

Der Total Economic Impact™ von Googles Chrome-Verwaltung über die Cloud

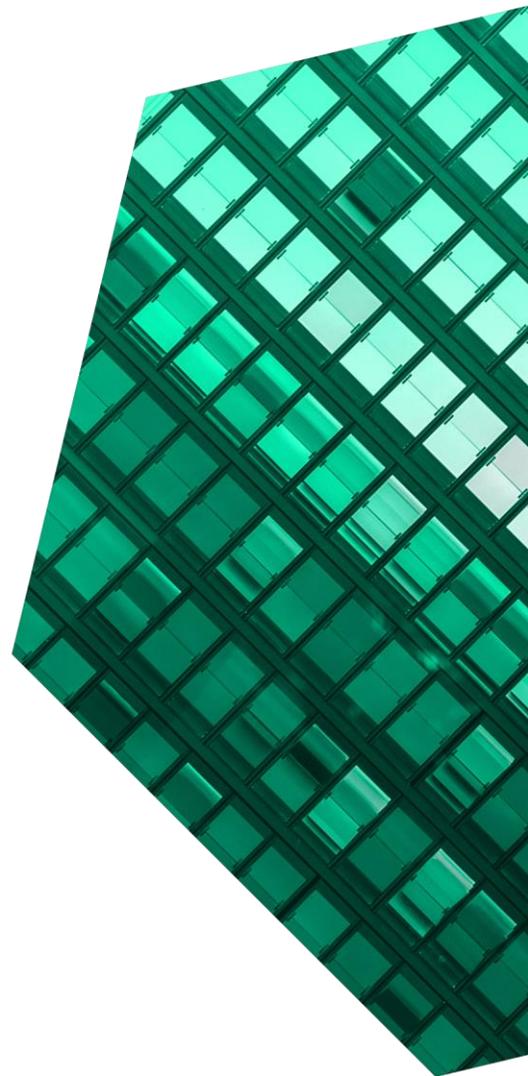
Kosteneinsparungen und geschäftlicher Nutzen
durch die Chrome-Verwaltung über die Cloud

MAI 2023

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	1
Die Customer Journey mit der Chrome-Verwaltung über die Cloud	5
Zentrale Herausforderungen	5
Lösungsanforderungen/Investitionsziele	6
Modellunternehmen	6
Nutzenanalyse.....	7
Verbesserte Erfahrung für Endnutzer.....	7
Produktivitätssteigerung des IT-Teams	10
Verbesserte Sicherheit	12
Nicht quantifizierter Nutzen.....	15
Flexibilität	15
Kostenanalyse.....	16
Administrationskosten.....	16
Zusammenfassung der Finanzergebnisse.....	18
Anhang A: Gesamtwirtschaftliche Auswirkungen	19
Anhang B: Schlussbemerkungen	20

Beratungsteam: Kim Finnerty
Sarah Lervold



INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und forschungsbasierte Beratung zur Unterstützung von Führungskräften bei der Erzielung wichtiger Transformationsergebnisse. Die erfahrenen Berater von Forrester arbeiten auf Grundlage unserer kundenorientierten Forschung gemeinsam mit Führungskräften an der Umsetzung ihrer Prioritäten. Hierbei kommt ein einzigartiges Interaktionsmodell zum Einsatz, das auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten ist und eine nachhaltige Wirkung gewährleistet. Weitere Informationen erhalten Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jegliche nicht genehmigte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln die aktuelle Beurteilung wider. Änderungen vorbehalten. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Weitere Informationen erhalten Sie unter forrester.com.

Zusammenfassung

Die zunehmende Verbreitung von Remote-Arbeit stellt für IT-Experten in zweierlei Hinsicht eine Herausforderung dar. Zunächst müssen sie Mitarbeitern in verschiedenen Positionen und mit unterschiedlicher digitaler Kompetenz eine stabile und intuitive Benutzeroberfläche zur Verfügung stellen, mit der sie ihre Aufgaben zuverlässig erledigen können. Außerdem müssen sie ihre Organisation vor Bedrohungen schützen, die durch die einfachen Zugriffsmöglichkeiten für Remote-Mitarbeiter entstehen. Durch die zentrale cloudbasierte Verwaltung aller Browser der Organisation können die IT- und Sicherheitsteams diese beiden Ziele leichter erreichen.

Mit Googles Lösung für die [Chrome-Verwaltung über die Cloud](#) können IT-Teams ihre Chrome-Installationen auf verschiedenen Betriebssystemen und Geräten zentral verwalten und schützen. Durch die cloudbasierte Verwaltung wird sichergestellt, dass neue Updates und Richtlinien angewandt werden, sobald Nutzer ihre Browser öffnen. Dies sorgt für ein besseres Nutzererlebnis und erhöht die Unternehmenssicherheit.

Google beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) sowie mit der Untersuchung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen durch den Einsatz der Chrome-Verwaltung über die Cloud erzielen können.¹ Ziel dieser Studie ist es, den Lesern eine Rahmenstruktur zur Beurteilung der potenziellen finanziellen Auswirkungen der Chrome-Verwaltung über die Cloud auf ihr Unternehmen bereitzustellen.

Reduzierung der Helpdesk-Tickets:

30 %



Um den Nutzen, die Kosten und die Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester vier repräsentative Kunden zu ihren Erfahrungen mit der Chrome-Verwaltung über die Cloud. Die Angaben der

WICHTIGE KENNZAHLEN



Kapitalwert (KW)
€9,75 Mio. €



Amortisierungszeitraum
< 6 Monate

Befragten wurden für diese Studie von Forrester aggregiert und dienten als Grundlage zur Konstruktion eines [Modellunternehmens](#), das weltweit vielfältige Finanzdienstleistungen anbietet.

Die Befragten merkten an, dass es für ihre Unternehmen vor der Nutzung der Chrome-Verwaltung über die Cloud schwierig gewesen war, Remote-Mitarbeitern eine Möglichkeit zu geben, ihre Aufgaben effizient zu erledigen, und gleichzeitig effektiv für eine hohe Sicherheit zu sorgen. Früher war dies kein schwerwiegendes Problem gewesen, aber nach der Umstellung auf Remote-Arbeit aufgrund der COVID-19-Pandemie musste dafür dringend eine Lösung gefunden werden.

Laut den Befragten verbesserten sich nach der Investition in die Chrome-Verwaltung über die Cloud sowohl die Produktivität der Mitarbeiter, insbesondere der IT-Teams, als auch die Sicherheit. Außerdem konnten die Organisationen mit dieser Lösung ihre digitale Transformation besser vorantreiben.

WESENTLICHE ERKENNTNISSE

Quantifizierter Nutzen. Für das Modellunternehmen setzt sich der risikobereinigte barwertige Nutzen über den dreijährigen Analysezeitraum folgendermaßen zusammen:

- **Die verbesserte Erfahrung für Endnutzer steigert die Mitarbeiterproduktivität und sorgt so für einen Mehrwert von über 3,3 Millionen €.** Durch die automatische Aktualisierung der Browser aller Nutzer mit der neuesten Chrome-Version (und gemäß den Richtlinien des Modellunternehmens) wird die Stabilität der Umgebung für Mitarbeiter im Homeoffice und im Unternehmensbüro verbessert. Dank der detaillierteren Anpassung von Richtlinien und individuellen Browser-Einstellungen haben Nutzer des Modellunternehmens die richtigen Tools für ihre Aufgaben zur Hand. Die Reduzierung der Service-Tickets um 30 % und die Zeiterparnis für Entwickler von 20 % zeigen beispielhaft, wie die Belegschaft produktiver arbeiten kann.
- **Durch die verbesserte IT-Produktivität mit der Chrome-Verwaltung über die Cloud werden 4,1 Millionen € eingespart.** Die IT-Experten des Unternehmens verbringen weniger Zeit mit der Bearbeitung von Tickets, dem Packen und Überprüfen von Updates und der Verwaltung einer komplexen Testumgebung, die nötig war, als im Unternehmen verschiedene Chrome-Versionen parallel eingesetzt wurden. Insgesamt wendet das IT-Team 75 % weniger Zeit für diese Tätigkeiten auf.

