

Ein Strategiepapier
von Forrester Consulting
im Auftrag von Intel

Januar 2020

Welche Impulse PCs der Zukunft der Arbeit geben

Warum die Modernisierung Ihrer PCs wichtiger
ist, als Sie dachten

Vorwort

Die Ausbreitung von COVID-19 stellt die gewohnte Arbeitswelt auf den Kopf, und viele Organisationen unterstützen nun eine Remote-Belegschaft, die seit neuestem vom Homeoffice aus arbeitet. Der Einsatz der richtigen Technologie ist in diesen beispiellosen Zeiten für die Unterstützung der Mitarbeiter entscheidend - 88 % der Business-Continuity-Entscheidungsträger geben an, dass eine zentrale Komponente ihrer Geschäftskontinuitätsstrategie in der Bereitstellung von Remote-Access-Technologien für ihre Mitarbeiter besteht, sodass diese von einem Standort mit Internetzugang aus der Ferne arbeiten können. Remotezugriff umfasst mehr als nur Kollaborationstools; IT-Entscheidungsträger müssen das gesamte Spektrum in Betracht ziehen, einschließlich Datenzugriff und Zero-Trust-Sicherheit zusätzlich zur Kommunikations- und Kollaborationstechnologie.

Das Problem? IT-Führungskräfte haben es in der Vergangenheit versäumt, der Arbeit im Homeoffice eine höhere Priorität einzuräumen. Infolgedessen haben Unternehmen nun Schwierigkeiten bei der Umsetzung. Unsere Forschung hat ergeben, dass viele IT-Teams statt die Customer Experience zu verbessern, zu viel Zeit mit der Behebung von Hardwareproblemen verbracht haben. COVID-19 hat lediglich die Tatsache hervorgehoben, dass sich IT mehr darauf konzentrieren muss, eine flexiblere Arbeitsplatzgestaltung zu ermöglichen.

Tatsächlich hat die COVID-19-Krise die Remote-Arbeit zur Norm gemacht. Es ist jedoch schwierig, Remote-Mitarbeiter zu unterstützen, wenn versäumt wurde, eine moderne Cloud-basierte Managementtechnologie, gesicherte Hardware und Firmware sowie eine Zero-Trust-Infrastruktur zu etablieren, in der Sicherheitsmaßnahmen direkt in die von den Mitarbeitern täglich verwendeten Geräte, Apps und Inhalte integriert sind, um den Datenfluss über den Sicherheitsumkreis des Unternehmens hinaus zu erlauben.

Im Oktober 2019 beauftragte Intel Forrester Consulting mit der Evaluierung des aktuellen Standes bei PC-Beschaffung und -Management und möglicher künftiger Entwicklungen in diesen Bereichen. Zu diesem Zeitpunkt hätte niemand vorhergesagt, dass das PC-Management und der Support für Remote-Mitarbeiter zum Hauptanliegen von IT-Entscheidungsträgern werden würde. Obwohl diese Forschung vor der aktuellen COVID-19-Krise durchgeführt wurde, ist klar, dass die hier untersuchten Themen in der heutigen remoten Arbeitswelt mehr denn je von großer Bedeutung sind. Wir hoffen, dass die Ergebnisse nicht nur in der aktuellen COVID-19-Krise für IT-Abteilungen nützlich sind, sondern auch hilfreich dabei sein werden, die Voraussetzungen für eine zunehmend aus der Ferne arbeitende Belegschaft in der Zukunft zu schaffen.



¹ Quelle: „Prepare Your Organization For A Pandemic,“ Forrester Research, Inc., 7. Februar 2020.

Inhalt

- 1 Zusammenfassung
- 2 Unternehmen erzielen Produktivitätszuwächse durch Modernisierung ihrer PCs und ein modernisiertes Management
- 4 IT-Teams kämpfen um ihre sicheren Umgebungen in der komplexen PC-Landschaft von heute
- 5 Investitionen in die PC-Modernisierung priorisieren, um die Produktivität zu steigern und das Mitarbeitererlebnis zu verbessern
- 7 Wichtige Empfehlungen
- 8 Anhang

Projektleitung:

Ana Brzezinska,
Senior Market Impact Consultant

Untersuchungsbeiträge:

Forrester-Forschungsgruppe
„Infrastructure & Operations“

WISSENSWERTES ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige, objektive und forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften zu helfen, in ihren Organisationen erfolgreich zu sein. Die Beratungsdienste von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis hin zu speziell auf den Kunden abgestimmten Projekten. Bei Forrester kommunizieren Sie direkt mit unseren Forschungsanalysten, die ihr Fachwissen auf die speziellen Herausforderungen Ihres Unternehmens anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unbefugte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Ressourcen. 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 der jeweiligen Unternehmen. Nähere Informationen finden Sie auf forrester.com. [E-45674]

Zusammenfassung

Mitarbeiter in Unternehmen erwarten heute, dass Technologie im Beruf genauso funktioniert wie im Privatleben: Die Geräte müssen schnell, benutzerfreundlich und leistungsstark sein. Viele Unternehmen stehen jedoch vor der Herausforderung, einerseits eine sichere Umgebung für ihre Geräte implementieren, gleichzeitig aber auch die Erwartungen der Mitarbeiter erfüllen zu müssen.

