

Link: <https://www.computerwoche.de/a/oeffentliche-verwaltungen-investieren-in-mobiles-crm,2534185>

IDC Studie

Öffentliche Verwaltungen investieren in mobiles CRM

Datum: 07.03.2013
Autor(en): Ima Buxton

Der ByoD-Trend ist auch im öffentlichen Sektor westeuropäischer Staaten angekommen. Die Regierungen ziehen die Konsequenzen und investieren in CRM und Gerätemanagement-Lösungen.



Foto: fotolia.com/Slavomir Valigursky

Rund 60 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Sektor nutzen ihr privates iPhone für berufliche Zwecke. Eine Zahl, die die zunehmende Verbreitung von ByoD im öffentlichen Bereich westeuropäischer Länder widerspiegelt, wie die aktuelle IDC Studie „Government Insights“ belegt. In der Folge beabsichtigen 61 Prozent der zentralen Regierungen Investitionen in mobile CRM Lösungen. Auf der Ebene der lokalen Verwaltungseinheiten sind es sogar 72 Prozent, die die Einführung entsprechender Anwendungen planen.

Mitarbeiter und Bürger werden zu App-Anbietern

Die Einführung von ByoD verändert danach die Art und Weise wie die Verwaltung bislang gearbeitet hat: Zum einen führen die Verwaltungen sehr schnell Lösungen für das Management mobiler Geräte ein. Zum anderen spielten bei der Bereitstellung von Applikationen plötzlich Anbieter eine Rolle, die bislang im öffentlichen Bereich nur selten zu Zuge gekommen sind, wie Mitarbeiter, Bürger sowie kleine und mittlere Unternehmen.

Konsumerisierung der Applikationen

Die Konsumerisierung mobiler Geräte entwickle sich rasch fort zu einer Konsumerisierung der Anwendungen, die sowohl Bürger-Services wie auch interne Applikationen für die Mitarbeiter, wie beispielsweise BI-Anwendungen, umfasse, schlussfolgern die Studienautoren. Die IT-Abteilung müssten daher ihre Kapazitäten erweitern, um gewährleisten zu können, dass die Lösungen den Anforderungen an Sicherheit, Interoperabilität und Skalierbarkeit genügen. Zugleich sollten die IT-Verantwortlichen gerade bei der Entwicklung mobiler Szenarien eng mit ihren Geschäftspartnern und einzelnen Mitarbeitern zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass die Anwendungen tatsächlich einen Mehrwert für die Produktivität, den Kundenservice und die Transparenz in der Verwaltung bieten. Erst im Anschluss sollten konkrete Richtlinien verabschiedet werden, die praktische Anwendungsfälle berücksichtigen.

Die Studie „Western Europe Government Sector Mobility Trends, 2012 – 2013“ wurde als fünfte einer Serie von Erhebungen zur IT im öffentlichen Sektor durchgeführt. Die aktuelle Studie beschäftigt sich mit dem Einsatz mobiler Technologien und Investitionspläne in Frankreich, Deutschland, Italien, Spanien und Großbritannien. Themen der Vorgängerstudien waren IT-Sicherheit, Big Data, Social Media, Cloud, vertikale Lösungen und Unternehmenslösungen.

IDG Business Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Media GmbH keine Verantwortung.