

# Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter

Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

von David K. Johnson, J.P. Gownder, Christian Kane und Michele Pelino

16. November 2015

## Warum sollten Sie diesen Bericht lesen?

Die für die Technologie der Mitarbeiter zuständigen Infrastruktur- und Prozessexperten leisten im Kundenzeitalter einen entscheidenden Beitrag zum Erfolg ihres Unternehmens. Um Kunden begeistern zu können, müssen die Mitarbeiter Ihres Unternehmens nämlich agiler handeln, besser informiert sein und schneller reagieren können. In diesem Bericht werden die sieben wichtigsten Veränderungen vorgestellt, die das Workforce-Enablement ermöglichen und das Wachstum ankurbeln werden, indem sie Mitarbeitern dabei helfen, die Kundenerfahrungen zu verbessern. Darüber hinaus wird erläutert, wie sie sich auf diese Veränderungen vorbereiten sollten.

## Wesentliche Ergebnisse

### **Verpassen Sie nicht Ihre Chance, das Jahr 2016 für Ihr Workforce-Enablement zu nutzen**

Das Jahr 2016 bietet sich an, um Ihre Technologie zum Workforce-Enablement zu wechseln. Sie haben die Chance, neue Technologien zum Wohle der Mitarbeiter Ihres Unternehmens zu nutzen. Dieser Bericht hilft Ihnen dabei, das Potenzial voll auszuschöpfen.

### **Accelerate BYO, Windows 10, Initiativen zur Nutzung von tragbaren Geräten und Robotertechnik**

Microsoft Windows 10 wird bei I&O-Experten 2016 im Mittelpunkt stehen. Clevere Unternehmen werden Windows 10 als Chance nutzen, BYO-Initiativen einzuführen, da sie danach streben, den Arbeitsplatz mithilfe von modernen tragbaren Geräten und Robotik weiter zu transformieren, um die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern.

### **Nutzen Sie innovative Methoden im Bereich Kundenerfahrung, um Ihre Bemühungen zu lenken**

2016 wird das Jahr sein, in dem I&O näher an die Kunden rückt. Bei Führungskräften weltweit hat die Verbesserung der Kundenerfahrung oberste Priorität, und I&O-Experten sollten damit rechnen, dass Mitarbeiter immer weniger Geduld mit schlecht durchdachten Diensten haben. Innovative Methoden zur Optimierung der Kundenerfahrung können Ihnen helfen, zu priorisieren und die knappen Ressourcen besser zu nutzen.

## Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter

### Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

von [David K. Johnson](#), [J.P. Gownder](#), [Christian Kane](#) und [Michele Pelino](#)  
mit [Christopher Voce](#) und Michelle Mai

16. November 2015

---

## Kundenerfahrungen zu ermöglichen, wird zur Priorität

Bislang lag der Fokus von I&O-Experten darauf, die Compliance zu verbessern und Kosten zu senken. Das wird sich 2016 ändern:

- › **Der Fokus liegt auf der Verbesserung der Kundenerfahrung, wobei zunehmend die Technologie für Mitarbeiter einbezogen wird.** Entscheidungsträger aus Unternehmen und der Technologiebranche stuften die Verbesserung der Kundenerfahrung 2015 als ihre höchste Priorität ein. Die Verbesserung der Compliance schaffte es nicht einmal unter die Top 5.<sup>1</sup> Dies zeigt, dass ein Mangel an Technologie branchenübergreifend als Bremse betrachtet wird, da diese von den Marktführern eingesetzt wird, um die Interaktion zwischen den Kunden und ihren Mitarbeitern anzukurbeln. Dem liegt zugrunde, dass Geschäftstechnologien in den wettbewerbsstarken Märkten, in denen Ihr Unternehmen agiert, entscheidend für die Fähigkeit Ihrer Mitarbeiter sind, Kunden zu gewinnen, zu bedienen und zu binden.