Die IT-Abteilungen mühen sich damit ab, ihre PC-Umgebungen sicher zu halten. Daher werden die Beschäftigten häufig mit zeitlich schlecht abgestimmten Sicherheitsupdates konfrontiert und müssen sich allzu oft mit veralteter Technik auseinandersetzen. Zwar bestehen diese Probleme fort, doch immer mehr führende Unternehmen beginnen zu verstehen, wie wichtig es ist, die Praktiken bei Beschaffung und Management von PCs zu modernisieren und Benutzerfreundlichkeit, Produktivität und Sicherheit für die Mitarbeiter auf diese Weise zu verbessern.

Im Oktober 2019 beauftragte Intel Forrester Consulting mit der Evaluierung des aktuellen Standes bei PC-Beschaffung und -Management und möglicher künftiger Entwicklungen in diesen Bereichen. Forrester führte eine Onlinebefragung unter 635 IT-Entscheidungsträgern aus sechs Ländern durch, um dieses Thema zu untersuchen. Dabei stellten wir fest, dass Unternehmen zwar allmählich erkennen, wie wichtig die Optimierung der PC-Leistung und die Unterstützung ihrer Mitarbeiter ist, aber Schwierigkeiten haben, die Taktiken zu operationalisieren, mit deren Hilfe sich das Mitarbeitererlebnis (Employee Experience, kurz „EX“) und deren Produktivität bekanntermaßen steigern ließen.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

- › **Für Unternehmen im Jahr 2020 hat die Leistungsoptimierung bei den PCs höchste Priorität, um so Produktivitätssteigerungen zu erzielen.** Immer mehr Unternehmen beginnen zu erkennen, wie wichtig es ist, alle Mitarbeiter mit moderner Ausstattung zu unterstützen und remote angebundene Mitarbeiter mit wirkungsvoller Technologie zu fördern. 87 % der Befragten betrachten den PC als zentral für ihr Unternehmen und erkennen an, dass die Unterstützung einer sicheren und wirkungsvollen PC-Umgebung für die erfolgreiche Strategieumsetzung entscheidend ist.
- › **Allerdings verbringen IT-Teams, statt das Mitarbeitererlebnis zu verbessern, oft zu viel Zeit mit der Behebung von Hardwareproblemen.** Zwar liegen die Vorteile des Empowerments von Mitarbeitern mithilfe moderner Technologien auf der Hand, doch haben die IT-Teams nach wie vor Schwierigkeiten, die Modernisierungszyklen in den Griff zu bekommen und gleichzeitig die Sicherheit ihrer IT-Umgebungen dauerhaft zu garantieren. Inkonsistente und unhandliche PC-Updates stören die Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit unweigerlich und wirken sich negativ auf das Mitarbeitererlebnis und deren Produktivität aus.
- › **Die meisten Unternehmen investieren mehr in die Optimierung von EX und Sicherheit.** Die Unternehmen haben ein klares Bild von der Zukunft der IT – mit kürzeren Modernisierungszyklen, modernisiertem PC-Management und mehr Sicherheit –, aber sie wissen nicht, wie sie diese Ziele erreichen können. Hierdurch entsteht ein großer Wachstumsspielraum. 85 % der Entscheidungsträger in der Informationstechnologie (Information Technology Decision Makers, ITDMs) gaben an, dass man in der Führungsetage zwar den Zusammenhang zwischen PC-Modernisierung, dem Mitarbeitererlebnis und deren Produktivität versteht, die Geschäftsleitung aber nach wie vor Mühe hat, die Grundlagen für die Operationalisierung ihrer Organisationen zu schaffen.



91 % der IT-Entscheidungsträger sind sich im Klaren darüber, dass die Modernisierung von PCs ein wichtiger Faktor für die Sicherheit ist.



67 % der Unternehmen und mittelständischen Betriebe planen, im nächsten Jahr mehr in PCs zu investieren als in diesem Jahr.