Verstöße und zusätzliche Arbeit des Sicherheitsteams entstanden wären. Obwohl deutlich mehr Remote-Mitarbeiter auf die Daten und Anwendungen des Unternehmens zugreifen, wird durch die zentrale Kontrolle der Browser über die Cloud sichergestellt, dass alle Browser des Unternehmens über sämtliche aktuellen Updates, Patches und Richtlinien verfügen.

Nicht quantifizierter Nutzen. Der folgende Nutzen wurde in der vorliegenden Studie zwar nicht quantifiziert, bedeutet aber nichtsdestoweniger einen Mehrwert für das Modellunternehmen:

- **Stärkeres Vertrauen in IT-Abläufe und -Mitarbeiter.** Die verbesserte Nutzererfahrung aufgrund der ständig aktuellen Browser und korrekt funktionierenden Unternehmensanwendungen führt dazu, dass die Endnutzer den Entscheidungen und Abläufen des IT-Teams stärker vertrauen.
- **Geringeres Unternehmensrisiko.** Teams und einzelne Mitarbeiter sind zuversichtlicher, dass die Systeme ordnungsgemäß funktionieren. Dadurch entfällt bei allen Projekten ein Risikofaktor, und Mitarbeiter können innovativer arbeiten.

Kosten. Für das Modellunternehmen setzen sich die risikobereinigten barwertigen Kosten über den dreijährigen Analysezeitraum folgendermaßen zusammen:

- **Administrationskosten in Höhe von 44.000 €.** Für die Chrome-Verwaltung über die Cloud sind keine zusätzlichen Gebühren an Google zu zahlen. Die erforderliche Investition umfasst also den internen Zeitaufwand für Machbarkeitsnachweise, die Planung und Vermittlung der neuen Methode für das Browser-Management sowie die laufende Aktualisierung der Richtlinien.

Die Befragungen und die Finanzanalyse ergaben, dass das Modellunternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren einen Nutzen von 9,45 Mio. € (Kapitalwert, KW) erzielt. Da Google für die Chrome-Verwaltung über die Cloud keine zusätzlichen Gebühren verlangt, ist die erforderliche Investition zu gering für eine sinnvolle Berechnung der Kapitalrendite (ROI). Sie wird jedoch in den Finanztabellen aufgeführt. Die Investition in die Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud amortisiert sich in weniger als sechs Monaten.

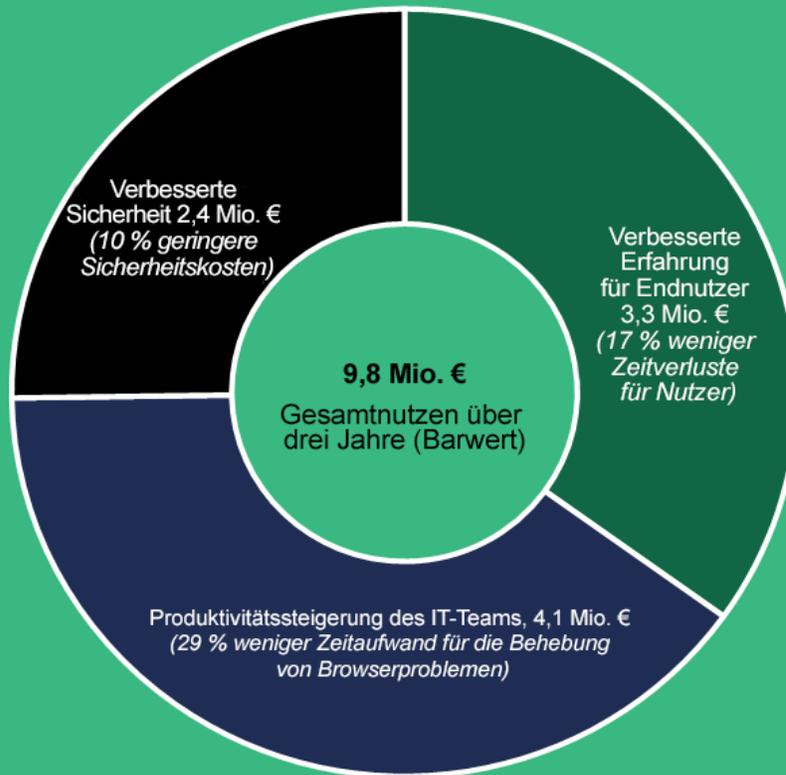
Zeiteinsparung für Entwickler:

20 %



- **Durch Sicherheitsverbesserungen werden Kosten in Höhe von 2,4 Millionen € eingespart, die durch Sicherheitsvorfälle, Bußgelder für Compliance-**

Nutzen (über drei Jahre)



„Die Chrome-Richtlinien werden sofort angewandt, wenn Nutzer eine Internetverbindung herstellen. Wir können Richtlinien viel detaillierter implementieren und erfassen, wer in unserem Unternehmen Chrome wann und wie verwendet.“

— Senior Director of Technology and Collaboration, Fertigungswesen

TEI-FRAMEWORK UND -METHODIK

Aus den in den Befragungen erfassten Daten hat Forrester eine Rahmenstruktur zum Total Economic Impact™ für Unternehmen erstellt, die eine Investition in die Chrome-Verwaltung über die Cloud in Erwägung ziehen.

Mithilfe der TEI-Rahmenstruktur lassen sich Kosten, Nutzen, Flexibilität und Risikofaktoren ermitteln, die für eine Investitionsentscheidung von Bedeutung sind. Forrester hat ein mehrere Schritte umfassendes Verfahren verwendet, um die Auswirkungen zu bewerten, die die Chrome-Verwaltung über die Cloud auf ein Unternehmen haben kann.

Forrester Consulting führte eine Onlineumfrage unter 351 Führungskräften im Bereich Cybersicherheit in globalen Unternehmen in Australien, Deutschland, Kanada, den USA und im Vereinigten Königreich durch. Zu den Umfrageteilnehmern gehörten Manager, Abteilungsleiter, Vice Presidents und Führungskräfte auf Leitungsebene, die für Entscheidungen sowie den Betrieb und die Berichterstattung im Bereich Cybersicherheit verantwortlich sind. Die Fragen an die Teilnehmer zielten darauf ab, die Cybersicherheitsstrategien der Führungskräfte und etwaige Sicherheitsverstöße in ihren Unternehmen zu bewerten. Die Befragten nahmen an der Umfrage über ein externes Forschungspanel teil, das die Umfrage im November 2020 im Auftrag von Forrester durchführte.

HINWEISE

Die Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese Studie wurde von Google in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting vorgelegt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse aufzufassen.

Forrester trifft keinerlei Annahmen über den potenziellen ROI, den andere Unternehmen erzielen können oder werden. Forrester empfiehlt den Lesern deshalb dringend, mithilfe des in der Studie dargelegten Bezugsrahmens eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in die Chrome-Verwaltung über die Cloud zu ermitteln.

Auch wenn Google diese Studie überprüft und entsprechendes Feedback gegeben hat, behält sich Forrester die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.

Google hat die Kundennamen für die Befragungen bereitgestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.