**Handlungsempfehlung: Priorisieren Sie unter den Tools für Ihre Mitarbeiter diejenigen mit der größten Wirkung auf die Kunden.** Ein technologiegestützter Wandel macht I&O zu einem entscheidenden Faktor im Wettlauf. Um Schritt halten zu können, muss man jedoch herausfinden, welche Initiativen am wichtigsten sind und den größten Nutzen bieten. Das bedeutet auch, dass die Aufmerksamkeit stärker darauf gerichtet werden muss, welche Benutzererfahrung Ihre Mitarbeiter mit den Anwendungen und Diensten haben, die von I&O bereitgestellt werden.

- › **Die Nutzung von mobilen Anwendungen für Unternehmen boomt.** 61 % der Telekommunikationsentscheider in Unternehmen gehen davon aus, dass die Einführung neuer mobiler Produkte und Dienste in ihrem Unternehmen eine hohe oder wichtige Priorität für 2016 darstellt. 62 % erwarten, dass dies auch für den Anstieg ihrer IT-Budgets gilt, mit denen weitere Apps bezahlt werden.<sup>2</sup> Die meisten werden mobile Anwendungen zunächst für Mitarbeiter mit Kundenkontakt einführen. Führungskräfte werden außerdem mehr Mitarbeiter mit mobilen Apps ausstatten, durch die operative Aufgaben effizienter gestaltet werden. Viele Unternehmen statten ihre Mitarbeiter mit Kundenkontakt (Vertrieb, Marketing, Kundendienst etc.) bereits mit mobilen Anwendungen aus. Und das aus gutem Grund: Mitarbeiter, denen Anwendungen zur Verfügung stehen, bzw. Mitarbeiter mit sechs bis zehn unternehmensspezifischen mobilen Apps geben mit einer um 19 Prozentpunkte höheren Wahrscheinlichkeit als Mitarbeiter mit weniger oder ohne unternehmensspezifische Anwendungen an, in ihrem Unternehmen zufrieden zu sein, und mit einer um 20 Prozentpunkte höheren Wahrscheinlichkeit, dass ihre Kunden mit den Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens zufrieden sind. Der Nutzen ist also greifbar und weitreichend.<sup>3</sup>

FORRESTER®

Forrester Research, Inc., 60 Acorn Park Drive, Cambridge, MA 02140, USA  
+1 617-613-6000 | Fax: +1 617-613-5000 | [forrester.com](http://forrester.com)

© 2015 Forrester Research, Inc. Die in diesem Dokument zum Ausdruck gebrachten Meinungen spiegeln den Wissensstand zur Zeit ihrer Äußerung wieder und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Handelsmarken von Forrester Research, Inc. Alle übrigen Handelsmarken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die unerlaubte Vervielfältigung oder Verbreitung gilt als Verstoß gegen das Urheberrecht. [Citations@forrester.com](mailto:Citations@forrester.com) oder +1 866-367-7378

**Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter**

Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

**Handlungsempfehlung: Setzen Sie mobile Apps ein, um der App-okalyypse zu entgehen.**

Anderenfalls riskieren Sie die App-okalyypse: Sie verpassen die Chance, das Potenzial mobiler Geräte für Ihr digitales Geschäft zu nutzen.

Ihre Mitarbeiter möchten mehr Anwendungen für ihre Aufgaben verwenden, und gleichzeitig statten Ihre Mitbewerber ihre Mitarbeiter mit mobilen Apps aus. Versuchen Sie, die Wege der Kunden und der Mitarbeiter nachzuvollziehen, und finden Sie heraus, wo sie sich kreuzen. Setzen Sie zunächst Anwendungen ein, die diese Interaktionen zwischen Kunde und Mitarbeiter verbessern oder verändern – schauen Sie dann nach anderen Mitarbeitern und Arbeitsabläufen, die von einer mobilen App profitieren könnten.

Anderenfalls riskieren Sie die App-okalyypse: Sie verpassen die Chance, das Potenzial mobiler Geräte für Ihr digitales Geschäft zu nutzen.

