

Ein Thought Leadership Paper
von Forrester Consulting, das von
Dell Technologies beauftragt wurde

Juli 2020

Wie Monitore Ihre Mitarbeitererfahrung vertiefen und Ihre verteilten Mitarbeiter unterstützen

Verbessern Sie Geschäftsergebnisse, indem Sie Ihre Mitarbeiter, von wo auch immer sie arbeiten, mit den richtigen Monitoren unterstützen, fördern und begeistern

Inhaltsverzeichnis

- 1** Kurzfassung
- 3** Eine gute Mitarbeitererfahrung (EX) ist entscheidend für eine gute Kundenerfahrung (CX) und langfristiges Geschäftswachstum
- 6** Die Bedeutung von Produktivität, Zusammenarbeit und Verbindung mit dem Unternehmen in dieser neuen Arbeitsumgebung
- 9** Die Rolle von Monitoren bei der Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität, Zusammenarbeit und Verbindung mit dem Unternehmen
- 10** Produktivität steigern mit ultrabreiten Bildschirmen und erweitertem Farbraum
- 11** Schnellere und intelligentere Zusammenarbeit mit erweiterten Lösungen für Tagungsräume
- 13** Design-, Datenschutz- und Nachhaltigkeitsfunktionen für eine stärkere Verbindung mit Ihren Mitarbeitern nutzen
- 19** Wichtige Empfehlungen
- 21** Anhang

Projektleiter:

Linie Larrivaud,
Berater für Marktauswirkungen

Beiträge zur Forschung:

Die Research-Gruppe von
Forrester Customer Experience

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften zu helfen, in ihren Unternehmen erfolgreich zu sein. Von einer kurzen Strategiesitzung bis hin zu kundenspezifischen Projekten - Forrester's Consulting verbindet Sie direkt mit Forschungsanalysten, die Expertenwissen für Ihre speziellen geschäftlichen Herausforderungen zur Verfügung stellen. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens verboten. Die Informationen beruhen auf den besten verfügbaren Ressourcen. Die Einschätzungen spiegeln das derzeitige Urteilsvermögen wider 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. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com.

[E-46413]



„Unternehmen sind bestrebt, Arbeitsräume so zu gestalten, dass sie die neue Belegschaft unterstützen, die Produktivität fördern und dafür sorgen, dass sich die Mitarbeiter wohl fühlen.“

*Karen Giunta, Beraterin,
Unternehmen für
Innenarchitektur am
Arbeitsplatz*

Kurzfassung

In dieser sich ständig verändernden Welt und durch den Vormarsch der Fernarbeit kann eine gute Mitarbeitererfahrung (EX) von vielen Orten ausgehen.¹ Doch die Untersuchungen von Forrester zeigen, dass das Kennzeichen einer guten Mitarbeitererfahrung immer dasselbe ist - sie befähigt, fördert und begeistert die Mitarbeiter. Auch das Bewusstsein der Unternehmen für die Bedeutung von EX für die Steigerung der Geschäftsergebnisse wächst. Unternehmen haben erkannt, dass die Mitarbeiter als Hüter der Kundenerfahrung eines Unternehmens (Customer Experience, CX) die Macht haben, diese CX tagtäglich positiv oder negativ umzusetzen.

Im Oktober 2019 beauftragte Dell Technologies Forrester Consulting mit der Untersuchung der Rolle von Desktop- und Konferenzraum-Monitoren in der Arbeitsplatzumgebung bei der Schaffung eines positiven Mitarbeitererlebnisses.² Forrester führte drei Umfragen und 10 Interviews durch, um dieses Thema zu beleuchten:

- › Vierhundertdreißig Entscheidungsträger und Meinungsbildner in Unternehmen, die am Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten bzw. Arbeitsplatzgestaltung beteiligt sind.
- › Achthundert Wissensarbeiter, die täglich mit einem Computer bzw. Laptop und Monitor arbeiten.
- › Einhundertfünfzig Fachleute aus dem Bereich der Arbeitsumgebung (z.B. Betriebspsychologen, Verhaltensexperten, Büroplaner, Experten für menschliche Faktoren, Manager für soziale Verantwortung von Unternehmen usw.), die sich mit der Produktivität der Mitarbeiter, der Arbeitsumgebung, dem Arbeitsstil und dem Wohlbefinden der Mitarbeiter und der sozialen Verantwortung der Unternehmen befassen.
- › Zehn Entscheidungsträger und Meinungsbildner aus der Wirtschaft, die am Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten bzw. an der Arbeitsplatzgestaltung beteiligt sind.

Bei der Durchführung dieser Untersuchung stellten wir fest, dass die Qualität der Mitarbeitererfahrung grundlegend mit der Qualität des Arbeitsumfelds verbunden ist. Dies gilt sowohl für den traditionellen Büroraum als auch für die Umgebung zu Hause. Tatsächlich berichten Unternehmen, die Initiativen zur Arbeitsplatzverbesserung durchführen, von besseren EX und Geschäftsergebnissen in Form von Kosteneinsparungen bzw. höheren Einnahmen. Auf einer tieferen Ebene analysierten wir die Rolle, die Technologie und Monitore spielen, und untersuchten die spezifischen Monitorfunktionen, die die Erfahrung der Mitarbeiter verbessern und wie sie diese verbessern.

WICHTIGE ERKENNTNISSE

- › **Die Verbesserung der CX bleibt weiterhin ein zentrales Anliegen der Unternehmen.** Das Bewusstsein für den direkten Einfluss, den CX auf die Geschäftsergebnisse hat, nimmt weiter zu. In der Tat geben 56 % der befragten Unternehmen an, dass CX als eine betriebliche Priorität in den letzten zwei Jahren erheblich zugenommen hat. In dieser Studie wurde außerdem festgestellt, dass diese Bemühungen in vielerlei Form erfolgen, u.a. durch eine bessere Unterstützung und Ausstattung der Mitarbeiter bei der Bereitstellung einer optimalen Customer Journey.
- › **Es ist eine wachsende Priorität, die Mitarbeiter zu befähigen, großartige CX zu liefern, und dies führt zu positiven Geschäftsergebnissen.** Da 64 % der befragten Arbeitgeber erkannt haben, dass EX für die Förderung guter Kundenerfahrungen wichtig ist, haben Unternehmen in Initiativen investiert, die auf eine Verbesserung der EX abzielen. Unsere Studie ergab, dass dies zu positiven Geschäftsergebnissen führt. So konnten beispielsweise die befragten Unternehmen, die in den letzten 12 Monaten in Lösungen zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität investiert haben, durchschnittlich 14 % mehr geschäftlichen Nutzen in Form von Kosteneinsparungen oder zusätzlichen Einnahmen verzeichnen als Unternehmen, die nicht investiert haben.
- › **Monitore spielen eine zentrale Rolle bei der Schaffung einer optimalen Arbeitsumgebung.** In dem Maße, in dem sich Arbeitspraktiken und Technologieanforderungen weiterentwickeln, müssen sich die Unternehmen anpassen, um den Mitarbeitern eine positive Erfahrung zu ermöglichen. Zweiundsiebzig Prozent der befragten Fachleute für Arbeitsplatzumgebungen bestätigen, dass der Aufbau einer optimalen Arbeitsplatzumgebung mit der richtigen Technologie und Hardware entscheidend für eine gute Mitarbeitererfahrung ist. In diesem Zusammenhang sind Monitore die wesentlichen Voraussetzung für eine starke EX, sowohl im Büro als auch zu Hause, da nach Angabe von 81 % der befragten Mitarbeiter Monitore eine entscheidende Rolle in ihrem Arbeitsumfeld spielen.
- › **Monitore sind ausschlaggebend dafür, dass sich Mitarbeiter produktiver, kooperativer und mit dem Unternehmen verbunden fühlen.** Monitore haben einen direkten Einfluss auf die Produktivität der Mitarbeiter, die Zusammenarbeit und die Verbindung zu ihrem Unternehmen – alle drei Schlüsselfaktoren für Mitarbeiterengagement und positive EX. Beispielsweise berichten 79 % der befragten Mitarbeiter, dass ultrabreite Bildschirme ihre Produktivität steigern, da sie Aufgaben schneller und geschickter erledigen können. Unsere Studie ergab ferner, dass 61 % der Befragten sagen, dass die Designmerkmale des Monitors das Gefühl vermitteln, neue Ideen anzunehmen und eine stärkere Verbindung zu den Werten des Unternehmens aufzubauen.

Eine gute EX ist entscheidend für eine gute CX und ein langfristiges Unternehmenswachstum

Die digitale Störung senkt die Eintrittsbarrieren, Hyperadoption verringert die Loyalität, und eine sich schnell verändernde Mitarbeiterschaft macht es schwieriger, Talente zu halten. Mächtige Kräfte verändern die Dynamik von Unternehmen und die Art und Weise, wie sie tagtäglich mit Kunden umgehen. Im Jahr 2020 werden die Unternehmen und ihre CX-Teams Herausforderungen wie nie zuvor begegnen. Ein noch nie dagewesenes Maß an Unsicherheit, bedingt durch globale Störkräfte, hat die Kunden- und Mitarbeiterengagement-Modelle für Unternehmen auf der ganzen Welt weiter verschoben und sie dazu gezwungen, ihre Prioritäten und ihre Betriebsmodelle zu überdenken. Dies zeigt sich daran, dass 56 % der Unternehmen angeben, dass die CX in den letzten zwei Jahren als eine betriebliche Priorität erheblich gewachsen ist.

In diesem sich ständig verändernden Markt müssen die Chief Experience Officers (CXOs) weiterhin mit dem Rest des Unternehmens zusammenarbeiten, um die Erholung ihres Unternehmens zu beschleunigen. Sie müssen zwar kurzfristige Umsatzeinbußen eingestehen, aber sie müssen weiterhin Erfahrungen bieten, die Kunden begeistern und das Geschäftswachstum ankurbeln. Dazu sollten sie eine stärkere Markenaffinität aufbauen und ansprechende Botschaften formulieren, die die Kunden in diesen unsicheren Zeiten beruhigen und binden.

ERFAHRUNG DER MITARBEITER ALS SCHLÜSSEL ZU NACHHALTIGEM UNTERNEHMENSWACHSTUM

Nachdem Störungen um sich greifen und der Spielraum für Differenzierung immer geringer wird, ist es keine leichte Aufgabe zu bestimmen, welche Prioritäten als nächstes gesetzt werden sollen. Innovation, Partnerschaften und vieles mehr haben das Potenzial, langfristiges Unternehmenswachstum zu unterstützen. Was Unternehmen jedoch oft vergessen ist, dass ihre Mitarbeiter das Potenzial haben, als ihr größter Wettbewerbsvorteil zu dienen. In der Tat rühmen einige der erfolgreichsten Unternehmen der Welt ihre Mitarbeiter als die Geheimwaffe ihres Erfolgs. Zweifellos ist die Suche nach Talenten ein wichtiger Aspekt. In dem Maße, wie sich Unternehmen im Krieg um Talente engagieren und die Talent-(Gig-)Economy boomt, bleibt eine weitere wichtige Frage offen: Wenn ein Unternehmen erst einmal über die Talente verfügt, wie kann es diese Talente halten und ihr volles Potenzial ausschöpfen?

Inmitten von Arbeitsunterbrechungen und zunehmender Remote-Arbeit bleibt diese Frage vorherrschend, aber die Antwort ist immer dieselbe: Investieren Sie in die Schaffung einer positiven EX, um die Geschäftskontinuität aufrechtzuerhalten, CX zu verbessern und somit letztlich die Unternehmensleistung zu steigern. Bei der Bestimmung des aktuellen Stands der EX kam unsere Studie zu folgendem Ergebnis:

- › **Die Verbesserung der EX wurde zur obersten Priorität.** EX wächst weiterhin als Geschäftspriorität, da immer mehr Unternehmen den Zusammenhang zwischen EX, CX und Unternehmenswachstum erkennen. In der diesjährigen Umfrage gaben 55 % der Arbeitgeber an, dass EX als betriebliche Priorität in den letzten zwei Jahren erheblich zugenommen hat (siehe Abbildung 1). Tatsächlich nannten in der 2018 in Auftrag gegebenen Studie nur 47 % der Befragten die Verbesserung der EX als eine Unternehmenspriorität.³ Die diesjährige Studie ergab außerdem, dass 64 % der befragten Arbeitgeber anerkannt haben, dass EX wichtig ist, um eine gute CX zu erzielen, im Vergleich zu nur 58 % der befragten Arbeitgeber in der Studie von 2019 (siehe Abbildung 1).⁴ Dies war eher in den USA und in Großbritannien der Fall, wo 74 % der befragten Arbeitgeber den Zusammenhang zwischen EX und guter CX erkannt haben.