DUE DILIGENCE

Es wurden Google-Vertreter und Forrester-Analysten befragt, um Daten zur Chrome-Verwaltung über die Cloud zu erheben.



BEFRAGUNGEN

Zur Erhebung von Daten zu Kosten, Nutzen und Risiken wurden vier Vertreter von Unternehmen befragt, die die Chrome-Verwaltung über die Cloud einsetzen.



MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Merkmalen der befragten Unternehmen wurde ein entsprechendes Modellunternehmen entwickelt.



FINANZMODELL

Zur Erstellung eines für die Befragungen repräsentativen Finanzmodells wurde die TEI-Methode verwendet und das Finanzmodell auf der Grundlage der Fragen und Bedenken der Befragten risikobereinigt.



FALLSTUDIE

Vier fundamentale Elemente des TEI bilden die Grundlage für die Modellierung der Investitionseffekte: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. Dank der zunehmend ausgereiften Lösungen für ROI-Analysen in Bezug auf IT-Investitionen liefert die TEI-Methode von Forrester ein umfassendes Bild der finanziellen Gesamteffekte von Anschaffungsentscheidungen. Weitere Informationen zur TEI-Methode finden Sie in Anhang A.

Die Customer Journey mit der Chrome-Verwaltung über die Cloud

■ Gründe für die Investition in die Chrome-Verwaltung über die Cloud

Befragungen			
Funktion	Branche	Region	Beschäftigte
Digital Project Manager	Einzelhandel	Global, Hauptsitz in der EMEA-Region	100.000
Senior Director of Technology and Collaboration	Fertigungswesen	Global, Hauptsitz in den USA	2.700
Desktop Infrastructure Lead	Gesundheitswesen	Nordosten der USA	21.000
Senior Director of Enterprise Architecture	Versicherungswesen	Mittlerer Westen der USA	8.000

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Der Senior Director of Enterprise Architecture eines Versicherungsunternehmens fasste die Herausforderungen seines Unternehmens vor der Einführung der Chrome-Verwaltung über die Cloud wie folgt zusammen: „Ich glaube, die meisten Organisationen führen einen Browser ein und stellen fest, wie mühsam es ist, ihn ständig zu aktualisieren und Sicherheitsprobleme zu beheben. Dann fragen sie sich: ‚Wie können wir die Verwaltung etwas besser zentralisieren?‘“

„Zu all den Problemen der Nutzer kamen noch all die Probleme des digitalen Support-Teams dazu. Es gab also kaum Zweifel daran, dass sich die Chrome-Verwaltung über die Cloud für uns lohnen würde – vor allem, da es eine kostenlose Lösung ist.“

Senior Director of Technology and Collaboration, Fertigungswesen

Die Interviewteilnehmer beschrieben gängige Herausforderungen wie die folgenden, mit denen ihr Unternehmen zu kämpfen hatte:

- **Mangelnde Transparenz des globalen Status der Browser des Unternehmens.** Die befragten Personen hatten oft keine Informationen darüber, wie viele Browser in ihrem Unternehmen aktiv waren, wie sie verwendet wurden und ob sie aktuell und sicher waren. Der Digital Product Manager eines Einzelhandelsunternehmens meinte dazu: „Wir konnten den globalen Status der Browser nicht visualisieren. Es war ein enormer Aufwand, nach jedem Update sicherzustellen, dass jeder einzelne Browser auf dem neuesten Stand war. Da die Verantwortung für Browser-Updates bei uns rotierte, war es ein reines Chaos.“
- **Keine Möglichkeit zur Anpassung der Richtlinien nach Instanz, Funktion oder Einzelperson.** Der Senior Director of Technology and Collaboration eines Fertigungsunternehmens erzählte: „Als ich neu im Unternehmen war, gab es keine Möglichkeit, das Profil anhand der Geräte Richtlinien richtig zu erkennen. Es galten dieselben Richtlinien, wenn ich mich bei meinem Unternehmens-Browser, meinem persönlichen Gmail-Konto oder einer anderen Chrome-Instanz anmeldete. Ich hatte also etwa in meinem Gmail-Konto Erweiterungen, die ich nicht brauchte und auch nicht entfernen konnte.“
- **Suboptimale Sicherheit für Remote-Arbeit.** Obwohl sie keinen guten Überblick über den Status hatten, machten

sich viele befragte Personen Sorgen über die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften während der Pandemie und die Einführung hybrider Arbeitsmodelle. Der Senior Director of Technology and Collaboration eines Fertigungsunternehmens meinte: „Bei vielen Remote-Nutzern erfolgte eine Active Directory-Synchronisierung immer nur dann, wenn sie sich bei unserem VPN anmeldeten. Und es war nicht garantiert, dass alle Mitarbeiter das regelmäßig taten. Viele wichtige Updates und Richtlinien gingen deshalb nur mit Verzögerung live.“

LÖSUNGSANFORDERUNGEN/INVESTITIONSZIELE

Die befragten Unternehmen suchten nach einer Lösung mit den folgenden Merkmalen:

- **Ermöglichung sicherer Remote-Arbeit.** Dies war für alle Unternehmen wichtig, oft aus verschiedenen Gründen. Einige Unternehmen steckten mitten in der Modernisierung oder digitalen Transformation, manche reagierten auf die Ausgangssperren während der Pandemie und andere legten formelle Rahmenbedingungen für hybride Arbeitsmodelle fest.
- **Optimierung des Zeitaufwands der IT- und Sicherheitsteams für kritische Unternehmensaufgaben.** Dieses Ziel war besonders für Unternehmen wichtig, die während der COVID-19-Pandemie die Chrome-Verwaltung über die Cloud implementierten. Ein wichtiger Beweggrund bestand darin, IT-Mitarbeiter zu entlasten, sodass sie sich auf Personen konzentrieren konnten, die nicht in der Lage waren, eine Verbindung herzustellen oder ihre Aufgaben zu erledigen. Außerdem sollten sich Sicherheitsteams besser darauf fokussieren können, eine Verschlechterung der Datensicherheit aufgrund der schnellen Umstellung auf Remote-Arbeit zu verhindern.
- **Bessere Nutzererfahrung mit detaillierteren Anpassungsmöglichkeiten.** Dieses Ziel betraf viele Bereiche, zum Beispiel die praktische und sofortige instanzübergreifende Speicherung oder Verfügbarkeit von Plug-ins und Lesezeichen für neue Rollen, die Anwendung der neuesten Chrome-Updates und eine noch bessere Geräteleistung dank der geringeren Zahl der ausgeführten Agenten.

MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Befragungen erstellte Forrester einen TEI-Bezugsrahmen, ein Modellunternehmen und eine ROI-Analyse zur Veranschaulichung der finanziell betroffenen Bereiche. Das Unternehmen ist ein für die vier befragten Unternehmen repräsentatives Modell und dient zur Vorstellung der zusammengefassten finanziellen Analyse im nächsten Abschnitt. Das Modellunternehmen weist die nachfolgenden Eigenschaften auf:

Beschreibung des Modellunternehmens. Das Unternehmen ist ein global tätiger Finanzdienstleister mit Hauptsitz in den USA, der einen Jahresumsatz von 14 Milliarden € erzielt. Das Unternehmen beschäftigt 30.000 Personen, von denen viele in physischen Niederlassungen arbeiten. Etwa 50 % dieser Mitarbeiter arbeiten zumindest einige Tage pro Woche im Homeoffice. Das IT-Team umfasst 350 Mitarbeiter und verwaltet knapp über 35.000 Browser, da viele Manager mehrere Geräte für die Arbeit verwenden, während in den Zweigstellen oft mehrere Mitarbeiter einen Browser gemeinsam nutzen.

