

# Die Rolle modernisierter PCs bei der Optimierung einer Hybrid-Arbeitsumgebung

## Inhaltsverzeichnis

<u>Zusammenfassung</u>	3
<u>Wesentliche Ergebnisse</u>	4
<u>Nach der Pandemie haben Hybrid-Arbeitsformen für Unternehmen hohe Priorität</u>	5
<u>Manche PCs sind für Hybrid-Arbeit nicht optimiert</u>	9
<u>PCs brauchen die richtigen Funktionen, Peripheriegeräte und Hilfsprozesse</u>	11
<u>Investitionen in die Optimierung von PCs bringen langfristigen geschäftlichen Nutzen</u>	13
<u>Grundlegende Empfehlungen</u>	15
<u>Anhang A: Methodik</u>	17
<u>Anhang B: Demografie</u>	17
<u>Anhang C: Ergänzendes Material</u>	17

### **Projektleitung:**

Chris Taylor

Principal Market Impact Consultant

### **Forschungsbeitrag:**

Forrester-Forschungsgruppe „Zukunft der Arbeit“

#### **INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING**

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und hilft Führungskräften dabei, ihre Unternehmen zum Erfolg zu führen. Die Beratungsdienste von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis hin zu kundenspezifischen Projekten. Im direkten Austausch mit Ihnen unterstützen Forschungsanalytiker Sie mit ihrem Fachwissen bei Ihren spezifischen geschäftlichen Herausforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unbefugte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier dargelegten Meinungen sind Momentaufnahmen und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. [E-51480]



## Zusammenfassung

Die Beschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie werden allmählich gelockert, Arbeitsstätten werden wieder geöffnet und Unternehmen möchten wieder zum Tagesgeschäft übergehen. Aber das Arbeitsumfeld hat sich dramatisch verändert. Die neue Normalität im Office ist eine stärkere Mischung aus Tele- und Büroarbeit. Die Beschäftigten profitieren von dieser größeren Flexibilität, für Führungskräfte hingegen entstehen neue Herausforderungen: Sie müssen ihre Mitarbeiter in dieser neuen Umgebung wieder in die Erfolgsspur bringen. Viele PCs sind für eine solche Hybrid-Arbeitswelt nicht optimal geeignet. Die Unternehmen müssen nun eine Bestandsaufnahme machen und feststellen, welche Investitionen erforderlich sind, um Mitarbeiter mit Hard- und Software und passenden Peripheriegeräten auszustatten, die sie für effektives Arbeiten in dieser neuen Hybrid-Umgebung brauchen.

Im Juni 2021 beauftragte Microsoft Forrester Consulting mit der Evaluation von Anforderungen an Geräte und Infrastruktur, die Unternehmen in einer Hybrid-Arbeitsumgebung nach der Pandemie erfüllen müssen. Forrester untersuchte dieses Thema daraufhin auf Basis einer Online-Befragung von 1.733 IT-, Personal- und Spartenentscheidungsträgern in 11 Ländern.

Nach unseren Erkenntnissen ist es Führungskräften in den Geschäftsbereichen und der IT durchaus bewusst, dass geeignete Geräte die Entstehung einer Hybrid-Arbeitsumgebung fördern, und sie planen deshalb höhere PC-Investitionen. Sie gehen dabei davon aus, dass diese Verbesserungen im PC-Bereich den Mitarbeitern die richtigen Tools an die Hand geben werden, die sie – unabhängig vom tatsächlichen Arbeitsort – für eine flexible und kooperative Arbeitsumgebung benötigen. Dies wird zu Produktivitätssteigerungen und besseren Kundenerfahrungen führen.

**Wesentliche Ergebnisse** →



## Wesentliche Ergebnisse

**Bei den wichtigsten mitarbeiterbezogenen Prioritäten nach der Pandemie geht es immer um die Förderung hybrider Arbeitsformen.**

Die Führungskräfte in den Unternehmen rechnen damit, dass mehr als 50 % ihrer Belegschaft nach der Pandemie weiterhin remote oder hybrid (also teils vor Ort, teils remote) arbeiten werden.



**Mehr als 75 % der für die Mitarbeiterausstattung zuständigen Entscheidungsträger planen für die nächsten Jahre höhere Investitionen in PCs bzw. Laptops.** Im Zuge dieser Budgetsteigerungen wird erwartet, dass die Anzahl der Unternehmen mit deutlich (d. h. um über 10 %) höheren PC-Budgets als in den letzten zwei Jahren um den Faktor 2,25 steigen wird.



**Mehr als 70 % der Befragten gehen davon aus, dass für erfolgreiche Hybrid-Arbeitsformen moderate bis beträchtliche Verbesserungen der PC-Qualität erforderlich sind.** Nur 32 % der Befragten sind davon überzeugt, dass die Beschäftigten mit ihren derzeitigen Geräten hochgradig mobil und flexibel arbeiten können, und gerade einmal 30 % vertreten die Meinung, die derzeitigen Geräte seien für Hybrid-Arbeit bereits optimal geeignet.