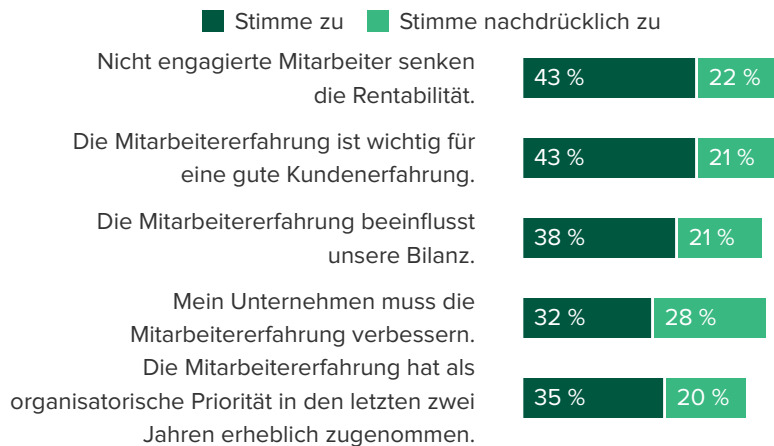


Umgeben von Gewissheit oder Ungewissheit das Wachstum durch Ihre Mitarbeiter fördern.

Abbildung 1

„Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“

(Ausgewählte Ergebnisse)



Basis: 430 Entscheidungsträger und Meinungsbildner, die am Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten und/oder an der Arbeitsplatzgestaltung beteiligt sind
Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies







Immer mehr Unternehmen erkennen die Rolle ihrer Mitarbeiter und die Vorteile einer guten EX bei der Förderung guter Kundenerfahrungen und Rentabilität an.

- › **Die Verbesserung der EX bringt die Unternehmen weiter voran.** Untersuchungen haben gezeigt, dass engagierte Mitarbeiter mit größerer Wahrscheinlichkeit größere diskretionäre Anstrengungen unternehmen - was zu einem stärkeren, konsistenteren Kundenerlebnis und einer höheren Unternehmensleistung führt. Der Anreiz ist da, und obendrein gibt es langfristige Vorteile bei der Verbesserung der EX. In der Tat ergab eine vom MIT durchgeführte Studie, dass Unternehmen mit einer Mitarbeitererfahrung im oberen Quartil 25 % höhere Gewinne erzielen als Unternehmen mit einer Mitarbeitererfahrung im unteren Quartil.⁵ Die diesjährige Studie, die von Forrester in Auftrag gegeben wurde, ergab, dass eine Reihe verschiedener Initiativen am Arbeitsplatz diese Verbesserungen fördern kann. Beispielsweise verzeichneten 67 % der befragten Arbeitgeber verbesserte Kundenerfahrungen, nachdem sie von den Arbeitnehmern genutzte alte Technologien und Hardware (wie etwa Computer und Monitore) ausgetauscht hatten (siehe Abbildung 2).
- › **Die Anpassung des Arbeitsumfelds an den neuen sozialen Kontext der Arbeit ist unerlässlich für eine großartige EX.** Zweiundsiebzig Prozent der in diesem Jahr befragten Fachleute für die Arbeitsplatzumgebung hielten die Arbeitsplatzumgebung für entscheidend, um eine gute Mitarbeitererfahrung zu gewährleisten. Und die Vorteile davon sind offensichtlich: 61 % der befragten Arbeitgeber berichten über ein höheres Wohlbefinden der Mitarbeiter und ein geringeres Stressniveau, und 55 % berichten über ein höheres Engagement/eine höhere Zufriedenheit der Mitarbeiter nach einer Investition in die Renovierung von Büroräumen (z.B. neues Büroraumkonzept, Innenarchitektur, Gemeinschaftsbereiche usw.) (siehe Abbildung 2). Mit der deutlichen Zunahme der virtuellen/remote Arbeit sehen sich Unternehmen mit einer neuen Dimension der Arbeitsumgebung konfrontiert: dem Home-Office. Die Unternehmen stellen sich auf verschiedene Weise auf diese neue Arbeitsnorm ein. So hat der Bundesstaat Colorado beispielsweise in 1.800 Notfall-Laptops investiert, um seine neuen Remote-Mitarbeiter zu unterstützen.⁶ Es ist jedoch zu erwarten, dass mehr Unternehmen beginnen werden, remote/virtuelle Arbeit einzusetzen, da sie diesen „Wirksamkeitsnachweis“ bestanden hat und die Arbeitnehmer weiterhin zunehmend flexiblere Arbeitsmöglichkeiten fordern.

Abbildung 2

„Welche Vorteile hat Ihr Unternehmen aus diesen Initiativen zur Arbeitsplatzverbesserung gezogen?“

(Nur eine Auswahl von Initiativen und Vorteilen)

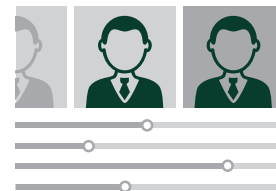
INITIATIVEN ZUR VERBESSERUNG AM ARBEITSPLATZ	TOP-VORTEILE
 Austausch veralteter Technologien und Hardware	67 % Verbesserte Kundenerfahrung 53 % Höheres Mitarbeiterengagement/-zufriedenheit
 Investitionen in Technologie und Hardware für die Produktivität der Mitarbeiter	53 % Höhere Mitarbeiterproduktivität 49 % Höheres Mitarbeiterengagement/-zufriedenheit
 Investitionen in Technologie und Hardware für die Zusammenarbeit der Mitarbeiter	55 % Verbesserte Kundenerfahrung 49 % Gesteigerter Umsatz
 Neugestaltung der Büroräume	61 % Höheres Wohlbefinden des Mitarbeiters und reduzierter Stresspegel 55 % Höheres Mitarbeiterengagement/-zufriedenheit
 Einführung oder Erweiterung von Räumen, die für Zusammenarbeit geeignet sind	64 % Reduzierte Kosten 57 % Verbesserter Wissensaustausch und Zusammenarbeit
 Zunahme von Remote- und mobilen Mitarbeitern	63 % Höheres Mitarbeiterengagement/-zufriedenheit 62 % Stärkere Verbindung zu den Werten des Unternehmens

Basis: 430 Entscheidungsträger und Meinungsbildner, die am Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten und/oder an der Arbeitsplatzgestaltung beteiligt sind

Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

WIE DIE ERMÄCHTIGUNG, BEFÄHIGUNG UND BEGEISTERUNG IHRER MITARBEITER EINE POSITIVE EX FÖRDERT

Um positive Geschäftsergebnisse zu erzielen, müssen Unternehmen die Hindernisse und Hemmnisse für eine bessere EX ermitteln und beseitigen. Der Employee Experience Index von Forrester zeigt, dass die Schaffung von engagierten und kreativen Mitarbeitern dazu führt, dass der Ermessensspielraum der einzelnen Mitarbeiter zunimmt. Dies hilft Unternehmen, Kunden effektiver zu gewinnen, zu bedienen und zu binden und gleichzeitig die Unternehmensleistung in einem breiten Spektrum von Bereichen zu verbessern.



Von den 75 Faktoren, die Forrester in seine EX-Index-Analyse einbezieht, erweisen sich 18 als maßgebliche Anzeichen für das Mitarbeiterengagement. Dabei handelt es sich um die organisatorischen und technologischen Faktoren, die sich auf die EX auswirken und am meisten zum Mitarbeiterengagement beitragen. Diese fallen unter drei große Kategorien: Ermächtigung, Befähigung und Begeisterung.⁷

- › **Ermächtigung: wissen, worauf es bei dem Spielraum und der Unterstützung, dies zu tun, ankommt.** Ermächtigung ist ein Schlüsselfaktor, der das Mitarbeiterengagement bestimmt, da er die psychologischen Bedingungen, die den Arbeitsaufwand, die Kreativität und die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter beeinflussen, beinhaltet. Durch die Schaffung eines Umfelds, in dem Mitarbeiter produktiv sein und anerkannt werden können, während es gleichzeitig Autonomie ermöglicht, werden Führungskräfte zu den stärksten Triebkräften für die Ermächtigung der Mitarbeiter.
- › **Befähigung: über die Technologie und die Ressourcen verfügen, um wichtige Arbeit zu erledigen.** Innerhalb der Wissensbelegschaft ist die Befähigung besonders wichtig, um das Engagement der Mitarbeiter vorherzusehen. Nichts schmälert die Erfahrung eines Mitarbeiters mehr als kleine, regelmäßige Hindernisse, die die Arbeitsabläufe stören und verhindern, dass die Arbeit erledigt werden kann. Um das Engagement der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten, ist es von entscheidender Bedeutung, sowohl über die richtige Technologie als auch über den Zugang zu den kritischen Informationen zu verfügen, die zur Erfüllung der Aufgaben erforderlich sind.

- › **Begeisterung: eine Stimme haben und an die Kernaufgabe und die Werte des Unternehmens glauben.** Engagierte Mitarbeiter fühlen sich mit ihrem Unternehmen verbunden. Der Glaube an die Kernaufgabe und die Werte des Unternehmens, d.h. die Wahrnehmung des Unternehmens als zukunftsorientiert und innovativ und dass es ethisch einwandfrei arbeitet, sind allesamt starke Vorzeichen für das Engagement der Mitarbeiter. Konkret wurden diese Elemente mit der psychologischen Bereitschaft der Mitarbeiter verbunden, größere persönliche Investitionen in die Ziele des Unternehmens zu tätigen.

Die Bedeutung von Produktivität, Zusammenarbeit und Verbindung zum Unternehmen in dieser neuen Arbeitsumgebung

In der heutigen Arbeitswelt verändern sich die Erwartungen der Mitarbeiter ständig. Es wird erwartet, dass einige der virtuellen Experimente im Jahr 2020 bald zur Norm werden, da virtuelle Büros und Arbeitsplätze immer häufiger werden. Tatsächlich wird das Arbeiten aus der Ferne bereits mehr und mehr zur Norm: 94 % der befragten Unternehmen planen, in den nächsten 12 bis 24 Monaten mehr virtuelle Meetings aus der Ferne als persönliche Treffen durchzuführen. Ein Beispiel hierfür ist ein australisches Telekommunikationsunternehmen, das angekündigt hat, dass die Mitarbeiter seines Callcenters weiterhin dauerhaft von zu Hause aus arbeiten werden.⁸ Heutzutage erwarten Mitarbeiter eine größere Arbeitsflexibilität und verlangen von Unternehmen eine Vielzahl von Arbeitsstilen mit den entsprechenden unterstützenden Technologien.⁹

Während sich die Mitarbeiter in ihren Heimbüros einrichten, haben einige Unternehmen die Dinge auf eine höhere Ebene gebracht und ihre Büros nachgebildet, um sicherzustellen, dass ihre Belegschaft so produktiv wie möglich bleibt. So hat beispielsweise eine amerikanische Investmentfirma kürzlich ihre 45.000 Mitarbeiter gebeten, aus der Ferne zu arbeiten, aber sie bot ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich bei Bedarf einen weiteren Monitor an ihre Wohnadresse liefern zu lassen.¹⁰ Ein weiteres Beispiel ist ein amerikanischer Krankenversicherer, der fünf verschiedene Arbeitsstilprogramme entwickelt hat, von denen eines vollkommen „remote“ ist, um verschiedenen physischen Abhängigkeiten Rechnung zu tragen.¹¹

WIE PRODUKTIVITÄT, ZUSAMMENARBEIT UND VERBINDUNG ZUM UNTERNEHMEN ZU EX UND GESCHÄFTSERGEBNISSEN BEITRAGEN

Vor diesem Hintergrund ist das Verständnis dessen, was eine starke EX fördert und wie sich dies auf das Arbeitsumfeld auswirkt, entscheidend für die Fähigkeit eines Unternehmens, sich an diesen neuen sozialen Kontext der Arbeit anzupassen. Bei den Überlegungen zum Arbeitsumfeld ist es für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, die Zunahme der Remote-Arbeit zu berücksichtigen und ihr Denkmodell auf das Home-Office auszudehnen. Es ist zudem wichtig, das Verständnis dafür zu vertiefen, was diese Umgebung ausmacht: von der Technologie, die den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird, bis hin zu den geltenden Richtlinien und Vorschriften zur Unterstützung von Remote-Arbeit. In der Tat wird dies von 72 % der befragten Fachleute für Arbeitsplatzumgebungen unterstützt, die bestätigt haben, dass der Aufbau einer optimalen Arbeitsplatzumgebung mit der richtigen Technologie und Hardware für eine gute Mitarbeitererfahrung entscheidend ist.