Grundlegende Annahmen

- **Finanzdienstleistungen**
- **Global, mit Hauptsitz in den USA**
- **14 Mrd. € Umsatz**
- **30.000 Mitarbeiter**
- **40 % bis 50 % remote**

Nutzenanalyse

■ Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtnutzen						
Ref.	Nutzen	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Atr	Verbesserte Erfahrung für Endnutzer	1.053.203 €	1.333.868 €	1.614.533 €	4.001.603 €	3.272.849 €
Btr	Produktivitätssteigerung des IT-Teams	1.084.730 €	1.719.510 €	2.294.762 €	5.099.002 €	4.131.289 €
Ctr	Verbesserte Sicherheit	749.307 €	1.013.825 €	1.163.687 €	2.926.819 €	2.393.355 €
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	2.887.239 €	4.067.203 €	5.072.981 €	12.027.423 €	9.797.493 €

VERBESSERTER ERFAHRUNG FÜR ENDNUTZER

Fakten und Daten. Die befragten Personen beschrieben verschiedene Aspekte der Chrome-Verwaltung über die Cloud, die zu einer besseren digitalen Erfahrung für ihre Endnutzer führten. Dazu zählten automatische Updates, die es Nutzern ermöglichen, von der Anmeldung bis zur Abmeldung ohne Unterbrechung zu arbeiten, sowie die Anpassung von Browsereinstellungen, um Personen je nach Aufgabe die richtigen Plug-ins, Lesezeichen und sonstigen Hilfsmittel bereitzustellen.

- Der Senior Director of Enterprise Architecture eines Versicherungsunternehmens sagte: „Früher wies mich Chrome oft darauf hin, dass ich ein Update oder ein bestimmtes Plug-in benötigte. Dann musste ich das erst mal installieren. Die Installation schlug manchmal fehl, und ich konnte weder an einer Besprechung teilnehmen noch Inhalte ansehen oder mit einem Plug-in meine E-Mail oder SMS öffnen. Mit der neuen Lösung hat sich die Erfahrung stark verbessert.“
- Der Senior Director of Technology and Collaboration eines Fertigungsunternehmens erklärte: „Wir arbeiteten an einem neuen Tool, das die Nutzererfahrung verbessern würde, aber ohne eine bestimmte Erweiterung funktionierte es nicht richtig. Wir konnten die Erweiterung live schalten und sicherstellen, dass alle Nutzer

sie hatten, bevor wir bekannt gaben, dass das neue Tool verfügbar war. Unsere Mitarbeiter mussten nichts tun. Das Tool funktionierte einfach, weil die Erweiterung schon da war.“

- Der Senior Director of Enterprise Architecture des Versicherungsunternehmens erläuterte, dass einige Endnutzer besonders stark von der Chrome-Verwaltung über die Cloud profitierten: „Wir haben eine große Entwickler-Community und Entwickler sind unsere Power-User. Ihre Aufgabe ist jetzt einfacher, weil sie automatisch ein spezielles Plug-in-Paket erhalten. Früher mussten sie es anfragen und warten, bis es bereitgestellt wurde. Ich schätze, die Entwickler sparen so 20 % der Zeit ein.“

„Es ist viel einfacher für Nutzer, weil sie keine Add-Ons oder anderen Clients usw. installieren müssen. Alles ist direkt im Browser verfügbar.“

Digital Project Manager, Einzelhandel

Modellierung und Annahmen. Zur Modellierung des Werts dieses Nutzens nimmt Forrester Folgendes an:

- Das IT-Team des Modellunternehmens verwaltet 35.000 Browser, die 12-mal pro Jahr aktualisiert werden.
- 15 % der Browser werden nicht jedes Mal aktualisiert, weil Endnutzer keine Verbindung zum VPN herstellen, E-Mails mit der Aufforderung zur Aktualisierung übersehen oder ein Update aus anderen Gründen nicht aufspielen.
- Die Nutzer dieser Browser verlieren durchschnittlich 30 Minuten Produktivität, wenn sie nicht die aktuelle Browserversion haben.
- Jeder der 30.000 Mitarbeiter des Unternehmens verliert pro Jahr fast 6 Stunden, weil er auf die Bearbeitung von Support-Tickets warten muss, wobei angenommen wird, dass im Unternehmen 356.400 Tickets generiert werden (siehe Nutzenberechnungstabelle „Produktivitätssteigerung des IT-Teams“, Zeile B9) und die Bearbeitung des Tickets 30 Minuten pro Ticket in Anspruch nimmt.²
- Vorsichtig geschätzt werden nach der Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud 10 % weniger Tickets im ersten Jahr generiert. Diese Zahl steigt in Jahr 2 auf 20 % und in Jahr 3 auf 30 %.
- Mitarbeiter gewinnen pro Jahr im Schnitt 30 Minuten Arbeitszeit zurück, die sie vorher für die Suche und Installation benötigter Plug-ins, die Wiederherstellung von Browsereinstellungen und Lesezeichen auf neuen Geräten oder aufgrund von Stellenwechseln aufwenden mussten.
- Neben der Einsparung des Zeitaufwands für diese Aufgaben gewinnen Mitarbeiter vorsichtig geschätzt weitere 40 Minuten pro Jahr zurück, weil sie sich weniger häufig nach Ablenkungen neu auf die Arbeit konzentrieren müssen.³
- Der durchschnittliche Stundensatz inkl. Nebenkosten für Nutzer im Unternehmen beträgt 35 €.

- 50 % der Zeitersparnis werden in produktive Arbeit umgesetzt.

Risiken. Der Wert dieses Vorteils kann aus folgenden Gründen für verschiedene Unternehmen von diesen Zahlen abweichen:

- Anteil der fehlgeschlagenen Browser-Updates.
- Zeitverlust für Nutzer bei nicht aktuellen Browsern.
- Anzahl und durchschnittliche Bearbeitungszeit der Support-Tickets.
- Zeitaufwand der Mitarbeiter für die Wiederherstellung von Browsereinstellungen.
- Durchschnittlicher Stundensatz der Mitarbeiter.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester den Nutzen um 10 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (abgezinst mit 10 %) von 3,3 Mio. € ergibt.

Verbesserte Erfahrung für Endnutzer					
Ref.	Kennzahl	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
A1	Chrome-Browser insgesamt	Modellunternehmen	35.000	35.000	35.000
A2	Durchschnittliche Updates/Änderungen pro Jahr	Befragungen	12	12	12
A3	Anteil der Browser, die nicht aktualisiert wurden	Befragungen	15 %	15 %	15 %
A4	Zeitverlust in Stunden pro fehlgeschlagenem Update	Annahme	0,5	0,5	0,5
A5	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten)	TEI-Standard	35 €	35 €	35 €
A6	Zwischensumme: Verhinderter Zeitverlust für Endnutzer	$A1 \cdot A2 \cdot A3 \cdot A4 \cdot A5$	1.102.500 €	1.102.500 €	1.102.500 €
A7	Verlust produktiver Arbeitszeit in Stunden wegen IT-Zwischenfällen (Tickets)	$B9 \cdot 30$ Minuten	178.200	178.200	173.200
A8	Reduktion der Tickets durch Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	10 %	20 %	30 %
A9	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten)	TEI-Standard	35 €	35 €	35 €
A10	Zwischensumme: Produktivitätssteigerung für Endnutzer durch Verhinderung von Störungen und Ausfällen	$A7 \cdot A8 \cdot A9$	623.700 €	1.247.400 €	1.871.000 €
A11	Zeitverlust in Stunden pro betroffenem Mitarbeiter wegen Zurücksetzung von Browsereinstellungen	Annahme	0,50	0,50	0,50
A12	Durchschnittlicher Zeitverlust in Stunden wegen Kontextwechsel im Zusammenhang mit A11	Forrester Research	0,67	0,67	0,67
A13	Jährlich betroffene Mitarbeiter	Annahme	15.000	15.000	15.000
A14	Zwischensumme: Effizienzsteigerung durch Anpassung der Browsereinstellungen	$A9 \cdot (A11 + A12) \cdot A13$	614.250 €	614.250 €	614.250 €
A15	Produktivitätsrückgewinnungsrate	TEI-Standard	50 %	50 %	50 %
At	Verbesserte Erfahrung für Endnutzer	$(A6 + A10 + A14) \cdot A15$	1.170.255 €	1.482.075 €	1.793.925 €
	Risikobereinigung	↓ 10 %			
Atr	Verbesserte Erfahrung für Endnutzer (risikobereinigt)		1.053.203 €	1.333.868 €	1.614.533 €
Gesamt über drei Jahre: 4.001.603€			Barwert über drei Jahre: 3.272.849€		

