

FORRESTER®

# Der Weg zur erfolgreichen digitalen Erfahrung

Ein moderner Ansatz für mittelständische Unternehmen

Erste Schritte →

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT: EINE KUNDENSPEZIFISCHE STUDIE IM AUFTRAG VON DELL | JUNI 2020

## Gleichzeitiges Verbessern von Mitarbeitererfahrung und digitalen Abläufen

Die Arbeitswelt ist nicht dabei, sich zu ändern – sie hat sich bereits verändert. Unternehmen, die noch nicht an Bord sind, müssen das jetzt nachholen oder riskieren, am Ufer zurückzubleiben. Vor allem mittelständische Unternehmen sollten diesen Trend nicht ignorieren.

Da sich neue Technologien am Arbeitsmarkt ausweiten und alltägliche Aufgaben übernehmen, werden mittelständische Unternehmen zunehmend darum kämpfen müssen, die besten Talente zu gewinnen und zu binden. Diese Unternehmen müssen ihre internen Bemühungen zur Verbesserung der digitalen Erfahrung jetzt vorantreiben, bevor es zu spät ist.

Im Januar 2020 beauftragte Dell Forrester Consulting mit der Bewertung der einzigartigen Herausforderungen für mittelständische Unternehmen bei ihren Bemühungen, die Mitarbeitererfahrung (Employee Experience, EX) zu verbessern. Dazu haben wir 995 Business- und IT-Verantwortliche befragt, die an der Entscheidungsfindung für die Gerätebeschaffung in mittelständischen Unternehmen (100 bis 999 Mitarbeiter) beteiligt sind.

### Die wichtigsten Erkenntnisse



Mittelständische Unternehmen nutzen eigene Cloud-Varianten, um die Agilität zu erhöhen und die Mitarbeitererfahrung zu verbessern.



Sicherheit und IT bleiben auf den Betrieb konzentriert, was sich nachteilig auf die Mitarbeitererfahrung und die Produktivität auswirkt.



Moderne Unternehmen wechseln zum modernen Management mit As-a-Service-Modellen, um sowohl die Mitarbeitererfahrung als auch den internen Betrieb zu verbessern.

## Geschäftliche Auswirkungen der Technologieerfahrung

Wir leben in einer digitalen Welt – und diese Digitalisierung hat unsere Produkte, Erkenntnisse, den Geschäftsbetrieb und, vielleicht noch wichtiger, die Mitarbeiter verändert. Die Mitarbeiter sind und werden immer das Aushängeschild des Unternehmens sein. Deshalb müssen Unternehmen sicherstellen, dass die Mitarbeiter alle erforderlichen Tools an der Hand haben, um erfolgreich zu arbeiten.

In den nächsten zwölf Monaten werden sich Business- und IT-Entscheidungsträger darauf konzentrieren, die Produktivität der Mitarbeiter durch die Bereitstellung von zahlreichen Geräten zu steigern (67 %) und die Technologieerfahrungen der Mitarbeiter zu verbessern (67 %).

Entscheidungsträger in mittelständischen Unternehmen wissen, dass sie mehr As-a-Service-Prozesse einführen (64 %) und Workloads virtualisieren (63 %) müssen, um erfolgreich zu sein.

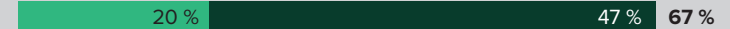
## Wichtigste technologische Prioritäten in den nächsten 12 Monaten

● Höchste Priorität ● Hohe Priorität

Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität durch die Bereitstellung von zahlreichen Geräten für die Arbeit



Verbesserung der Technologieerfahrung der Mitarbeiter



Erhöhung des Budgets für die IT



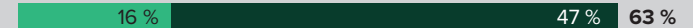
Einführung von mehr As-a-Service-Technologien und -Prozessen



Reduzierung der Technologieausgaben



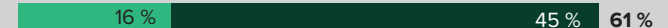
Virtualisierung von mehr Workloads entweder On-Premise oder in der Cloud