Als physische Ausdrucksform des Unternehmens im weiteren Sinne dient die Arbeitsumgebung sowohl als Spiegelbild als auch als Grundlage für die Mitarbeitererfahrung eines Unternehmens.

Die im vergangenen Jahr in Auftrag gegebene Studie untersuchte die Meinung der Benutzer zu ihren Monitoren. Es zeigte sich, dass bestimmte Merkmale des Monitors die Wahrnehmung der Mitarbeiter in Bezug auf Produktivität, Zuwendung und Wohlbefinden beeinflussen.¹² Die diesjährige Studie weitet das Thema auf die Erfahrungen der Mitarbeiter als Ganzes aus, wozu auch das Konzept der virtuellen Mitarbeiter gehört. Dabei stellten wir fest, dass Unternehmen, die sich um die Verbesserung ihres Arbeitsumfeldes bemüht haben, auch die Erfahrung ihrer Mitarbeiter verbessern konnten. Dies hat uns dazu veranlasst, uns vermehrt auf die Produktivität der Mitarbeiter zu konzentrieren, die ein Schlüsselfaktor für eine großartige EX ist, und unsere Forschung um die Begriffe Zusammenarbeit und Verbindung zum Unternehmen zu erweitern. Genauer gesagt haben wir festgestellt, dass sich Unternehmen, um Mitarbeiter erfolgreich zu ermächtigen, zu befähigen und zu begeistern, darauf konzentrieren müssen, die Mitarbeiter zu ermächtigen, produktiv zu sein, sie zur Zusammenarbeit zu befähigen und sie zu begeistern, indem sie sie mit den Werten des Unternehmens verbinden:

- › **Die Befähigung der Mitarbeiter, mit Technologie produktiv zu sein, unabhängig davon, von wo aus sie arbeiten.** Ob im Büro oder von zu Hause aus, Technologielösungen und Hardware bilden einen entscheidenden Teil der Arbeitsumgebung und sind eine entscheidende Voraussetzung für die Produktivität der Mitarbeiter. Tatsächlich sagen 71 % der befragten Fachleute im Bereich der Arbeitsplatzumgebung, dass die den Arbeitnehmern zur Verfügung gestellte Technologie den zentralen Faktor für gute EX und CX darstellt. Dies schlägt sich in den Geschäftsergebnissen nieder, da Unternehmen, die in den letzten 12 Monaten in Lösungen zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität investiert hatten, durchschnittlich 14 % mehr Nutzen in Form von Kosteneinsparungen oder zusätzlichen Einnahmen erzielten als Unternehmen, die nicht in diese Lösungen investiert haben (siehe Abbildung 3). Darüber hinaus haben wir festgestellt, dass von 11 Initiativen zur Arbeitsplatzverbesserung Investitionen in Lösungen zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität, wie z.B. Breitbild-/Doppelmonitore, mobile Geräte und mehr, am stärksten mit der Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität verbunden waren. Dreiundfünfzig Prozent der befragten Arbeitgeber berichteten über einen direkten Zusammenhang zwischen dieser Investition und einer höheren Mitarbeiterproduktivität (siehe Abbildung 2).
- › **Ermöglichung der Zusammenarbeit, des Zugangs und der gemeinsamen Nutzung von Informationen durch die Mitarbeiter.** Die jüngste Krise hat die Bedeutung von Technologie für die Zusammenarbeit von Mitarbeitern erhöht, unabhängig davon, von wo aus sie arbeiten. Aus der Sicht des Büroumfelds ergab unsere Studie, dass die Schaffung oder Erweiterung von Räumen, die eher für Zusammenarbeit und Hot Desking in Frage kommen, am stärksten mit Kostensenkungen und der Verbesserung des Wissensaustauschs unter den Mitarbeitern verbunden ist. Tatsächlich haben 64 % der Arbeitgeber, die in den letzten 12 Monaten Räume für die Zusammenarbeit eingerichtet oder erweitert hatten (z.B. Besprechungsräume für Videokonferenzen, Innovationslabors, Schulungsräume usw.), ihre jährlichen Kosten gesenkt oder unter Kontrolle gebracht (hauptsächlich durch niedrigere Immobilienkosten), während 57 % auch eine verbesserte Zusammenarbeit der Arbeitnehmer beobachtet konnten. Unabhängig von anderen Initiativen, die sie eventuell umgesetzt haben, verzeichnen Unternehmen, die in Kollaborationsräume investiert haben, auch höhere Kosteneinsparungen oder zusätzliche Einnahmen als Unternehmen, die nicht in Kollaborationsräume investiert haben und zwar um durchschnittlich 35 % (siehe Abbildung 3). Im Anschluss an diese beiden Initiativen zur Verbesserung des Arbeitsplatzes berichteten die Arbeitgeber auch über ein höheres Maß an Mitarbeiterengagement im Vergleich zu denjenigen, die nicht in derartige Initiativen investiert haben.

„Unternehmen haben die Möglichkeit, einen großen Investitionsertrag zu erzielen, wenn sie die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes als eine Geschäftsentscheidung betrachten. Wer es richtig macht, kann sein Büro von einem Ort, an dem Menschen arbeiten, in ein leistungsfähiges Geschäftsinstrument verwandeln, das die Unternehmensziele unterstützt.“

Karen Giunta, Beraterin, Unternehmen für Innenarchitektur am Arbeitsplatz



„Eine gute Arbeitsumgebung fördert und befähigt den Arbeitnehmer, indem sie ihm das Gefühl der Kontrolle vermittelt.“




Maria Lund Jensen, Manager für Arbeitsplatzdienste, Medizintechnikunternehmen



› **Die Mitarbeiter durch den Aufbau einer Arbeitsumgebung, die eine stärkere Verbindung zu den Werten des Unternehmens ermöglicht, zu begeistern.** Um eine gute Mitarbeitererfahrung zu vermitteln, ist es für Unternehmen entscheidend, ihre Arbeitsumgebung als eine Erweiterung der Unternehmensmarke zu betrachten. Fünfundfünfzig Prozent der befragten Mitarbeiter sagen, dass die Qualität ihrer EX davon abhängt, wie gut sich die Werte ihres Unternehmens sowohl am Arbeitsplatz als auch in der ihnen zur Verfügung gestellten Technologie widerspiegeln. Tatsächlich stimmen 62 % der befragten Fachleute für Arbeitsumgebungen darin überein, dass die Wahl der Arbeitsplatzgestaltung das Bild, das ein Arbeitnehmer von seinem Arbeitgeber hat, verbessert. Über die Gestaltung hinaus gaben die befragten Fachleute für Arbeitsumgebungen außerdem an, dass die Tatsache, wie gut ein Mitarbeiter in der Lage ist, die Vertraulichkeit seiner Arbeit zu wahren, sein Vertrauen in das Unternehmen stärkt und ihm dabei hilft, sich bei der Arbeit sicherer zu fühlen (66 %). Darüber hinaus erlebten Unternehmen, die sich zu nachhaltigen/umweltfreundlichen Arbeitsrichtlinien/-praktiken verpflichten, auch eine stärkere Markenbindung durch ihre Mitarbeiter (60 %). Tatsächlich handeln die Unternehmen in diesem Sinne, da 66 % der befragten Arbeitgeber planen, in den nächsten 12 Monaten verstärkt in Verbesserungen am Arbeitsplatz zu investieren. Dies ist in den USA (mit 80 % der Arbeitgeber) noch ausgeprägter. Da sich das Arbeitsumfeld nun auch auf das Heimbüro ausdehnt, ergab unsere Studie außerdem, dass die zunehmenden Programme für entfernte und mobile Mitarbeiter die Verbindung eines Mitarbeiters zu seinem Unternehmen besonders stärken. Mit einem formalisierten Programm für die Remote-Arbeit und der richtigen unterstützenden Technologie ist die Einführung oder Ausweitung der Telearbeit, wenn es richtig gemacht wird, in der Tat äußerst wirkungsvoll, um die Verbindung eines Mitarbeiters zu seinem Unternehmen zu stärken. Zweiundsechzig Prozent der befragten Arbeitgeber nannten eine direkte Korrelation, die höchste von allen getesteten Initiativen (siehe Abbildung 2). Die Zunahme der Remote-Arbeit brachte 63 % der befragten Arbeitgeber auch ein höheres Mitarbeiterengagement und verbesserte die Attraktivität für Talente bei 57 % der Befragten (siehe Abbildung 2). Dies hat für diese Unternehmen einen Nutzen in Form von Kosteneinsparungen oder zusätzlichen Einnahmen gebracht. Durch die Implementierung der Remote-Arbeit in ihre allgemeinen Initiativen zur Verbesserung des Arbeitsplatzes verzeichneten die befragten Organisationen im Durchschnitt 50 % höheren Nutzen in Form von Kosteneinsparungen oder zusätzlichen Einnahmen als Unternehmen, die dies nicht taten (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3

Drei wichtige Initiativen zur Arbeitsplatzverbesserung erzielen weitere Vorteile

		Zusätzliche Vorteile in Form von Kosteneinsparungen oder zusätzlichen Einnahmen, die von Unternehmen beobachtet wurden, die in die Initiative investiert haben, im Vergleich zu denen, die nicht in die Initiative investiert haben
	Investitionen in Technologie und Hardware für die Produktivität der Mitarbeiter	+14 %
	Einführung oder Erweiterung von Räumen, die für Zusammenarbeit geeignet sind	+35 %
	Zunahme von Remote- und mobilen Mitarbeitern	+50 %

Basis: 430 Entscheidungsträger und Meinungsbildner, die am Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten und/oder an der Arbeitsplatzgestaltung beteiligt sind

Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

Die Rolle der Monitore bei der Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität, Zusammenarbeit und Verbindung mit dem Unternehmen

Unsere Studie zeigt, dass Unternehmen Schwierigkeiten haben, sich an die sich schnell verändernde Arbeitswelt anzupassen, was sie dazu zwingt, die aktuellen Technologie-Prioritäten zu überdenken, um die Robustheit der Unternehmen zu erhalten. Tatsächlich werden das sich schnell verändernde Tempo (50 %) und der Mangel an Budget (53 %) als die beiden größten Herausforderungen für Arbeitgeber bei der Schaffung einer besseren Arbeitsumgebung genannt.