**Für die gewünschten Geschäftsergebnisse brauchen PCs die passenden Funktionen, eine geeignete Sicherheitsausstattung und die richtigen Hilfsprozesse.** Die passenden PCs mit dem richtigen Schutz, den richtigen Funktionen und den richtigen Peripheriegeräten für Hybrid-Arbeit steigern die Produktivität der Beschäftigten, verbessern die Zusammenarbeit und bieten mehr Flexibilität für unterschiedliche Arbeitsstile. Diese Vorteile fördern letztlich einen größeren Geschäftserfolg. Durch höhere Investitionen in die Modernisierung der Geräteparks lassen sich auch deren Sicherheit und Verwaltung vereinfachen und optimieren.



## Nach der Pandemie haben Hybrid-Arbeitsformen für Unternehmen hohe Priorität

Auch wenn die Pandemie in manchen Regionen der Welt bereits auf dem Rückzug ist, gehen Führungskräfte in der Wirtschaft davon aus, dass über 50 % der Mitarbeiter weiterhin remote oder hybrid arbeiten werden. Dies stellt gegenüber der Situation der meisten Unternehmen vor der Pandemie eine erhebliche Veränderung dar. Damit dieses neue Arbeitsumfeld Erfolg haben kann, müssen geschäftliche Prioritäten angepasst werden.

Im Hinblick auf die Beschäftigten haben nach der Pandemie diejenigen Maßnahmen höchste Priorität, die hybride Arbeitsformen fördern und dabei zur Arbeitserleichterung die Verfügbarkeit von Peripheriegeräten stärken, eine flexible Arbeitsgestaltung fördern und die Qualität der Mitarbeiter-PCs verbessern. Vor der Pandemie ging es vor allem darum, den Zugang zu Daten sowie deren Schutz zu gewährleisten, mehr Softwaretools bereitzustellen und die Zusammenarbeit zu verbessern (Abbildung 1). Diese Prioritäten bleiben wichtig und werden auch in Zukunft von Bedeutung sein, wenn Unternehmen mehr für die Verbesserung der Gerätequalität tun und Richtlinien für hybride Arbeitsformen einführen. Fast 40 % der Technologie-Entscheidungsträger erklärten, die Verbesserung von PCs/Laptops und Gerätemanagement sei eine der wichtigsten Forderungen von Mitarbeitern im Hinblick auf eine bessere Hybrid-Arbeitsumgebung. Genannt wurden vor allem drei Faktoren, die die Mitarbeiter im Zusammenhang mit PCs/Laptops erwarten:

- **PC-Rechenleistung.** Es gibt nichts Schlimmeres als einen langsamen Computer, der die Arbeit ausbremst. Mitarbeiter brauchen Geräte, auf die sie sich verlassen können – mit hoher Verarbeitungsgeschwindigkeit, langer Akkulaufzeit und verlässlicher Konnektivität an unterschiedlichen Standorten. Daher wurde dieser Punkt von 40 % der befragten Führungskräfte als wichtigste Anforderung von Mitarbeitern genannt. Die Akkulaufzeit wird in Zukunft eine größere Rolle spielen, weil Mitarbeiter in einem Hybrid-Arbeitsumfeld oft den Kontext wechseln, in Gemeinschaftsbereichen arbeiten und mobil sein werden.
- **Kompatibilität mit geschäftlichen Systemen und Anwendungen.** Die Möglichkeit, wichtige Unternehmensanwendungen überall aufrufen zu können, ist unverzichtbar. Dieser ortsunabhängige Zugriff erfordert zweierlei: zum einen zuverlässige und sichere Internetverbindungen, zum anderen Kompatibilität mit vorhandenen Systemen und Anwendungen, um nahtloses Arbeiten zu gewährleisten. Wenn neue PCs dies nicht leisten, gehen mit ihnen einhergehende mögliche Produktivitätsgewinne gleich wieder verloren.

- **Einfache Integration in verschiedene Arbeitsumgebungen.** Hybrid-Büroarbeit ist für die meisten Unternehmen etwas vollkommen Neues. Die befragten Führungskräfte erklärten, sie würden deshalb nach und nach verschiedene Konfigurationen testen wollen, um ihre jeweiligen Strategien zu optimieren. Angesichts dieser Unsicherheit sollten die Beschäftigten über PCs verfügen, die in unterschiedlichen Szenarien funktionieren.

## COMPUTERINVESTITIONEN NEHMEN ZU

Entscheidungsträger im Geschäfts- und Technologiebereich wissen, dass ihre derzeitigen Geräte (wie auch die Prinzipien ihrer Verwaltung) für ein Hybrid-Arbeitsumfeld nicht unbedingt förderlich sind. 51 % von ihnen erklärten, technologische Verbesserungen seien erforderlich (Abbildung 2). Angesichts dieses Verbesserungsbedarfs planen 76 % der für die Mitarbeiterausstattung zuständigen Entscheidungsträger in den nächsten Jahren höhere Investitionen in PCs. 36 % rechnen sogar mit einer Verdopplung des Investitionswachstums im Digitalbereich. Das sind mehr als doppelt so viele Unternehmen mit deutlich (d. h. um über 10 %) höheren PC-Budgets als in den letzten zwei Jahren.

