

Zusammenfassung

Unternehmen aus allen Branchen erkennen, dass ihre Mitarbeiter zunehmend auf webbasierte Anwendungen angewiesen sind, um jederzeit, überall und auf jedem Gerät Zugriff zu erhalten, um ihre Arbeit zu unterstützen. IT-Unternehmen reißen sich darum, nicht nur um sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter flexibel auf Geschäftsanwendungen zugreifen können – wobei der Browser zu einem zentralen Einstiegspunkt wird – sondern auch, dass Sicherheit, Geschwindigkeit und Benutzerfreundlichkeit nicht beeinträchtigt werden. Laut einer Studie von Forrester verbringen die meisten Wissensarbeiter einen Großteil ihres Tages mit browserbasierten Geschäftsanwendungen auf verschiedenen Geräten. Die Möglichkeit, von jedem Standort aus auf Informationen zuzugreifen, ist für ihre Produktivität von entscheidender Bedeutung. 81 % der Unternehmen, die Cloud-Services nutzen, priorisieren die Cloud für alle neuen Anwendungen. Dies betont die Wichtigkeit eines schnellen, sicheren und zuverlässigen Browsers, um die Unternehmensproduktivität zu erhöhen.¹

Google hat Forrester Consulting beauftragt, eine TEI-Studie (Total Economic Impact™) durchzuführen und den potenziellen Return on Investment (ROI) zu untersuchen, den Unternehmen durch den Einsatz von Chrome als Standardbrowser realisieren können. Der Zweck dieser Studie ist es, den Unternehmen einen Bezugsrahmen zur Evaluierung des potenziellen finanziellen Einflusses des Einsatzes von Chrome als Browser auf allen Geräten in einem Geschäftsumfeld zu liefern.

Chrome ist auf allen Geräten, darunter Desktop-PCs, Laptops und Mobilgeräten, der am häufigsten verwendete Browser der Welt. Obwohl Chrome bei den meisten mit Privat-Verbraucher in Verbindung gebracht wird, wird es mittlerweile aufgrund der zusätzlichen Geschäftslösungen und Funktionen von Unternehmen öfter eingesetzt. Durch Chrome Browser können Unternehmen IT-Teams mehr Kontrolle bieten, um die Internetnutzung ihrer Mitarbeiter zu regulieren, Prozesse zu standardisieren, die zentral verwaltet werden können, und die Sicherheit beim Schutz der Unternehmensdaten vor Malware und Phishing-Angriffen zu erhöhen. Darüber hinaus können Mitarbeiter ihre Produktivität durch schnellere Websites und Geschäftsanwendungen steigern sowie Präferenzen über verschiedene Geräte speichern und synchronisieren.

Um die mit dieser Investition verbundenen Nutzen, Kosten und Risiken besser zu verstehen, hat Forrester mehrere Kunden mit jahrelanger Erfahrung in der Nutzung des Chrome Browsers befragt. Kunden, die an der Studie teilnehmen, haben den Chrome Browser auf allen ihren Geräten installiert, um die Effizienz zu verbessern und die Belastung der IT zu reduzieren. Die befragten Kunden erwähnten die folgenden Gründe für die Bereitstellung des Chrome Browsers in ihrem Unternehmen:

- › Konsolidierung von Versionen und Anzahl der Webbrowser in allen Geschäften und Unternehmensabteilungen, im Einzelhandel und in Außenstellen, um bessere Kontrolle und einfachere Verwaltung zu erzielen.
- › Entwicklung einer Cloud-First-Strategie für neue Anwendungen, damit Mitarbeiter überall auf Informationen zugreifen können, ohne dass hohe Investitionen in firmeninterne Server getätigt werden müssen.
- › Reduzierung der Notwendigkeit, Updates regional bereitzustellen und zu verwalten, sowie automatische Aktualisierung über die gesamte globale Präsenz des Unternehmens in 80 Ländern.
- › Steigerung der Kundenzufriedenheit, indem sichergestellt wird, dass die Daten sicher sind und neue Produktfunktionen ohne Probleme oder Verzögerungen funktionieren.
- › Verbesserung der Anpassung von Homepages über mehrere Mitarbeitersegmente und Verwendung vordefinierter Richtlinien, die manuelle Arbeit überflüssig machen.