In diesem Zusammenhang bestätigt der EX-Index von Forrester die Bedeutung der den Mitarbeitern zur Verfügung gestellten Technologie als entscheidenden Faktor für das Engagement der Mitarbeiter: „Sowohl die Technologienutzung als auch die Zufriedenheit spielen eine wichtige Rolle beim Mitarbeiterengagement. Für Informatiker ist die Technologie die wichtigste Ressource, um produktiv arbeiten zu können. Wenn diese Technologie funktioniert, ist es gut, aber wenn sie versagt oder sich gar verlangsamt, kann sie zur Loslösung führen und letztlich das Engagement beeinträchtigen. Insbesondere die Mitarbeiter, die in unserer Umfrage in den oberen 20 % des Engagements gepunktet haben, sind mit ihrer Technologieumgebung am zufriedensten, während die Mitarbeiter in den unteren 50 % mit ihrer Technologie am wenigsten zufrieden waren.“¹³

BESTIMMTE MONITOR-MERKMALE BEEINFLUSSEN DIE PRODUKTIVITÄT DER MITARBEITER, DIE ZUSAMMENARBEIT UND DIE VERBINDUNG MIT DEM UNTERNEHMEN

Im Rahmen von Technologielösungen und Hardware sind Monitore eine wichtige Voraussetzung für die tägliche Arbeit eines Wissensarbeiters und spielen eine wichtige Rolle bei der Schaffung einer optimalen Arbeitsumgebung: 81 % der befragten Mitarbeiter geben an, dass Monitore eine zentrale Rolle in ihrer Arbeitsumgebung spielen (siehe Abbildung 4).

Es gibt allerdings noch Raum für Verbesserungen, da fast die Hälfte der befragten Unternehmen (45 %) beim Kauf von Monitoren nach wie vor einen Einheitsansatz verfolgen und lediglich 28 % der befragten Mitarbeiter mit ihrem derzeitigen Monitorsystem vollkommen zufrieden sind. Die im letzten Jahr in Auftrag gegebene Studie ergab, dass bestimmte Monitorfunktionen (wie unter anderem Ergonomie, Front-of-Screen-Erfahrung und Konnektivität) sich allesamt auf die Erfahrung eines Mitarbeiters auswirken. Insbesondere ergab die letztjährige Studie, dass schlechte Ergonomie nicht nur der Gesundheit eines Mitarbeiters abträglich ist, sondern sich auch negativ auf die Wahrnehmung des Unternehmens auswirkt. Es wurde zudem festgestellt, dass sowohl die Front-of-Screen-Erfahrung als auch die Konnektivität der Monitore die Produktivität eines Mitarbeiters beeinflussen.

Um die Rolle der Monitore bei der Mitarbeitererfahrung besser zu verstehen, haben wir die diesjährige Analyse erweitert, um den Zusammenhang zwischen den Monitorfunktionen und der Fähigkeit der Mitarbeiter, sich produktiv und kooperativ zu fühlen und sich stärker mit dem Unternehmen verbunden zu fühlen, herauszufinden. Auf der Grundlage dieser neuen Elemente konzentrierten wir unsere Analyse auf sechs Hauptmerkmale von Monitoren: ultrabreite Bildschirme, Farbraum, Bildschirme für Besprechungsräume, Design, Nachhaltigkeit und Datenschutz. Die Ergebnisse dieser Analyse werden in den folgenden Abschnitten untersucht.



„Die Technologie, die den Mitarbeitern am Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt wird, ist wirklich wichtig. Viele von ihnen arbeiten in globalen Teams und müssen in der Lage sein, bei Projekten zusammenzuarbeiten und sich verbunden zu fühlen.“

Human Factors Engineer, Biotech- und Medizinunternehmen



„Ein großer Teil der Wahrnehmung eines Mitarbeiters an seinem Arbeitsplatz wird von seinen visuellen Sinnen bestimmt. Wenn man bedenkt, dass die Mitarbeiter viel Zeit an ihren Monitoren verbringen, ist dies definitiv einer der wichtigsten Ausrüstungsgegenstände, die am Arbeitsplatz zur Verfügung stehen.“

Michael Collins, Ergonomieberater, Normungsinstitut



Abbildung 4

„Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen.“

(Nach Befragten, die „Stimme zu“ oder „Stimme nachdrücklich zu“ gewählt haben)

	USA	VK	Skandinavien	Frankreich	China	Japan	Australien und Neuseeland	Deutschland
Monitore spielen eine zentrale Rolle in meiner Arbeitsumgebung	75 %	77 %	82 %	86 %	87 %	82 %	66 %	89 %

Monitore spielen eine zentrale Rolle in den Arbeitsumgebungen auf der ganzen Welt – insbesondere in Deutschland, China und Frankreich.

Basis: 800 Wissensarbeiter, die einen Computer bzw. Laptop und einen Monitor benutzen, um ihre Arbeit täglich auszuführen
Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

Die Produktivität mit ultrabreiten Bildschirmen und einem erweiterten Farbraum steigern

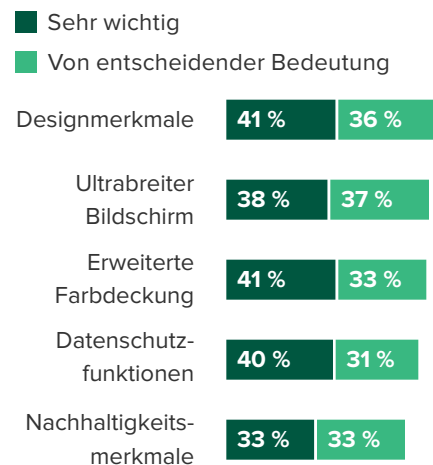
Die letztjährige Studie hat gezeigt, dass Größe und Auflösung des Monitors, Farbgenauigkeit und Blaulicht-Emissionswerte allesamt wichtige Merkmale sind, die bei der Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität zu berücksichtigen sind. Die diesjährige Studie hebt die Rolle hervor, die ultrabreite Bildschirme und Monitore mit größerem Farbraum bei der Verbesserung der Produktivität der Mitarbeiter bei ihren alltäglichen Aufgaben spielen, was sich letztendlich auch auf die Mitarbeitererfahrung auswirkt. Unsere Analyse zeigte, dass:

- › **Ultrabreite Bildschirme erhöhen die Produktivität der Mitarbeiter.** Die befragten Mitarbeiter haben angegeben, dass ultrabreite Monitore ihre Produktivität verbessern würden, weil sie damit Aufgaben auf intelligenter und schnellere Weise erledigen könnten (79 %). Dies wird von 76 % der befragten Fachleute für Arbeitsumgebungen bestätigt, die angaben, dass ultrabreite Bildschirme die Produktivität positiv beeinflussen. Tatsächlich gaben 66 % der befragten Mitarbeiter an, dass es notwendig sei, die Anzahl der Wechsel zwischen Anwendungen/Fenstern bei der Arbeit zu verringern. Weitere 75 % erwarteten, dass ultrabreite Monitore ihnen beim Multitasking helfen würden, so dass sie ihren Schwerpunkt auf andere wertschöpfende Aktivitäten verlagern könnten. Unternehmen antworten auf dieses Bedürfnis und 64 % der Befragten setzen die Bildschirmgröße bei der Kaufentscheidung für Monitore ganz oben auf die Prioritätenliste. 74 % von ihnen gaben an, dass ein ultrabreiter Bildschirm ein wichtiges Leistungsmerkmal für die tägliche Arbeit eines Mitarbeiters ist.
- › **Gleichermaßen hilft ein erweiterter Farbraum den Mitarbeitern, ihre Aufgaben effektiver auszuführen.** Fünfundsiebzig Prozent der befragten Mitarbeiter gaben an, dass sie für ihre tägliche Arbeit eine präzise Farbwiedergabe benötigen. Außerdem konnten sie dadurch effizienter und schneller arbeiten. 71 % der befragten Mitarbeiter gaben an, dass ein erweiterter Farbraum die Produktivität steigert, und 65 % gaben an, dass lebensechte Farben, die durch Monitore mit einem größeren Farbraum ermöglicht werden, bei der Gestaltung und Nutzung kreativer Inhalte (z.B. Website, Werbung usw.) hilfreich sind.



Abbildung 5

„Wie wichtig sind die folgenden Monitorfunktionen, damit Sie produktiv arbeiten können?“



Basis: 800 Wissensarbeiter, die einen Computer bzw. Laptop und einen Monitor benutzen, um ihre Arbeit täglich auszuführen
Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

- › **Unzureichende Bildschirmgröße und schlechte Farbwiedergabe wirken sich negativ auf die Produktivität der Mitarbeiter aus.** Gerade einmal 23 % der Mitarbeiter sind mit der Bildschirmgröße ihres Monitors völlig zufrieden. Wenn sie unzulänglich ist, verhindert sie ein effizientes Multitasking, was sich negativ auf ihre tägliche Arbeit auswirkt. Die Produktivität der Mitarbeiter leidet auch unter einem unzureichenden Farbraum des Monitors, da nur 20 % der Wissensarbeiter mit diesem Merkmal völlig zufrieden sind. Beispielsweise geben 80 % der Mitarbeiter an, dass ein erweiterter Farbraum ihnen hilft, Präsentationen besser vorzubereiten und zu lesen, Produkte und Komponenten zu entwerfen (69 %) und Marketingmaterial zu gestalten (69 %). Dies stellt eine ungenutzte Möglichkeit für Unternehmen dar, die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu verbessern, indem sie ihren Mitarbeitern die richtige Technologie zur Verfügung stellen, die diese benötigen, um eine optimale Leistung zu erbringen.

„Breitere Bildschirme wären für die Mitarbeiter ergonomischer und effizienter. Ein gekrümmter Bildschirm ist wichtig, da er die Sicht des Benutzers auf den Bildschirm konzentriert und dazu beiträgt, Ablenkungen in der Umgebung des Büroraums zu reduzieren. Dies ist insbesondere in den heutigen, eher offenen Arbeitsumgebungen von Bedeutung.“

Livia Czaholi, Managerin für Arbeitsplatzdienste, Unternehmensdienstleister

Schnellere und intelligentere Zusammenarbeit mit verbesserten Konferenzraumlösungen ermöglichen

Die Ausweitung der Remote-Arbeit hat die Bedeutung von Zusammenarbeit für die Geschäftskontinuität für viele Unternehmen deutlich gemacht. Doch während einige Mitarbeiter weiterhin aus der Ferne arbeiten werden, kehren andere in ihre Büroräume zurück oder wählen einen hybriden Arbeitsstil. In der Tat wird für viele die Zusammenarbeit mit Teammitgliedern und Partnern aus anderen Orten und Regionen die neue Norm sein. In diesem Abschnitt wird die Rolle von Räumen für die Zusammenarbeit und von Bildschirmen in Besprechungsräumen für die Zusammenarbeit der Mitarbeiter und letztendlich für die Verbesserung der Mitarbeitererfahrung untersucht:

- › **Die Bildschirme im Meeting-Raum sind der Dreh- und Angelpunkt für die problemlose Zusammenarbeit, den Zugriff und die gemeinsame Nutzung von Informationen.** Die Gestaltung von Besprechungsräumen, die optimal für die Zusammenarbeit geeignet sind, stellt für fast die Hälfte der Arbeitgeber (45 %) eine Herausforderung dar, wobei die Mehrheit der Besprechungsräume heute mit einem Bildschirm ausgestattet ist (62 %) - obwohl nur die Hälfte dieser Besprechungsräume, wie von den Befragten angegeben, über interaktive Funktionen verfügt. Daher überrascht es nicht, dass 88 % der befragten Mitarbeiter mit der derzeitigen Einrichtung ihres Besprechungsraums nicht ganz zufrieden sind. Und zur Bestätigung dieses Ergebnisses geben 61 % der befragten Fachleute für Arbeitsplatzumgebungen an, dass herkömmliche Projektoren oder Bildschirme in Besprechungsräumen nicht ausreichen, um Mitarbeitern die Zusammenarbeit, den Zugriff und die gemeinsame Nutzung von Informationen zu erleichtern. Wir können jedoch mit Fortschritten rechnen, da 33 % der befragten Unternehmen in den nächsten 12 bis 24 Monaten eine Aufrüstung ihrer aktuellen Anzeigegeräte in Konferenzräumen auf große interaktive Touch-Displays mit ergänzenden Peripheriegeräten in Erwägung ziehen.