# 76 %

der für die Mitarbeiterausstattung zuständigen Entscheidungsträger planen für die nächsten Jahre höhere Investitionen in PCs.

## Abbildung 1

### Schwerpunkt mitarbeiterbezogener Prioritäten nach der Pandemie ist die Hybrid-Arbeit

Vor der Pandemie (vor März 2020)	Während der Pandemie (März 2020 bis Juni 2021)	Endphase und nach der Pandemie (nach Juni 2021)
 <p>Datenzugriff und Datensicherheit auf allen Geschäftssystemen gewährleisten</p>	 <p>Flexiblere Arbeitsgestaltung (z. B. im Büro, remote, hybrid) ermöglichen</p>	 <p>Hybrid-Arbeit durch bessere Verfügbarkeit von Peripheriegeräten vereinfachen</p>
 <p>Anzahl der Softwareanwendungen und Tools für wichtige Geschäftsaufgaben erhöhen</p>	 <p>Hybrid-Arbeit durch bessere Verfügbarkeit von Peripheriegeräten vereinfachen</p>	 <p>Flexiblere Arbeitsgestaltung (z. B. im Büro, remote, hybrid) ermöglichen</p>
 <p>Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit/ gemeinsame Nutzung verbessern</p>	 <p>Wohlbefinden der Mitarbeiter fördern</p>	 <p>Qualität der Mitarbeitercomputer im Hinblick auf bessere Hybrid-Arbeitsmöglichkeiten optimieren</p>

Grundlage: 1.733 Entscheidungsträger im Bereich Geschäft und Technologie, die für Mitarbeiterausrüstung, Software und die Wiederaufnahme der Arbeit nach der Pandemie zuständig sind

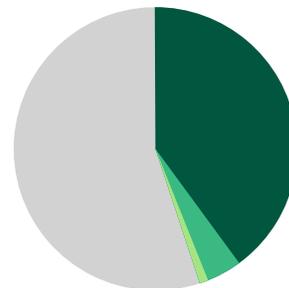
Hinweis: Es werden jeweils die 3 wichtigsten Prioritäten im Hinblick auf die Mitarbeiter dargestellt

Quelle: Studie im Auftrag von Microsoft, durchgeführt im Juni 2021 von Forrester Consulting

## Abbildung 2

„Sind Sie der Ansicht, dass die aktuellen PCs/Laptops und Geräteverwaltungsplattformen Ihres Unternehmens für eine Hybrid-Arbeitsumgebung förderlich sind?“

- Ja, allerdings wäre einiges zu verbessern 45 %
- Nein, aber wir können das mit wenigen kleinen Änderungen beheben 5 %
- Nein, wir müssen eine Menge Arbeit investieren 1 %

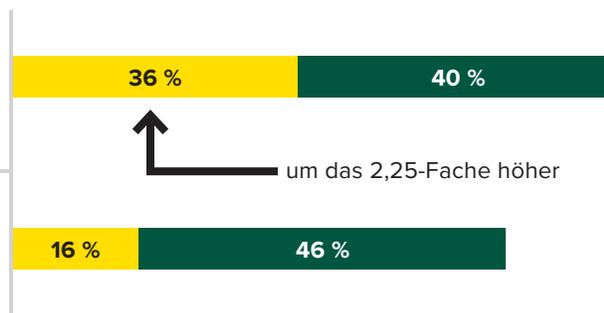


„Wie haben sich Ihre Investitionen in Mitarbeiter-PCs im Lauf der Zeit verändert?“

- Erheblicher Anstieg (mindestens 10 %) 36 %
- Leichter Anstieg (unter 10 %) 40 %

In den nächsten zwei Jahren rechnen wir bei unseren PC-/Laptop-Investitionen mit:

In den vergangenen zwei Jahren gab es bei unseren PC-/Laptop-Investitionen:



Grundlage: 1.733 Entscheidungsträger im Bereich Geschäft und Technologie, die für Mitarbeiterausstattung, Software und die Wiederaufnahme der Arbeit nach der Pandemie zuständig sind

Quelle: Studie im Auftrag von Microsoft, durchgeführt im Juni 2021 von Forrester Consulting