Unternehmen erzielen Produktivitätszuwächse durch Modernisierung ihrer PCs und ein modernisiertes Management

Zu viele Mitarbeiter fühlen sich auch heute noch von den vom Unternehmen bereitgestellten Technologien abgehängt. Mit der wachsenden Zahl von Mitarbeitern im Ausland und den immer höheren Erwartungen der Beschäftigten an die Technologie überdenken die Unternehmen ihre Budgets und Prioritäten. Folgendes haben unsere Recherchen ergeben:

- › **Als wichtigstes Unternehmensziel im Jahr 2020 gilt die Steigerung der Produktivität.** Die IT-Entscheidungsträger nehmen dabei zur Kenntnis, dass Technologie insgesamt eine übergroße Rolle bei der Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und der Optimierung des Mitarbeitererlebnisses insgesamt spielt (Abbildung 1). Die Unternehmen erkennen an, dass die Motivation ihrer Beschäftigten zu den zentralen Herausforderungen gehört, denen sie sich gegenwärtig stellen müssen. Nach einem Bericht von Forrester hat sich die Mitarbeitermotivation weltweit seit Beginn der Erfassung vor 17 Jahren nicht gesteigert: In den USA „sind nur 32 % der Mitarbeiter motiviert, d. h., sie gehen mit Interesse, Engagement und Begeisterung an ihre Arbeit“. ¹ Unternehmen, die sich stärker auf die Optimierung der PC-Leistung konzentrieren, erkennen allmählich, dass sich hierdurch nicht nur die Produktivität ihrer Mitarbeiter, sondern auch deren Motivation verbessern lässt.



Nur **32 %** aller Mitarbeiter sind **motiviert**, d. h., sie gehen mit Interesse, Engagement und Begeisterung an ihre Arbeit. ¹

Abbildung 1: Top-5-Prioritäten für 2020

„Wenn Sie an Technologien denken, die Sie Ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen, welches werden Ihre wichtigsten Prioritäten für die nächsten 12 Monate sein?“

54 % Verbesserung der Leistung von PCs zur Produktivitätssteigerung

49 % Beschleunigung der Erkennung und Behebung von Schwachstellen (d. h. Malware)

47 % Verbesserung der Unterstützung von remote angebundenen Mitarbeitern

42 % Beschleunigte PC-Bereitstellung für Mitarbeiter

34 % Reduzierung der Produktivitätsunterbrechungen infolge von Softwarewartung

Basis: 635 IT-Entscheider aus Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan
Quelle: Studie von Forrester Consulting, die im Oktober 2019 im Auftrag von Intel durchgeführt wurde



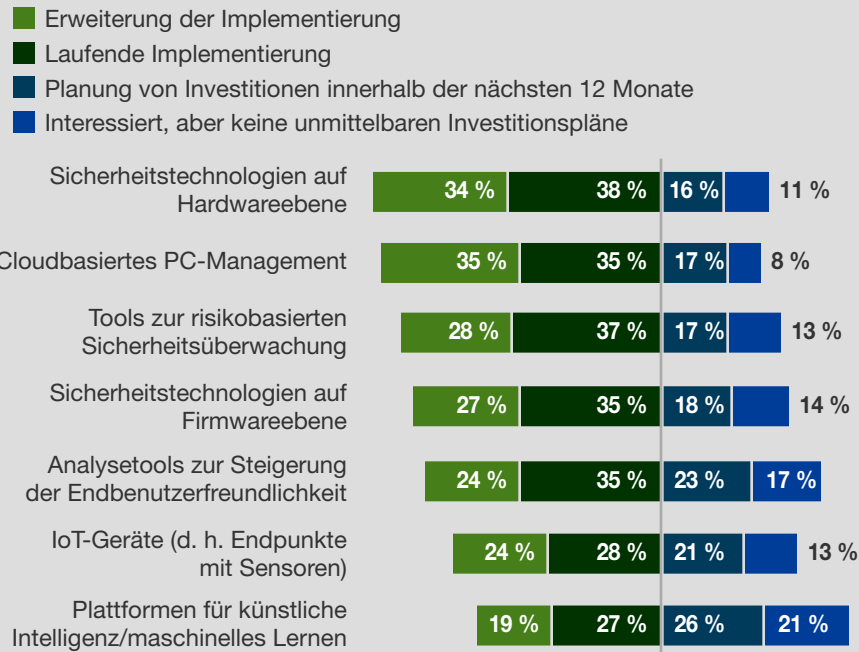
Die wichtigsten Aspekte für Unternehmen sind Leistung, Sicherheit, Handhabbarkeit und Stabilität.

