KRITISCH IST

Es trifft durchaus zu, dass das Netzwerk in der Vergangenheit nicht die Aufmerksamkeit von CIOs und Geschäftsführern genossen hat wie andere Teile der IT – und zwar, weil Technologie auf Computing und Anwendungen ausgerichtet war. Dies hat sich in den letzten Jahren geändert, da alle Bausteine der Digitalisierung (z. B. IoT, Cloud, Mobilität und 5G) netzwerkorientiert sind. Das bedeutet, dass das Netzwerk eine wichtige Rolle für den Erfolg oder Misserfolg digitaler Initiativen spielt.

Unternehmen werden zunehmend dynamischer und dezentralisiert. Die COVID-19-Pandemie hat die Arbeit ins Homeoffice verlagert, und dieser Trend wird sich fortsetzen und zu einem zentralen Bestandteil der Strategie von Unternehmen werden. Wenn die Dinge wieder „normal" werden, werden die Mitarbeiter von zu Hause aus, im Büro und an Remote-Standorten arbeiten. Das Netzwerk ist der Stoff, der Anwendungen, Benutzer und Endpunkte zusammenhält, unabhängig davon, wo sie sich befinden oder wie auf die Anwendungen zugegriffen wird.

Insbesondere Wi-Fi 6 wird völlig neue Erlebnisse schaffen. Ältere Wi-Fi-Versionen waren im Vergleich zu ihren jeweiligen Vorgängen inkrementell schneller und verbesserten einige Funktionen. Wi-Fi 4 (802.11n) beispielsweise ermöglichte Wireless-Spielekonsolen und Wi-Fi 5 (802.11ac) leitete das Zeitalter von Streaming-Unterhaltungsanbietern wie Netflix ein. Allerdings wird Wi-Fi 6 nahezu jeden Verbrauchermarkt in einer Weise beeinflussen, die wir uns noch nicht einmal vorstellen können, was den Wert des Netzwerks weiter steigert.

ZK Research: A Division of Kerravala Consulting © 2020 ZK Research

Unternehmen und IT-Verantwortliche müssen das Netzwerk als strategische Ressource betrachten, die zur Differenzierung im Wettbewerb beiträgt.

Das Netzwerk ist auch die einzige „Single Source of Truth" für Management und Sicherheit. Es ist die IT-Ressource, die für Connected Experiences entscheidend ist. Der gesamte Anwendungs- und Benutzerdatenverkehr durchquert das Netzwerk, und Anomalien können auf Probleme oder Sicherheitsverletzungen hinweisen. Wenn beispielsweise eine Netzwerk-Baseline durchgeführt wird, wird der Video-Datenverkehr auf einen bestimmten Wert festgelegt. Wenn das Niveau im Laufe der Zeit steigt und mehr Bandbreite verbraucht, kann die IT prognostizieren, dass ein Problem auftreten wird, bevor es geschäftskritisch wird, und Maßnahmen ergreifen, um es zu beheben.

Um die Auswirkungen eines netzwerkorientierten Ansatzes auf die Sicherheit zu verstehen, sollten Sie sich ein IoT-Gerät vorstellen, das täglich mit einer bestimmten Cloud-Ressource kommuniziert und ein Status-Update bereitstellt. Wenn sich der Netzwerkverkehr ändert und das IoT-Gerät versucht, auf die Accounting-Server zuzugreifen, könnte dies auf eine Sicherheitsverletzung hindeuten, und der Endpunkt wird zur weiteren Untersuchung unter Quarantäne gestellt. Dies kann die Zeit bis zur Identifizierung von Sicherheitsverletzungen erheblich verkürzen. ZK Research hat herausgefunden, dass die Aufdeckung einer Sicherheitsverletzung derzeit etwa 100 Tage dauert – in denen ein Angreifer erheblichen Schaden anrichten könnte. Die Suche nach Netzwerkanomalien kann diese Zeit auf wenige Tage verkürzen.

Die Bereitstellung von Connected Experiences erfordert jedoch ein Umdenken im Hinblick auf das Netzwerk und seine Verwaltung. Unternehmen verfügen über ein Wireless-Netzwerk, ein WAN, ein Campus-Netzwerk sowie ein Rechenzentrum und ein Cloud-Netzwerk. Aber anstatt diese Netzwerke isoliert zu verwalten wie bei herkömmlichen IT-Abteilungen, muss das End-to-End-Netzwerk wie eine einzige Einheit aussehen. Warum? Wenn ein Benutzer auf eine Anwendung zugreift, passiert diese möglicherweise die Cloud, das Wi-Fi, das Rechenzentrum und den Campus. Dies ist die Realität von Connected Experiences. Ein Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblem kann von jedem dieser Bereiche ausgehen. Daher kann eine End-to-End-Ansicht helfen, sich schnell auf die Ursache des Problems zu konzentrieren.