PRODUKTIVITÄTSSTEIGERUNG DES IT-TEAMS

Fakten und Daten. Die Befragten gaben an, dass ihre IT-Organisationen durch die Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud viel Zeit sparten. Dies war teilweise der Automatisierung des Update-Vorgangs selbst zu verdanken (und der Gewissheit, dass alle Browser aktuell waren und keine nicht aktuellen Browser ausfindig gemacht werden mussten). Zudem mussten die IT-Teams weniger Zeit für die Planung und Verwaltung von Tests neuer Apps und anderer Produkte in neuen Chrome-Versionen oder für die Erstellung von Images aufwenden.

- Der Senior Director of Enterprise Architecture des Versicherungsunternehmens äußerte sich folgendermaßen dazu: „Früher brauchten wir zwei VZÄ für die Verwaltung von App-Tests sowie 15 % bis 20 % der Arbeitszeit für jedes Projekt. Jetzt kommen wir mit weniger als einem VZÄ und 5 % bis 10 % der Arbeitszeit für Projekte aus. Beim Erstellen von Images konnten wir zwei weitere VZÄ einsparen.“
- Der Digital Project Manager eines weltweit tätigen Einzelhändlers sagte: „Bisher mussten wir Updates manuell mit Registry-Schlüsseln aufspielen und jede Woche Konformitätsprüfungen durchführen. Jetzt können wir alles auf der Admin-Konsole verwalten. Anstatt drei oder mehr Tagen pro Monat verbringen wir jetzt weniger als zwei Tage pro Quartal mit Updates.“

Gesamte Zeitersparnis der IT-Teams für Tests, Updates und die Erstellung von Images:

75 %



Die Reduktion der Tickets, durch die Endnutzer Zeit einsparen (siehe vorheriger Abschnitt), führt auch zu einer Zeitersparnis für das IT-Team. Die Befragten teilten Forrester mit, dass ihre Mitarbeiter seit der Implementierung der

Chrome-Verwaltung über die Cloud 20 % bis 45 % weniger Support-Tickets erstellten. Dies war der zuverlässig aktualisierten Browserumgebung sowie der soliden, individualisierten Plug-in-Auswahl zu verdanken.

Modellierung und Annahmen. Zur Erfassung dieses Nutzens für das Modellunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Vor der Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud wurden 10 VZÄ für Richtlinienverwaltung und App-Tests und 3,5 VZÄ für die Erstellung von Images benötigt.
- IT-Mitarbeiter sparen im ersten Jahr 50 % dieser Zeit ein, 65 % im zweiten Jahr und 75 % in allen folgenden Jahren.
- Der Zeitbedarf für die Aktualisierung und Überprüfung von Updates verringert sich um 78 % – von 1.008 auf 224 Stunden pro Jahr.
- Bis Jahr 3 ist der Zeitaufwand des IT-Teams für Tests, Updates und die Erstellung von Images um 75 % gesunken.
- Der Stundensatz inkl. Nebenkosten eines IT-Mitarbeiters beträgt 53 €.
- Die Mitarbeiter des Modellunternehmens generieren durchschnittlich jeweils ein Support-Ticket pro Monat. Durch jedes Ticket entstehen Kosten in Höhe von durchschnittlich 16 €.⁴
- Wie beim vorherigen Nutzen wird vorsichtig geschätzt, dass die Chrome-Verwaltung über die Cloud die Anzahl der Tickets in Jahr 1 um 10 %, in Jahr 2 um 20 % und in Jahr 3 um 30 % reduziert.

Risiken. Der Wert dieses Vorteils kann aus folgenden Gründen für verschiedene Unternehmen von diesen Zahlen abweichen:

- Zeitaufwand des IT-Teams für Tests, die Erstellung von Images und die Verwaltung von Updates vor der Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud.
- Anzahl der generierten Tickets im Unternehmen.
- Durchschnittlicher Stundensatz des IT-Teams.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 20 % nach unten korrigiert, was über einen Zeitraum von drei Jahren einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 4,1 Mio. € ergibt.

Produktivitätssteigerung des IT-Teams					
Ref.	Kennzahl	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
B1	Zeitaufwand des IT-Teams in Stunden für App-Tests vor der Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	20.800	20.800	20.800
B2	Zeitaufwand in Stunden für die Erstellung von Images vor der Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	7.280	7.280	7.280
B3	Zeitersparnis in Prozent bei Tests und Erstellung von Images durch die Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	50 %	65 %	75 %
B4	Zeitaufwand in Stunden für Updates vor der Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	1.008	1.008	1.008
B5	Zeitaufwand in Stunden für Updates mit der Konsole für die Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	224	224	224
B6	Eingesparte Stunden insgesamt	$(B1+B2)*B3+B4-B5$	14.824	14.824	14.824
B7	Durchschnittlicher Stundensatz für IT-Mitarbeiter (inkl. Nebenkosten)	TEI-Standard	53 €	53 €	53 €
B8	Zwischensumme: Zeitersparnis für Tests und Erstellung von Images	$B6*B7$	785.672 €	1.008.908 €	1.157.732 €
B9	Support-Tickets pro Jahr	Befragungen	356.400	356.400	356.400
B10	Durchschnittliche Kosten pro Support-Ticket	HDI	16 €	16 €	16 €
B11	Reduktion der Tickets durch Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	10 %	20 %	30 %
B12	Zwischensumme: Kostenersparnis bei Support-Tickets	$B9*B10*B11$	570.240 €	1.140.480 €	1.710.720 €
Bt	Produktivitätssteigerung des IT-Teams	$B8+B12$	1.355.912 €	2.149.388 €	2.868.452 €
	Risikobereinigung	↓20 %			
Btr	Produktivitätssteigerung des IT-Teams (risikobereinigt)		1.084.730 €	1.719.510 €	2.294.762 €
Gesamt über drei Jahre: 5.099.002 €			Barwert über drei Jahre: 4.131.289 €		

VERBESSERTER SICHERHEIT

Fakten und Daten. Die Befragten erklärten Forrester, wie ihre Unternehmen mit der Chrome-Verwaltung über die Cloud ihren Sicherheitsstatus verbesserten. Sie gaben übereinstimmend an, dass die Chrome-Verwaltung über die Cloud durch die browserbasierte Funktionsweise die Einhaltung der Sicherheitsrichtlinien (und sonstiger Richtlinien) des Unternehmens deutlich verbesserte. Dies war bei der Umstellung auf Remote-Arbeit während der COVID-19-Pandemie besonders wichtig, als es ihnen schwerfiel, die nötigen Zugriffsmöglichkeiten bereitzustellen und gleichzeitig Sicherheit zu gewährleisten. Dies ist jedoch auch jetzt noch ein wichtiger Punkt, da laut Schätzungen der befragten Personen weiterhin jeden Tag ein bis zwei Drittel ihrer Mitarbeiter im Homeoffice arbeiten.