- › **Die Beschaffung von PCs und eine Modernisierung des PC-Managements werden maßgebliche Haushaltsposten für IT-Abteilungen sein, die diese Ziele erreichen wollen.** Eine schnellere Bereitstellung von PCs für die Mitarbeiter wird 2020 allerhöchste Priorität genießen: 45 % der Befragten gaben an, dass sie die Ausgaben ihrer Gruppe oder Abteilung für Produkte und Dienstleistungen aus dem Technologiesektor in den kommenden 12 Monaten um durchschnittlich 7 % erhöhen wollen. Dies wäre ein Anstieg um 3 % gegenüber den vergangenen 12 Monaten. Zwar fließt der Löwenanteil der Investitionen gegenwärtig in Sicherheitstechnik auf Hardwareebene und in das Management cloudbasierter PCs, doch werden Tools zur Analyse der Benutzerfreundlichkeit für Endbenutzer sowie Plattformen für künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen künftig den größten Anstieg bei den Investitionen verzeichnen (Abbildung 2).
- › **Die IT-Teams verwalten riesige Computerparks.** Im Durchschnitt werden 70 % der PCs vom Arbeitgeber gestellt, sodass die Unternehmen mehr als 9.000 einzelne Geräte verwalten und warten müssen. Nach wie vor beliebt ist aber auch BYOD (Bring Your Own Device): Fast zwei Drittel der Unternehmen unterstützen entsprechende Programme für ihre Mitarbeiter. Allerdings gibt es bei BYOD starke Unterschiede zwischen den nationalen Märkten. So unterstützen im APAC-Raum lediglich 53 % der Organisationen BYOD-Programme.

Die Unternehmen wissen, dass ein Produktivitätsanstieg mit Änderungen an den Richtlinien für PC-Beschaffung und -Verwaltung verbunden sein wird, aber noch nicht einmal ihre BYOD-Richtlinien wie auch diejenigen, die sich der PC-Bereitstellung widmen, sind gegenwärtig auf einem aktuellen Stand. Daher müssen die Unternehmen sich verstärkt darum bemühen, diese beiden Bereiche aufeinander abzustimmen, um das Empowerment remote tätiger Mitarbeiter zu ermöglichen und die Produktivität zu steigern.

Abbildung 2

„In welche der folgenden Technologien werden Sie, wenn überhaupt, investieren?“



Spitzentechnologien sind:

- Sicherheitstechnologien auf Hardwareebene
- Cloudbasiertes PC-Management
- Tools zur risikobasierten Sicherheitsüberwachung
- Sicherheitstechnologien auf Firmwareebene

Basis: 635 IT-Entscheider aus Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan
 Quelle: Studie von Forrester Consulting, die im Oktober 2019 im Auftrag von Intel durchgeführt wurde

IT-Teams kämpfen um ihre sicheren Umgebungen in der komplexen PC-Landschaft von heute

Die Unternehmen haben verstanden, dass aktuelle Technologien und moderne Hardware den Mitarbeitern ein schnelleres Arbeiten ermöglichen und ihre Motivation steigern. Dennoch stecken die IT-Abteilungen in der Klemme, denn sie sollen eine Computerumgebung bereitstellen, die auf dem aktuellen Stand ist, gleichzeitig aber dafür sorgen, dass die Sicherheit durch die Geräteerneuerung nicht beeinträchtigt wird. Besonders in modernen Zero-Trust-Umgebungen, in denen von den Mitarbeitern täglich genutzte Geräte, Anwendungen und Inhalte zum Einsatz kommen, die mit fest eingebauten Sicherheitsmechanismen ausgestattet sind, müssen IT-Teams eine gleichermaßen sichere und produktive Umgebung aufbauen. Statt Zeit mit der proaktiven Erkennung von Sicherheitslücken und der Programmierung neuartiger Funktionen für die Mitarbeiter zu verbringen, müssen sich die IT-Abteilungen mit der Beseitigung von Geräteproblemen und der Verwaltung suboptimaler PC-Update-Zyklen befassen. Anders formuliert: Zu oft gibt es „gefühlte“ einen Kompromiss zwischen Sicherheit und EX.