Einer der größten Vorteile der Behandlung eines so viele Bereiche umfassenden Netzwerks als Einheit ist, dass sich Daten aggregieren lassen und KI verwendet werden kann, um wichtige Erkenntnisse zu gewinnen. In der Datenwissenschaft gibt es ein Axiom, dass gute Daten zu guten Erkenntnissen führen. Das Gegenstück trifft jedoch ebenso zu: Schlechte Daten führen zu schlechten Erkenntnissen. Darüber hinaus erzeugen partielle Daten auch nur partielle Einblicke, die dann manuell korreliert werden müssen. Die Möglichkeit, KI auf Netzwerkdaten anzuwenden, erfordert, dass das Netzwerk als eine einzige Einheit verwaltet wird.

Sobald Erkenntnisse gewonnen wurden, kann die Netzwerkverwaltung durch Automatisierung beschleunigt werden. ZK Research hat herausgefunden, dass ein Unternehmen durchschnittlich vier Monate benötigt, um eine Änderung netzwerkweit vorzunehmen – viel zu langsam für digitale Unternehmen. Automatisierung kann diese Zahl auf wenige Minuten reduzieren und schließlich zu einem Intent-Based Network führen, das selbstständig läuft und sich selbst schützt.

Unternehmen und IT-Verantwortliche müssen das Netzwerk als strategische Ressource betrachten, die zur Differenzierung im Wettbewerb beiträgt. Um dies zu erreichen, muss das Netzwerk alle Bereiche umfassen und als eine einzige Einheit geschützt und verwaltet werden. Nur so kann das Unternehmen ausreichend vernetzt sein, um die gewünschten Connected Experiences zu ermöglichen.

IT- Abteilungen und Führungskräfte müssen die Art und Weise, wie Infrastruktur bereitgestellt wird, überdenken. Wenn Führungskräfte die Digitalisierung vorantreiben, sollten sie Folgendes berücksichtigen:

Das Kundenerlebnis ist heute das wichtigste Differenzierungsmerkmal für nahezu alle Unternehmen in allen Branchen.

Nutzen Sie das Netzwerk für bessere Erlebnisse und höhere Sicherheit. Wir leben heute in einer Welt, in der alles vernetzt ist, und das hat die Rolle des Netzwerks verändert. Führungskräfte sollten das Netzwerk zur Überwachung und Optimierung des Anwendungserlebnisses sowie zur Bereitstellung der erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz von Unternehmen und Mitarbeitern nutzen.

Verlangen Sie von den Anbietern Einfachheit. Technologie, die sich einfach bereitstellen und verwalten lässt, ist viel schwieriger herzustellen als komplizierte Technologie. Anbieter müssen sich die Mühe machen, ihre Lösungen einfach zu gestalten, um die Komplexität der dahinterliegenden Technologie zu verschleiern. Tun sie dies nicht, laden sie diese Arbeit auf ihre Kunden ab. IT-Entscheidungsträger sollten keine Lösungen mehr akzeptieren, die viel manuellen Aufwand bedeuten.

Konzentrieren Sie sich auf das Mitarbeiter- und Kundenerlebnis. Das Kundenerlebnis ist heute das wichtigste Differenzierungsmerkmal für nahezu alle Unternehmen in allen Branchen. Um marktführende Kundenerlebnisse zu ermöglichen, sind jedoch mehr als nur gut ausgebildete Contact-Center-Mitarbeiter erforderlich. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt müssen Zugriff auf vollständig modernisierte Contact-Center- und Collaboration-Tools haben, um sicherzustellen, dass sie bei Bedarf auf die richtigen Informationen zugreifen können.

ABSCHNITT IV: CISCO BIETET CONNECTED EXPERIENCES

Cisco ist Marktführer in vielen Technologien, einschließlich Netzwerk, Sicherheit und Zusammenarbeit. Daher ist es nicht ungewöhnlich, dass Kunden mehrere Produkte von Cisco kaufen, um die Voraussetzungen für ein bestimmtes Geschäftsergebnis zu erfüllen. Um beispielsweise Benutzer für die Arbeit im Homeoffice einrichten zu können, sind Produkte wie Cisco AnyConnect für VPN, Webex für Zusammenarbeit und SD-WAN für Netzwerkverbindungen erforderlich.