„Ein Bildschirm im Meeting-Raum mit erweiterten Funktionen (z. B. Touchscreen) ermöglicht eine bessere Zusammenarbeit und Visualisierung, beides zentrale Faktoren bei der Durchführung von Meetings. Das ist eine Notwendigkeit in einer globalen virtuellen Arbeitnehmerschaft, in der Remote-Arbeit und virtuelle Teams üblich sind.“

*Divya Narayan,
Ergonomieberaterin,
medizinisches Netzwerk*



- › **Eine große Auswahl an Bildschirmfunktionen im Besprechungsraum verbessert die Zusammenarbeit der Mitarbeiter.** Die befragten Mitarbeiter wählen audio-visuelle Funktionen (z.B. Kamera, Mikrofon, Lautsprecher usw.) als die am meisten geschätzten Features, um in Besprechungsräumen effektiv zusammenarbeiten zu können (74 %) (siehe Abbildung 6). Dies ist auch für 71 % der Arbeitgeber ein wichtiger Gesichtspunkt bei ihren Kaufentscheidungen. In ähnlicher Weise sollten Unternehmen Touchscreen-Funktionalitäten in Betracht ziehen, um Mitarbeitern zu helfen, während einer Besprechung aktiver mit einem gemeinsam genutzten Bildschirm zu interagieren und zusammenzuarbeiten. 60 % der befragten Fachleute für Arbeitsplatzumgebungen gaben an, dass Touchscreen-Funktionen die Zusammenarbeit der Mitarbeiter bei der Verwendung von Bildschirmen in Besprechungsräumen verbessern. Bildschirme in Tagungsräumen sollten außerdem drahtlose Konnektivitätsfunktionen nutzen, um Zeitverlust bei der Suche nach fehlenden Anschlüssen/ Kabeln zu vermeiden - dies war die größte Herausforderung, die von 50 % der befragten Mitarbeiter bei der Verwendung von Bildschirmen in Tagungsräumen genannt wurde. An der Spitze künftiger Ausgaben empfehlen Fachleute für die Arbeitsplatzumgebung, dass Unternehmen weiter in Funktionen für die verbesserte Zugänglichkeit für Besprechungsräume investieren (66 %).
- › **Suboptimale Meeting-Räume behindern die Zusammenarbeit der Mitarbeiter.** Die Mitarbeiter sind frustriert über ihre schlechten Erfahrungen, und sie fühlen sich als Sitzungsteilnehmer nicht voll einbezogen. Tatsächlich geben 71 % von ihnen an, dass suboptimale Bildschirme in Besprechungsräumen ihre Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit Kollegen und Partnern behindern. Ebenso berichtet die Hälfte von ihnen über Schwierigkeiten bei der aktiven Interaktion und Zusammenarbeit bei der gemeinsamen Bildschirmnutzung während eines Meetings. Schlechte Möglichkeiten der Zusammenarbeit führen zu Frustration und Zeitverlust.

„Die Whiteboard- und Touchscreen-Funktionalität auf den Bildschirmen der Besprechungsräume ist großartig. Damit können sich die Benutzer abseits der Piste bewegen, kreativer sein, besser zusammenarbeiten und letztendlich produktiver sein.“

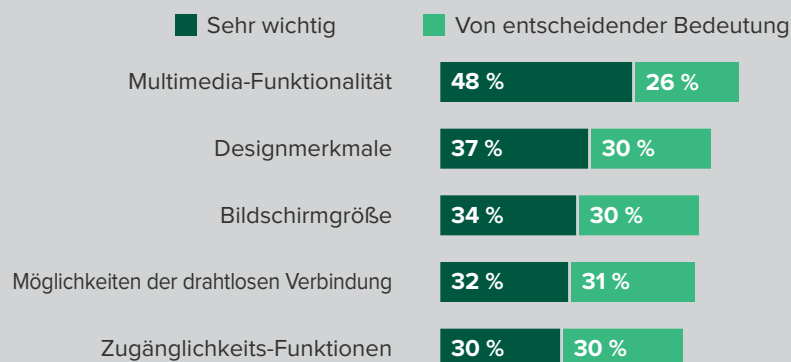
Mark Edwards, Human Factors Consultant, Technische- und Unternehmensberatung



Abbildung 6

„Wie wichtig sind die folgenden Funktionen von Monitoren in Besprechungsräumen für die Zusammenarbeit mit Kollegen, Partnern und Kunden?“

(Die fünf häufigsten Antworten)



Basis: 800 Wissensarbeiter, die einen Computer bzw. Laptop und einen Monitor benutzen, um ihre Arbeit täglich auszuführen

Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

Die Multimedia-Funktionalität des Konferenzraums ist vor allen anderen wichtig, um die Zusammenarbeit zu fördern.

Design-, Datenschutz- und Nachhaltigkeitsmerkmale für eine stärkere Verbindung mit Ihren Mitarbeitern nutzen



Von den 11 getesteten Initiativen zur Arbeitsplatzverbesserung ergab unsere Studie, dass die Unterstützung der Remote-Arbeit die größte Auswirkung auf die Bindung eines Mitarbeiters an sein Unternehmen hatte. Weitere Faktoren sind die Unterstützung der Bemühungen eines Mitarbeiters, die Umwelt zu schützen, die Achtung der Privatsphäre des Einzelnen und die Förderung des Gefühls, neue Ideen zu übernehmen, was ebenfalls dazu beiträgt, Vertrauen aufzubauen und diese Verbindung zu stärken:

- > Eine hohe Berücksichtigung von Gestaltungsmerkmalen durch die Arbeitgeber wertet den Arbeitsplatz insgesamt auf und stärkt die Bindung der Arbeitnehmer an das Unternehmen.** Das Design eines Monitors beeinflusst am stärksten die Verbindung eines Mitarbeiters mit der Marke und den Werten seines Unternehmens (mit einer Korrelation von 70 %). Und Unternehmen stellen dies in den Vordergrund. Beim Kauf von Monitoren ist das Design des Monitors das wichtigste Merkmal, das von den Arbeitgebern in Betracht gezogen wird (73 %) - es ist wichtiger als jedes andere Merkmal, einschließlich der Bildschirmgröße (64 %). Genauer gesagt ziehen Arbeitgeber Monitore in Betracht, die einen einfachen Zugang zu den Anschlüssen (71 %), einen schmalen Rahmen (67 %) und ein schlankes und leichtes Design (63 %) bieten. Dies findet Beifall bei den Mitarbeitern, die eine professionelle/moderne Ästhetik für ihre Bildschirme am Arbeitsplatz stark und entscheidend bevorzugen (59 %). Einundsechzig Prozent von ihnen geben ferner an, dass die Designmerkmale von Monitoren ihren Arbeitsplatz insgesamt verbessern, weil sie das Gefühl vermitteln, dass neue Ideen angenommen werden und eine stärkere Verbindung zu den Werten des Unternehmens hergestellt wird (siehe Abbildung 7).

„Die Blende eines Monitors beeinflusst den Eindruck des Mitarbeiters, wie groß sein Monitor ist. Monitore mit schmalen Blenden fühlen sich wie ein Upgrade an, aber [sie] ermöglichen auch zusätzliche Beweglichkeit/Flexibilität, weil sie weniger Platz auf dem Schreibtisch beanspruchen.“

*Michael Collins,
Ergonomieberater,
Normungsinstitut*



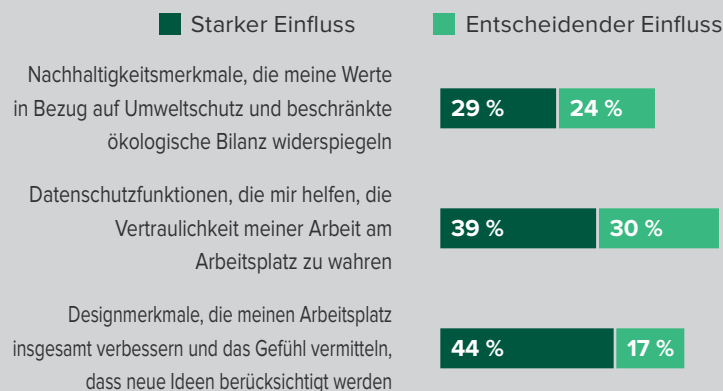
„Beim Kauf von Monitoren sollten Unternehmen bestrebt sein, im Rahmen ihres Budgets die umweltfreundlichste Anlage zu finden.“

*Divya Narayan,
Ergonomieberaterin,
medizinisches Netzwerk*



Abbildung 7

„Wie beeinflussen die folgenden Monitormerkmale Ihre Verbindung zu den Werten Ihres Unternehmens?“



Basis: 800 Wissensarbeiter, die einen Computer bzw. Laptop und einen Monitor benutzen, um ihre Arbeit täglich auszuführen
Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

Insbesondere sollte nicht übersehen werden, wie die Datenschutzfunktionen die Verbundenheit eines Mitarbeiters mit den Werten seines Unternehmens beeinflussen.

- › **Die Nachhaltigkeitsmerkmale von Monitoren stellen ein Spiegelbild der Unternehmenswerte dar.** Der gesellschaftliche Einfluss eines Unternehmens hat direkte Auswirkungen auf seine Fähigkeit, Talente anzuziehen. Vor allem Millennials treffen Beschäftigungsentscheidungen auf der Grundlage von Unternehmenswerten, mit dem Motto „Zweck geht über Gehaltsscheck“.¹⁴ Unsere Studie zeigt, dass diese Wahrnehmung auch die Technologie einbezieht, die den Mitarbeitern für ihre tägliche Arbeit zur Verfügung gestellt wird: Nachhaltigkeitsmerkmale (z.B. Stromverbrauch, umweltfreundliches Material, Umweltzertifizierung usw.) haben eine starke Korrelation mit der Verbundenheit eines Mitarbeiters mit der Marke und den Werten des Unternehmens (67 %). Aber nur 56 % der Arbeitgeber sind sich bewusst, dass Nachhaltigkeitsmerkmale der Monitore die Werte des Unternehmens widerspiegeln, und nur 58 % betrachten die Reduzierung der Umweltauswirkungen als eine bedeutende Anforderung bei der Gestaltung einer Arbeitsplatzumgebung. Eine mögliche Erklärung ist, dass die meisten IT-Teams (46 %) keine große Rolle bei der sozialen Verantwortung von Unternehmen (Corporate Social Responsibility, CSR) und bei Nachhaltigkeitsprogrammen von Unternehmen spielen. Dadurch entsteht eine Kluft zwischen dem, was Mitarbeiter über Nachhaltigkeit denken, und dem, was ihre Organisationen tun und ihnen vor Augen führen. Tatsächlich fühlen sich 46 % der befragten Mitarbeiter nicht mit der Kernaufgabe und den Werten des Unternehmens verbunden, sondern denken aktiv darüber nach, wie sie am Arbeitsplatz nachhaltiger/umweltfreundlicher arbeiten können (65 %). Fachleute für Arbeitsumgebungen beobachten auch die wachsende Bedeutung von Nachhaltigkeitspraktiken innerhalb der Arbeitsumgebung, wobei 64 % von ihnen sagen, dass Nachhaltigkeitsmerkmale von Monitoren zunehmend wichtiger werden. Unternehmen müssen den Nachhaltigkeitsaspekt beim Kauf von Hardware, einschließlich Monitoren, berücksichtigen. Dies wird zu einer stärkeren Beziehung zwischen Mitarbeitern und Unternehmenswerten führen, da 58 % der Mitarbeiter stolz darauf sind, für eine Firma zu arbeiten, wenn sie wissen, dass diese umweltfreundlichere Produkte verwendet. Insbesondere sollten Unternehmen beim Kauf von Monitoren genau auf die Kohlenstoffbilanz achten und darüber sprechen, da dies das wichtigste Nachhaltigkeitsmerkmal (65 %) ist, das von ihren Mitarbeitern in Betracht gezogen wird.
- › **Die Vernachlässigung der Datenschutzfunktionen von Monitoren schadet der Verbindung der Mitarbeiter mit dem Unternehmen.** Die Arbeitgeber versäumen es, auf die Bedürfnisse von Mitarbeitern einzugehen, die aus der Ferne oder in einem offenen Raum arbeiten: Die Hälfte der befragten Mitarbeiter kennt jemanden, der Opfer eines Visual-Hacking war¹⁵, und 55 % sind besorgt, dass die Informationen, die sie auf ihrem Bildschirm sehen, kompromittiert werden könnten. Nur 57 % der Arbeitgeber erachten Datenschutzfunktionen beim Kauf von Monitoren als äußerst wichtig/ausschlaggebend, was dazu führt, dass nur 16 % der Mitarbeiter mit den Datenschutzfunktionen ihres Monitors völlig zufrieden sind.