Implementierung einer Zero-Trust-Sicherheitsarchitektur



Erhöhung der Zusammenarbeit zwischen IT und LOB (Line of Business) für bessere technologische Entscheidungen



## Nutzen Sie die Cloud nicht, um Geld zu sparen – sondern für mehr Agilität

Die Cloud-Nutzung wird in den nächsten drei Jahren voraussichtlich um 67 % steigen. Mittelständische Unternehmen investieren weiterhin in gehostete und Public Clouds, um die Agilität zu erhöhen. Heutzutage ist es ein unternehmensweites Bestreben, agil zu sein, da Anwendungen per Scale-up und Scale-down effizient skalierbar sind. Zudem kann schnell und sicher auf Notfälle und Unterbrechungen reagiert werden. Mittelständische Unternehmen wechseln auch in die Cloud, um die Business Continuity zu verbessern, die Flexibilität der IT-Abteilungen zu erhöhen und die Mitarbeitererfahrung zu verbessern, sodass die Mitarbeiter von überall aus arbeiten können.

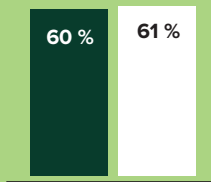


**Ein zentraler Faktor für die Cloud-Einführung – sowohl gehostete als auch Public Clouds – sind Mitarbeiterförderung und -erfahrung.**

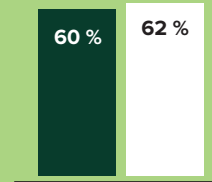
„Wie wichtig waren/sind die folgenden Faktoren bei Ihrer Entscheidung, eine gehostete Cloud bzw. eine Public Cloud zu nutzen?“

**Sehr wichtiger/kritischer Faktor für die Nutzung einer gehosteten Cloud**

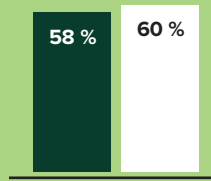
**Sehr wichtiger/kritischer Faktor für die Nutzung einer Public Cloud**



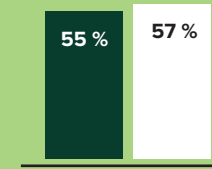
Verbesserte Disaster Recovery und Business Continuity



Verbesserte Mitarbeitererfahrung durch mehr Flexibilität für Arbeiten von überall aus



Bessere Verwaltbarkeit und höhere Flexibilität der IT-Infrastruktur



Nutzung als Spitzenkapazität für Zeiten hoher Auslastung (z. B. Feiertage)

## Sicherheit als Gefahr für Mitarbeitererfahrung

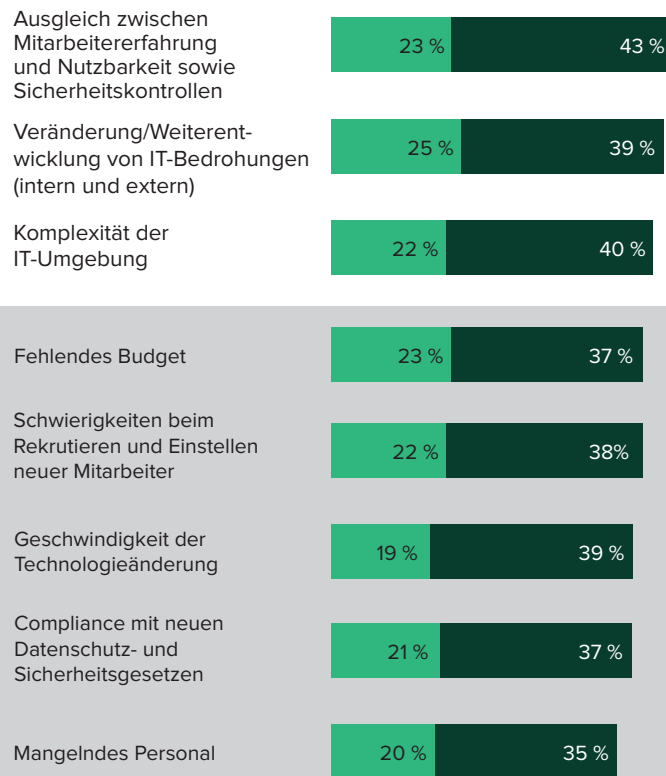
Viele Unternehmen haben zwar erheblich in Technologien zur Förderung digitaler Erfahrungsinitiativen investiert, aber Business- und IT-Entscheidungsträger geben den Ausgleich zwischen Mitarbeitererfahrung und Sicherheit (66 %), die sich ändernden IT-Bedrohungen (64 %) und die Komplexität der IT-Umgebungen (62 %) als ihre wichtigsten IT-Herausforderungen an.