## Die Debatte über flexible Arbeitsformen und BYO wird sich ausweiten

Der Anteil der Informationsarbeiter, die monatlich mindestens einige Male außerhalb des Büros arbeiten – sei es von zu Hause aus oder auf Geschäftsreise oder beim Pendeln –, ist in nur drei Jahren um 60 % gestiegen.<sup>4</sup> Und Mitarbeiter, die angeben, viel Zeit und Energie in ihre Karriere zu stecken, sind fast dreimal gewillter, ihr eigenes Geld zu investieren, um ein Tablet ihrer Wahl zu nutzen.<sup>5</sup> Ein Viertel der Informationsarbeiter, die weniger als einmal wöchentlich (oder überhaupt nicht) von zu Hause aus arbeiten, sagen, sie würden ihren Job besser machen oder produktiver sein, wenn sie von zu Hause aus arbeiten könnten.<sup>6</sup> Warum? Weil für maximale Produktivität in der Wissensarbeit Konzentration erforderlich ist, damit man in den Fluss kommt, und es ist schwieriger, sich in modernen Bürumgebungen zu konzentrieren, wo jeder in einer kleinen Zelle oder an langen Tischen zusammensitzt und sechsmal pro Stunde unterbrochen wird.<sup>7</sup> Stellen Sie sich einmal vor, Sie würden das Produktionsband eines Automobilunternehmens so oft abstoppen. Wie viel Produktivität würde das Unternehmen einbüßen? Für 2016 gilt:

- › **Trotz negativer Presse nehmen Home-Office- und BYOD-Programme an Fahrt auf.** Ein immer größer werdender Teil der Mitarbeiter erwartet, von zu Hause mit der von ihnen gewählten Technologie arbeiten zu können. Dies gilt insbesondere für jüngere Mitarbeiter und die Millenniumsgeneration, die dies bereits als die Norm betrachten. Viele Unternehmen verfügen schon über erfolgreiche Programme, die flexibles Arbeiten ermöglichen, sowie über BYOD-Initiativen und werden ihre Unternehmensstrategien weiter entwickeln, während andere Unternehmen wie Yahoo und Best Buy Schlagzeilen machten, als sie diese einstellten, weil sie befürchteten, die Zusammenarbeit könnte darunter leiden. Das Risiko, gute Talente zu verlieren, wird Unternehmen letzten Endes dazu bringen, BYOD voranzutreiben.

**Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter**

Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

**Handlungsempfehlung: Finden Sie Wege, flexible Arbeitsformen und BYOD-Initiativen auszubauen.**

Enterprise Mobility Management-Plattformen (EMM) und moderne Software-as-a-Service-Anwendungen machen es Unternehmen leichter, berufliche und persönliche Daten zu trennen. Die Technologie ist endlich gut genug, um flexible Arbeitsformen und BYOD auf sichere Weise ermöglichen zu können. In Unternehmen, in denen Vergütungspläne und Leistungsbeurteilungen die Mitarbeiter dazu zwingen, miteinander um Status und Bezahlung zu konkurrieren, werden sich Probleme im Zusammenhang mit der Unternehmenskultur und der Zusammenarbeit jedoch nicht mit Technologie lösen lassen. Ebenso wenig wird die Technologie die Produktivität ankurbeln, wenn die Mitarbeiter von einer Aufgabenflut erdrückt werden. Technologie in Kombination mit einer Strategie, bei der der Mensch im Mittelpunkt steht, kann den Mitarbeitern jedoch helfen, wieder die Balance zu erlangen, indem sie es ihnen ermöglicht, selbstständiger und freier zu arbeiten – eine wichtige Motivationsquelle.<sup>8</sup> Investieren Sie jetzt in Möglichkeiten, flexible Arbeitsformen und BYOD umzusetzen, um die Motivation Ihrer Mitarbeiter anzukurbeln.

- › **Die Zahl der Cloud-Arbeitsplätze zur Schließung der Flexibilitätslücke wächst schnell.** Die Implementierung oder Expansion der Nutzung von Client-Virtualisierungstechnologien hat für 63 % Infrastrukturentscheider jetzt hohe oder höchste Priorität.<sup>9</sup> Es ist jedoch komplex und kostspielig, diese Priorität intern umzusetzen. Forrester prognostiziert deshalb, dass eine ganze Welle von Unternehmen ihr Augenmerk auf neue Cloud-Arbeitsplatztechnologien richten wird, die entweder direkt von Citrix und VMware oder über einen Dienstleister wie Capgemini, Fujitsu oder Wipro angeboten werden und fortschrittliche Cloud-Arbeitsplatzoptionen umfassen.

