

# Untersuchung der Rolle von Monitoren bei der Verbesserung der Mitarbeitererfahrung

Eine Analyse darüber, wie Monitore und ihre Funktionen die Mitarbeitererfahrung für das Geschäftswachstum ermöglichen

## EINFÜHRUNG

In der wettbewerbsorientierten Geschäftswelt von heute stehen Unternehmen ständig vor der Herausforderung, sich mit ihren Fähigkeiten und dem Service für ihre Kunden von der Konkurrenz abzuheben. Aus diesem Grund ist die Kundenerfahrung (CX) zu einem wichtigen Schwerpunktbereich geworden, auf den sich Geschäfts- und technologische Führungskräfte aufgrund der direkten Auswirkungen auf das Unternehmenswachstum konzentrieren sollten. Es lohnt sich zwar, in externe Angebote zu investieren, um die Kundenerfahrung und die Servicefähigkeiten zu verbessern, aber es ist ebenso wichtig, intern die richtige Erfahrung für diejenigen zu entwickeln, die diese Kunden bedienen – die Mitarbeiter. Technologie spielt eine wichtige Rolle bei der Verbesserung der Kundenerfahrung, sowohl intern als auch extern.

Dennoch geht die Verbesserung der CX über die internen Möglichkeiten der Mitarbeiterproduktivität hinaus. Es geht darum, die Mitarbeitererfahrung (EX) als Ganzes zu verbessern. Mit positiver EX in einem Unternehmen sind die Mitarbeiter wahrscheinlich engagierter und bieten ein positives Kundenerlebnis, an das sich Kunden gern erinnern werden.<sup>1</sup> Um die Kundenerfahrung zu verbessern, müssen sich Unternehmen auch auf die Verbesserung der Mitarbeitererfahrung konzentrieren.

2019 beauftragte Dell Forrester Consulting damit, diese Korrelation genauer zu untersuchen, um zu verstehen, welche Rolle Investitionen in Monitore bei der Verbesserung der EX spielen. Forrester führte insgesamt drei Online-Umfragen unter 450 Teilnehmern durch, die aus Mitarbeitern (Wissensarbeiter, die hauptsächlich Monitore am Arbeitsplatz verwenden), Arbeitgebern (geschäftliche und Technologieführungskräfte, die an IT-Kaufentscheidungen beteiligt sind) und Fachkräften aus dem Gesundheitswesen/Büroplanern bestehen. Durch die Befragung von drei verschiedenen Befragungsgruppen konnten wir spezifische Einblicke in jede Zielgruppe gewinnen. Von den Mitarbeitern haben wir die Endnutzerperspektive über die Vorteile von Monitoren bei der täglichen Arbeit kennengelernt. Ebenso konnten wir von Arbeitgebern die Bedeutung von Monitoren als Faktoren für Produktivität und Effizienz untersuchen und diese Perspektiven aus Sicht von Planungspersonal im Gesundheitswesen/Büros weiter beurteilen, ob Monitore auch Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Benutzer haben.



**Monitore sind der  
Hauptantriebsfaktor  
für die Mitarbeiter-  
produktivität**



**58 %** der Mitarbeiter denken, dass eine bessere EX ihnen beim Kundenservice hilft.

Bei jeder Umfrage waren Teilnehmer aus den USA, Großbritannien und China gleichermaßen vertreten. Die teilnehmenden Arbeitgeber und Mitarbeiter stammten aus mittleren Unternehmen (Jahresumsatz von 50.000 bis 1 Mio. USD), kommerziellen Unternehmen (Jahresumsatz von 1 Mio. bis 50 Mio. USD) und großen Unternehmen (Jahresumsatz von 50 Mio. USD und höher). Die Ergebnisse der Umfrage haben gezeigt, dass bestimmte Monitorfunktionen die EX verbessern, indem sie die Produktivität der Mitarbeiter steigern, ihr Wohlbefinden verbessern und das Gefühl vermitteln, dass das Unternehmen sich um ihre Bedürfnisse kümmert. Monitore stellten sich als wichtigste Komponente eines Arbeitsplatzes heraus, insbesondere in Anbetracht ihrer ergonomischen Funktionen, die die Mitarbeitererfahrung beeinflussen, während die Konnektivität und die Bildschirmdarstellung auch zu verschiedenen Faktoren bei der Verbesserung der EX beitragen.

## ZENTRALE ERGEBNISSE

- › **Allerdings müssen Unternehmen die Auswirkungen von EX auf CX noch vollständig erkennen.** Während 58 % der insgesamt befragten Mitarbeiter der Meinung sind, dass eine starke EX ihre Fähigkeit verbessern würde, Kunden einen besseren Service zu bieten, glauben nur 47 % der Arbeitgeber, dass eine positive EX einen hohen oder entscheidenden Einfluss auf die Verbesserung der CX haben wird. Es gibt jedoch eine klare Trennung, wenn es darum geht, die Erfahrung der Mitarbeiter zu priorisieren. Es müssen mehr Maßnahmen ergriffen werden, um das Bewusstsein für die EX und ihre Auswirkung auf die Verbesserung der CX zu stärken.
- › **Arbeitsbereichsfunktionen können eine bessere EX ermöglichen.** Unsere Studie hat gezeigt, dass Aspekte des Arbeitsbereichs, insbesondere die Ergonomie, die EX in der Art und Weise beeinflussen, wie Mitarbeiter am Arbeitsplatz arbeiten und sich fühlen. 75 % der Mitarbeiter glauben, dass der richtige Arbeitsbereich ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden fördert. 61 % glauben, dass er die Produktivität verbessert. 96 % der Befragten sind der Meinung, dass einstellbare Monitore die wichtigste Funktion für eine effektive Erledigung ihrer Aufgaben sind.
- › **Spezielle Monitorfunktionen führen zu erheblichen Verbesserungen der EX.** Um eine hervorragende Mitarbeitererfahrung zu gewährleisten, muss das Unternehmen über die ergonomischen Verbesserungen hinaus auf die Funktionen des Frontmonitors gehen und den Mitarbeitern eine bessere Erfahrung bieten. 80 % der Mitarbeiter sind der Meinung, dass Aspekte wie höhere bessere Auflösung die Produktivität verbessern. Dies wird von 66 % der medizinischen Fachkräfte bestätigt, die auch der Meinung sind, dass dies einen entscheidenden Einfluss auf den Arbeitsplatz hat. Darüber hinaus glauben 73 % der Mitarbeiter, dass Konnektivitätsfunktionen (USB-C) sich positiv auf ihre Produktivität auswirken.