Die Prioritäten im Bereich der Sicherheit kollidieren häufig mit denen von Unternehmens- und anderen IT-Funktionen. Bei der Behebung von Bedrohungen kann die Sicherheit eine eigene Gefahr für die Mitarbeitererfahrung darstellen, z. B. wenn Systeme heruntergefahren werden, die für die Mitarbeiterproduktivität und -erfahrung unerlässlich sind.

Entscheidungsträger für Business und Technologie – einschließlich der Sicherheit – müssen zusammenarbeiten, um Strategien für eine verbesserte Mitarbeitererfahrung zu verankern. Eine Nichtbeachtung der Mitarbeiter führt zu einem ewigen Tauziehen zwischen der Sicherheit und dem Rest des Unternehmens.

## Wichtigste IT-Herausforderungen für mittelständische Unternehmen

● Große Herausforderung   ● Herausforderung



## Die IT hat zwar einen Platz am Tisch – mischt sich aber nicht ein

IT- und Geschäftsziele sind zunehmend miteinander verflochten, was dazu führt, dass Technologieunternehmen vom Dienstleister zu einem vertrauenswürdigen Partner werden müssen.

Als wir Entscheidungsträger in mittelständischen Unternehmen fragten, was ihre größten betrieblichen Herausforderungen sind, platzierten sie PC-Konfiguration und Gerätemanagement ganz oben auf der Liste. Bei herkömmlichen Gerätebeschaffungsmodellen sind Unternehmen in langsamen Geräteanschaffungsprozessen gefangen, die zu einer veralteten Technologieerfahrung für Mitarbeiter führen.<sup>1</sup> Die IT-Verantwortlichen müssen einen strategischeren, auf die Mitarbeitererfahrung ausgerichteten Ansatz für das Gerätemanagement einführen, um sowohl die Mitarbeitererfahrung zu verbessern als auch die eigene Kapazität für komplexere Herausforderungen zu erhöhen.

## „Welche der folgenden Betriebsaktivitäten stellen heutzutage die größte Herausforderung für Ihr Unternehmen dar?“

(Die fünf wichtigsten werden angezeigt.)



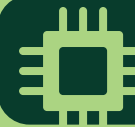
**PC-Konfiguration und -Bereitstellung**



**Gerätemanagement**



**Anwendungsverteilung**



**Softwareentwicklung**



**Anzahl der Helpdesk-Anfragen**

## Ihre Mitarbeiter erhalten nicht die Autonomie, die sie verdienen

Mitarbeiter möchten ihre Arbeit unbedingt gut erledigen und es ist Ihre Aufgabe, eine Kultur und Umgebung zu schaffen, die Innovation und Produktivität inspiriert – und nicht abschreckt.

Bei der Betrachtung der Mitarbeitererfahrung und den Herausforderungen, mit denen Mitarbeiter konfrontiert sind, haben die Business- und IT-Verantwortlichen folgende Punkte genannt: Mitarbeiter können nicht flexibel über ihren Arbeitsort entscheiden, der physische Arbeitsplatz ist nicht angenehm und es fehlt die Autonomie, um Ideen auszutauschen und Innovation voranzutreiben. Die Verzahnung von Kultur, Struktur, Prozess und Technologie muss auf ein gemeinsames, auf Mitarbeiter orientiertes Ziel konzentriert werden, um diese Herausforderungen zu meistern. Wenn den Mitarbeitern nicht die richtigen Tools und eine angenehme Umgebung für autonomes Arbeiten bereitgestellt werden, ist ihre Mitarbeitererfahrung weiterhin schlecht und beeinträchtigt sowohl ihr Engagement als auch ihre Produktivität.