„Datenschutzfunktionen ermöglichen es Mitarbeitern, sich in einem Bereich wohler und vertrauensvoller zu fühlen.“

Amgad Labib, Stratege für Arbeitsplatzgestaltung, Büromöbel-Hersteller

MOMENTAUFNAHME DES LANDES: WICHTIGE ERKENNTNISSE

<p>USA</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Die USA haben von den untersuchten Regionen den höchsten Grad an Sensibilisierung für die Bedeutung von EX für die Steigerung der Geschäftsergebnisse, wobei 74 % der Unternehmen es für wichtig erachten, eine gute CX zu erreichen, und 80 % planen, in den nächsten 12 Monaten mehr in die Verbesserung ihrer Arbeitsumgebung zu investieren. Folglich ist dies auch das Land mit der höchsten Zahl von Mitarbeitern, die sich in der Lage fühlen, produktiv zu sein (74 %) und zusammenzuarbeiten (74 %).• Dies muss jedoch beim Technologiekauf in die Entscheidungsfindung eingebettet werden, da 88 % der Unternehmen der Meinung sind, ihre Mitarbeiter mit Technologie auszustatten, die zur Produktivität beiträgt, aber 66 % gehen beim Kauf von Monitoren immer noch von einer Einheitsgröße aus. Amerikanische Unternehmen sollten die richtigen Arten von Monitoren und Funktionen für bestimmte Mitarbeitergruppen ermitteln und beschaffen, um die EX zu verbessern.
<p>VK</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Die Designmerkmale eines Monitors werden von britischen Unternehmen besonders in Betracht gezogen, wenn sie in Monitore investieren (84 %). 72 % der Befragten gaben an, dass es ihnen hilft, Talente anzuwerben und zu halten. Allerdings fühlen sich nur 50 % der befragten Mitarbeiter in Großbritannien mit der Hauptaufgabe und den Kernwerten ihres Unternehmens verbunden, und nur 58 % sind derzeit mit den aktuellen Designmerkmalen ihres Monitors - welche den stärksten Zusammenhang mit der Verbindung zu ihrem Unternehmen aufweisen - zufrieden.• Darüber hinaus bieten nur 28 % der Unternehmen ihren Mitarbeitern im Büro eine Einrichtung mit zwei Monitoren an (nach Japan der niedrigste Wert aller untersuchten Regionen), und nur 26 % stellen ihren Mitarbeitern ultrabreite Monitore zur Verfügung. Um die Verbindung der Mitarbeiter zu ihrem Unternehmen zu stärken, sollten britische Unternehmen die Kriterien für ihre Kaufentscheidung über die technischen Merkmale hinaus erweitern und auch die emotionalen Aspekte der Technologie berücksichtigen, die sie ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen.
<p>Skandinavien</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Dies ist die Region, in der sich die meisten Mitarbeiter in die Lage versetzt fühlen, produktiv zu sein und ihre Arbeit zu erledigen (73 %). Eine große Zahl der Beschäftigten empfindet ihr Unternehmen zudem als innovativ und zukunftsorientiert (71 %). Die Arbeitgeber in dieser Region müssen sich jedoch stärker der Rolle des Datenschutzes bei der Mitarbeitererfahrung bewusst werden, da 46 % glauben, dass die von Monitoren gebotenen Datenschutzfunktionen für die täglichen Aufgaben eines Mitarbeiters nicht wichtig sind.• Eine effizientere Zusammenarbeit ist der Hauptvorteil, den skandinavische Mitarbeiter von ihren Monitoren erwarten (80 %), im Gegensatz zu anderen Regionen, die Multitasking als höchsten Nutzen einstufen.
<p>Frankreich</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Mit einem hohen Reifegrad glauben 90 % der französischen Unternehmen, dass die den Mitarbeitern zur Verfügung gestellte Technologie der entscheidende Faktor für gute Mitarbeiter- und Kundenerfahrungen ist. Dieser Grad des Bewusstseins schlägt sich in ihren Kaufentscheidungen nieder, da dies die einzige Region ist, in der Nachhaltigkeitsmerkmale von Unternehmen beim Kauf von Monitoren als wichtigstes Kriterium in Betracht gezogen werden (74 %). Unsere Studie hat gezeigt, dass die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitspraktiken in Unternehmen die Bindung der Mitarbeiter an ihr Unternehmen stark verbessert. 55 % der befragten Franzosen fühlen sich mit der Kernaufgabe und dem Wert ihres Unternehmens verbunden, was zu den höchsten Werten aller befragten Regionen gehört.• Französische Unternehmen sollten jedoch andere Monitorfunktionen in ihrem Einkaufsprozess nicht vernachlässigen, da beispielsweise nur 27 % ihrer Mitarbeiter derzeit mit der Bildschirmgröße ihres Monitors völlig zufrieden sind.
<p>China</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Gerade einmal 50 % der chinesischen Unternehmen sind der Meinung, dass EX wichtig ist, um eine gute CX zu erreichen. Demzufolge geben 45 % der Mitarbeiter an, dass ihr Unternehmen ihnen nicht die Technologie zur Verfügung stellt, die sie benötigen, um produktiv zu sein und ihre Arbeit zu erledigen (z. B. sind 69 % der chinesischen Mitarbeiter mit dem Farbraum ihrer Monitore und 50 % mit der Bildschirmgröße ihrer Monitore unzufrieden).• Unternehmen in China müssen überdenken, wie sie Monitore kaufen, indem sie die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Mitarbeiter in den Mittelpunkt ihres Entscheidungsprozesses stellen, um die Mitarbeitererfahrung zu optimieren und die Geschäftsergebnisse zu fördern.

Japan



- Der Mangel an Budget und die Priorisierung gegenüber anderen Initiativen ist die größte Herausforderung für japanische Unternehmen bei der Schaffung einer besseren Arbeitsumgebung (84 %). Dies führt dazu, dass **japanische Angestellte am unzufriedensten mit ihrem derzeitigen Monitaraufbau sind** (83 %), da fast die Hälfte der japanischen Befragten sich nicht in der Lage fühlt, produktiv zu sein und ihre Aufgaben zu erledigen (48 %).
- **Für japanische Unternehmen ist es dringend erforderlich, die Mitarbeitererfahrung zu verbessern, indem sie die Technologien und Tools, die sie ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen, neu bewerten** und Investitionen, die ihre Mitarbeiter unterstützen, befähigen und begeistern, in den Vordergrund stellen.

Australien und Neuseeland



- Die Bereitstellung optimaler Technologie und Konnektivität für die Mitarbeiterproduktivität ist für australische Unternehmen die wichtigste Voraussetzung für die Gestaltung von Arbeitsplatzumgebungen (80 %). Allerdings **berücksichtigen nur 46 % von ihnen, und damit die wenigsten in den untersuchten Regionen, die Stimme ihrer Mitarbeiter bei Investitionen in Hardware und Geräte**. Dies führt dazu, dass 81 % der Mitarbeiter mit ihrer derzeitigen Monitoreinrichtung nicht ganz zufrieden sind und 71 % erwarten, dass die Monitore ihnen beim Multitasking helfen, um Produktivitätssteigerungen zu erzielen.
- Australische Unternehmen haben den richtigen Fokus auf die Mitarbeiterproduktivität, aber **sie müssen lernen, wie sie diese bei ihren Kaufentscheidungen betrieblich umsetzen können**. So könnten sie beispielsweise die Mitarbeitergruppen bestimmen, die von Monitoren mit größerem Farbraum oder ultrabreiten Bildschirmen profitieren würden, um ihre Aufgaben effektiver auszuführen.

Deutschland



- Deutsche Unternehmen zeigen hohe Wertschätzung für die Zusammenarbeit der Mitarbeiter und die Schaffung einer nachhaltigen Arbeitsumgebung. In der Tat ist die Förderung der Zusammenarbeit für 80 % der deutschen Unternehmen ein zentraler Gesichtspunkt, und 70 % betrachten ihre Auswirkungen auf die Umwelt als eine wichtige Voraussetzung für die Gestaltung einer Arbeitsumgebung.
- In Bezug auf Monitore geben 89 % der deutschen Mitarbeiter an, dass sie für ihre Arbeit eine präzise Farbwiedergabe benötigen (der höchste Wert in allen untersuchten Regionen). Dennoch **legen immer noch 36 % der deutschen Unternehmen bei der Kaufentscheidung für einen Monitor keinen besonderen Wert auf eine präzise Farbwiedergabe**. Wenn die deutschen Unternehmen Produktivität und Erfahrung der Mitarbeiter verbessern wollen, **müssen sie das gesamte Spektrum der Monitorfunktionen berücksichtigen und ihren Ansatz zur Auswahl von Monitoren auf die spezifischen Bedürfnisse der Mitarbeiter abstimmen**.

MOMENTAUFNAHME DER FIRMENGRÖSSE: WICHTIGE ERKENNTNISSE¹⁶

Mittelständische Unternehmen



- **Mittelständische Unternehmen sind sich eher bewusst als ihre größeren Kollegen, dass EX sich auf ihre Bilanz auswirkt** (64 %), sie liegen jedoch zurück, wenn es darum geht, eine großartige Mitarbeitererfahrung (EX) zu bieten. 67 % haben zugegeben, dass sie diese noch verbessern müssen.
- Insbesondere mittelständische Unternehmen haben **Mühe, ihre Mitarbeiter mit der richtigen Technologie und den richtigen Tools auszustatten und zu unterstützen**. Sechzig Prozent ihrer Mitarbeiter sind mit der ihnen zur Verfügung gestellten Technologie und den Tools für die Zusammenarbeit unzufrieden, und 39 % sind gar mit ihren Produktivitätstools unzufrieden. Darüber hinaus mangelt es ihnen hier an Transparenz, da nur 19 % die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Technologie und Tools messen.
- Insbesondere bei den Monitoren sind es die mittelständischen Unternehmen, die ihren Mitarbeitern am seltensten ein Upgrade ihrer Monitore anbieten (44 % geben an, die Monitore alle 3 bis 5 Jahre nachzurüsten).
- Während des Kaufprozesses für Monitore priorisierten diese Unternehmen Designmerkmale (71 %), Bildschirmgröße (64 %) und Nachhaltigkeitsmerkmale (64 %) als die wichtigsten Eigenschaften des Monitors, die für ihre Entscheidung ausschlaggebend waren.
- Weitere 40 % geben außerdem an, dass ihre **Mitarbeiter nicht den Eindruck haben, ihr Arbeitsplatz spiegele die Unternehmenswerte genau wider**, und dass sie ihr Unternehmen nicht als innovativ und zukunftsorientiert betrachten (45 %), was einer stärkeren Bindung an das Unternehmen im Wege steht.
- Mit Blick auf die nächsten 12 Monate ergab unsere Studie, dass noch andere Kräfte im Spiel sind, die mittelständische Unternehmen daran hindern, in Initiativen zur Verbesserung des Arbeitsplatzes und in eine verbesserte EX zu investieren, insbesondere das Budget (75 %). Wir erwarten jedoch einige Fortschritte in diesem Bereich, da 64 % der Befragten **planen, ihre Investitionen zur Verbesserung der EX im nächsten Jahr zu erhöhen**. Dazu müssen sie eine ganzheitliche Sichtweise einnehmen und die Ausdehnung des Arbeitsplatzes auf das Home-Office berücksichtigen. Sie müssen die zu erzielenden Ergebnisse und die damit verbundenen Messgrößen klar definieren und ihre Mitarbeiter in die Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse einbeziehen.