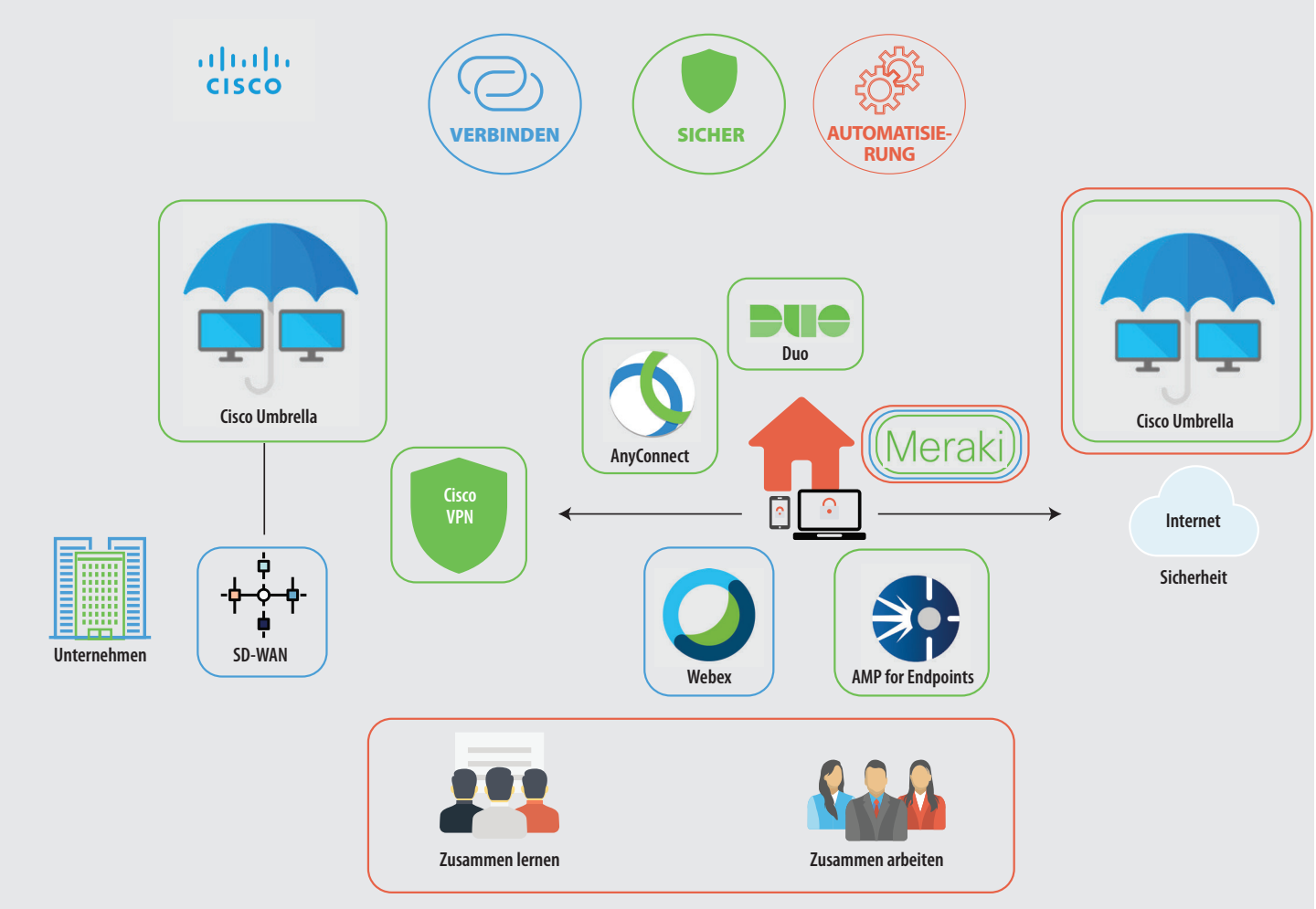
Die Möglichkeit, mehrere Produkte von einem einzigen Anbieter zu beziehen, stellt zwar einen Vorteil dar, aber sicherzustellen, dass alle Bestandteile korrekt zusammenarbeiten und die Benutzerfreundlichkeit optimiert wird, kann kompliziert sein. Wenn dabei Fehler passieren, kann dies zu Frustration bei den Benutzern, häufigen Helpdesk-Anrufen und erheblichem Zeitaufwand für die Fehlerbehebung führen. Um dieses Problem zu beheben, hat Cisco die Connected Experiences-Software entwickelt, die die Komplexität der Bereitstellung von Technologie über mehrere Silos hinweg reduzieren soll. Für diese Erlebnisse werden Technologien aus allen Cisco Produktlinien genutzt, die jedoch mit Automatisierungsfunktionen verbunden sind, was zu einem im Prinzip sofort einsatzbereiten Ansatz führt.