„Was sind Ihrer Ansicht nach derzeit die größten Herausforderungen bei der Mitarbeitererfahrung in Ihrem Unternehmen?“ (Alle zutreffenden Antworten auswählen)



27 %

Mitarbeiter können nicht flexibel entscheiden, wo sie arbeiten möchten.



26 %

Der physische Arbeitsplatz ist nicht angenehm.



22 %

Mitarbeiter fühlen sich nicht ermutigt, ihre Ideen auszudrücken, innovativ zu sein oder Risiken einzugehen.



20 %

Führungskräfte hören nicht auf die Bedenken der Mitarbeiter.



19 %

Unsere Fluktuationsrate steigt an.



18 %

Mein Unternehmen bietet keine angemessene Unterstützung für Homeoffice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter, die unterwegs sind.



16 %

Die Mitarbeiter fühlen sich von ihren Managern und/oder dem Unternehmen nicht geschätzt.



15 %

Wir haben nicht die richtige Technologie, um neue Mitarbeiter anzuwerben.



**98 % der Befragten erlebten mindestens *eine* Herausforderung.**

## Moderne IT-Abteilungen setzen auf modernes Management

Business- und IT-Entscheidungsträger gaben an, dass sie zur Überwindung von betrieblichen Herausforderungen digitale Arbeitsplätze einführen wollen, um Anwendungen und Inhalte für Mitarbeiter zu vereinheitlichen. Zudem soll das PC-Management modernisiert werden. Dies gilt noch mehr für „moderne“ IT-Abteilungen, die bereits vom Dienstleister zum strategischen Partner gewechselt haben.

Die Modernisierung des PC-Lebenszyklusmanagements (PCLM) ermöglicht es Unternehmen, defekte oder alte Geräte schnell durch neueste Modelle auszutauschen. In mittelständischen Unternehmen, in denen sich die Arbeit ständig weiterentwickelt, ist dies dringend notwendig. Die Einführung von PC as a Service (PCaaS) hilft Unternehmen ebenfalls dabei, Geräte schnell auszutauschen und sicherzustellen, dass die persönlichen Einstellungen, Profile und Anwendungen der Mitarbeiter übertragen werden. Das heißt, die Mitarbeiter können sofort nach Erhalt ihrer neuen Geräte arbeiten.<sup>2</sup>

### „Wie stuft Ihr Unternehmen die folgenden Technologien und/oder betrieblichen Initiativen zur Verbesserung der IT-Vorgänge ein?“

(Nur die wichtigsten 10 werden angezeigt; „Kritische“ und „Hohe“ Priorität kombiniert)



Herkömmlich

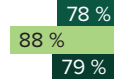


Modern

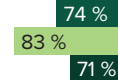


Business

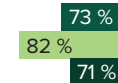
Digitale Arbeitsplätze zur Vereinheitlichung von Anwendungen und Inhalten in einer zentralen Anlaufstelle für Mitarbeiter



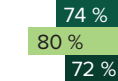
Modernes Management von PCs zur Vereinfachung des PC-Managements



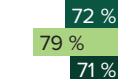
Enterprise-Servicemanagement (Vereinheitlichung von IT-Services mit weiteren Enterprise-Services, wie z. B. HR)



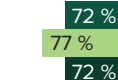
Vorausschauendes Monitoring der Ausfälle von Mitarbeitergeräten



KI-Vorgänge zur intelligenten Automatisierung gängiger Workflows für IT-Vorgänge



Entwicklung von Mitarbeiterprofilen zur besseren Bereitstellung der benötigten Tools für die Arbeit





## Digitale Arbeitsplätze fördern Konzentration und Produktivität

Digitale Arbeitsplätze stehen zunehmend im Fokus von Unternehmen, die ihre Anwendungen zentralisieren und gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung im Vordergrund halten möchten.