**Handlungsempfehlung: Beginnen Sie, Lösungen von Cloud-Arbeitsplatzanbietern zu testen.**

Nicht jeder braucht gleich eine komplette, auf einem Server gehostete virtuelle Desktop-Umgebung. Viele Ihre Mitarbeiter, die häufig außerhalb des Büros oder mit eigenen Geräten arbeiten, wären besser damit bedient, Zugriff auf eine Handvoll Windows-Anwendungen oder eine sitzungsweise gehostete Desktop-Instanz zu haben, wenn sie diese benötigen, aber nicht immer. Cloud-Arbeitsplätze stellen eine hervorragende Alternative zu konventionellen lokalen Client-Virtualisierungsplattformen dar – besonders bei gelegentlicher Nutzung, wenn nur auf einige Anwendungen zugegriffen wird.

## Innovative Technologie für Mitarbeiter wird einen drastischen Einfluss haben

Durch Roboter und tragbare Geräte wird 2016 zu einem aktiven Jahr für Innovation und zum Experimentieren. Der Einsatz dieser Technologien führt im Wesentlichen zu einem Wandel der Arbeitsplätze: Die Menschen werden Seite an Seite mit Robotern arbeiten und tragbare Geräte nutzen, um ihre Arbeitsleistung zu steigern. I&O-Führungskräfte werden diese Bemühungen anführen. Sie werden diese Technologien auswählen, Pilotphasen starten, sie implementieren und evaluieren – und sicherstellen, dass sie nicht nur Kosten mit sich bringen, sondern auch einen Nutzen für die Kunden haben. Für 2016 gilt:

**Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter**

Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

- › **Roboter sorgen für einen Wandel von mindestens 10 % der Arbeitsaufgaben.** Es kommen immer mehr neue Technologien auf den Markt, die körperliche und intellektuelle Aufgaben sowie Kundendienstarbeiten übernehmen und für einen Wandel der Arbeitswelt sorgen.<sup>10</sup> Durch diese Roboter – seien es physische oder Software-Roboter – werden die Arbeitsplätze immer stärker automatisiert. Teilweise werden dadurch Arbeitsplätze ersetzt (z. B. im Vertrieb), teilweise entstehen neue Arbeitsplätze (z. B. in der Reparatur). Hauptsächlich kommt es jedoch zu einem Wandel der Arbeitsplätze, an denen nun auch Roboterkollegen bestimmte Aufgaben übernehmen. Ende 2016 werden diese Roboter über 10 % aller Aufgaben übernehmen.

**Handlungsempfehlung: Das sind genau die Droiden, die Sie suchen – nutzen Sie die Chance.**

Da Sie dafür zuständig sind, diese Automatisierungstechnologien auszuwählen, zu testen und bereitzustellen, haben Sie einen einzigartigen Überblick über die Möglichkeiten und Einschränkungen dieser Roboter. Um erfolgreiche Implementierungen zu unterstützen, müssen Sie jedoch eine breite Koalition bilden: aus Führungskräften, aus HR-Mitarbeitern, die beim Änderungsmanagement helfen, sowie aus Experten für Weiterbildung und Entwicklung, die die größere Schulungslast tragen – aber auch aus Kunden, die schnell Feedback geben. Der I&O PACT-Rahmen kann Ihnen helfen, eine erfolgreiche Strategie zu entwickeln.<sup>11</sup>

- › **Smartbrillen sind für Back-End-Operationen gefragt.** Es werden dreimal mehr Tests mit Smartbrillen für Back-End-Operationen als für Operationen mit Kundenkontakt durchgeführt werden. Zu den wichtigsten vertikalen Branchen gehören Öl und Gas, die Versorgungswirtschaft, Produktion, Transport, Lager und Logistik, wo die Mitarbeiter mit intelligenten Brillen ausgestattet werden, um betriebliche Spitzenleistungen anzukurbeln. Dort, wo die Brillen in Aufgabenfeldern mit Kundenkontakt eingesetzt werden, sollen sie die Kundenerfahrung verbessern. Die Fluggesellschaft Virgin Atlantic etwa nutzt Google Glass in seiner Upper Class Lounge am Flughafen Heathrow. Die Verkäufer werden auf Atheer Labs, Epson Moverio, Vuzix, XOEye und andere setzen – insbesondere jedoch auf Microsoft, dessen HoloLens 2016 auf den Markt kommen dürfte.<sup>12</sup>