**96 %** der Mitarbeiter sehen Monitore als den wichtigsten Bestandteil ihres Arbeitsplatzes.

# Erweiterung der CX-Konversation auf EX

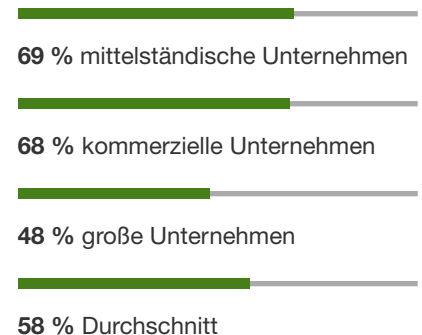
Unternehmen wissen, dass der Kunde der Schlüssel ist. Die Verbesserung der CX ist aufgrund ihrer direkten Auswirkungen auf das Unternehmenswachstum von entscheidender Bedeutung. Um die CX ganzheitlich zu verbessern, ist die Verbindung zwischen EX und CX heute wichtiger denn je, da eine engagierte Mitarbeiterbasis zu einem Service führt, mit dem Kunden zufriedener sind. Wie eine Dell Studie im Jahr 2013 zeigte, haben hoch engagierte Mitarbeiter Net Promoter Scores bereitgestellt, die doppelt so hoch waren wie bei Mitarbeitern mit geringerer emotionaler Bindung.<sup>2</sup> Führungskräfte, die für CX-Initiativen in ihren Unternehmen verantwortlich sind, spielen eine größere Rolle bei der Verbesserung der EX ihrer Unternehmen, da sie den Wert sehen, den sie dem Unternehmen bieten können. Unternehmen, die in die EX investieren, betrachten dies als Alleinstellungsmerkmal, das den Umsatz steigert und die Kundenzufriedenheit verbessert.<sup>3</sup> Bei der Befragung von Arbeitgebern, Mitarbeitern und Planern im Gesundheits-/Bürowesen stellten wir Folgendes fest:

- › **Die Mitarbeiter stimmen zu, dass sie mit einer besseren EX besser arbeiten.** 58 % der Mitarbeiter sind der Meinung, dass eine starke EX ihre Fähigkeit verbessern wird, ihren Kunden einen besseren Service zu bieten. Tatsächlich bestätigten mehr als zwei Drittel der Mitarbeiter in mittleren und kommerziellen Unternehmen und fast die Hälfte der Mitarbeiter in großen Unternehmen in unserer Umfrage, dass eine positive EX dazu beitragen wird, ihre Kundendienstfähigkeiten zu verbessern (siehe Abbildung 1). Dies wird auch in Märkten wie China und den USA unterstützt, in denen 64 % der Mitarbeiter insgesamt der Meinung sind, dass eine starke EX zu CX führt.
- › **Die Arbeitgeber sind sich der Auswirkungen der EX auf die CX nur eingeschränkt bewusst.** 47 % der Arbeitgeber sind der Ansicht, dass eine positive EX einen hohen oder entscheidenden Einfluss auf die Verbesserung der CX hat. Dieses Verständnis variiert jedoch in den verschiedenen Märkten erheblich. Unsere Umfrage ergab, dass 60 % der Arbeitgeber in den USA der Meinung sind, dass eine positive EX zu einer besseren CX führt, im Gegenzug zu 34 % bzw. 48 % in China und Großbritannien.
- › **Unternehmen nehmen die EX nur als nebensächlichen Faktor für die Steigerung der Mitarbeiterleistung und -bindung wahr.** 82 % der Arbeitgeber sind der Meinung, dass die EX eine höhere Produktivität der Mitarbeiter ermöglicht. Dennoch sind sie noch nicht in der Lage, den Gesamtzusammenhang zu sehen, dass ein engagierter Mitarbeiterstamm zu einem engagierten Kundenstamm führt.
- › **Es müssen mehr Maßnahmen ergriffen werden, damit Unternehmen die EX mit der gleichen Bedeutung wie die CX in ihren allgemeinen Geschäftsprioritäten priorisieren können.** Laut unserer Umfrage unter technologischen und Geschäftsführern ziehen 71 % der Arbeitgeber die Verbesserung der CX als Teil ihrer drei wichtigsten Geschäftsprioritäten in Betracht, während nur 35 % die Verbesserung der EX in gleicher Hinsicht in Betracht ziehen (siehe Abbildung 2). Wenn Unternehmen die positiven Auswirkungen erkennen, die die EX auf die Kundenerfahrung als ihre hauptsächliche Priorität haben kann, wird die EX insgesamt als Priorität gesehen werden.

Im Rahmen dieser Studie möchten wir die Mitarbeitererfahrung näher betrachten und verstehen, weshalb sich Unternehmen auf die EX konzentrieren sollten, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Im weiteren Verlauf werden wir uns die Rolle ansehen, die Monitore bei der Beeinflussung bestimmter EX-Faktoren spielen. Damit befassen wir uns eingehender mit der Vorstellung, dass Monitore sich letztendlich auf die CX auswirken können, nicht nur aufgrund der Auswirkungen auf die Produktivität, sondern auch durch die Verbesserung der EX.