Anwendungen spielen eine grundlegende Rolle bei der Sicherstellung einer produktiven Technologieerfahrung – es ist allerdings schwierig, eine immer vielfältigere Kombination von Anwendungen an jedem Ort auf jedem Gerät bereitzustellen. Und das ist genau der Grund, aus dem digitale Arbeitsplätze mehr Aufmerksamkeit als jemals zuvor erhalten: Sie bieten Mitarbeitern flexiblen App-Zugriff von jedem Gerät aus und vereinfachen das Gerätemanagement für die IT. Die moderne Anwendungsbereitstellung ist jedoch ohne ein modernes Technologie- und Architektur-Backbone nicht möglich. Es wird einige Zeit dauern, neue Praktiken, neue Arbeitsweisen und kulturelle Veränderungen umzusetzen und gleichzeitig die Architekturen und Infrastruktur zu modernisieren. So wird der Wechsel zu digitalen Arbeitsplätzen sowie die Bereitstellung moderner Anwendungen zu einer Reise – nicht zum Ziel.<sup>3</sup>

## Die fünf wichtigsten Gründe, aus denen mittelständische Unternehmen in digitale Arbeitsplätze investieren



**Vereinfachung des  
Anwendungsmanagements**



**Bereitstellung des flexiblen App-Zugriffs  
für Mitarbeiter von jedem Gerät**



**Vereinfachung des Gerätemanagements**



**Reduzierung von Kontextwechseln  
(Mitarbeiter müssen nicht mehr zwischen  
Anwendungen hin und her springen)**



**Bessere Einhaltung von  
Bestimmungen**

## Verbessern Sie die Mitarbeitererfahrung – und Ihre eigene

Die Verbesserung der Technologieerfahrungen hat für das Unternehmen und die Mitarbeiter offensichtliche Vorteile. Dazu zählen erhöhte Mitarbeiterproduktivität und Autonomie. Moderne IT-Abteilungen sehen auch die langfristigen Vorteile der längeren Beschäftigungsdauer im Unternehmen und des besseren äußeren Eindrucks auf Neueinstellungen.

Ein moderner Managementansatz kann Sie zudem unterstützen, die zuvor beschriebenen IT-Management-, Cloud- und Sicherheits Herausforderungen zu meistern. Beispielsweise wird durch die Installation von UEM (User Environment Manager)-Agents auf allen Mitarbeitergeräten eine Baseline für die Sicherheit durch den bedingten Zugriff festgelegt. Das ist auch die Voraussetzung für Betriebsteams, um mit dem Cloud-basierten Management zu experimentieren.<sup>4</sup> Bei der Bereitstellung und dem Management von Geräten bieten Ansätze wie PCaaS die Flexibilität des bedarfsorientierten Scale-up und Scale-down (z. B. Unterstützung einer höheren Mitarbeiteranzahl nach Neueinstellungen).<sup>5</sup>

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT: EINE KUNDENSPEZIFISCHE STUDIE IM AUFTRAG VON DELL | JUNI 2020

## „Was sind Ihrer Meinung nach die größten Vorteile bei einer Verbesserung der Technologieerfahrung?“



Basis: 995 Business- und IT-Entscheidungsträger, die für die Gerätebeschaffung in ihren Unternehmen verantwortlich sind  
 Quelle: Von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, Januar 2020

## Die IT übernimmt wieder das Steuer

Jahrelang hat die IT auf dem Rücksitz gewartet, während andere Abteilungen die Innovation im Unternehmen vorantrieben. Mit der zunehmenden Bedeutung der Mitarbeitererfahrung übernehmen die IT-Experten nun wieder das Steuer. Um erfolgreich zu sein, sollte die IT folgende Aufgaben erfüllen:

**Möglichst viel automatisieren:** IT-Verantwortliche sollten so viele PCLM-Elemente wie möglich automatisieren. Das umfasst die Gerätebereitstellung, die Anwendungskonfiguration, die Incident-Lösung und die Stilllegung von Geräten.

**Möglichst gut zuhören:** Obwohl alle Mitarbeiter die Autonomie im Arbeitsleben schätzen, haben sie unterschiedliche Präferenzen. IT-Experten stehen im Zusammenhang mit den Mitarbeitern vor der schweren Aufgabe, die jeweils einzigartigen Herausforderungen zu identifizieren, mit Mitarbeitern gemeinsam Lösungen zu entwickeln und jedem Mitarbeiter eine personalisierte Erfahrung zu bieten.