**Handlungsempfehlung: Evaluieren Sie zunächst Smartbrillen für operative Back-End-Einsätze.**

Verfolgen Sie in Sachen Smartbrillen im Jahr 2016 einen personalorientierten Ansatz, der es den Mitarbeitern ermöglicht, ihre Arbeit effektiver zu erledigen – und so besser auf die Kunden einzugehen. APX Labs, Anbieter von Software für intelligente Brillen, ist ein gutes Beispiel für personalorientiertes Denken: Das Unternehmen bietet Tools, mit denen die Produktivität gesteigert wird, Fehlerquoten gesenkt werden und Kollegen miteinander in Kontakt treten können – und gleichzeitig kann man bei alledem freihändig arbeiten.

## Ob Sie bereit sind oder nicht – Sie werden Windows 10 zum Unternehmensstandard machen

Ziel von Windows 8 war es, dafür zu sorgen, dass Microsoft Windows auch auf Tablets relevant bleibt. Windows 10 bringt Desktop-Computern und Laptops von Unternehmen einen Nutzen. Windows 10 verbessert die PC-Erfahrung sinnvoll, und die meisten Mitarbeiter von Unternehmen werden Windows bei ihrer alltäglichen Arbeit auch weiterhin auf dem altherwürdigen PC nutzen. Es lässt sich außerdem leichter verwalten und ist zukunftssicherer als frühere Versionen. Windows 10 wird Mitarbeitern außerdem attraktiv erscheinen, weil es ermöglicht, persönliche und berufliche Daten besser zu trennen, und den Windows-App-Store umfasst. Für 2016 gilt:

- › **Knapp die Hälfte aller Unternehmen weltweit wird auf Windows 10 umsteigen.** 49 % der Infrastrukturentscheider sagen, dass ihr Unternehmen bis Ende 2016 auf Windows 10 (seit 2015 auf dem Markt) umsteigen werde. Bei Windows 8 waren dies im Jahr 2012 (dem Jahr der Markteinführung) gerade einmal 26 %.<sup>13</sup> Auch wenn sich solche Intentionen traditionell stets als optimistisch erweisen, ist dieser Vergleich dennoch hilfreich. Verbesserungspotenzial besteht in drei Bereichen, die diesen Wandel vorantreiben werden: 1) Sicherheit durch Verschlüsselung auf Betriebssystemebene sowie bessere Identifizierungs- und Authentifizierungsmethoden; 2) Benutzerfreundlichkeit durch ein neues Start-Menü und weniger mühselige Überraschungen beim Umschalten zwischen Windows-Desktop und Touch-Umgebungen bei allgemeinen Aufgaben wie dem Ändern von Einstellungen; 3) Verwaltungsmöglichkeiten durch die neuen EMM-fähigen Schnittstellen zur Anwendungsprogrammierung für die meisten allgemeinen Aufgaben. Windows 10 bietet außerdem integrierte Funktionsupdates, die es I&O-Experten einfacher machen, ihre PC-Flotte auf dem neusten Stand zu halten.

**Handlungsempfehlung: Schieben Sie es nicht auf. Stoßen Sie jetzt den Umstieg auf Windows 10 an.** Starten Sie die Pilot- und Testphase für Windows 10 Anfang 2016, falls Sie dies noch nicht getan haben, damit Sie genügend Zeit haben, die Anwendungen zu testen und zu planen, diese bei Bedarf zu updaten. Im Budget für 2016 sollten die Mittel für Windows 10-Lizenzen und Upgrade-Kosten vorgesehen sein. Natürlich können Sie auch beschließen, für eine Zeit lang eine gemischte Windows 7/Windows 10-Umgebung zu nutzen, um den Ball ins Rollen zu bringen.