- › **Viele Unternehmen haben die Bedeutung der PC-Modernisierung zwar erkannt, stecken aber nach wie vor in ihrem althergebrachten Modernisierungsmodell fest.** 91 % der IT-Entscheidungsträger sind sich im Klaren darüber, dass die Modernisierung von PCs ein wichtiger Faktor für die Sicherheit von Unternehmen und Endgeräten ist. Dagegen tauscht die Mehrheit der Unternehmen (54 %) ihre PC-Hardware nur alle drei Jahre oder noch seltener aus, wodurch die Wirksamkeit von Sicherheitsmaßnahmen unterminiert wird (Abbildung 3). Gleichzeitig werden die meisten PC-Programme monatlich oder sogar wöchentlich aktualisiert. Trotz dieser Häufigkeit rechnen 53 % der IT-Entscheidungsträger unabhängig von dem von ihnen betriebenen Aufwand mit dem Auftreten eines größeren sicherheitstechnischen Vorfalls innerhalb der kommenden zwei Jahre, und nur 40 % sind uneingeschränkt davon überzeugt, dass ihre IT-Abteilung die PCs der Mitarbeiter wirksam schützen kann. Dies verdeutlicht, wie komplex die Umgebung ist, deren Sicherheit die IT-Teams – weitgehend auf sich allein gestellt – verwalten müssen, und wie schwierig die Aufgabe ist, PC-Umgebungen zu pflegen, die gleichzeitig sicher und produktivitätsfördernd sind.
- › **Die IT-Teams erkennen an, dass sie bei der Behandlung von Geräteproblemen gegenwärtig eher reaktiv als proaktiv vorgehen.** Die größte Herausforderung, mit der sich IT-Entscheidungsträger zurzeit in ihrer Computerumgebung konfrontiert sehen, ist die Tatsache, dass sie, statt Geräteprobleme proaktiv anzugehen, allzu häufig nur auf sie reagieren. Die IT-Teams tun sich schwer damit, sich einen Eindruck davon zu verschaffen, welche Geräte erneuert werden müssen. Gleiches gilt auch für die Erkennung von Sicherheitslücken. Daher bleibt Ihnen nichts anderes übrig, als auf Probleme erst dann zu reagieren, wenn sie tatsächlich auftreten. Und obwohl sie sich der Möglichkeiten moderner OS-as-a-Service-Lösungen bewusst sind, die beim Gewinnen solcher Erkenntnisse von Nutzen sein könnten, werden solche Lösungen bei den meisten Unternehmen nur auf einigen wenigen PCs implementiert (Abbildung 4), was nicht zuletzt an der Erkenntnis liegt, dass die Verwaltung moderner OS-as-a-Service-Lösungen neue Herausforderungen mit sich bringt.
- › **Sowohl IT-Teams als auch Mitarbeiter äußern ihre Frustration über den aktuellen Zustand des PC-Managements.** Inkonsistente und unpraktische PC-Updates beeinträchtigen unweigerlich die Mitarbeiterproduktivität und tragen so dazu bei, dass eine Mehrheit der Mitarbeiter ihren Unmut über die Leistungsfähigkeit der PCs äußert. Nur 36 % der IT-Entscheidungsträger vertreten die Ansicht, dass ihre aktuelle Computerumgebung der Produktivität der Mitarbeiter zugutekommt. Daher überrascht es nicht besonders, dass nach Angaben von 51 % der IT-Entscheidungsträger die Mitarbeiter gegenüber ihren IT-Teams häufig ihre Unzufriedenheit über die Leistung ihres PCs äußern. Die IT-Entscheidungsträger tun sich schwer damit, die Konsistenz von Updates für alle Endbenutzergeräte zu gewährleisten, einen angemessenen Remote-Support für mobile Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen und eine konsistente PC-Verwaltung OEM-übergreifend sicherzustellen. Das Ergebnis ist Frustration sowohl auf Seiten der IT-Teams als auch bei den Mitarbeitern.



91 % der IT-Entscheidungsträger sind sich im Klaren darüber, dass die Modernisierung von PCs ein wichtiger Faktor für die Sicherheit von Unternehmen und Endgeräten ist.

Abbildung 3: PC-Modernisierungen finden selten statt

„Wie häufig wird Ihre PC-Hardware im Durchschnitt modernisiert?“



12 % Wir tauschen unsere PC-Hardware jedes Jahr aus.



24 % Wir tauschen unsere PC-Hardware alle 1 bis 2 Jahre aus.



39 % Wir tauschen unsere PC-Hardware alle 3 bis 4 Jahre aus.



15 % Wir tauschen unsere PC-Hardware höchstens alle 5 Jahre aus.



11 % Wir tauschen unsere PC-Hardware nicht nach Zeitplan, sondern nur bei Bedarf aus.