**Ganzheitlich denken:** Eine großartige Technologieerfahrung erfordert mehr als nur ein Gerät, nämlich Anwendungen, nahtlose Authentifizierung und wichtige Peripheriegeräte wie Monitore. Die IT-Experten sollten sich bemühen, diese gesamte technologische Umgebung für eine gute Mitarbeitererfahrung bereitzustellen.

### Projektleiter:

Tarun Avasthy, Senior Market Impact Consultant

Mandy Polacek, Market Impact Consultant

### Forschungsbeitrag:

Infrastructure and Operations Research Group von Forrester

## Methodik

Dieser Opportunity Snapshot wurde von Dell in Auftrag gegeben. Zur Erstellung dieses Profils ergänzte Forrester Consulting diese Studie durch weitere Fragen, die 995 Business- und IT-Verantwortlichen gestellt wurden, die an der Entscheidungsfindung für die Gerätebeschaffung in mittelständischen Unternehmen (100 bis 999 Mitarbeiter) beteiligt sind. Die Studie begann im Januar 2020 und wurde im gleichen Monat abgeschlossen.

### Fußnoten

<sup>1</sup> Quelle: „Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service (DaaS)“, Forrester Research, 23. Januar 2020.

<sup>2</sup> Ebd.

<sup>3</sup> Quelle: „Assess And Enhance Your Modern Application Delivery Journey“, Forrester Research, 16. Oktober 2019.

<sup>4</sup> Quelle: „Embrace Modern Management To Improve Employee Experience“, Forrester Research, 09. September 2019.

<sup>5</sup> Ebd.

### Über Forrester Consulting

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften zu helfen, in ihren Unternehmen erfolgreich zu sein. Die Beratungsdienstleistungen von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis hin zu kundenspezifischen Projekten und bringen Sie in direkten Kontakt mit Forschungsanalysten, die ihre Fachkenntnis auf Ihre spezifischen geschäftlichen Herausforderungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung dieses Dokuments ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und können Änderungen unterliegen. 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 [www.forrester.com](https://www.forrester.com). [E-46869]

# Methodik

## REGION

Nordamerika: 27 %

Westeuropa: 13 %

Australien, Neuseeland: 12 %

Japan: 12 %

Deutschland: 12 %

APAC: 12 %

Großbritannien: 12 %

## MITARBEITERZAHL

100 bis 499 Mitarbeiter: 67 %

500 bis 999 Mitarbeiter: 33 %

## ENTSCHEIDUNGSBEFUGNIS

Ich bin Teil eines Teams oder Ausschusses, der Entscheidungen für die Technologie- und IT-Services meines gesamten Unternehmens trifft: 38 %

Ich bin der letzte Entscheidungsträger für die Technologie- und IT-Services meines gesamten Unternehmens: 24 %

Ich bin der letzte Entscheidungsträger für die Technologie- und IT-Services meiner Abteilung oder Geschäftseinheit: 23 %

Ich berichte an die IT-Abteilung, aber ich treffe Technologie- und Servicekaufentscheidungen im Namen einer Abteilung oder einer Geschäftseinheit: 11 %

Ich habe Einfluss auf Entscheidungen im Hinblick auf die Technologie- und die IT-Services meines Unternehmens durch einen formellen Prozess des Technologiefedbacks oder der Bedarfsanalyse für geschäftliche Stakeholder: 4 %

## JAHRESUMSATZ

> 5 Mrd. USD 1 %

1 bis 5 Mrd. USD 7 %

500 Mio. USD bis 999 Mio. USD: 21 %

400 Mio. bis 499 Mio. USD 18 %

300 Mio. bis 399 Mio. USD 21 %

200 Mio. bis 299 Mio. USD 16 %

100 Mio. bis 199 Mio. USD 7 %

1 Mio. USD bis 99 Mio. USD: 9 %



FORRESTER®