Gewerbliche Unternehmen



- Fünfundsechzig Prozent der befragten gewerblichen Unternehmen sind sich bewusst, dass eine gute EX wichtig ist, um eine gute CX zu erzielen. Trotzdem bleibt das Budget ein Haupthindernis für Initiativen zur Verbesserung des Arbeitsplatzes, die zu einer besseren EX führen (67 %).
- Eine unzureichende Priorisierung von Investitionen in die EX wirkt sich negativ auf die Produktivität und die Fähigkeit zur Zusammenarbeit der Mitarbeiter aus. Tatsächlich sind Angestellte in der Wirtschaft unzufrieden mit der Produktivitätstechnologie und den ihnen zur Verfügung gestellten Tools (32 %), was ebenso für die Technologie und die Tools für die Zusammenarbeit gilt (30 %). Wenn es beispielsweise darum geht, eine regelmäßige Technologieaktualisierung durchzuführen, rüsten die befragten gewerblichen Unternehmen die Monitore ihrer Mitarbeiter meist nur alle 3 bis 5 Jahre auf (33 %), wobei einige von ihnen häufiger aufrüsten (22 % meldeten eine Aufrüstung alle zwei Jahre).
- Beim Kauf von Monitoren achten gewerbliche Unternehmen in erster Linie auf Designmerkmale (72 %), gefolgt von der Bildschirmgröße (66 %) und Nachhaltigkeitsmerkmalen (63 %).
- Wir gehen ferner davon aus, dass gewerbliche Unternehmen ihren Schwerpunkt weiterhin auf die Verbesserung der EX verlagern werden. 67 % der Befragten planen in den nächsten 12 Monaten eine Erhöhung der Investitionen zur Verbesserung der Arbeitsumgebung insgesamt.
- Um das Geschäftsszenario für diese Investitionen aufzubauen, müssen gewerbliche Unternehmen damit beginnen, Metriken und KPIs zu bestimmen, die die Qualität ihrer EX überwachen (derzeit messen nur 24 % von ihnen die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Technologie und Tools). Sie sollten zudem Erkenntnisse von ihren Mitarbeitern einholen und Schwachstellen ermitteln. Beispielsweise wird die Quantifizierung der Zeit, die beim Wechsel zwischen Fenstern aufgrund einer zu kleinen Bildschirmanzeige in der Produktivität verloren geht, dazu beitragen, bestimmte Technologieinvestitionen zu unterstützen.

Großunter- nehmen



- **Großunternehmen erhöhen ihre Investitionen zur Unterstützung von Remote- und mobilen Mitarbeitern stark** (42 %), die Initiative, die am stärksten mit der Verbindung eines Mitarbeiters mit seinem Unternehmen verknüpft ist.
- Sie sind auch diejenigen, die am wenigsten Probleme damit haben, ihre Mitarbeiter mit den richtigen Tools auszustatten und zu unterstützen. 77 % der befragten Mitarbeiter sind mit der Produktivitätstechnologie und den ihnen zur Verfügung gestellten Tools zufrieden, und 77 % sind mit der Technologie und den Tools für die Zusammenarbeit zufrieden, die ihnen zur Verfügung gestellt werden (gegenüber nur 61 % bzw. 40 % in mittelständischen Unternehmen).
- In der Tat beobachteten 46 % der befragten Unternehmen die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Technologie/den Tools, so dass sie auf der Grundlage der Meinung der Mitarbeiter planen und sich anpassen konnten. Weitere 85 % geben an, dass suboptimale Monitore die Mitarbeitererfahrungen besonders behindern, und **76 % sind der Meinung, dass Monitordesign eine wichtige Rolle in ihrer gesamten Arbeitsumgebung spielt**. Dementsprechend rüsten Unternehmen die Monitore ihrer Mitarbeiter mit 21 % so oft wie möglich auf, um auf dem neuesten Stand der Technik zu bleiben.
- Großunternehmen, anders als kleinere Unternehmen, berücksichtigen außerdem den Farbraum von Monitoren. 83 % von ihnen halten ihn für ein wichtiges Merkmal beim Kauf eines Monitors (gegenüber nur 43 % der mittelständischen Unternehmen und 50 % der gewerblichen Unternehmen). Als weitere Hauptmerkmale werden von diesen Unternehmen Designmerkmale (74 %) und Bildschirmgröße (62 %) genannt.
- In den nächsten 12 bis 24 Monaten planen die Großunternehmen, mehr in die Einführung und Erweiterung von Hot Desking zu investieren (57 %), mit **weiteren Investitionen, die sich auf eine Vielzahl von Initiativen verteilen, wie etwa Technologie und Hardware für Mitarbeiterproduktivität (50 %) und Zusammenarbeit (48 %)**.
- Auch wenn Unternehmen ihre Mitarbeiter weiterhin mit den richtigen Tools ausstatten, um sowohl produktiv zu sein als auch problemlos zusammenarbeiten zu können, sollten sie die den Mitarbeitern zur Verfügung gestellte Technologie auch dazu nutzen, ihre Verbindung zu dem Unternehmen zu stärken, da ein Drittel ihrer Mitarbeiter ihr Unternehmen nicht als innovativ oder zukunftsorientiert wahrnimmt.

Wichtige Empfehlungen

Die technologische Infrastruktur eines Unternehmens bestimmt, was die Mitarbeiter bei der Bereitstellung von Kundenerlebnissen tun können. Da Unternehmen Innovationen in der Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter ermöglichen, sei es zu Hause oder im Büro, werden sie IT- und Betriebsleiter benötigen, um die EX mit den richtigen Technologieinvestitionen entsprechend zu gestalten. Eine gut durchdachte Strategie für Monitore ist entscheidend, um die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit zu ermächtigen, zu befähigen und zu begeistern. Die tiefgehende Umfrage von Forrester bei Arbeitgebern, Arbeitnehmern und Fachleuten aus dem Bereich der Arbeitsplatzumgebung über EX-Faktoren und Vorteile sowie die Rolle der Arbeitsplatzumgebung (einschließlich Technologie und Monitore) führte zu mehreren wichtigen Empfehlungen:



Bereiten Sie sich darauf vor, eine virtuelle Belegschaft dauerhaft zu unterstützen. Die Unternehmen wurden zu einem bisher einmaligen Experiment mit Remote-Arbeit und Geschäftsreiseverboten gezwungen. Von Unternehmen wird nicht erwartet, dass sie jemals wieder zu der Normalität von früher zurückkehren, da sich die Mitarbeiter an die Arbeit von zu Hause und an mobile Flexibilitätsoptionen gewöhnen und die Notwendigkeit von Flugreisen und persönlichen Treffen in Frage stellen. Führungskräfte aus der Wirtschaft, die die Unzulänglichkeiten alter Technologieumgebungen aus erster Hand erfahren haben, werden verlangen, dass die IT die Modernisierung der Infrastruktur beschleunigt. Dazu gehört, dass die Home-Offices der Mitarbeiter wie eine Erweiterung ihrer Schreibtische im Büro behandelt werden, wobei das Heimbüro so weit wie möglich der Arbeitsumgebung im Büro nachgebildet werden soll.



Die Bedürfnisse für den Arbeitsplatz und neue Verhaltensweisen der Mitarbeiter ermitteln. Viele Unternehmen gehen davon aus, dass sie wissen, wie die Aufgaben erledigt werden. Die Realität ist jedoch fast immer komplizierter. Verwenden Sie die CX-Grundsätze, um das Verständnis für Ihre Mitarbeiter zu verbessern. Befragen und beobachten Sie die Mitarbeiter in ihrer natürlichen Arbeitsumgebung, um Einblicke in ihre Arbeitsvorlieben zu gewinnen und herauszufinden, wie sie ihre wichtigsten Aufgaben erledigen. Beginnen Sie mit der Bewertung des aktuellen Nutzungsverhaltens Ihrer Mitarbeiter, um die wichtigsten technologischen Anforderungen und Erwartungen in Bereichen wie Monitorgröße und -auflösung, Multimedia-Funktionalitäten und Designmerkmale zu bestimmen.



Konzentrieren Sie sich auf die Bereitstellung der richtigen Tools, um eine gute EX zu ermöglichen. Unterbrechungen haben die Bedeutung der Technologie, die den Mitarbeitern hilft, produktiv, verbunden und engagiert zu arbeiten, nur noch verstärkt. Diese Studie hat herausgefunden, dass Monitore wichtige Voraussetzungen für eine starke EX sind, in einem Büro und zu Hause. Wenn Ihr Unternehmen die Unzulänglichkeiten der alten Monitore aus erster Hand erfahren hat, fordern Sie beschleunigte Roadmaps für den Austausch von Monitoren und die Modernisierung von Arbeitsplätzen.



Bestimmen Sie, welchen spezifischen Monitorfunktionen Priorität eingeräumt werden soll. Viele Unternehmen verfolgen beim Kauf von Monitoren einen Einheitsansatz. Dies hat negative Auswirkungen auf die EX. Da die Monitortechnologie immer weiter voranschreitet und die Erwartungen der Mitarbeiter ebenso steigen, sollten Sie prüfen, wie Monitorfunktionen die kontinuierliche Produktivität, Zusammenarbeit und Verbindung der Mitarbeiter mit dem Unternehmen sicherstellen. Finden Sie heraus, wie sich Funktionen wie ultrabreite Bildschirme, Farbraum, Bildschirme in Besprechungsräumen, Design, Nachhaltigkeit und Datenschutz auf die Produktivität, Zusammenarbeit und Verbindung eines Mitarbeiters mit seinem Unternehmen auswirken.



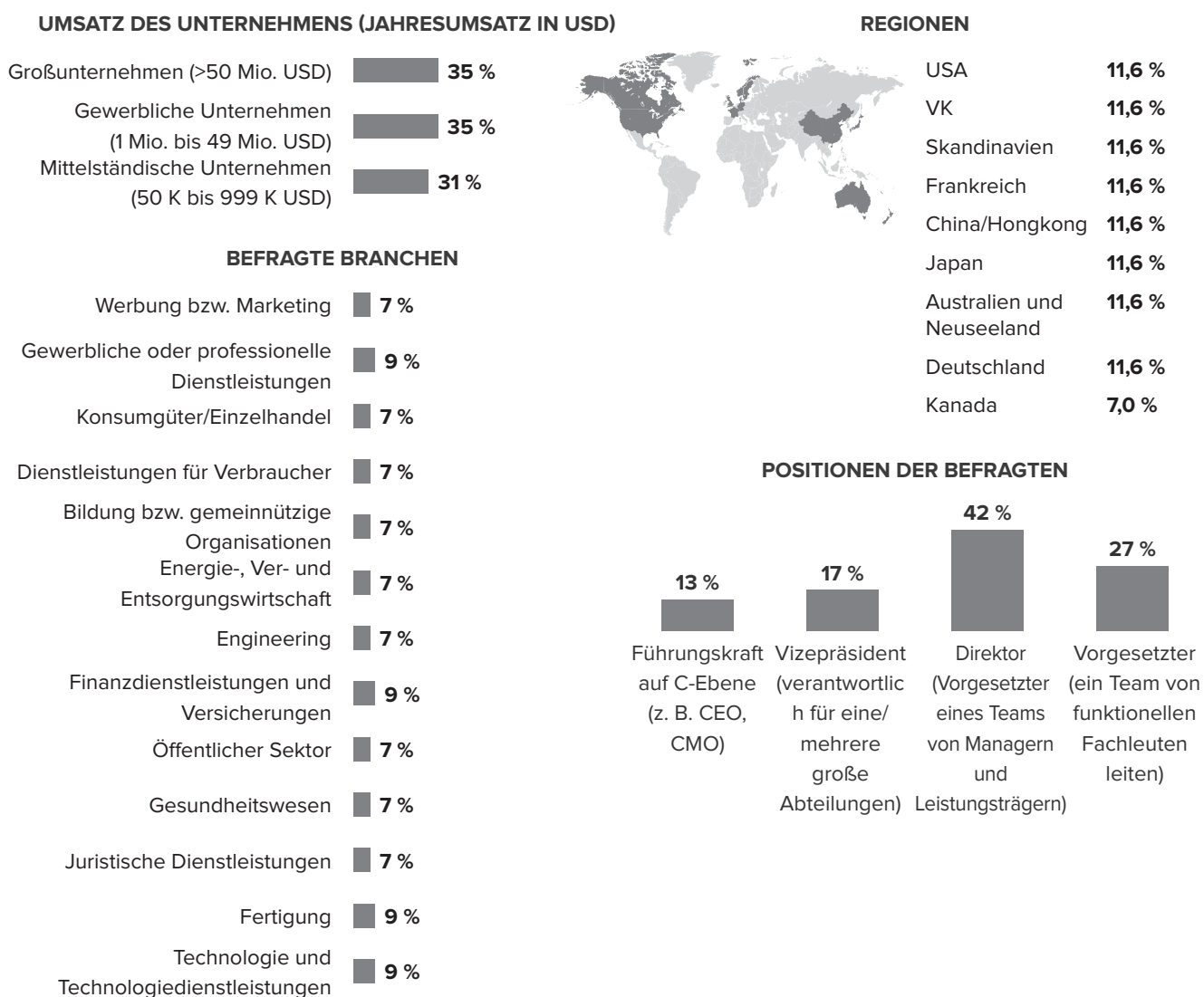
Bestehen Sie darauf, dass bei Kaufentscheidungen von Monitoren erklärt wird, wie Top-Features berücksichtigt werden müssen. Dies zwingt IT- und Unternehmensleiter dazu, ihre Entscheidungen auf das tatsächliche Verständnis der Mitarbeiter zu stützen. Bewerten Sie jede Kaufentscheidung anhand von drei Faktoren: 1) wie viele der kritischen EX-Faktoren sie berücksichtigt; 2) wie deutlich sie ihre Fähigkeit unter Beweis stellt, die Leistung bei diesen Faktoren zu verbessern; und 3) wie viel sie kosten wird.