Der gesamtwirtschaftliche Einfluss von Chrome Browser

Geschäftsnutzen und Kosteneinsparungen, die Firmen durch die Bereitstellung des Chrome Browsers für Unternehmen erzielen können



Verbesserte Produktivität der IT-Ressourcen:
504.000 USD



Kürzere Korrekturzeiten:
1,1 Mio. USD



Verbesserte Endbenutzerproduktivität:
5,8 Mio. USD



Erkennen der Vorteile:
6 Monate



ROI
1.344 %



PV durch Nutzen
7,4 Mio. USD



NPV
6,9 Mio. USD



Amortisierung:
< 6 Monate

„Unser Unternehmen ist gewachsen und die Mitarbeiter müssen nun über eine sofortige Verbindung und einen sofortigen Zugriff auf Informationen verfügen, um Daten gemeinsam zu nutzen und von jedem Ort aus zusammenarbeiten zu können. Chrome stellt uns die erforderlichen Tools zur Verfügung, mit denen wir dies erreichen können, ohne unsere Sicherheit zu gefährden.“

*IT-Berater,
Einzelhandelsunternehmen*



Forrester befragte fünf globale Unternehmen mit Kundenkontakt in verschiedenen Branchen, von Gesundheitswesen über Produktion bis hin zum Einzelhandel. Diese Unternehmen haben Chrome als Teil ihres Weges zur Cloud bereitgestellt. Um die wirtschaftlichen Gesamtauswirkungen des Chrome Browsers auf das Geschäft eines Unternehmens zu ermitteln, hat Forrester ein Modellunternehmen entwickelt, das auf den Leistungs- und Kostendaten aus Kundenbefragungen basiert. Das Modellunternehmen ist repräsentativ für die Unternehmen, die von Forrester befragt wurden, und wird verwendet, um die zusammengefasste finanzielle Analyse in dieser Studie zu präsentieren. Die Studie zielt zwar darauf ab, direkte Kosteneinsparungen und inkrementelle Nutzen im Zusammenhang mit einer Investition in den Chrome Browser zu quantifizieren. Allerdings können Unternehmen zusätzliche Vorteile erzielen, wie z. B. die Möglichkeit, die Skalierung zu erhöhen, Datenschutzverletzungen zu reduzieren und umfangreiche Kunden- und Benutzeranalysedaten zu erhalten, die nicht im Rahmen dieser Studie quantifiziert wurden.

Wichtigste Ergebnisse

In den Forrester-Befragungen mit fünf bestehenden Chrome-Browser-Kunden und einer anschließenden Finanzanalyse wurde festgestellt, dass ein Unternehmen mit 50.000 Mitarbeitern und 75.000 Endgeräten (Desktop-PCs, Laptops und Mobilgeräte) in drei Jahren Gewinne von über 7,4 Millionen USD erzielen würde. Abzüglich der Kosten von 515.000 USD entspricht dies einem Nettobarwert (Net Present Value, NPV) von 6,9 Millionen USD. Über drei Jahre könnte das Modellunternehmen eine Kapitalrendite (ROI) von 1.344 % für seine Investition in den Chrome Browser erzielen. Die befragten Unternehmen stellten außerdem fest, dass sie die Kosten innerhalb von sechs Monaten nach der vollständigen Implementierung amortisieren konnten. Die Amortisierung basiert auf der Kostendeckung für die Bereitstellung und Integration des Chrome Browsers in die Unternehmensumgebung.

Quantifizierter Nutzen: Die folgenden risikobereinigten quantifizierten Vorteile sind repräsentativ für die von den befragten Unternehmen beobachteten Vorteile und reflektieren die Finanzanalyse des Modellunternehmens. Alle Werte werden in einem 3-Jahres-Nettobarwert (NPV) gemeldet:

Verbesserte Produktivität der IT-Ressourcen, die zu Einsparungen von ca. 504.000 USD führt. Kunden, die für diese Studie befragt wurden, konnten eine Effizienzsteigerung feststellen, nachdem Chrome unternehmensweit als offizieller Browser verwendet wurde. Chrome erleichtert dem IT-Team die Arbeit, da Administratoren mehr als 300 Richtlinien definieren und Richtlinien auf Geräte- und Benutzerebene schnell über eine zentrale Adminkonsole in der Cloud festlegen können. Darüber hinaus verfügen Entwickler über einen einzigen, benutzer-freundlichen Browser zum Erstellen, Testen und Bereitstellen von Geschäftsanwendungen und zum Verwalten von Erweiterungen im gesamten Unternehmen. Für ältere Anwendungen, die nicht kompatibel sind, bietet Chrome Erweiterungen, die Websites auf ältere Browser umleiten. Dies gibt Unternehmen einen weiteren Grund, Chrome im gesamten Unternehmen bereitzustellen.

Verbesserte Problembewegung durch Vermeidung von Sicherheitsproblemen um 97 % über drei Jahre. Der Chrome Browser ist mit Funktionen ausgestattet, die proaktiv fortschrittliche Malware- und Phishing-Techniken erkennen und einfach per Push-Out übertragen werden können, um sicherzustellen, dass das Ökosystem des Unternehmens über die neuesten Updates verfügt. Diese Updates werden ebenfalls automatisch bereitgestellt, um den Aufwand für die Bereitstellung, das Testen und die Sicherstellung der Performance für IT-Teams zu reduzieren. Chrome erhöht die Sicherheit durch die Nutzung erstklassiger Technologien wie Safe Browsing, Tab-Sandboxing und Site-Isolierung, um potenzielle Sicherheitsprobleme zu verringern. Die befragten Kunden stellten alle fest, dass sich die Anzahl der Malware- und Phishing-Angriffe sowie anderer browserbasierter Sicherheitsprobleme über drei Jahre hinweg um 97 % verringert hat.