Der Senior Director of Technology and Collaboration des Fertigungsunternehmens sagte: „Bei vielen Remote-Nutzern erfolgte eine Active Directory-Synchronisierung immer nur dann, wenn sie sich bei unserem VPN anmeldeten. Und es war nicht garantiert, dass alle Mitarbeiter das regelmäßig taten. Viele wichtige Updates und Richtlinien in Chrome wurden deshalb nicht aufgespielt.“

Eine weitere Sicherheitsverbesserung entstand dadurch, dass die IT-Teams den Mitarbeitern Zugriff auf benötigte Erweiterungen und Apps geben oder sie direkt installieren konnten. Dies verbesserte nicht nur die Mitarbeitererfahrung durch den einfachen Zugriff auf die benötigten Tools, sondern reduzierte auch deutlich das Risiko, dass Mitarbeiter unsichere Software herunterladen.

Der Senior Director of Enterprise Architecture des Versicherungsunternehmens hob dieses Problem hervor: „Viele Unternehmen geben einfach allen Mitarbeitern Admin-Berechtigungen. Sie können also herunterladen, was sie möchten. Aber in unserer Branche ist das nicht akzeptabel. Wir können das auf keinen Fall machen.“

Die Unternehmen der befragten Personen profitierten von den Status- und Nutzungsdaten, die sie in der Chrome-Verwaltung über die Cloud aufrufen können, und die befragten Personen erklärten, wie hilfreich diese Daten sind. Der Senior Director of Enterprise Infrastructure sagte: „Wir können Nutzungstrends verfolgen. Wenn also jemand seinen

Browser ungewöhnlich oft oder zu ungewöhnlichen Uhrzeiten verwendet, erkennen wir das und können proaktiv handeln. Ich würde sagen, dass wir damit eine Risikosenkung um etwa 4 % erzielt haben.“

Die Chrome-Verwaltung über die Cloud hat zudem Sicherheitsanalysten viel Arbeit abgenommen. Der Senior Director of Enterprise Infrastructure erläuterte: „Unser Sicherheitsteam ist an allen Tests und an der Erstellung von Images beteiligt. Seine Arbeitsbelastung ist also genauso zurückgegangen wie jene des Teams für das Endpunkt-Management.“

Modellierung und Annahmen. Zur Modellierung des

„Unsere Remote-Mitarbeiter hatten oft keine aktuellen Browser, weil sie sich nicht beim VPN angemeldet hatten. Jetzt können wir Updates über die Cloud aufspielen. Dadurch erhalten alle Mitarbeiter das Update, sobald sie den Browser öffnen.“

Digital Project Manager, Einzelhandel

Werts dieses Nutzens nimmt Forrester Folgendes an:

- Im Modellunternehmen finden jedes Jahr vier Sicherheitsvorfälle statt, die jeweils Kosten von insgesamt über 1,6 Millionen € verursachen.⁵ Diese Summe umfasst sowohl interne als auch externe Kostenfaktoren.
- Jeder Sicherheitsvorfall beeinträchtigt außerdem die Arbeit von 20 % der 30.000 Mitarbeiter des Modellunternehmens für 4,4 Stunden. Ihre Produktivität wird in diesem Zeitraum um 75 % reduziert.⁶
- Der durchschnittliche Stundensatz inkl. Nebenkosten für Mitarbeiter des Unternehmens beträgt 35 €.
- Das Unternehmen zahlt pro Jahr etwa 8.000 € an Bußgeldern für Compliance-Verstöße.⁷
- Durch die Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud wird das Risiko von Sicherheitsvorfällen

und Bußgeldern im ersten Jahr um 5 % gesenkt. Bis zum 3. Jahr wird eine Reduzierung um 8 % erreicht.

- Hinweis: Dieser Faktor gilt zusätzlich zur erheblichen Senkung des Risikos durch Malware- und Phishing-Angriffe, die durch den Einsatz des Chrome-Browsers erzielt wird (wie in einer vorherigen Forrester-TEI-Studie belegt).
- Das Sicherheitsteam arbeitet gemeinsam mit dem IT-Team an der Richtlinienverwaltung, App-Tests und der Erstellung von Images, wendet dafür aber etwa halb so viel Zeit auf wie das IT-Team. Dieser Zeitaufwand wird nach der Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud eingespart.
- Der Stundensatz inkl. Nebenkosten eines Sicherheitsanalysten beträgt 59 €.

Risiken. Der Wert dieses Vorteils kann aus folgenden Gründen für verschiedene Unternehmen von diesen Zahlen abweichen:

- Wahrscheinlichkeit und Schwere eines Sicherheitsvorfalls.
- Beeinträchtigung der Produktivität von Mitarbeitern im Unternehmen.
- Zeitaufwand der Sicherheitsanalysten für Tests und die Erstellung von Images im Zusammenhang mit Richtlinien- und Browser-Updates.
- Durchschnittliches Gehalt der betroffenen Mitarbeiter, einschließlich der Sicherheitsanalysten.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von über 2,4 Mio. € ergibt.

Verbesserte Sicherheit					
Ref.	Kennzahl	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
C1	Voraussichtliche Kosten pro Sicherheitsvorfall	Von Forrester durchgeführte Untersuchungen	1.641.755 €	1.641.755 €	1.641.755 €
C2	Prognostizierte Sicherheitsvorfälle pro Jahr	Von Forrester durchgeführte Untersuchungen	4,0	4,0	4,0
C3	Anzahl der Mitarbeiter	Modellunternehmen	30.000	30.000	30.000
C4	Anteil der vom Vorfall betroffenen Mitarbeiter	Annahme	20 %	20 %	20 %
C5	Durchschnittlich betroffene Arbeitsstunden pro Vorfall	Von Forrester durchgeführte Untersuchungen	4,4	4,4	4,4
C6	Produktivitätsabnahme je Vorfall	Annahme	75 %	75 %	75 %
C7	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten)	TEI-Standard	35 €	35 €	35 €
C8	Zwischensumme: Voraussichtliche Gesamtkosten durch Sicherheitsvorfälle	$(C1 \cdot C2) + (C2 \cdot C3 \cdot C4 \cdot C5 \cdot C6 \cdot C7)$	9.339.020 €	9.339.020 €	9.339.020 €
C9	Mittlere Bußgeldzahlungen für Compliance-Verstöße pro Jahr (nicht im Zusammenhang mit Sicherheitsvorfällen)	GDPR Enforcement Tracker	8.137 €	8.137 €	8.137 €
C10	Geschätzte Risikosenkung durch Chrome-Verwaltung über die Cloud	Befragungen	5 %	7 %	8 %
C11	Zwischensumme: Reduziertes Risiko von Sicherheitsvorfällen und Bußgeldern	$C8 \cdot C10$	467.358 €	654.301 €	747.773 €
C12	Zeitersparnis in Stunden für das Sicherheitsteam bei Tests und der Erstellung von Images	$(B1+B2) \cdot B3$	7.020	9.126	10.530
C13	Stundensatz inkl. Nebenkosten für Sicherheitsanalysten	TEI-Standard	59 €	59 €	59 €
C14	Zwischensumme: verbesserte Effizienz der Sicherheitsanalysten	$C12 \cdot C13$	414.180 €	538.434 €	621.270 €
Ct	Verbesserte Sicherheit	$C11 + C14$	881.538 €	1.192.735 €	1.369.043 €
	Risikobereinigung	↓15 %			
Ctr	Verbesserte Sicherheit (risikobereinigt)		749.307 €	1.013.825 €	1.163.687 €
Gesamt über drei Jahre: 2.926.819 €			Barwert über drei Jahre: 2.393.355 €		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Die Befragungsteilnehmer nannten die folgenden zusätzlichen Vorteile für ihre Unternehmen, die jedoch nicht quantifiziert werden konnten:

- **Verstärktes Vertrauen in das IT-Team.** Die befragten Personen gaben an, dass die Endnutzer dem IT-Team stärker vertrauen, wenn digitale Tools korrekt funktionieren. Die Wahrscheinlichkeit hierfür steigt mit dem Einsatz der Chrome-Verwaltung über die Cloud. Dadurch wird wiederum die Erfahrung und Motivation des IT-Teams verbessert. Der Senior Director of Enterprise Architecture des Versicherungsunternehmens meinte: „Seitdem wir die Chrome-Verwaltung über die Cloud für die Verwaltung von Updates nutzen, haben die Nutzer mehr Vertrauen in die Abläufe und die Technologie. Früher sagten uns die Leute oft: ‚Ich verwende meinen persönlichen Desktop-Computer mit Version 11, aber ihr seid noch auf Version 6. Warum?‘“

Der Senior Director of Enterprise Architecture des Versicherungsunternehmens fuhr fort: „Die Nutzer schenken uns und unseren Abläufen mehr Vertrauen, weil sie sehen, dass sie regelmäßige Updates erhalten, die neueste Chrome-Version nutzen und über die richtigen Erweiterungen verfügen. Auch das Sicherheitsteam hat weniger Anlass zur Sorge, weil die Profile und Images vereinheitlicht und zentralisiert sind.“
- **Reduzierte Unternehmensrisiken.** Die befragten Personen erwähnten auch, dass sie mit der Chrome-Verwaltung über die Cloud zuversichtlicher sind, dass ihre Projekte erfolgreich sein werden. Der Senior Director of Technology and Collaboration des Fertigungsunternehmens sagte: „Wir können die Vorhersehbarkeit viel besser kontrollieren. Das heißt, wir wissen genauer, ob eine App oder ein Service, den wir einführen, für unsere Nutzer funktionieren wird. Dadurch wird das Risiko bei Projekten gesenkt.“

FLEXIBILITÄT

Flexibilität hat für jedes Unternehmen einen anderen Stellenwert. Es sind mehrere Szenarien denkbar, in denen ein Kunde sich für die Implementierung der Chrome-Verwaltung über die Cloud entscheidet und zusätzliche Anwendungen und Geschäftsmöglichkeiten erst später erkennt, z. B.:

Unterstützung der digitalen Transformation. Die von Forrester befragten IT-Experten waren überzeugt, dass die Chrome-Verwaltung über die Cloud ihre Unternehmen stark bei der längerfristigen Modernisierung und digitalen Transformation unterstützt. Der Desktop Infrastructure Lead eines Unternehmens im Gesundheitswesen äußerte sich folgendermaßen dazu: „Eine unserer Anforderungen für die digitale Transformation bestand darin, dass es für Mitarbeiter nicht erforderlich sein sollte, zur Erledigung ihrer Arbeit eine Verbindung zum Netzwerk herzustellen. Mit der Chrome-Verwaltung über die Cloud können wir die Systeme remote verwalten, was dabei sehr hilfreich ist.“

Flexibilität wird auch bei der Bewertung im Rahmen eines spezifischen Projekts quantifiziert. Eine ausführlichere Beschreibung dazu befindet sich in [Anhang A](#).

Kostenanalyse

■ Daten zu den quantifizierten Kosten, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Dtr	Administrationskosten	34.980 €	4.431 €	4.431 €	4.431 €	48.272 €	45.999 €
	Gesamtkosten (risikobereinig)	34.980 €	4.431 €	4.431 €	4.431 €	48.272 €	45.999 €

ADMINISTRATIONSKOSTEN

Fakten und Daten. Für die Chrome-Verwaltung über die Cloud fallen keine Zusatzgebühren an, aber die befragten Personen erwähnten Forrester gegenüber einige minimale Kosten für Tests, Implementierung und laufende Administration. Dabei handelt es sich um interne Kostenfaktoren in Form von zusätzlicher IT-Arbeitszeit.

- Der Senior Director of Technology and Collaboration des Fertigungsunternehmens sagte: „Von Mitte März bis Mitte Juni führten wir Machbarkeitsstudien durch, um die Auswirkungen einer Umstellung von Active Directory auf die Chrome-Verwaltung über die Cloud zu ermitteln. Anschließend führten wir die Lösung Anfang Juli für 100 Mitarbeiter ein. Bis Ende Juli hatten wir das komplette Unternehmen umgestellt. Für Tests und Implementierung waren etwa 120 Arbeitsstunden nötig.“
- Der Senior Director of Enterprise Architecture des Versicherungsunternehmens stimmte zu: „Die Implementierungskosten waren *sehr* gering. Kurze Schulungen für die IT- und Sicherheitsteams, vielleicht gewisse Kosten für die Kommunikation im Unternehmen. Für Endnutzer sollte die Umstellung komplett reibungslos sein.“

Modellierung und Annahmen. Für das Modellunternehmen entstehen durch die Vorbereitung und Verwendung der Chrome-Verwaltung über die Cloud geringfügige interne Kosten. Diese Kosten werden der Vollständigkeit halber aufgeführt, sind aber zu gering für eine realistische ROI-Berechnung. Zur Modellierung der Kosten nimmt Forrester Folgendes an:

- Das IT-Team investiert 250 Arbeitsstunden in Machbarkeitsstudien und die Planung der Implementierung.
- Etwa 350 IT-Mitarbeiter (einschließlich Helpdesk-Mitarbeiter) erhalten vor der Implementierung eine Schulung, die im Schnitt 1 Stunde dauert.
- Aufgrund der Fluktuationsrate von 20 % im Team sind für jeden neuen Mitarbeiter weitere 70 Stunden Schulungszeit erforderlich.
- Für Richtlinienanpassungen werden pro Quartal etwa 1,5 Stunden benötigt.
- Der durchschnittliche Stundensatz inkl. Nebenkosten eines IT-Mitarbeiters beträgt 53 €.

Risiken. Die tatsächlichen Administrationskosten können aus folgenden Gründen für verschiedene Unternehmen von diesen Zahlen abweichen:

- Länge und Umfang der vom Unternehmen ausgewählten und durchgeführten Pilottests.
- Anzahl der IT-Mitarbeiter, die geschult werden müssen.
- Gehalt der beteiligten Mitarbeiter.