- › **Windows 10 wird bei Ihren Mitarbeitern beliebt sein.** 38 % der Informationsarbeiter geben an, dass sie auf ihrem nächsten Geschäftslaptop Windows 10 haben möchten. 9 % der Informationsarbeiter nutzen es bereits auf ihrem geschäftlichen Hauptlaptop.<sup>14</sup> Im Vergleich zu Windows 8 ist das viel. Die verfügbare PC-Hardware ist jetzt jedoch um Welten besser als damals, als Windows 8 herauskam. Dank der letzten Generation von Intel-Chips und SSD-Laufwerken sind Laptops mit Akkus, die eine Laufzeit von 10 Stunden oder mehr haben, heute die Regel, und bei BYOPC-Benutzern ist Surface Pro beliebt.

**Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter**

Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

**Handlungsempfehlung: Nutzen Sie Windows 10, um Self-Service einzuführen.** Die Self-Service-Funktionen von Windows 10 gehen über mobile Geräte hinaus und umfassen auch PCs. Für viele Angestellte sind PCs die wichtigsten Arbeitsgeräte. Bei Fragen oder Änderungen einschließlich Anfragen zur Software verlassen sich die meisten jedoch immer noch auf das Helpdesk-Team. Forrester geht davon aus, dass sich durch Windows 10 die Zahl der Anfragen oder Anrufe, die bei I&O-Experten eingehen, reduzieren wird. Dadurch werden Ressourcen für Initiativem in Sachen Workforce-Enablement frei, durch die Mitarbeiter z. B. von neuen und besseren Anwendungen und Services profitieren. Der Windows-App-Store ist der Schlüssel dazu, weil Software-Installationen sich damit ausschließlich auf den App-Store beschränken. Malware bleibt so außen vor, und Sie können außerdem sicher sein, dass für die Anwendungen gezahlt wird.

## Engagieren Sie einen Analysten

Treffen Sie Ihre Entscheidungen mit einer größeren Sicherheit, indem Sie mit erfahrenen Forrester-Führungskräften zusammenarbeiten, um unsere Studienergebnisse auf Ihre konkreten Geschäfts- und Technologieinitiativen anzuwenden.

### Analystenbefragung

Stellen Sie eine Frage zu unserer Studie. Ein Analyst von Forrester wird Ihnen bei der praktischen Umsetzung und dem nächsten Schritt helfen. Vereinbaren Sie eine 30-minütige Telefonsitzung mit dem Analysten oder entscheiden Sie sich für eine Antwort per E-Mail.

Weitere Informationen zu Anfragen mit Tipps für eine optimale Umsetzung Ihrer Entscheidung.

### Analystenberatung

Setzen Sie Studienergebnisse mit einer detaillierten Analyse Ihrer konkreten geschäftlichen und technologischen Herausforderungen in die Praxis um. Mögliche Optionen sind individuelle Beratungsgespräche, Strategietage, Workshops, Vorträge und Webinare.

Erfahren Sie mehr über interaktive Beratungssitzungen und über unsere Möglichkeiten, Sie in Ihren Initiativen zu unterstützen.

**Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter**

Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

## Weitere Informationen

### Untersuchungsmethodik

Die im Januar 2015 durchgeführte Business Technographics®-Umfrage von Forrester zum Thema „Weltweite Telekommunikation und Mobilität von Arbeitnehmern“ ging an 7.238 Informationsarbeiter aus Australien, Neuseeland, Brasilien, Kanada, China, Frankreich, Deutschland, Indien, Neuseeland, Großbritannien und den USA, die in KMUs mit zwei oder mehr Mitarbeitern und Konzernunternehmen beschäftigt sind.

Business Technographics von Forrester bietet nachfrageorientierte Einblicke in die Prioritäten, die Investitionen und die Kundenkontakte der geschäftlichen und technologischen Entscheidungsträger sowie der Mitarbeiter weltweit. Forrester erfasst die Meinungen von qualifizierten Umfrageteilnehmern in 10 Ländern in Amerika, Europa und Asien. Business Technographics verwendet nur erstklassige Quellen und fortschrittliche Datenbereinigungsmethoden für die bestmögliche Datenqualität.