Basis: 635 IT-Entscheider aus Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan
Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht 100 %.
Quelle: Studie von Forrester Consulting, die im Oktober 2019 im Auftrag von Intel durchgeführt wurde

Abbildung 4: Ein modernes, stets auf dem neuesten Stand befindliches OS-as-a-Service bietet gleichermaßen Chancen und Herausforderungen

„Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen über Betriebssysteme (OS) zu?“

■ Stimme voll und ganz zu ■ Stimme zu

Ein modernes, stets auf dem neuesten Stand befindliches OS-as-a-Service bietet uns die Möglichkeit, die Benutzerfreundlichkeit für unsere Mitarbeiter zu steigern.



Wir haben einige unserer PCs auf ein modernes, stets auf dem neuesten Stand befindliches OS-as-a-Service umgestellt.



Wir haben festgestellt, dass die Verwaltung eines modernen, stets auf dem neuesten Stand befindlichen OS-as-a-Service mit neuen Herausforderungen im Verwaltungsbereich einhergeht.



Basis: 635 IT-Entscheider aus Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan

Quelle: Studie von Forrester Consulting, die im Oktober 2019 im Auftrag von Intel durchgeführt wurde

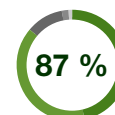
Investitionen in die PC-Modernisierung priorisieren, um die Produktivität zu steigern und das Mitarbeitererlebnis zu verbessern

Führende Unternehmen stellen allmählich fest, dass Investitionen in die PC-Modernisierung und ein Upgrade für das PC-Management den schnellsten Weg darstellen, die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern und gleichzeitig Schwachstellen im Sicherheitsbereich zu reduzieren. Die Untersuchungen von Forrester zeigen, dass das obere 1 % unter den Leistungsträgern im Bereich anspruchsvollster Wissensarbeit um 127 % produktiver im Vergleich zum Durchschnitt und bis zu 47 Mal produktiver als das untere 1 % dieser Gruppe ist. Der Schlüssel zu einer Topleistung ist die Fähigkeit, die eigene Aufmerksamkeit selbst steuern und sich auf die jeweilige Aufgabe konzentrieren zu können.² Wer sich konsequent auf seine Arbeit konzentrieren kann (d. h. nicht durch PC-Updates oder Probleme abgelenkt wird), ist nicht nur produktiver, sondern insgesamt auch motivierter. Diese Erkenntnis veranlasst immer mehr Unternehmen dazu, in ein cloudbasiertes Gerätemanagement mit PCs zu investieren, die sowohl leistungsstärker als auch sicherer sind.

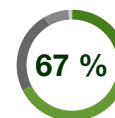
- › **Auf den Leitungsebenen versteht man die Wichtigkeit von PCs, die immer auf dem neuesten Stand sind.** 86 % der IT-Entscheidungsträger gaben an, dass die PC-Modernisierung ein wichtiger Faktor für die Produktivität der Mitarbeiter ist, und nach Meinung von 87 % gilt diese Bedeutung gleichermaßen für die EX-Optimierung. Schnelle und bessere PCs ermöglichen den Mitarbeitern ein effizienteres und effektiveres Arbeiten. Dabei ist es von entscheidender Bedeutung, dass auch die Geschäftsleitungen sich dessen bewusst sind: 85 % der IT-Entscheidungsträger gaben an, dass das jeweilige Management vom Mehrwert des Einsatzes moderner PCs überzeugt ist.
- › **Trotz der Herausforderungen beim PC-Management planen IT-Entscheidungsträger eine Erhöhung der Investitionen in PCs.** 87 % der IT-Entscheidungsträger gaben an, dass PCs für ihr Unternehmen von zentraler Bedeutung seien, und 67 Prozent äußerten sich dahingehend, dass ihr Unternehmen 2020 mehr Geld in PCs investieren wird als 2019 (Abbildung 5). Die Unternehmen investieren bereits heute in das cloudbasierte Gerätemanagement (56 %), in sicherere Geräte (55 %) und leistungsfähigere Chips (48 %), um ihre IT-Strategie zu verbessern. Auf diese Weise können die Mitarbeiter schneller, sicherer und produktiver agieren.

Abbildung 5

■ Stimme voll und ganz zu
■ Stimme eher zu



Wir betrachten den PC als Herzstück unseres Unternehmens.



Wir werden im nächsten Jahr mehr in PCs investieren als in diesem Jahr.