Abbildung 1

„Prozentsatz der **Mitarbeiter**, die der Meinung sind, dass eine positive EX ihre Fähigkeit verbessern wird, auf ihre Kunden einzugehen“



Basis: 150 Experten in China, Großbritannien und den USA  
Hinweis: Mittelständische Unternehmen: 50.000 bis 1 Mio. USD; Kommerziell: 1 Mio. bis 50 Mio. USD; Große Unternehmen: > 50 Mio. USD  
Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Juni 2019

## Abbildung 2

„Welche der folgenden Initiativen haben für Ihr Unternehmen in den nächsten zwölf Monaten wahrscheinlich die höchste Priorität?“



Basis: 150 Experten in China, Großbritannien und den USA

Hinweis: Es werden nicht alle Antworten angezeigt. Der Prozentsatz der Arbeitgeber, die die drei wichtigsten Geschäftsprioritäten auswählen, wird angezeigt.

Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Juni 2019

Unternehmen müssen die Korrelation zwischen EX und CX in ihren Geschäftsprioritäten erst noch realisieren.

## Faktoren, die die EX beeinflussen

Unternehmen ermöglichen eine positive Mitarbeitererfahrung durch eine Vielzahl von Faktoren, die eine bessere Arbeitsumgebung schaffen und Mitarbeitern positive Emotionen vermitteln. Diese EX-Faktoren sind darauf ausgerichtet, Mitarbeiter zu befähigen, zu inspirieren und ihnen das Gefühl zu geben, einen wichtigen Beitrag zu leisten, und dass sie ihre Arbeit so gut wie möglich erledigen können.

- › **EX-Faktoren lassen sich an der Produktivität der Mitarbeiter, dem Wohlbefinden und dem Engagement für das Unternehmens festmachen.** Die relevantesten EX-Faktoren sind die, die Mitarbeiter dazu inspirieren, ihre Beiträge zur Mission des Unternehmens zu leisten, sie in die Lage versetzen, ihre Arbeit besser zu erledigen, und ihnen die richtigen Tools für ihre Bedürfnisse zu bieten. Um dies zu erreichen, benötigen Mitarbeiter eine Umgebung, die sie produktiver macht, und die Tools, die ihnen das Gefühl geben, dass ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden. Technologie, insbesondere die Hardware am Arbeitsplatz der Mitarbeiter, kann einen wichtigen Beitrag zu dieser Wahrnehmung leisten, da spezifische Merkmale und Funktionen von Benutzergeräten den Komfort, die Produktivität und die Arbeitsumgebung insgesamt verbessern. Um jedoch die Rolle der Technologiehardware bei der Verbesserung der EX wirklich zu verstehen, müssen wir nicht nur darauf achten, wie sie sich auf Leistung und Produktivität auswirkt, sondern auch auf das Wohlbefinden der Mitarbeiter und wie sie ihnen das Gefühl vermittelt, dass ihr Unternehmen sich um sie kümmert. Wir werden uns in dieser Studie auf diese EX-Faktoren konzentrieren.

### Index zur Mitarbeitererfahrung

**Inspirieren:** Glauben, dass sie zum Kernziel des Unternehmens beitragen

**Befähigen:** Fortschritt, Eigenständigkeit bei der Arbeit, Anerkennung und Sorgfalt

**Ermöglichen:** Technologie und Ressourcen, um wichtige Aufgaben gut zu erledigen

- › **Die Steigerung der Produktivität inspiriert und befähigt Mitarbeiter.**  
Wenn Unternehmen ihre Produktivität steigern, bieten sie ihren Mitarbeitern Fortschritte und Autonomie und ermöglichen ihnen, ihre Aufgaben schneller und mit höherer Qualität zu erledigen. Dies verbessert nicht nur ihre Leistung, sondern auch ihre Motivation und die Überzeugung, dass sie zur Kernaufgabe des Unternehmens beitragen.
- › **Das Wohlbefinden der Mitarbeiter fördert eine bessere und nachhaltige Arbeitsleistung.** Die Verbesserung der Leistung bei Arbeitsaufgaben geht über die schnellere und bessere Arbeit der Mitarbeiter hinaus. Sie müssen sich in ihrer Arbeitsumgebung wohlfühlen und effizient arbeiten können. In diesem Sinne sollten sich Unternehmen unermüdlich auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter konzentrieren, damit sie sich besser auf ihre Aufgaben konzentrieren und ihre langfristige Nachhaltigkeit im Unternehmen vorantreiben können. Regulierungsbehörden, insbesondere in Industrieländern wie den USA und Großbritannien, haben Richtlinien eingeführt, die sicherstellen, dass Unternehmen die Mindeststandards für die Gesundheit am Arbeitsplatz einhalten, was auch die Konzentration auf das Wohlbefinden in diesen Märkten beeinflusst hat.
- › **Wenn man die Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt, entsteht ein positives Gefühl der Fürsorge und Wahrnehmung des Unternehmens.** Das Zuhören und das Lösen von Problemen, mit denen Mitarbeiter am Arbeitsplatz konfrontiert sind, sei es mit den Tools, die sie benötigen, um ihre Arbeit besser zu erledigen, oder mit der Verbesserung der Arbeitsumgebung, die sich auf ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden auswirkt, überzeugt die Mitarbeiter davon, dass ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden und sie eine wichtige Rolle im Unternehmen spielen. Wenn Arbeitgeber die Notwendigkeit dieser Bedürfnisse erkennen und darauf reagieren, glauben ihre Mitarbeiter, dass ihr Unternehmen sich um sie kümmert, und zwar über ihre unmittelbaren Aufgaben hinaus, wodurch langfristig eine positive Wahrnehmung des Unternehmens entsteht.

Der Aufbau der richtigen Arbeitsumgebung durch die Bereitstellung der richtigen Tools und Hardware am Arbeitsplatz der Mitarbeiter steigert die Produktivität und berücksichtigt das Wohlbefinden der Mitarbeiter und deren Wahrnehmung der Fürsorge des Unternehmens und spielt somit eine wichtige Rolle bei der Verbesserung der EX (siehe Abbildung 3).