## Manche PCs sind für Hybrid-Arbeit nicht optimiert

Unternehmen müssen die wichtigsten Herausforderungen kennen, die Mitarbeiter mit ihren derzeitigen Geräten bewältigen müssen, um zu wissen, mit welchen Investitionen sie Verbesserungen erzielen können. Die befragten Führungskräfte schätzten, dass Mitarbeiter während der täglichen Arbeit mit durchschnittlich dreieinhalb technischen Problemen zu tun haben, etwa zu kurzer Akkulaufzeit, geringer Verarbeitungsgeschwindigkeit, Sicherheitsmängeln, fehlender Eignung für mobiles Arbeiten usw. (Abbildung 3). Die Entscheidungsträger im geschäftlichen und Technologiebereich sind nicht davon überzeugt, dass sich ihre derzeitigen Geräte optimal für Hybrid-Arbeitsformen eignen. So stimmen beispielsweise nur 32 % der Aussage, die Beschäftigten seien mit ihren derzeitigen Geräten mobil und flexibel, uneingeschränkt zu, und nur 30 % sind davon überzeugt, die derzeitigen Geräte seien für Hybrid-Arbeit auf dem bestmöglichen Stand. Das bedeutet, dass diese Beschäftigten im Büro, zu Hause und unterwegs gut arbeiten können. Mehr als 70 % der Befragten erkannten dagegen Diskrepanzen und erwarteten, dass für erfolgreiche Hybrid-Arbeitsformen moderate bis beträchtliche Verbesserungen der PC-Qualität erforderlich sind.

Aber das ist leichter gesagt als getan. Führungskräfte wissen, welche technologischen Veränderungen sie sich wünschen und brauchen; es gilt jedoch, mehrere Hindernisse aus dem Weg zu räumen:

- **Sicherheitsbedenken.** Bei jeder neu eingeführten Technologie muss Sicherheit stets im Mittelpunkt stehen. 41 % der Befragten nannten diesen Punkt als wichtigstes Hemmnis. Sicherheitsteams müssen bei der Einführung neuer Geräte oder dem Wechsel von Gerätetypen (z. B. Umstieg von Desktops zu Laptops oder 2-in-1-Geräten) viele Aspekte bedenken und Berechtigungen, Firewalls und physische Sicherheitsmaßnahmen im für eine mobilere Belegschaft geeigneten Maße einrichten.

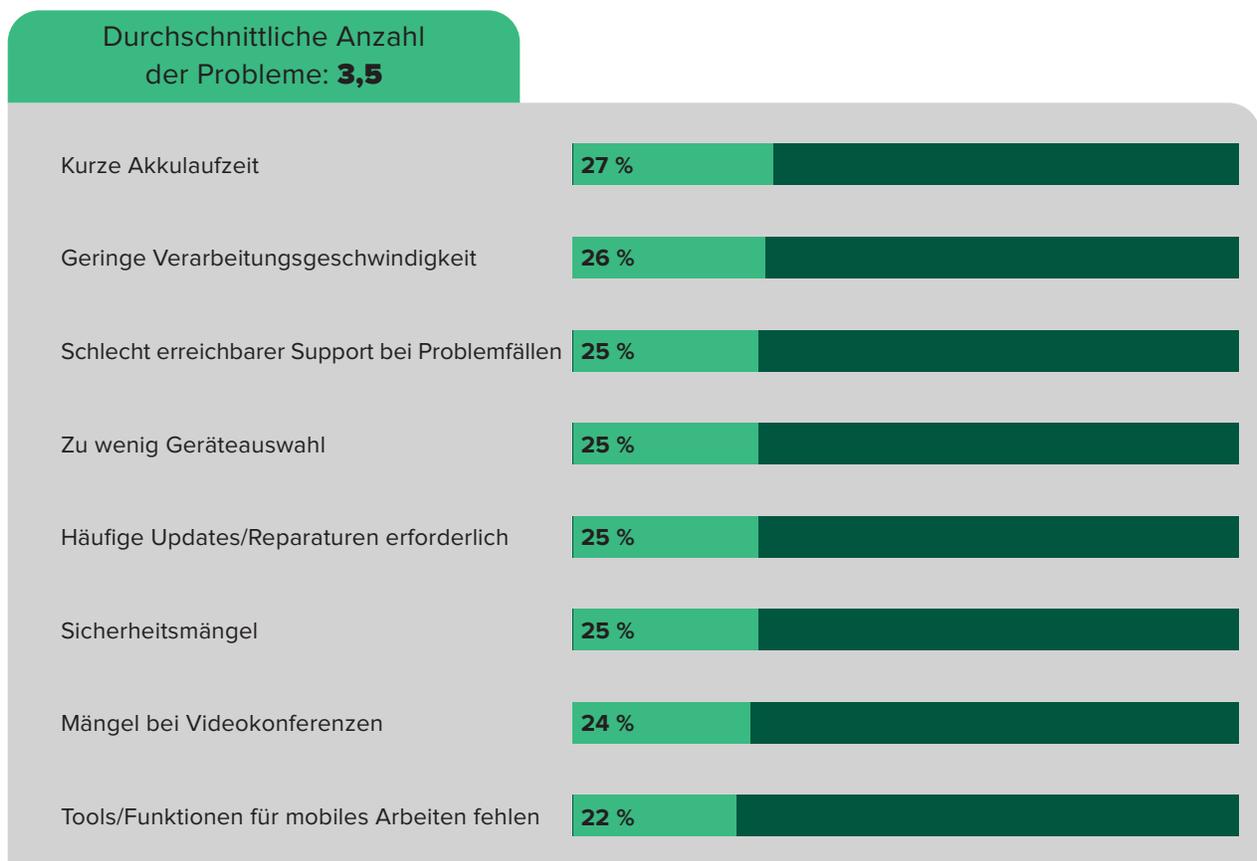


Mehr als 70 % der Befragten gehen davon aus, dass für erfolgreiche Hybrid-Arbeitsformen moderate bis beträchtliche Verbesserungen der PC-Qualität erforderlich sind.