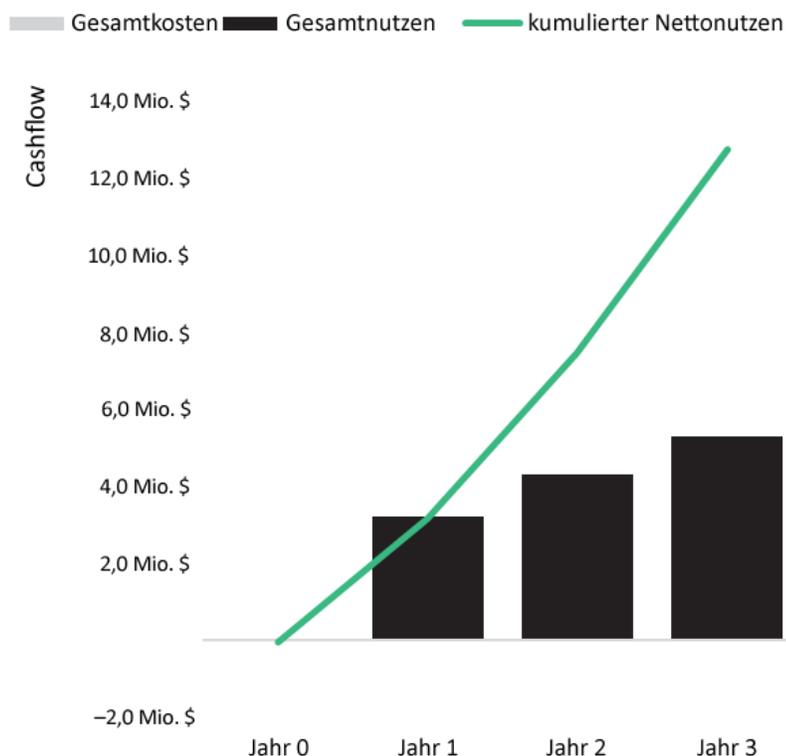
Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, was über einen Zeitraum von drei Jahren einen risikobereinigten Gesamtbarwert (mit 10 % abgezinst) von 46.000 € ergibt.

Administrationskosten						
Ref.	Kennzahl	Quelle	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
D1	Anfängliche Pilottests und Implementierung	Befragungen	250			
D2	Schulungen für IT-/Support-Mitarbeiter	Befragungen	350	70	70	70
D3	Laufende Richtlinienanpassungen	Befragungen	0	6	6	6
D4	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) eines IT-Mitarbeiters	TEI-Standard	53 €	53 €	53 €	53 €
Dt	Administrationskosten	D1*D2*D3*D4	31.800 €	4.028 €	4.028 €	4.028 €
	Risikobereinigung	↑10 %				
Dtr	Administrationskosten (risikobereinigt)		34.980 €	4.431 €	4.431 €	4.431 €
Gesamt über drei Jahre: 48.272 €			Barwert über drei Jahre: 45.999 €			

Zusammenfassung der Finanzergebnisse

KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE KENNZAHLEN FÜR EINEN ZEITRAUM VON DREI JAHREN

Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Nutzen- und Kostenabschnitten berechneten finanziellen Ergebnisse können zur Bestimmung des ROI, des Kapitalwerts und des Amortisationszeitraums für die Investition des Modellunternehmens verwendet werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Diskontierungssatz von 10 % zugrunde gelegt.

Zur Ermittlung der risikobereinigten Werte für den ROI, den Kapitalwert und den Amortisationszeitraum wurden Risikoanpassungsfaktoren auf die unbereinigten Ergebnisse der einzelnen Nutzen- und Kostenabschnitte angewendet.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Gesamtkosten	-34.980 €	-4.431 €	-4.431 €	-4.431 €	-48.272 €	-45.999 €
Gesamtnutzen	0 €	2.887.239 €	4.067.203 €	5.072.981 €	12.027.423 €	9.797.493 €
Nettonutzen	-34.980 €	2.882.808 €	4.062.772 €	5.068.550 €	11.979.151 €	10.424.295 €
Amortisierungszeitraum (in Monaten)						<6

Anhang A: Gesamtwirtschaftliche Auswirkungen

Der Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die technologischen Entscheidungsprozesse von Unternehmen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber ihren Kunden unterstützt. Mithilfe der TEI-Methode sind Unternehmen in der Lage, den konkreten Mehrwert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsleitung und anderen wichtigen Stakeholdern zu belegen, zu rechtfertigen und zu verdeutlichen.

KONZEPT DES TOTAL ECONOMIC IMPACT

Der Nutzen stellt den Wert dar, der dem Unternehmen durch das betreffende Produkt entsteht. Bei der TEI-Methode werden der Nutzen und die Kosten gleich gewichtet, so dass die Auswirkungen der Technologie auf das gesamte Unternehmen umfassend untersucht werden können.

ie Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des angestrebten Mehrwerts oder Nutzens durch das betreffende Produkt erforderlich sind. Die Kostenkategorie innerhalb der TEI erfasst die Mehrkosten gegenüber der bestehenden Infrastruktur für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

Flexibilität ist ein strategischer Wert, der bei zukünftigen Investitionen erzielt werden kann, sofern diese auf bereits getätigten Investitionen aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Nutzen zu realisieren, stellt bereits einen prognostizierbaren Barwert dar.

Risiken messen die Unsicherheit von Nutzen- und Kostenschätzungen angesichts 1) der Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen den ursprünglichen Prognosen entsprechen, und 2) der Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen im Laufe der Zeit mit den tatsächlichen Werten abgeglichen werden. Die TEI-Risikofaktoren basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.

Die Spalte mit den Anfangsinvestitionen enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn von Jahr 1 anfallen und nicht abgezinst werden. Alle anderen Cashflows werden mit dem Kalkulationszinssatz zum Jahresende abgezinst. Für jede Gesamtkosten- und Gesamtnutzenschätzung werden Barwertberechnungen vorgenommen. Die Berechnungen des Kapitalwerts in den Übersichtstabellen entsprechen der Summe der Anfangsinvestition und des abgezinsten Cashflows für die einzelnen Jahre. Die Summen und Barwertberechnungen in den Tabellen für Gesamtnutzen, Gesamtkosten und Cashflow ergeben möglicherweise nicht den exakten Gesamtwert, da einige Beträge eventuell gerundet sind.



BARWERT (BW)

Der Barwert oder aktuelle Wert der (abgezinsten) Kosten- und Nutzenschätzungen zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert des Cashflows ein.



KAPITALWERT (KW)

Der Barwert oder aktuelle Wert des (abgezinsten) zukünftigen Netto-Cashflows zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Ein positiver Projektkapitalwert bedeutet in der Regel, dass die betreffende Investition vorgenommen werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.



RETURN ON INVESTMENT (ROI)

Die erwartete Rendite eines Projekts in Prozent. Zur Berechnung des ROI wird der Nettotonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) durch die Kosten dividiert.



DISKONTIERUNGSSATZ

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert des Gelds berechnet wird. Unternehmen verwenden in der Regel Diskontierungssätze zwischen 8 % und 16 %.



AMORTISIERUNGSZEITRAUM

Break-Even-Point einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettotonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) gleich der Anfangsinvestition bzw. den Anfangskosten ist.

Anhang B: Schlussbemerkungen

¹ Der Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die technologischen Entscheidungsprozesse eines Unternehmens optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber ihren Kunden unterstützt. Mithilfe der TEI-Methode sind Unternehmen in der Lage, den konkreten Mehrwert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsleitung und anderen wichtigen Stakeholdern zu belegen, zu rechtfertigen und zu verdeutlichen.

² Quelle: Kallio, Sami, „[80% of the Employee Lost Productivity Caused by IT Support Comes From Just 12.6% of Tickets](#)“, Beitrag im Blog „Service Desk Show“, 31. Oktober 2022.

³ Quelle: „How To Wake Up From The Nightmare Of Workplace Technology Distraction“, Forrester Research, Inc., 26. April 2019.

⁴ Quelle: Rumburg, Jeff, „[Understanding the Service Desk Metric of Cost Per Ticket](#)“, HDI, 28. Dezember 2021.

⁵ Quelle: Forrester Consulting Cost Of A Cybersecurity Breach Survey, Q4 2020.

⁶ Ebd.

⁷ Quelle: [GDPR Enforcement Tracker](#), CMS.Law, 2022.

FORRESTER®