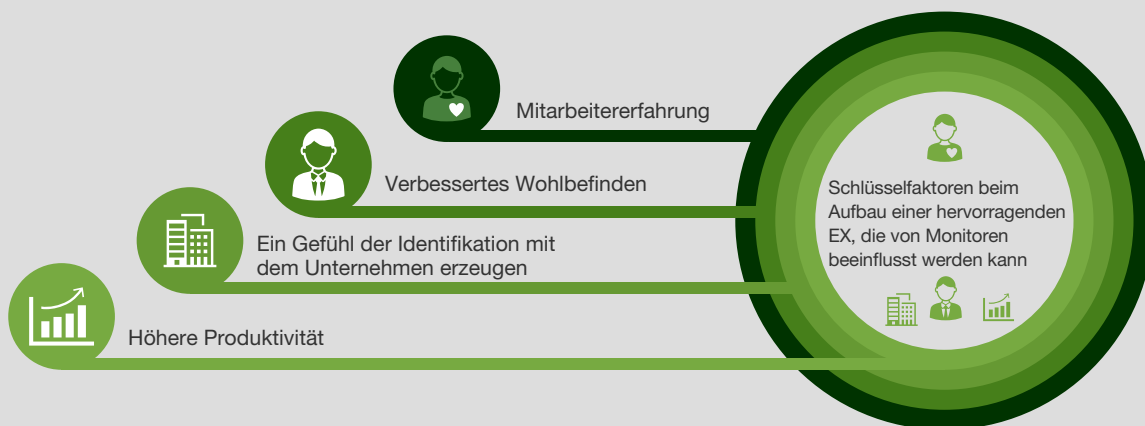
„In Orten wie Großbritannien ist Ergonomie ein vorherrschendes Thema, vor allem wenn Vorschriften eingeführt werden. Es ist zwingend erforderlich, dass Sie Ihre Niederlassung dazu bringen, eine Arbeitsplatzbewertung durchzuführen. So interessieren sich die Menschen viel mehr für die richtige Ergonomie und tätigen entsprechende Investitionen.“

*Osteopath mit Sitz in Singapur und Erfahrung im britischen Gesundheitswesen*



Abbildung 3

### Faktoren, die die EX beeinflussen



Basis: 450 Experten in China, Großbritannien und den USA  
Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Juni 2019

# Rolle von Monitoren bei der Verbesserung der EX

Bei der Entscheidung, wie die Produktivität, das Wohlbefinden und das Gefühl der Fürsorge der Mitarbeiter gesteigert werden können, um letztendlich die EX zu verbessern, haben die befragten Arbeitgeber und Mitarbeiter erkannt, dass die Gestaltung des richtigen Arbeitsplatzes eine wichtige Rolle spielt. Dazu müssen Unternehmen Mitarbeitern Arbeitsplatzelemente bereitstellen, die ihren speziellen Anforderungen entsprechen. Monitore spielen eine wichtige Rolle bei der Schaffung eines idealen Arbeitsplatzes, vor allem aufgrund der speziellen ergonomischen Merkmale, der Bildschirmleistung (Farbe, Auflösung und Lichtemissionen des Bildschirms) und der damit verbundenen Konnektivität. Solche spezifischen Merkmale können die Mitarbeitererfahrung – Produktivität, Wohlbefinden und Gefühl der Fürsorge – auf verschiedene Weise beeinflussen:

## ERGONOMIE DES MONITORS

- › **Ergonomie verbessert die EX durch Verbesserung von Produktivität und Wohlbefinden.** Ergonomie ist die Fähigkeit, Höhe, Winkel und Fläche verschiedener Arbeitsplatzelemente anzupassen, damit Benutzer oder Mitarbeiter eine Umgebung schaffen können, die ihren speziellen Anforderungen entspricht. Vier von fünf Arbeitgebern glauben, dass die Investition in ergonomische Hardware einen hohen oder entscheidenden Einfluss auf die positive Entwicklung der EX hat. Externe Spezialisten bestätigen dies: 80 % der Büroplanungsexperten sprechen ergonomisch ausgelegten Arbeitsplätzen eine positive, hohe oder besonders wichtige Auswirkung auf den Arbeitsplatz zu. Tatsächlich sehen Arbeitgeber eine enge Korrelation zwischen Ergonomie und Produktivität, da 84 % der Befragten der Meinung sind, dass ergonomische Arbeitsbereiche die Produktivität ihrer Mitarbeiter steigern; 61 % der Mitarbeiter stimmen dem zu. 75 % der Mitarbeiter sind zudem der Meinung, dass ergonomische Arbeitsbereiche ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden verbessern und so eine positive Erfahrung im Unternehmen ermöglichen.
- › **Monitore sind der wichtigste Bestandteil bei der Einrichtung des richtigen Arbeitsbereichs.** 96 % der Mitarbeiter sind der Meinung, dass die Einstellbarkeit von Monitoren die größte Rolle bei der Einrichtung eines ergonomisch ausgelegten Arbeitsplatzes spielt, und nicht andere Faktoren wie individuelle Stühle und höhenverstellbare Schreibtische. Die Mitarbeiter sehen es aus der Perspektive ihrer Produktivität: 92 % sind der Meinung, dass ergonomisch optimierte Monitore bei der Verbesserung ihrer Produktivität wichtig oder unerlässlich sind (siehe Abbildung 4). Medizinisches Fachpersonal unterstützt dies jedoch aus der Sicht der Gesundheit und des Wohlbefindens: 93 % der medizinischen Fachkräfte geben an, dass höhenverstellbare Bildschirme mit Dreh-, Schwenk- und Neigefunktionen eine wichtige Voraussetzung für der Einrichtung des richtigen ergonomischen Arbeitsplatzes sind, da sie den Mitarbeitern eine bessere Körperhaltung ermöglichen und mehr Komfort bieten. Dies liegt in erster Linie an der Anpassung, die Ergonomie dem Benutzer bietet, da die Höhe des Monitors je nach Höhe des Stuhls, des Schreibtischs und anderer Arbeitsbereichselemente nach oben oder unten angepasst werden kann. Darüber hinaus ermöglichen die Neigungs-, Schwenk- und Drehfunktionen den Mitarbeitern, den Monitor so einzustellen, dass er sich über einen längeren Zeitraum in der richtigen Position am Arbeitsplatz befindet.
- › **Mangelnde Ergonomie beeinträchtigt nicht nur die Gesundheit der Mitarbeiter, sondern wirkt sich auch negativ darauf aus, wie das Unternehmen wahrgenommen wird.** Medizinische Fachkräfte haben bestätigt, dass 61 % ihrer Patienten, die im Büro arbeiten, Probleme mit „chronischen Rückenschmerzen“ haben, die wahrscheinlich auf eine schlechte Ergonomie am Arbeitsplatz zurückzuführen sind. Die negativen Auswirkungen fehlender Investitionen in ergonomische Arbeitsplätze führen wiederum zur Wahrnehmung einer schlechten Mitarbeitererfahrung. 74 % der Mitarbeiter sind sich beispielsweise einig, dass ein nicht-ergonomischer Arbeitsplatz den Eindruck vermittelt, dass sich das Unternehmen nicht um sie kümmert.