Remote-Arbeit war beispielsweise früher die Ausnahme, ist aber mittlerweile zur Norm geworden und wird es auch in absehbarer Zukunft bleiben. Basierend auf Befragungen von CIOs schätzt ZK Research, dass Unternehmen nach der Pandemie einen permanenten Anstieg der Remote-Arbeit um 30 % verzeichnen werden. Dazu müssen Unternehmen den Remote-Zugriff von heute etwa 20 % der Mitarbeiter auf das gesamte Unternehmen skalieren. Es gibt jedoch keine „Universaltaste“ für Remote-Verbindungen, da die IT dabei mehrere Probleme angehen muss – einschließlich eines neuen erhöhten Sicherheitsbewusstseins, weil bekannt wurde, dass Online-Meetings von Unbefugten gekapert wurden. Um den Prozess zu vereinfachen, hat Cisco Connected Experiences rund um den Remote-Zugriff entwickelt.

Abbildung 4 zeigt alle Cisco Produkte, mit denen Benutzer von zu Hause aus arbeiten können. Anstatt Webex, Duo, AMP for Endpoints und andere Produkte zu beschaffen, hat Cisco diesen Prozess optimiert und alle sich wiederholenden Aufgaben automatisiert, die für eine skalierbare Bereitstellung erforderlich sind.

Durch die starke Vereinfachung des IT-Prozesses können Cisco Connected Experiences gut an aktuelle Branchentrends angepasst werden. Die ZK Research 2020 Network Purchase Intention Study ergab, dass 74 % des IT-Budgets eines Unternehmens für die Aufrechterhaltung des Status quo verwendet werden, sodass nur 26 % für Innovationen übrig bleiben. Die Cisco Connected Experiences-Software vereinfacht Betriebsabläufe und Support erheblich und ermöglicht es Unternehmen, mehr Geld für die Förderung von Innovation und Digitalisierung bereitzustellen.

Abbildung 4: Cisco vereinfacht das Arbeiten von zu Hause aus



Cisco und ZK Research, 2020

Darüber hinaus stellen die Automatisierungsfunktionen von Cisco Connected Experiences sicher, dass alle Komponenten sofort zusammenarbeiten. So entfallen wochen- oder manchmal monatelange Anpassungen und Optimierungen, die erforderlich sind, damit die Services optimal funktionieren. Da Cisco Connected Experiences sofort einsatzbereit ist, entfallen die Probleme, die beim Zusammenfügen von Punktprodukten entstehen. Dies kann einen großen Einfluss auf das Benutzererlebnis von Mitarbeitern und Kunden haben und daher für Unternehmen entscheidend sein.

ABSCHNITT V: FAZIT

Die Digitalisierung hat in den letzten fünf Jahren die Geschäftsentwicklung maßgeblich vorangetrieben. Die COVID-19-Pandemie hat Digitalisierungsinitiativen beschleunigt, da Unternehmen versuchen, Mitarbeiterproduktivität und Kundenerlebnis zu optimieren, während die Remote-Arbeit explosionsartig zugenommen hat. Infolgedessen haben Unternehmen eine Vielzahl neuer Technologien wie Remote-Zugriff, Wireless-Netzwerke, SD-WANs und IoT eingeführt.

Diese neuen Technologien bringen zwar neue Funktionen für Unternehmen und fördern Innovation, steigern aber im Gegenzug die ohnehin schon wachsende Komplexität für IT-Profis. Damit Unternehmen die Vorteile digitaler Technologien voll ausschöpfen können, müssen Bereitstellung, Management und Betrieb von IT-Systemen vereinfacht werden.

Cisco Connected Experiences-Lösungen kombinieren das breite Produktportfolio des Anbieters mit der Unternehmensinfrastruktur, um Mitarbeiter einfach und schnell miteinander zu verbinden. Die Lösungen schützen außerdem das Unternehmen und seine Mitarbeiter mit offenen Architekturen und integriertem Vertrauen und automatisieren Prozesse mit Closed-Loop-Transparenz, Einblicken und Maßnahmen.

IT- Abteilungen und Führungskräfte müssen die Art und Weise, wie Infrastruktur bereitgestellt wird, überdenken und schlüsselfertige Lösungen wie Cisco Connected Experiences in Betracht ziehen, um ihre digitalen Möglichkeiten zu maximieren.

KONTAKTINFORMATIONEN

zeus@zkresearch.com

Mobil: 301-775-7447
Büro: 978-252-5314

© 2020 ZK Research:
A Division of Kerravala Consulting. Alle Rechte vorbehalten. Die Vervielfältigung oder Weitergabe dieser Materialien in jedweder Form ist ohne die ausdrückliche Genehmigung von ZK Research strengstens untersagt. Senden Sie eine E-Mail an zeus@zkresearch.com, wenn Sie Fragen oder Kommentare haben oder weitere Informationen benötigen.