Dieses Dokument illustriert nur einen Teil der Ergebnisse der Umfrage. Wenn Sie die gesamten Ergebnisse gegen eine zusätzliche Gebühr erhalten möchten, wenden Sie sich bitte an [data@forrester.com](mailto:data@forrester.com) oder Ihren Forrester-Kundenbetreuer.

## Fußnoten

- <sup>1</sup> Quelle: Business Technographics-Umfrage zum Thema „Weltweite Prioritäten und Kundenzufriedenheit“ von Forrester, 2015.
- <sup>2</sup> Quelle: Business Technographics-Umfrage von Forrester zum Thema Mobilität (2015).
- <sup>3</sup> Unter Informationsarbeitern in Unternehmen weltweit. Quelle: Business Technographics-Umfrage von Forrester zum Thema „Weltweite Telekommunikation und Mobilität von Arbeitnehmer“ (2015).
- <sup>4</sup> Quelle: Business Technographics-Umfrage von Forrester zum Thema „Weltweite Telekommunikation und Mobilität von Arbeitnehmer“ (2015) und Forrester-Mitarbeiterumfrage, 2. Quartal 2012
- <sup>5</sup> Darüber hinaus sind sie zweimal so gewillt, ihr eigenes Geld auf den Tisch zu legen, wenn Sie dafür ein Smartphone ihrer Wahl nutzen können. Quelle: Business Technographics-Umfrage von Forrester zum Thema „Weltweite Telekommunikation und Mobilität von Arbeitnehmer“ (2015).
- <sup>6</sup> Auf einer Skala von 1 [stimme ich überhaupt nicht zu] bis 5 [stimme ich stark zu] wählen diese Informationsmitarbeiter 4 bis 5 Quelle: Business Technographics-Umfrage von Forrester zum Thema „Weltweite Telekommunikation und Mobilität von Arbeitnehmer“ (2015).
- <sup>7</sup> Unternehmen investieren große Summen in Kollaborationstechnologie, Großraumbüros und Fitnessstudios für ihre Mitarbeiter. Kein Unternehmen geht jedoch die größte Hürde an, die genommen werden muss, damit die Mitarbeiter Spitzenleistungen erbringen können: Störungen. Wissensarbeiter in den US werden an einem typischen Arbeitstag pro Stunde durchschnittlich sechs Mal unterbrochen. E-Mail, Chat-Nachrichten und vorbeikommende Besucher konkurrieren um ihre wertvolle Zeit und werden vorrangig behandelt, wenn auch nur für einen Moment. Durch diese Ablenkung werden die Mitarbeiter davon abgehalten, in den Fluss zu kommen, Fortschritte bei wichtigen Aufgaben zu machen und zu lernen. Sehen Sie dazu den Forrester-Bericht „[A Crisis Of Attention: Technology, Productivity, And Flow](#)“.