„Monitore sind nur ein Arbeitsinstrument, das oft schlecht für eine Person positioniert ist, was zu Nacken-/Rückenschmerzen und Sehproblemen führt. Wenn ein Job monitorlastig ist, . . . ist ein gutes ergonomisches Design der Monitorplatzierung wirklich wichtig.“

*Professor Alan Hedge,  
Cornell University*



„In der Ergonomie muss alles ausgeglichen sein: der richtige Abstand, der richtige Stuhl, die richtige Höhe des Monitors. Verstellbare Monitore ermöglichen es den Menschen, ihren Arbeitsplatz so zu gestalten, wie es ihnen am besten passt.“

*Osteopath mit Sitz in Singapur  
und Erfahrung im britischen  
Gesundheitswesen*



„Die Patienten zeigen Symptome von trockenen Augen, wie z. B. vorübergehendes unscharfes Sehen, Augenbeschwerden und sporadische Rötung. Diese Symptome werden durch die Verwendung von Computermonitoren über mehrere Stunden verursacht oder verschlimmert.“

*Augenarzt eines führenden  
Krankenhauses in Singapur*



#### Abbildung 4

„Wie wichtig sind die folgenden Hardware- und Gerätefaktoren für die Verbesserung Ihrer Produktivität?“



Basis: 150 Experten in China, Großbritannien und den USA

Hinweis: Es werden nicht alle Antworten angezeigt. Der Prozentsatz der Mitarbeiter, die die oben genannten Funktionen als „entscheidend“ oder „sehr wichtig“ betrachten, wird angezeigt.

Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Juni 2019

#### BILDSCHIRMDARSTELLUNG

- › **Die Bildschirmdarstellung wirkt sich auf die Produktivität aus.** Größe und Auflösung, Farbgenauigkeit und Reduzierung der Blaulichtemission von Monitoren sind wichtige Faktoren, die bei der Auswirkung auf die Produktivität berücksichtigt werden müssen. Aus diesem Grund betrachten 67 % der Arbeitgeber breite Farbabdeckung, Genauigkeit und Kalibrierung als hohe Priorität bei der Erwägung von Monitorinvestitionen für ihr Unternehmen. 80 % Prozent der Mitarbeiter glauben, dass eine bessere Auflösung und immersivere Monitore die Produktivität verbessern, während 81 % der Befragten der Meinung sind, dass eine verringerte Blaulichtemission dies noch weiter begünstigt. Dies wird in der Studie von 2018 hervorgehoben, in der Führungskräfte zu den Vorteilen von Monitoren mit hohem Kontrast und hoher Auflösung befragt wurden. Eine Mehrheit der Befragten hat hier festgestellt, dass hochauflösende Monitore die Belastung der Augen verringern (91 %) und scharfe Bilder die hohe Detailgenauigkeit bieten, die für eine bessere Arbeit erforderlich ist (79 %).<sup>4</sup>
- › **Medizinische Fachkräfte wissen, wie wichtig die Bildschirmdarstellung für das Wohlbefinden ist.** 68 % der medizinischen Fachkräfte bestätigen, dass die Möglichkeit, Farben und Auflösungen von Monitoren anzupassen und somit die Augen zu entlasten, einen hohen oder entscheidenden Einfluss auf den Arbeitsplatz haben, insbesondere bei der Schaffung eines positiven Wohlbefindens für die Mitarbeiter. 66 % der Mitarbeiter sagen sogar, dass die Reduzierung der Blaulichtemissionen von Monitoren für mehr Augenkomfort die gleiche Wirkung haben würde. Arbeitgeber sind sich einig, dass die Reduzierung der Blaulichtemissionen das Wohlbefinden verbessert (67 %), insbesondere in Märkten wie Großbritannien (70 %), weltweit agierenden Unternehmen (72 %) und große Unternehmen (78 %), die sich dieser Funktionen und ihrer Wirkung möglicherweise besser bewusst sind (siehe Abbildung 5).

„Überprüfen Sie den Arbeitsplatz mindestens einmal pro Jahr, um sicherzustellen, dass Arbeitsplatz und Arbeitsmittel kontinuierlich optimiert werden, um die Gesundheit und Produktivität der Mitarbeiter zu maximieren.“

*Professor Alan Hedge,  
Cornell University*



## Abbildung 5

„Inwieweit würden sich die folgenden Faktoren positiv auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter am Arbeitsplatz auswirken?“

85% Größere Bildschirme an den Arbeitsplätzen

81% Ergonomisch ausgelegter Arbeitsplatz

67% Reduzierung der Blaulichtemissionen

65% Nahtloser Anschluss an Laptops/Peripheriegeräte

56% Automatisierung einfacher Tätigkeiten, die nicht zur Hauptaufgabe gehören

55% Höhere Anzahl von Monitoren am Arbeitsplatz eines Mitarbeiters

Basis: 150 Experten in China, Großbritannien und den USA

Hinweis: Nicht alle Antworten werden angezeigt. Der Prozentsatz der Arbeitgeber, die „hohe“ oder „entscheidende Auswirkung“ auswählen, wird angezeigt.

Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Juni 2019

- › **Mehrere Gesundheitsprobleme hängen in der Regel mit einer suboptimalen Bildschirmdarstellung zusammen.** 53 % der Gesundheitsexperten sehen Probleme mit Augenbelastung und verschwommenem Sehen bei der Verwendung des Monitors als ein wichtiges Problem unter Patienten. Kopfschmerzen (69 %) und juckende/trockene Augen (51 %) gehören ebenfalls zu den häufigsten Symptomen, die sich aus dem Fehlen der richtigen Geräte am Arbeitsplatz ergeben.

## MONITORVERBINDUNG

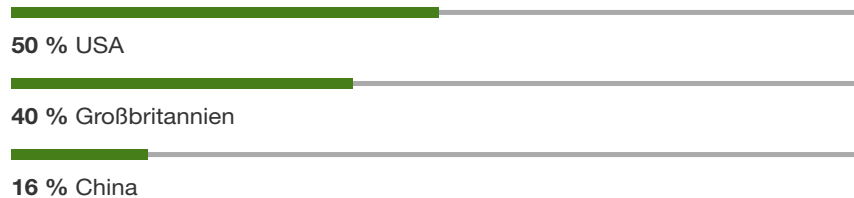
- › **Die Konnektivität von Monitoren verbessert die Produktivität und ist ein wichtiger Aspekt bei Monitorinvestitionen.** Eine gute Konnektivität der Monitore (z. B. USB-C-Anschlüsse) spart Zeit beim Anschluss von Peripheriegeräten und trägt laut 73 % der befragten Mitarbeiter zur Produktivität bei.
- › **Konnektivitätsfunktionen sind ein wichtiger Faktor für die Investition in einen Monitor.** 65 % der Arbeitgeber betrachten nahtlose Verbindungen zu Peripheriegeräten (USB-C-Anschlüsse) und Kabelmanagement oder weniger Kabel (51 %) als wichtige Überlegungen bei ihren Entscheidungen zur Investition in Monitore.
- › **Die Reduzierung von Unordnung führt zu einer Steigerung der Mitarbeiterproduktivität.** 69 % der Arbeitgeber erwägen die Verbesserung der Produktivität durch eine bessere Raumnutzung und die Reduzierung von Unordnung zu einer hohen oder wichtigen Priorität bei der Verbesserung der EX. Dies gilt insbesondere in den USA (68 %), in weltweit agierenden kommerziellen Unternehmen (80 %) und großen Unternehmen (82 %), bei denen die Reduzierung von Unordnung ein wichtiges Thema war. Angesichts der Bedeutung, die Monitore im Arbeitsbereich haben, sind die Konnektivitätsfunktionen des Monitors ein wichtiger Aspekt, der bei dieser Initiative im Hinblick auf Produktivität und EX berücksichtigt werden sollte.



- › **Fehlende Konnektivitätsfunktionen wirken sich auf die Produktivität der Mitarbeiter aus.** 40 % der Mitarbeiter geben an, dass es zu viel Unordnung um ihren Schreibtisch herum gibt und Kabel sie von ihrer Arbeit und Produktivität ablenken. Ähnlich ist fast die Hälfte davon überzeugt, dass es nicht einfach ist, Geräte nahtlos anzuschließen/zu trennen, während sie mit ihren aktuellen Monitoreinstellungen durch Meetings eilen. Dies bedeutet, dass die aktuellen Einschränkungen der Anschlussmöglichkeiten zu einer unproduktiven Zeit am Arbeitsplatz führen. Eine Studie aus Princeton zeigt, dass der kognitive Effekt von zu viel Unordnung auch zu einem zu großen Chaos für Ihr Gehirn führt, um sich auf Informationen zu fokussieren und diese zu verarbeiten, was sich auf die Produktivität auswirkt.<sup>5</sup>





## LÄNDERÜBERBLICK: WICHTIGE ERKENNTNISSE

**Abbildung 6: Modernste Arbeitsplätze in den USA und Großbritannien sind fortschrittlicher als in China; prozentualer Anteil der Mitarbeiter, die ihren Arbeitsplatz als auf dem neuesten Stand der Technik betrachten:**