Basis: 635 IT-Entscheider aus Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan

Quelle: Studie von Forrester Consulting, die im Oktober 2019 im Auftrag von Intel durchgeführt wurde

- › **Von modernen Rechenprozessen profitieren nicht nur IT-Fachleute, sondern auch die Mitarbeiter, die diese nutzen.** Unternehmen, die in verbesserte Computerstrategien investieren, optimieren dadurch in erster Linie die Benutzerfreundlichkeit für Ihre IT-Mitarbeiter. 54 % der IT-Entscheidungsträger stellten fest, dass ihre IT-Experten dank verbesserter Rechenprozesse weniger Zeit für das kleinteilige Gerätemanagement benötigen und sich daher mehr ihrer eigentlichen Aufgabe – der Unterstützung von Endbenutzern – widmen können. Hierdurch wird nicht nur die Zufriedenheit der IT-Mitarbeiter mit ihrem Job, sondern auch die Erfüllung gesteigert, die die Endbenutzer bei ihrer täglichen Arbeit empfinden (Abbildung 6). Ähnlich einzuordnen sind Berichte der IT-Entscheidungsträger über eine Steigerung des Vertrauens der Belegschaft in die Fähigkeiten der IT und einen Rückgang bei den Ausfallzeiten für Mitarbeiter, die optimierte Rechenprozesse einsetzen.

Abbildung 6: Top-3-Nutzen im technischen Bereich und für die Mitarbeiter

„Wenn Sie an Technologien denken, die Sie Ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen, welches werden Ihre wichtigsten Prioritäten für die nächsten 12 Monate sein?“

54 % Sicherere Computerumgebung

54 % IT-Fachleute brauchen weniger Zeit für das Gerätemanagement und können sich daher mehr der Unterstützung von Endbenutzern widmen

42 % Wir können remote angebundene Mitarbeiter noch besser unterstützen.

„Welchen Nutzen für Ihre Mitarbeiter haben Sie aus der Aktualisierung Ihrer Computerprozesse gezogen?“

47 % Mehr Vertrauen der Benutzer in die Unterstützungsfähigkeiten der IT

46 % Weniger Ausfallzeiten für Mitarbeiter

46 % Verbesserte Mobilität



Zu den wichtigsten Vorteilen gehören sicherere Computerumgebungen, besserer Support für Remote-Benutzer und mehr Vertrauen der Benutzer in die Supportfähigkeiten der IT

Basis: 621 IT-Entscheidungsträger in Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan bei Organisationen, die ihre Computerstrategie durch Investitionen verbessern möchten
Quelle: Studie von Forrester Consulting, die im Oktober 2019 im Auftrag von Intel durchgeführt wurde

Wichtige Empfehlungen

Aus der von Forrester durchgeführten ausführlichen Befragung von IT-Entscheidungsträgern zur Modernisierung von Computern für Endbenutzer ergaben sich verschiedene wichtige Empfehlungen:



Richten Sie Ihre Computerplanungen am Mitarbeitererlebnis (EX, employee experience) aus. Wenn Sie die EX ins Zentrum Ihrer Analyse stellen, werden Sie in jedem Fall bessere Entscheidungen treffen – egal für welche Taktiken oder Richtlinien Sie sich entscheiden. Kunden profitieren von einem hohen EX, was sich auch in höheren Umsätzen für das Unternehmen widerspiegelt. Technologien wie PCs und die mit ihnen in Zusammenhang stehenden Richtlinien können der EX nutzen oder schaden. Daher müssen Sie zentraler Bestandteil Ihrer Strategie sein.



Verabschieden Sie sich von Ihrem herkömmlichen Modernisierungszyklus. Der Ansatz, PCs alle soundso viele Jahre auszutauschen, ist mittlerweile veraltet. Viel zu oft entsprechen die PCs nicht den Anforderungen bestimmter Mitarbeitergruppen. Eine Möglichkeit, sich diesem Problem anzunähern, besteht in einer Aufspaltung dieser Richtlinie – beispielsweise durch eine Segmentierung der Belegschaft. Weitere Strategien sind, die Bandbreite unternehmenseigener Computer zu erweitern und Mitarbeitern häufiger die Möglichkeit zu bieten, ein neues Modell auszuwählen. Schließlich kann die Einführung von PC-as-a-Service als Ersatz für Hardware im Unternehmensbesitz eine schnellere Modernisierung gestatten.



Zeigen Sie sich gegenüber modernen Managementtools offen. Es wird Ihnen nicht gelingen, das Mitarbeitererlebnis zu verbessern, wenn Ihre IT-Teams den undifferenzierten PC-Managementaufgaben der Vergangenheit verhaftet bleiben müssen. Die Nutzung moderner Tools wie cloudbasierter APIs, bedingtem Zugriff und Bereitstellungsautomatisierung ermöglicht Technologieführern eine schnellere, einfachere und kostengünstigere Anpassung an die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter.