- **Begrenzte Budgets.** Budgets stellen immer eine Herausforderung dar, aber die Entscheidungsträger gehen von steigenden Budgets für neue Geräte aus. Die gegenwärtigen Budgetbeschränkungen werden voraussichtlich im Zuge höherer PC-Investitionen abgebaut werden.
- **Das Fehlen eines klaren Plans für die Büroarbeit nach der Pandemie.** Ohne einen solchen Plan lassen sich Technologieerfordernisse nicht benennen. Etwa ein Drittel der Befragten gaben an, ihre Unternehmen hätten die Pläne für die Wiedereröffnung ihrer Arbeitseinrichtungen noch nicht abgeschlossen, und diese Pläne wirken sich deutlich auf den Gerätebedarf der Mitarbeiter aus. Auch beeinflusst dies die Personalplanung in der IT, denn zur Unterstützung der Gerätestrategie ist eine ausreichende Personalausstattung erforderlich.

### Abbildung 3

#### Wichtigste PC-Herausforderungen für Beschäftigte



Grundlage: 1.733 Entscheidungsträger im Bereich Geschäft und Technologie, die für Mitarbeiterausstattung, Software und die Wiederaufnahme der Arbeit nach der Pandemie zuständig sind

Quelle: Studie im Auftrag von Microsoft, durchgeführt im Juni 2021 von Forrester Consulting

## PCs brauchen die richtigen Funktionen, Peripheriegeräte und Hilfsprozesse

Die Unternehmen treffen bereits jetzt Maßnahmen, um die Hindernisse und Probleme bei der Bereitstellung besserer Geräte für Mitarbeiter aus dem Weg zu räumen. Entscheidungsträger im Geschäfts- und Technologiebereich müssen jedoch sichergehen, dass sie in Geräte mit den richtigen Funktionen investieren, mit denen die Mitarbeiter etwas anfangen und erfolgreich arbeiten können.

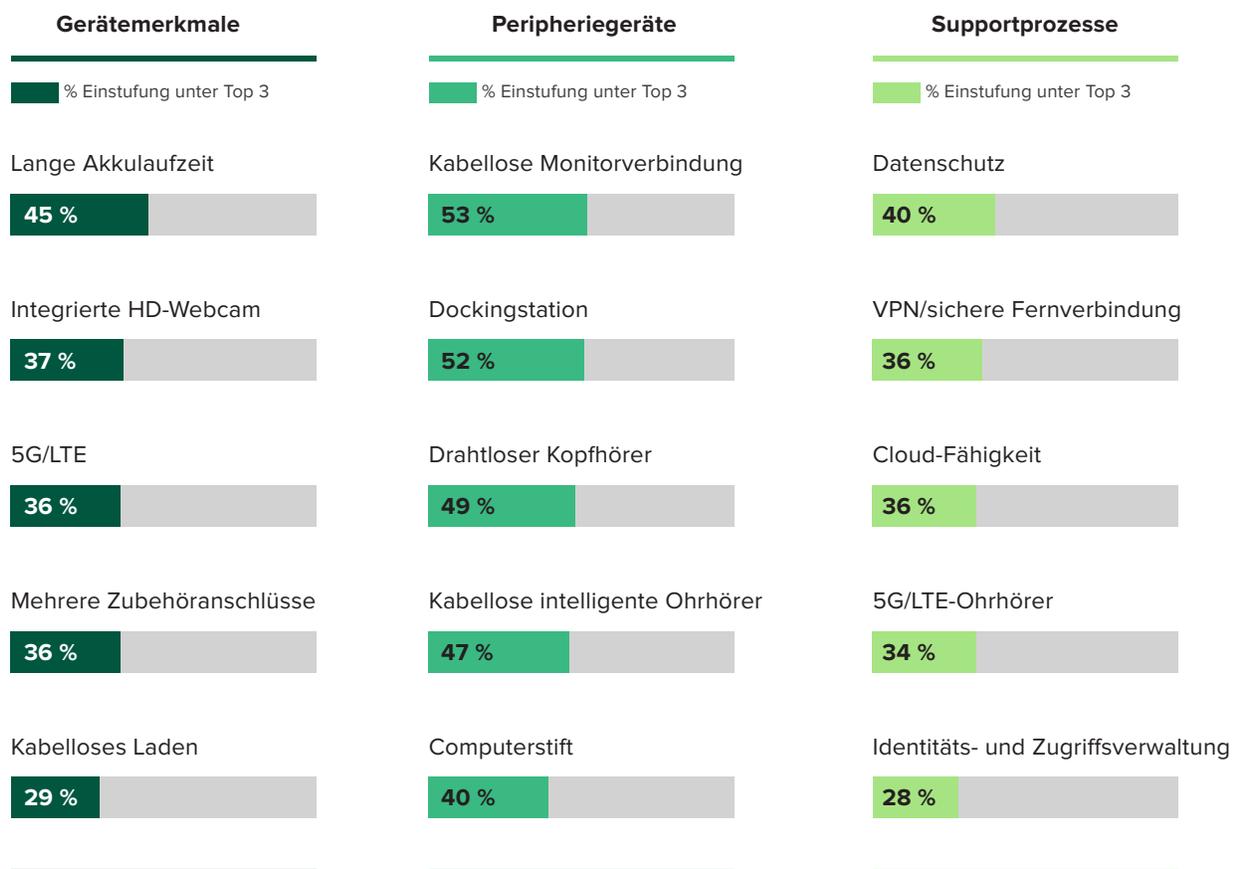
Aus unserer Studie geht hervor, dass, wenn es um die PCs für die nächsten zwei Jahre geht, Sicherheit, Geschwindigkeit, Kompatibilität mit Software und Anwendungen, Eignung für Videokonferenzen und Anpassbarkeit an neue Konfigurationen für Entscheidungsträger die Aspekte mit der höchsten Priorität sind. All diese Merkmale sind für eine hybrid arbeitende Belegschaft unverzichtbar. Die folgenden PC-Funktionen, Peripheriegeräte und Technologiemerkmale gelten als die wichtigsten beim Umstieg der Mitarbeiter auf eine hybride Arbeitsweise (Abbildung 4):