„Chrome hat uns den Übergang bei unserer Zusammenlegung erleichtert, und in 80 Ländern ist unser Betrieb jetzt schneller, kostengünstiger und einfacher. Mithilfe des Chrome Browsers konnten wir die Geschäftskontinuität aufrechterhalten, als wir zwei große IT-Systeme integriert haben. Außerdem konnten wir Desktop-PCs und mobile Geräte mit Standardrichtlinien in allen Regionen problemlos bereitstellen.“

*Head of Collaboration,
Produktionsunternehmen*



Gesteigerte Endbenutzerproduktivität um 30 Minuten pro Woche pro

Wissensarbeiter. Kunden stellten fest, dass Chrome nicht nur dazu beigetragen hat, dass Geschäftsanwendungen schneller ausgeführt werden konnten, sondern auch die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert wurde, indem die Präferenzen der Mitarbeiter bei Lesezeichen, Verlauf und Erweiterungen auf allen Geräten konsistent gehalten wurden. Die Kunden stellten fest, dass Wissensarbeiter im gesamten Unternehmen aufgrund der besseren Leistung, der höheren Flexibilität und der verbesserten Geschäftsfunktionen wöchentlich mindestens 30 Minuten an Produktivitätseinsparungen verzeichnen würden. Auf das Jahr umgerechnet führt dieser Vorteil zu mehr als 3 Vollzeittagen zusätzlicher Produktivität pro Mitarbeiter.

Nicht quantifizierter Nutzen: Die befragten Unternehmen konnten folgende Vorteile nutzen, die in dieser Studie nicht quantifiziert sind:

- › **Verbesserte Produktivitätsgewinne durch Nicht-Wissensarbeiter.** Kunden haben festgestellt, dass alle Mitarbeiter von der Flexibilität des Chrome Browsers profitieren. Forrester hat nur die Vorteile für Endbenutzer quantifiziert, die sich bei der Durchführung ihrer täglichen Geschäftsabläufe hauptsächlich auf browserbasierte Anwendungen verlassen.
- › **Mit dem Chrome Browser konnten Kunden eine geringere Anzahl von Helpdesk-Anfragen** von Mitarbeitern bezüglich Leistungsproblemen mit Geschäftsanwendungen verzeichnen.
- › **IT-Ressourcen können Zeit** von reaktiven technischen Aufgaben bis hin zu wertschöpfenden, strategischen Initiativen neu bereitstellen.
- › **Weniger Daten- und Sicherheitsverstöße und damit verbundene Kosten.**
- › **Zugriff auf Telefon- und E-Mail-Support rund um die Uhr für den Chrome Browser.** Als kostenpflichtiges Add-on kann Google mit seinem Enterprise-Support-Angebot bei der Fehlerbehebung, Bereitstellung, Verwaltung und Konfiguration helfen.

Kosten: Die folgenden risikobereinigten Kosten sind repräsentativ für die von den befragten Unternehmen beobachteten und reflektieren die Finanzanalyse des Modellunternehmens. Alle Werte werden im 3-Jahres-NPV gemeldet.

Bitte beachten Sie, dass Forrester in der Analyse keine Upgrade-Gebühr für Unternehmen für den Chrome Browser berücksichtigte. Den befragten Unternehmen wurde der Chrome Browser als Paket mit Chrome Enterprise Upgrade geliefert, und es wurden keine zusätzlichen Kosten für den Browser berechnet. Unternehmen können Supportservices für den Chrome Browser gegen eine Gebühr pro Benutzer und Jahr erwerben, aber keines der befragten Unternehmen hat sich für diese Option entschieden. Unten sind nur die internen Implementierungs- und laufenden Ressourcenkosten aufgeführt, die mit der Verwaltung des Chrome Browsers verbunden sind.

Die Implementierungs- und Integrationskosten für den Chrome-Browser belaufen sich auf ca. 230.000 USD. Kunden stellten fest, dass bei der Implementierung etwa acht Vollzeit-IT-Ressourcen (Administratoren, Management, Entwickler und Desktop-Techniker) 50 % ihrer Zeit über fünf Monate mit der Bereitstellung des Chrome Browsers auf allen Endgeräten verbrachten. Diese Zeit umfasste die Planung und das Testen aller Legacy-Anwendungen, die Entwicklung und Ausführung von Richtlinien, die Einrichtung von Profilen und Zugriffsoptionen sowie die Änderung der Managementzeit, um Chrome zum Standardbrowser zu machen.

Jährliche Supportkosten für den Chrome Browser: ca. 115.000 USD pro Jahr. Dazu zählen die jährlichen internen IT-Ressourcenkosten für die Verwaltung von Richtlinien und Updates, die Kompatibilität mit neuen und älteren Anwendungen sowie die Fehlerbehebungsanforderungen von Chrome.

¹ Quelle: „Rethink Technology In The Age Of The Cloud Worker“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Google im Juli 2018 durchgeführte Studie.