Basis: 150 Experten in China, Großbritannien und den USA

Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Juni 2019

USA	Großbritannien	China
<ul style="list-style-type: none"> <li>• US-Unternehmen sind sich der Bedeutung der EX in ihren Abteilungen bewusst. Insgesamt betrachten 64 % der IT-Abteilungen in diesem Markt die Erfahrung und das Wohlbefinden der Mitarbeiter als eine wichtige Priorität.</li> <li>• US-Unternehmen sollten sorgfältig in die Funktionen der EX investieren, da 96 % ihrer Mitarbeiter der Meinung sind, dass eine positive EX ihre Fähigkeit, effektiver zu arbeiten, verbessert.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 72 % betrachten die langfristige Partnerschaft mit Anbietern, die Monitore anbieten, als wichtigen Faktor für ihre Monitorinvestitionen, sind aber auch der Meinung, dass bestimmte Monitorfunktionen, wie die Ergonomie des Monitors (80 %) und der nahtlose Anschluss an Peripheriegeräte (74 %), gleichermaßen wichtig sind.</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 66 % der britischen Unternehmen sind der Meinung, dass ihre IT-Teams das Wohlbefinden der Mitarbeiter berücksichtigen, wenn sie ihre Prioritäten für das Jahr festlegen.</li> <li>• Die EX ist ein wichtiger Faktor, der die Loyalität der Mitarbeiter fördert. 88 % der Mitarbeiter in Großbritannien sind zwar der Meinung, dass eine bessere Organisation der EX ihre Produktivität steigern würde, 68 % sind jedoch auch der Ansicht, dass sie ihre Loyalität gegenüber dem Unternehmen steigern würde.</li> <li>• Angesichts des Zusammenhangs zwischen Hardwareinvestitionen und EX ist es für britische Unternehmen wichtig, auf die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter einzugehen und in die Funktionen zu investieren, die ihren Vorlieben entsprechen.</li> <li>• Bei Monitoren betrachten Mitarbeiter in Großbritannien insbesondere die Ergonomie (98 %) und die Auflösung (96 %) als wichtige Faktoren für die Verbesserung der EX.</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nur 48 % der chinesischen Unternehmen betrachten Wohlbefinden und EX als Prioritäten ihrer IT-Abteilungen.</li> <li>• Der unterdurchschnittliche Zustand der Arbeitsplätze in China muss verbessert werden, um eine bessere EX und mehr Wohlbefinden zu ermöglichen. Nur 16 % der Mitarbeiter in China glauben, dass ihr Büroraum auf dem neuesten Stand der Technik ist.</li> <li>• Investitionen in die richtige ergonomische Hardware und Ausstattung, wie von 64 % der Mitarbeiter in diesem Markt gefordert, würden nicht nur die Produktivität ihrer Arbeit steigern, sondern auch eine positive EX und eine positive Wahrnehmung des Arbeitsplatzes in China schaffen.</li> <li>• Von den Gesundheitsfachkräften sind 81 % der Meinung, dass die mangelnde Sorge um den Arbeitsplatzkomfort der Mitarbeiter die Gesundheit und das Wohlergehen von Büromitarbeitern beeinträchtigt.</li> </ul> 

# Wichtige Empfehlungen

Damit Unternehmen die Mitarbeitererfahrung verbessern können, müssen sie Aspekte am Arbeitsplatz berücksichtigen, die die Produktivität und das Wohlbefinden der Mitarbeiter verbessern und den Mitarbeitern das Gefühl geben, dass auf ihre Bedürfnisse eingegangen wird. Der Arbeitsplatz der Mitarbeiter, insbesondere in Anbetracht der Ergonomie eines Raums als Ganzes, hat sich zu einem wichtigen Merkmal der Verbesserung der EX entwickelt. Monitore werden als wichtigster Aspekt genannt, auf den sich Unternehmen konzentrieren sollten. Die Ergonomie des Monitors, die Anschlussmöglichkeiten und die Bildschirmdarstellung tragen erheblich zur Verbesserung von Produktivität und Wohlbefinden der Mitarbeiter bei und sind wichtige Aspekte für Manager, die heute in Monitore investieren.

Die detaillierte Umfrage von Forrester unter Arbeitgebern, Mitarbeitern und medizinischen Fachkräften sowie Büroplanern zur Rolle von Monitoren bei der Mitarbeitererfahrung ergab mehrere wichtige Empfehlungen:

## EX UND MONITORE



**Verschaffen Sie sich einen 360-Grad-Blick auf die CX und die Auswirkungen, die die EX haben kann.** Damit die Mitarbeitererfahrung langfristig erhalten bleiben und effektiv sein kann, müssen Unternehmen eine ganzheitliche Beziehung zu ihren Mitarbeitern aufbauen. Es ist wichtig, dass Sie Ihre Mitarbeiter verstehen – ihre Bedürfnisse, nicht nur ihre Arbeit besser zu machen, sondern auch ihr Wohlbefinden und ihre Wahrnehmung des Unternehmens. Wenn IT- und Geschäftsleiter Entscheidungen über die Technologie- und Hardwareinvestitionen für ihre Mitarbeiter treffen, sollten sie darüber nachdenken, wie sich diese Investitionen auf die Produktivität, das Wohlbefinden der Mitarbeiter und die Wahrnehmung auswirken, und damit ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden. Dabei spielt Schaffung einer besseren EX eine große Rolle.



**Monitorfunktionen sind wichtige Überlegungen bei der Betrachtung der EX.** Diese Studie zeigt, dass Monitore durch Schlüsselfaktoren die EX positiv beeinflussen. Wenn sich Unternehmen also für ihre Monitorinvestitionen entscheiden, sollten Arbeitgeber bestimmte Funktionen wie die Einstellbarkeit des Monitors, der Bildschirmfarbe und der Auflösung sowie den Komfort, den sie dem Kunden beim Anschluss an Peripheriegeräte bieten, in Betracht ziehen.



## ALLEINSTELLUNGSMERKMALE FÜR LÄNDER

**Die reifen Märkte in den USA und Großbritannien arbeiten daran, das Wohlbefinden und die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu verbessern.**

Darüber hinaus ist der enge Zusammenhang zwischen der Steigerung von EX und Produktivität und der Loyalität gegenüber dem Unternehmen der Grund, warum sich Unternehmen mehr darum kümmern müssen. Die Investition in die spezifischen Monitore, die ihre Mitarbeiter ansprechen, ist für Unternehmen wichtig, um die positive Erfahrung ihrer Mitarbeiter zu verbessern und zu erhalten.



**Unternehmen in China müssen sich darauf konzentrieren, den Arbeitsplatz und die Funktionen insgesamt zu verbessern, um einen wirklichen Effekt auf die EX zu haben.** Die Wahrnehmung, die Mitarbeiter in diesem Markt in Bezug auf Ergonomie am Arbeitsplatz haben, lässt darauf schließen, dass Unternehmen mehr tun müssen, um in die richtige ergonomische Hardware zu investieren. Sie benötigen eine andere Denkweise, um die EX als Ganzes zu priorisieren, um CX und Produktivität nach Wunsch zu verbessern.