Fordern Sie Ihre Mitarbeiter auf, ihre eigenen Erfahrungen einzubringen. Wie Sie etwas tun, ist genauso wichtig wie das, was Sie tun. Stehen Sie den Standpunkten und Bedürfnissen der Mitarbeiter offen gegenüber und entwickeln Sie gemeinsam mit ihnen eine Strategie, dann wird dies zu einer Verbesserung der EX führen. Beachten Sie jedoch, dass die Mitarbeiter keine geschlossene und homogene Gruppe darstellen: Die Bedürfnisse von Beschäftigten in verschiedenen Rollen werden sich auf jeden Fall unterscheiden und müssen entsprechend berücksichtigt werden.



Machen Sie keinen Kompromiss zwischen Sicherheit und Nutzererfahrung. Das neue, auf Zero Trust basierende Sicherheitsmodell sieht vor, dass Geräte, Anwendungen und Inhalte, die von den Mitarbeitern täglich genutzt werden, mit werkseitig fest eingebauten Sicherheitsmechanismen ausgestattet sein müssen. Gleichzeitig bietet ein datenzentrierter Sicherheitsansatz Mitarbeitern mehr Flexibilität für Mobilarbeit, den Zugriff auf Daten von unterschiedlichen Standorten und die berufliche Verwendung eigener Geräte und Apps. Ihre Sicherheitsstrategie sollte grundsätzlich ein besseres Technologieerlebnis fördern und nicht behindern.



Denken Sie ganzheitlich über die Unterstützung von PC-Plattformen nach. Da es immer wichtiger wird, das Mitarbeitererlebnis zu steigern, müssen Unternehmen selbstverständlich in native PC-Plattformfunktionen für Management, Sicherheit, Leistung und Stabilität investieren. Warum? Insellösungen für jeden Bereich tragen lediglich zur Erhöhung der Komplexität und zu einer Verschlechterung der EX bei. Achten Sie darauf, bei Investitionen zur Steigerung der Benutzerfreundlichkeit die Funktionalität Ihrer PC-Plattform ganzheitlich zu bewerten.

Anhang A: Methodik

In der vorliegenden Studie hat Forrester eine Online-Umfrage unter 635 IT-Entscheidungsträgern in Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan durchgeführt, um die Investitionen von Unternehmen in PCs zu untersuchen. Zu den Umfrageteilnehmern gehörten Entscheidungsträger, die Einfluss auf die Strategie zur Technologieauswahl haben. Die Studie wurde im November 2019 abgeschlossen.

Anhang B: Demografie

GEOGRAFISCHE ANGABEN

NA: 34 %
(17 % US,
16 % CAN)

EMEA: 49 %
(17 % UK,
16 % FR,
16 % DE)

AP: 17 %
(17 % JP)



UNTERNEHMENSGRÖßE

20.000 Mitarbeiter oder mehr ■ 8 %

5.000 bis 19.999 Mitarbeiter ■ 14 %

1.000 bis 4.999 Mitarbeiter ■ 29 %

500 bis 999 Mitarbeiter ■ 26 %

100 bis 499 Mitarbeiter ■ 23 %

BRANCHE

Technologie und/oder Technologiedienstleistungen ■ 12 %

Einzelhandel ■ 9 %

Finanzdienstleistungen und/oder Versicherung ■ 9 %

Fertigung und Rohstoffe ■ 8 %

Transport und Logistik ■ 6 %

Bildung und/oder gemeinnützige Unternehmen ■ 6 %

Telekommunikationsdienste ■ 5 %

Gesundheitswesen ■ 5 %

Staatliche Einrichtungen ■ 4 %

Energie und Versorgung ■ 4 %

Elektronik ■ 4 %

Bau ■ 4 %

Chemie und/oder Metalle ■ 4 %

Tourismus- und Hotelgewerbe ■ 3 %

Medien und/oder Freizeit ■ 3 %

Verbraucherdienstleistungen ■ 3 %

Konsumgüter und/oder Produktion ■ 3 %

Geschäftsbezogene oder fachspezifische Dienstleistungen ■ 3 %

Werbung und/oder Marketing ■ 3 %

Rechtsdienstleistungen ■ 2 %

Landwirtschaft, Lebensmittel und/oder Getränke ■ 2 %

Basis: 635 IT-Entscheider aus Nordamerika, dem EMEA-Raum und Japan

Quelle: Studie von Forrester Consulting, die im Oktober 2019 im Auftrag von Intel durchgeführt wurde

Anhang C: Anmerkungen

¹ Quelle: „The Employee Experience Imperative“. Forrester Research, Inc., 15. Dezember 2017

² Quelle: „The Digital Employee Experience Drives Engagement and Productivity“. Forrester Research Inc., 14. April 2017