- **PC-Gerätemerkmale.** Am wichtigsten sind die Gerätemerkmale, die für Remote- und mobiles Arbeiten benötigt werden: lange Akkulaufzeit, integrierte HD-Webcam, 5G/LTE und Anschlüsse für Zubehör. Von der Kombination dieser Merkmale profitieren mobile Mitarbeiter, die vielleicht nicht immer Zeit zum Aufladen des Akkus haben und auch dann eine Internetverbindung brauchen, wenn das WLAN oder die Sicherheit an ihrem Standort nicht ausreichend sind.
- **PC-Peripheriegeräte.** Mit geeigneten Peripheriegeräten kann die Hybrid-Arbeit deutlich bereichert werden. Als wichtigste Peripheriegeräte wurden kabellose Monitorverbindungen, Dockingstations und kabellose Kopf- und Ohrhörer genannt. Jedes dieser Geräte erweitert die Funktionalität im Home-Office ebenso wie am Arbeitsplatz im Unternehmen. So ergänzen sie Hybrid-Arbeitsformen perfekt, denn man muss dafür nichts mitführen und kann seinen Arbeitsplatz zu Hause oder im Büro einfacher einrichten.
- **Unterstützende Technologien und Prozesse.** Hochwertige Geräte mit den erforderlichen Eigenschaften sind unverzichtbar. Allerdings sind sie nur dann von Nutzen, wenn sie mit der Technologieinfrastruktur des Unternehmens – Servern, Netzwerk, Cloud und Anwendungsdatenbanken – vernetzt werden können. Auf die Frage, welche Technologien oder Prozesse neben den Geräten für Hybrid-Arbeitsumgebungen am wichtigsten seien, wurden am häufigsten Datenschutz, VPN/sicherer Fernzugriff, Cloud-Fähigkeit,

5G/LTE sowie Identitäts- und Zugriffsverwaltung genannt. Drei der fünf wichtigsten Punkte drehen sich um Sicherheit. Das unterstreicht den Bedarf der Mitarbeiter an sicheren ortsunabhängigen Zugangsmöglichkeiten zu benötigten Daten und Systemen. Hierfür kommt es auf eine passende cloudfähige Software an.

## Abbildung 4

### Wichtigste bevorzugte PC-Eigenschaften, Peripheriegeräte und Supportprozesse



Grundlage: Entscheidungsträger im Bereich Geschäft und Technologie, die für Mitarbeiterausstattung, Software und die Wiederaufnahme der Arbeit nach der Pandemie zuständig sind

Hinweis: Nicht alle Antworten sind dargestellt

Quelle: Studie im Auftrag von Microsoft, durchgeführt im Juni 2021 von Forrester Consulting

# Investitionen in die Optimierung von PCs bringen langfristigen geschäftlichen Nutzen

Entscheidungsträger in den Bereichen Geschäft und Technologie unternehmen jetzt die ersten Schritte zur Umsetzung ihrer Vision einer effizienten Hybrid-Arbeitsumgebung auf der Grundlage der richtigen Geräte. Bei der Verbesserung der Geräte geht es primär um drei Aufgaben:

- **Erhöhung der Mittel für Mitarbeiter-PCs.** Fast 50 % der Befragten bestätigten, dass Investitionen in bessere PCs/Laptops als nächster Schritt für ihr Unternehmen unerlässlich sind. 46 % beabsichtigen, mit den höheren Budgets alte Geräte durch neuere, besser für den mobilen Einsatz – und damit für Hybrid-Arbeitsumgebungen – geeignete Modelle zu ersetzen.
- **Mehr Sicherheit für PCs bei Remote-Konnektivität.** Führungskräfte müssen dafür sorgen, dass Mitarbeiter ortsunabhängig eine sichere Verbindung herstellen können. Zur Vorbereitung neuer postpandemischer Arbeitsformen betrachten es 51 % als unverzichtbar, die Gerätesicherheit durch Tools wie VPNs zu verbessern.
- **Ausweitung des Einsatzes von Cloud-Software.** Die Cloud ist das perfekte Mittel für Mitarbeiter, die ihre PCs auch außerhalb ihres Büros einsatzfähig machen müssen. Daher setzten 47 % der Befragten auf die Ausweitung des Einsatzes von Cloud-Software in ihren Unternehmen, um Onboarding und Installation neuer PCs zu vereinfachen.

## VON BESSEREN PCS PROFITIEREN MITARBEITER UND DAS UNTERNEHMEN

Die Beschäftigten erwarten von besseren PCs verschiedene positive Effekte, darunter höhere Produktivität (41 %), eine optimierte Zusammenarbeit dank besserer Videokonferenzsysteme und Kollaborationsanwendungen (40 %), flexibleres Arbeiten für Hybrid-Bürokräfte (38 %) und bessere Möglichkeiten, positive Kundenerfahrungen zu bieten (38 %). Geeignete PCs mit Features für Hybrid-Arbeit verschaffen den Mitarbeitern mehr Zeit zum Arbeiten und für den Dienst am Kunden und sparen beim Wechsel des Arbeitsorts Zeit für Einrichtung und Anschluss ein.

Aus Sicht des Gesamtunternehmens ist leicht zu erkennen, dass sich die Vorteile für die Mitarbeiter direkt auf die Geschäftsergebnisse auswirken (Abbildung 5). Mitarbeiterproduktivität führt zu höherer Unternehmensproduktivität – und damit im Zweifelsfall auch zu höheren Erlösen, niedrigeren Kosten und mehr Innovation. Zudem können Mitarbeiterbindung und Unternehmenskultur davon profitieren.

Mitarbeiter, die besser für den Dienst am Kunden ausgestattet sind, tragen im Unternehmen insgesamt zu einer Verbesserung der Kundenerfahrung bei. Entscheidungsträger im Technologiebereich erwarten durch ihre Investitionen in bessere PCs eine stärkere Auslastung der vorhandenen Tools und Technologielösungen. Mitarbeiter neigen eher dazu, die ihnen bereitgestellten Tools zu nutzen, wenn diese gezielt auf ihre neue Arbeitssituation abgestimmt wurden.

## Grundlegende Empfehlungen —>

### Abbildung 5

#### Wichtigste bevorzugte PC-Eigenschaften, Peripheriegeräte und Supportprozesse



Grundlage: 1733 Entscheidungsträger im Bereich Geschäft und Technologie, die für Mitarbeiterausstattung, Software und die Wiederaufnahme der Arbeit nach der Pandemie zuständig sind

Quelle: Studie im Auftrag von Microsoft, durchgeführt im Juni 2021 von Forrester Consulting

## Grundlegende Empfehlungen

In der Abklingphase der Pandemie werden voraussichtlich 70 % aller Unternehmen flexiblere und Remote-Arbeitsformen einführen.<sup>1</sup> Es wird eine hybride Arbeitswelt entstehen, in der die Beschäftigten mehrere Tage pro Woche im Büro arbeiten müssen, ansonsten jedoch die Möglichkeit haben, ihren Arbeitsort frei zu wählen. Die Employee Journey wird sich weiterentwickeln. Daher sind flexible und sichere PCs und Anwendungen erforderlich, die sich optimal dafür eignen, zwischen Arbeitsumgebungen wie Home-Office, Unternehmensbüro oder Hotelzimmer zu wechseln.

Aus der umfassenden Forrester-Studie zu den Erfordernissen und Herausforderungen, denen sich Entscheidungsträger im Geschäfts- und Technologiebereich bei PCs für Hybrid-Arbeitsformen stellen müssen, sind einige wichtige Empfehlungen hervorgegangen:

### **Stellen Sie die Mitarbeitererfahrung (EX) in den Mittelpunkt Ihrer Strategie.**

Die Mitarbeitererfahrung (EX) ist ein Maß dafür, wie motiviert Mitarbeiter bei Interaktionen im Unternehmensumfeld sind. Sie kann je nach Qualität der vorhandenen Technologien schwanken. Machen Sie sich bewusst, dass die Bedürfnisse der Mitarbeiter sich mit den Arbeitsformen ändern, und stellen Sie diese Bedürfnisse in den Mittelpunkt Ihrer Strategien für die Rückkehr an den Arbeitsplatz und den PC-Einsatz. Eine gute Mitarbeitererfahrung (EX) ist der wichtigste Faktor bei der Mitarbeiterproduktivität. Investitionen in diesem Bereich bringen also maximale Rendite.