In dieser Hinsicht könnten diese Unternehmen durch eine über die Produktivität hinausgehende Denkweise, aber auch über das Wohlbefinden und die Wahrnehmung des Unternehmens hinaus eine effektivere und nachhaltigere Haltung in Bezug auf ihren ultimativen Service für ihre Endkunden erreichen.

## SEGMENTMOMENTAUFNAHME



### **Mittelständische Unternehmen müssen sich der Bedeutung der EX stärker bewusst werden.**

Diese Unternehmen erkennen die Auswirkungen, die eine positive EX auf ihre Fähigkeit hat, Kunden einen besseren Service zu bieten und größeren Unternehmen einen Schritt voraus zu sein. Angesichts einer schlechten EX sind Mitarbeiter in diesen kleineren Unternehmen jedoch auch sensibler in ihrer Wahrnehmung des Unternehmens und bei der gefühlten Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse durch das Unternehmen. Der Schwerpunkt liegt auf der Bereitstellung der richtigen Tools, Umgebungen und Erfahrungen, die Mitarbeiter dabei unterstützen, ihre Arbeit produktiver zu erledigen, um eine bessere Wahrnehmung zu erreichen und dadurch die Loyalität der Mitarbeiter in solchen Unternehmen zu erhöhen. Sie würden einen effektiveren Ansatz zur Verbesserung der EX verfolgen, wenn sie bei ihren Monitorinvestitionen nicht nur an Ergonomie denken, sondern auch an bestimmte Anschlussmöglichkeiten und die Bildschirmdarstellung.



### **Größere Unternehmen könnten ihre Roadmap für eine positive EX weiter ausbauen.**

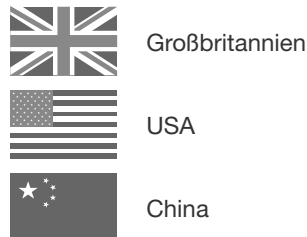
Kommerzielle und große Unternehmen erkennen zwar besser als kleinere Unternehmen, dass bestimmte Monitorfunktionen für ein besseres Wohlbefinden und eine etwas höhere Produktivität erforderlich sind, aber die Erfahrung der Mitarbeiter in solchen größeren Unternehmen hat weitaus mehr Spielraum für Verbesserungen. Angesichts der Größe und Komplexität, die größere Unternehmen managen müssen, sollten sie nicht vergessen, auf die persönlichen Elemente des Eingehens auf die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter zu achten und die Hardwareverbesserungen bereitzustellen, die sie speziell benötigen.

## Anhang A: Methodik

In dieser Studie befragte Forrester vier medizinische Fachkräfte und führte eine Online-Umfrage unter 150 Mitarbeitern, 150 Arbeitgebern und 150 Fachkräften/Büroplanern im Gesundheitswesen in den USA, Großbritannien und China durch. Die Teilnehmer der Mitarbeiter- und Arbeitgeberumfrage stammten aus mittleren Unternehmen (Jahresumsatz von 50.000 bis 1 Mio. USD), kommerziellen Unternehmen (Jahresumsatz von 1 Mio. bis 50 Mio. USD) und großen Unternehmen (Jahresumsatz von 50 Mio. USD und höher).

## Anhang B: Demografische Daten

### TEILNEHMENDE LÄNDER



### JAHRESUMSATZ (IN USD)

- Mittelständische Unternehmen – 50.000 bis 1 Million USD
- Kommerzielle Unternehmen – 1 Million bis 50 Millionen USD
- Große Unternehmen – ab 50 Millionen USD

### ZIELE DER UMFRAGE



### ZIELE DER UMFRAGE

- **Arbeitgeber:** Geschäfts- und Technologieleiter, die an IT-Kaufentscheidungen beteiligt sind
- **Mitarbeiter:** Wissensarbeiter, die hauptsächlich Monitore am Arbeitsplatz verwenden und mindestens 30 Stunden pro Woche arbeiten
- **Spezialisierung:** Planungsexperten für Gesundheitswesen/Büro

Basis: 450 Experten in China, Großbritannien und den USA. 150 Fachkräfte in drei unterschiedlichen Segmenten für Arbeitgeber, Mitarbeiter und Gesundheitswesen/Büroplanung

Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Juni 2019

## Anhang C: Fußnoten

<sup>1</sup> Quelle: „Why EX? Why Now?“, Forrester Research, Inc., 27. November 2018.

<sup>2</sup> Quelle: „Sharpen Customer Experience Focus With Employee Engagement“, Forrester Research, Inc., 26. August 2013. Hinweis: Net Promoter und NPS sind eingetragene Dienstleistungsmarken, und Net Promoter Score ist eine Dienstleistungsmarke von Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. und Fred Reichheld.

<sup>3</sup> Quelle: „Extend the Customer Experience To Employee Experience“, Forrester Research, Inc., 3. Oktober 2017.

<sup>4</sup> Quelle: Elevate Employee Productivity By Choosing The Right Display Monitors, A Forrester Consulting Thought Leadership Paper Commissioned by Dell, April 2018;

<sup>5</sup> Quelle: Unclutterer.com; „Scientists find physical clutter negatively affects your ability to focus, process information“

**Projektleiter:**

Sruti Pegatraju, Consultant  
Sri Prakash Gupta, Consultant

**Mitwirkende:**

Das Forrester Customer Experience  
Research-Team

**ÜBER FORRESTER CONSULTING**

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratungsdienstleistungen, um Führungskräften den Erfolg in ihren Unternehmen zu sichern. Die Dienstleistungen von Forrester Consulting reichen von kurzen Strategieberatungen bis zu kundenspezifischen Projekten und bringen Sie direkt mit Analysten zusammen, die ihr Fachwissen gezielt auf Ihre jeweiligen unternehmerischen Herausforderungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2019, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und unterliegen Änderungen. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave®, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Warenzeichen von Forrester Research, Inc. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com](https://forrester.com). [O-00027751]