Anhang A: Methodik

In dieser Studie hat Forrester eine Umfrage durchgeführt: 430 Entscheidungsträger und Meinungsbildner in Unternehmen, die mit dem Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten bzw. der Arbeitsplatzgestaltung betraut sind; 800 Wissensarbeiter, die täglich mit einem Computer bzw. Laptop und einem Monitor arbeiten sowie 150 Fachleute, die etwas über Produktivität, Arbeitsumgebung, Arbeitsstil und Wohlbefinden der Mitarbeiter sagen können. Darüber hinaus befragte Forrester 10 Entscheidungsträger und Meinungsbildner in Unternehmen, die am Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten bzw. an der Arbeitsplatzgestaltung beteiligt sind. Die Befragten wurden in verschiedenen Branchen und Ländern befragt, um die Rolle von Monitoren und Bildschirmen in Besprechungsräumen in der Arbeitsumgebung und die Mitarbeitererfahrung zu bewerten. Die Fragen, die den Teilnehmern gestellt wurden, betrafen ihre Ansichten über EX, die Arbeitsplatzumgebung und bestimmte Bildschirmfunktionen des Monitors/Besprechungsraums. Die Studie begann im November 2019 und wurde im Mai 2020 abgeschlossen.

Anhang B: Firmografische und demografische Daten

Arbeitgeber:

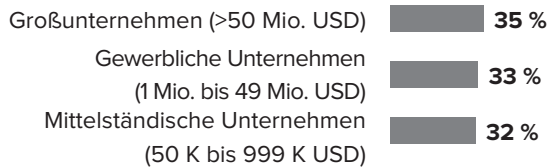


Basis: 430 Entscheidungsträger und Meinungsbildner, die am Kauf von Monitor-/Endbenutzergeräten und/oder an der Arbeitsplatzgestaltung beteiligt sind

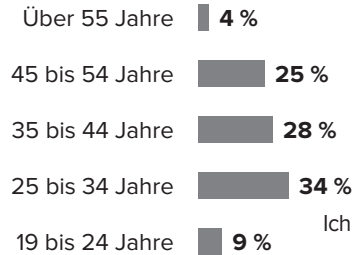
Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

Mitarbeiter:

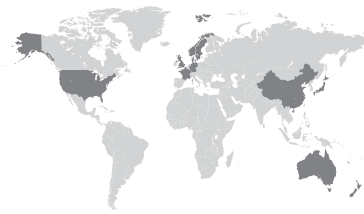
UMSATZ DES UNTERNEHMENS (JAHRESUMSATZ IN USD)



ALTER DER BEFRAGTEN

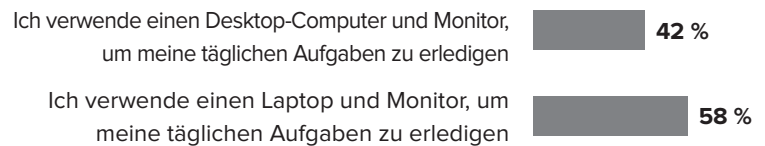


REGIONEN



USA	12,5 %
VK	12,5 %
Skandinavien	12,5 %
Frankreich	12,5 %
China/Hongkong	12,5 %
Japan	12,5 %
Australien und Neuseeland	12,5 %
Deutschland	12,5 %

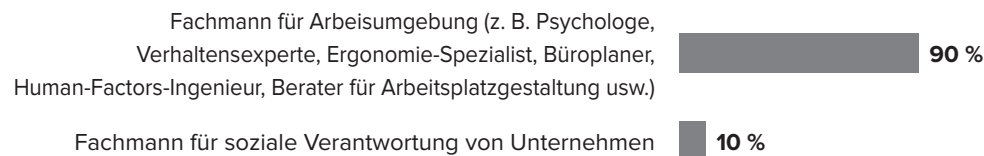
MONITOR-SETUP DER BEFRAGTEN



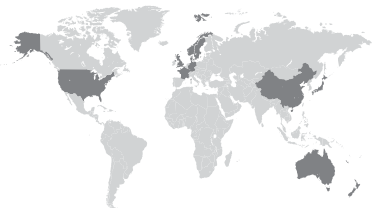
Basis: 800 Wissensarbeiter, die einen Computer bzw. Laptop und einen Monitor benutzen, um ihre Arbeit täglich auszuführen
Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

Fachleute für Arbeitsumgebung:

PROFIL DER BEFRAGTEN



REGIONEN



USA	13,3 %	China/Hongkong	10,0 %
VK	13,3 %	Japan	10,0 %
Skandinavien	16,7 %	Australien und Neuseeland	13,3 %
Frankreich	10,0 %	Deutschland	10,0 %

Basis: 150 Fachleute, die sich mit Mitarbeiterproduktivität, Arbeitsumfeld, Arbeitsstil und Wohlbefinden der Mitarbeiter befassen.
Quelle: Eine im März 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Dell Technologies

Anhang C: Ergänzendes Material

VERWANDTE FORSCHUNG VON FORRESTER

„Introducing Forrester’s Employee Experience Index“, Forrester Research Inc., 21. Juni 2019

Anhang D: Endnoten

- ¹ Die Wahrnehmung eines Mitarbeiters, inwieweit das Umfeld, die Kultur, die Tools und die Unterstützungsstrukturen der Organisation ihn zufrieden und engagiert seine Aufgaben erledigen lassen und es ihm ermöglichen, seine Ziele zu erreichen und zu übertreffen.
- ² Für die Zwecke dieser Forschung definieren wir die Arbeitsumgebung als „die greifbare Arbeitsumgebung, die sich aus der räumlichen Anordnung und der Funktionalität der Umgebung zusammensetzt“. Quelle: Gabriel, Justin & Asawo, Soye. (2017). Physische Arbeitsumgebung und Mitarbeiterengagement: Eine theoretische Untersuchung von Madu, N. G., Asawo, S. P. und Gabriel, J.M.O. International Journal of Arts and Humanity. 1. 867 - 884 (https://www.researchgate.net/publication/329361940_Physical_workplace_environment_and_employee_commitment_A_theoretical_S_G_Asawo_S_P_and_Gabriel_JMO).
- ³ Quelle: „Elevate Employee Productivity By Choosing The Right Display Monitors“, eine von Dell in Auftrag gegebene Studie, die von Forrester Consulting im April 2018 durchgeführt wurde.
- ⁴ Quelle: „The Role Of Monitors For Improve Employee Experience“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Dell im Jahr 2019 in durchgeführte Studie.
- ⁵ Quelle: Kristine Dery, Ina M. Sebastian, „Building Business Value With Employee Experience“, MIT Center For Information Systems Research, 15. Juni 2017 (<https://www.avanade.com/-/media/asset/thinking/with-research.pdf>).
- ⁶ Quelle: „The Realities Of Remote Work: An Update From Forrester’s PandemicEX Survey“, Forrester (<https://www.forrester.com/fn/34sA4OrA6oztwMe136eEwv>).
- ⁷ Der Employee Experience Index von Forrester beginnt damit, wie ein engagierter, motivierter Mitarbeiter aussieht und verfolgt die Entwicklung rückwärts, um herauszufinden, welche Faktoren der Energie dieses Mitarbeiters helfen oder schaden. Dieser Vorgang ist von der Verhaltensforschung in Unternehmen inspiriert und stützt sich auf mehr als 30 Jahre wissenschaftliche Untersuchungen, die von Fachkollegen begutachtet wurden, sowie auf eigenen Forschungen von Forrester zur Ermittlung der Indikatoren für Mitarbeiterengagement, Burnout, Motivation, Kreativität, Produktivität und Technologie und deren Beziehung zu Ergebnissen für Mitarbeiter und Unternehmen, wie z. B. die Kundenerfahrungen. Die Analyse beruht auf einer detaillierten Umfrage unter 13.800 Informatikern in sieben Ländern. Außerdem haben wir mit Anbietern und Fachleuten aus der Praxis zusammengearbeitet, um unseren Ansatz zu validieren. Die Ergebnisse liefern ein klares Verständnis der Faktoren, die die EX am meisten beeinflussen, und wie sie sich auf die Geschäftsergebnisse wie etwa die Kundenerfahrung beziehen. Quelle: „Introducing Forrester’s Employee Experience Index“, Forrester Research, Inc., 14. Februar 2019.
- ⁸ Quelle: James Fernyhough, „Optus staff to work from home permanently“, The Australian Financial Review, 17. April 2020 (<https://www.afr.com/companies/telecommunications/optus-staff-to-work-from-home-20200417-p54 kro>).
- ⁹ Quelle: „Follow Four Imperative To Improve The Remote Worker Experience“, Forrester Research, Inc., 9. Mai 2018.
- ¹⁰ Quelle: „The Realities Of Remote Work: An Update From Forrester’s PandemicEX Survey“, Forrester (<https://www.forrester.com/fn/34sA4OrA6oztwMe136eEwv>).
- ¹¹ Quelle: „Inspiring Health & Well-being: 2018 Corporate Social Responsibility Report“, Humana Inc. (<https://humana.gcs-web.com/static-files/8cca0550-967c-4e42-ac0a-83adf2cfabf1>).
- ¹² Quelle: Quelle: „The Role Of Monitors For Improve Employee Experience“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Dell im Jahr 2019 in durchgeführte Studie.
- ¹³ Quelle: „Forrester’s EX Index: A Deeper Look At The Data“, Forrester Research, Inc., 4. März 2020.
- ¹⁴ Quelle: „Adapt To Climate Change Or Face Extinction“, Forrester Research, Inc., 5. Oktober 2018.
- ¹⁵ Unter visuellem Hacking versteht man das physische Ausspähen dessen, was sich auf dem Bildschirm/Schreibtisch des Computers einer anderen Person befindet.
- ¹⁶ Mittelständische Unternehmen bezieht sich auf Unternehmen mit einem Jahresumsatz zwischen 50.000 USD und 1 Million USD. Kommerzielle Unternehmen bezieht sich auf Unternehmen mit einem Jahresumsatz zwischen 1 Mio. USD und 50 Mio. USD. Großunternehmen bezieht sich auf Unternehmen mit einem Jahresumsatz von mindestens 50 Millionen US-Dollar.