### **Formulieren Sie Vorgaben für die neuen Employee Journeys in der hybriden Welt.**

Um die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter zu verstehen, sollten Sie sich die neuen Employee Journeys und deren Schlüsselmomente bei der täglichen Arbeit vor Augen führen. Die Mitarbeiter begeben sich nicht mehr nur vom Wohn- ins Arbeitszimmer, um an einer Videokonferenz teilzunehmen. Sie melden sich an wechselnden Schreibtischen im Büro an oder ab oder arbeiten im Flugzeug, im Café oder beim Kunden, sofern und solange dies sicher möglich ist. Befragen Sie Mitarbeiter in verschiedenen Funktionen und erstellen Sie daraus rollenspezifische Ablaufpläne.

### **Entscheiden Sie sich für PCs, die auf die Employee Journey abgestimmt sind und die Mitarbeitererfahrung (EX) verbessern.**

Dokumentieren Sie die wichtigen Momente, erstellen Sie daraus eine Abbildung der Mitarbeiterbedürfnisse und entscheiden Sie auf dieser Grundlage, welche Eigenschaften für ihre PCs wichtig sind. So werden integrierte hochwertige Webcams für viele Mitarbeiter zur Selbstverständlichkeit werden. Ein Hybrid-Mitarbeiter, der zwischen verschiedenen Arbeitsplätzen und Konferenzräumen wechselt, braucht vermutlich eine längere Akkulaufzeit. Mitarbeiter, die häufig unterwegs sind, profitieren höchstwahrscheinlich von 5G/LTE. Führen Sie diese Kartierung der Employee Journey möglichst für jede Rolle durch. Vertriebsmitarbeiter und Softwareentwickler haben vermutlich unterschiedliche Bedürfnisse, die entweder mit dem gleichen PC erfüllt werden können oder aber rollenspezifische Geräte erfordern.

### **Formulieren Sie einen Business Case für einen modernen Technologiestapel.**

Am Anfang jeder PC-Nutzungserfahrung steht die Hardware, aber das ist noch nicht alles. Die IT braucht cloudfähige, moderne Verwaltungstools, damit die Beschäftigten von einer erstklassigen Mitarbeitererfahrung (EX) profitieren. Dieser Stapel geht deutlich über das reine IT-Management hinaus und umfasst ebenso Produktivitäts- und Webanwendungen, die die Mitarbeiterproduktivität deutlich steigern können – und dies vollkommen unabhängig vom Arbeitsort.

### **Überdenken Sie Ihre Vorgehensweise beim Austausch von Geräten.**

Manche Organisationen tauschen PCs alle zwei Jahre aus, andere warten bis zu sieben Jahre lang damit. Viele Wissensarbeiter brauchen einfach immer die aktuellsten Technologien mit ihren Funktionen und Innovationen, ihrer Verarbeitungsgeschwindigkeit und Stabilität, um ihre Aufgaben angemessen erledigen zu können und dabei möglichst selten den Support in Anspruch nehmen zu müssen. Kürzere Austauschzyklen können sich auch positiv auf Geschäftskontinuität und Resilienzstrategien des Unternehmens auswirken und die Sicherheitslage an den Endpunkten verbessern.

## Anhang A: Methodik

Forrester untersuchte das Thema Hybrid-Arbeit und PCs in dieser Studie auf Basis einer Online-Befragung von 1.733 IT-, Personal- und Spartenentscheidungsträgern in 11 Ländern: USA, Kanada, das Vereinigte Königreich, Frankreich, Deutschland, Spanien, die Niederlande, Schweden, Italien, Japan und Australien. Die Befragten erhielten zum Dank für ihre Teilnahme und aufgewendete Zeit eine kleine Anerkennung. Die Studie begann im Mai 2021 und wurde im Juni 2021 abgeschlossen.

## Anhang B: Demografie

REGION	
Nordamerika	18 %
EMEA	63 %
APAC	18 %

BRANCHE	
Einzelhandel	13 %
Technologien	11 %
Fertigung	10 %
Finanzdienstleistungen	10 %
Gesundheitswesen	7 %
Sonstiges	47 %

UNTERNEHMENSGRÖSSE	
500 bis 999 Mitarbeiter	25 %
1.000 bis 4.999 Mitarbeiter	25 %
5.000 bis 19.999 Mitarbeiter	30 %
20.000 oder mehr Mitarbeiter	16 %

ROLLEN	
Sparte	33 %
IT	33 %
Personalwesen/EX	33 %

TITEL	
C-Level-Führungskraft	34 %
VP	22 %
Geschäftsführer	44 %

Hinweis: Die Summe der Prozentwerte ergibt aufgrund von Rundungen nicht unbedingt 100 %.

## Anhang C: Ergänzendes Material

<sup>1</sup> Quelle: „Don't Miss Your Anywhere-Work Opportunity“, Forrester Research, Inc., 29. März 2021.



FORRESTER®