**Predictions 2016: Sieben Fortschritte im Bereich Technologien für Mitarbeiter**

Predictions: Das Handbuch zum Workforce-Enablement

- <sup>8</sup> Es bedarf keiner üppigen Ressourcen. Allerdings sind die notwendige Ausstattung, Finanzierung, Daten, Materialien und Personal erforderlich. Wenn Mitarbeitern diese Katalysatoren nicht zur Verfügung stehen, wird es schwierig oder unmöglich, diesen Fortschritt umzusetzen, und ihre innere Einstellung zur Arbeit kippt. Quelle: Teresa M. Amabile und Steven J. Kramer, *The Progress Principle: Using Small Wins to Ignite Joy, Engagement, and Creativity at Work*, Harvard Business Review Press, 2011.
- <sup>9</sup> Quelle: Weltweite Business Technographics-Umfrage zum Thema „Infrastruktur“ von Forrester, 2015.
- <sup>10</sup> In Wirklichkeit wird durch die Automatisierung das Wachstum vieler neuer Arbeitsplätze angekurbelt – darunter auch einige völlig neue Berufskategorien. Am deutlichsten bemerkbar wird sich jedoch der Wandel der Arbeitsplätze machen. Menschen werden Seite an Seite mit Robotern arbeiten. Führungskräfte aus den Bereichen Infrastruktur und Prozesse werden diese Bemühungen anführen. Sie werden diese Technologien auswählen, Pilotphasen starten, sie implementieren und evaluieren – um sicherzustellen, dass sie nicht nur Kosten mit sich bringen, sondern auch einen Nutzen für die Kunden haben. Sehen Sie dazu den Forrester-Bericht „[The Future Of Jobs 2025: Working Side By Side With Robots](#)“.
- <sup>11</sup> Führungskräfte aus den Bereichen Infrastruktur und Prozesse müssen sich jetzt auf eine neue Dimension des Workforce-Enablements vorbereiten – Sie müssen die Mitarbeiter unterstützen, das Beste aus Ihren automatisierten Roboterkollegen herauszuholen. Forrester empfiehlt dazu einen sechsstufigen Prozess, den wir I&O PACT nennen. Für detailliertere Informationen zu diesem sechsstufigen Rahmen lesen Sie den Forrester-Bericht „[The Future Of Jobs 2025: Working Side By Side With Robots](#)“.
- <sup>12</sup> Microsoft hat die HoloLens angekündigt, eine holographische Mixed-Reality-Displaybrille, die auf Windows 10 aufbaut und Ende 2015 auf den Markt kommen soll. Dieses exotisch anmutende Produkt ist mit einigen der besten Funktionen in Sachen virtuelle und erweiterte Realität ausgestattet. Für I&O-Führungskräfte stellt sie ein leistungsstarkes neues Tool dar, das Arbeitsplatzszenarien wie eine Remote-Zusammenarbeit, Außeneinsätze und Schulung in einer neuen Dimension ermöglicht. Sie hat das Potenzial, ihre Arbeitsabläufe in den genannten Bereichen radikal zu verbessern. Es handelt sich außerdem um eine leistungsfähige Plattform für innovative Arten der Kommunikation mit Kunden. Sehen Sie dazu den Forrester-Bericht „[Quick Take: Microsoft's HoloLens Will Drive Radical Productivity Gains With Mixed Reality](#)“.
- <sup>13</sup> Bei der ersten statistischen Angabe handelt es sich um den Anteil der Unternehmen, die 2015 auf einer Skala von 1 [trifft überhaupt nicht zu] bis 5 [trifft voll und ganz zu] zugestimmt haben (4 oder 5), dass Ihr Unternehmen bis Ende 2016 auf Windows 10 upgraden wird. Bei der zweiten Statistik handelt es sich um den Anteil der Unternehmen, die 2012 erwarteten, dass Windows 8 in den nächsten 12 Monaten das am häufigsten auf neuen Endbenutzer-PCs des Unternehmens installierte Betriebssystem sein wird. Quelle: Forrester Umfrage zum Thema Hardware, Q3 2012, und weltweite Business Technographics-Umfrage zum Thema „Infrastruktur“, 2015.
- <sup>14</sup> Quelle: Weltweite Business Technographics-Umfrage zum Thema „Mitarbeitergeräte und Sicherheit“ von Forrester, 2015.

Gemeinsam mit Wirtschafts- und Technologieführern arbeiten wir an der Entwicklung kundenorientierter, wachstumsfördernder Strategien.

#### PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

- › Grundlegende Forschung und Entwicklung
- › Daten und Analysen
- › Zusammenarbeit mit Kollegen
- › Einsatz von Analysten
- › Beratung
- › Veranstaltungen

---

Die Recherchen von Forrester und die Zusammenstellung der Ergebnisse sind auf Ihre Rolle im Unternehmen und auf Ihre wichtigen Geschäftsaktivitäten zugeschnitten.

#### UNSER SERVICE RICHTET SICH AN FOLGENDE ROLLEN UND VERANTWORTUNGSBEREICHE

##### **Marketing- und Strategieexperten**

CMO  
B2B-Marketing  
B2C-Marketing  
Kundenzufriedenheit  
Kundeninformationen (Customer Insights, CI)  
E-Business- und Channel-Strategie

##### **Fachleute für Technologiemanagement**

CIO  
Anwendungsentwicklung und -bereitstellung  
Unternehmensarchitektur  
› **Infrastruktur und Prozesse**  
Sicherheit und Risiko  
Beschaffung und Lieferantenverwaltung

##### **Experten der Technologiebranche**

Analystenbeziehungen

---

#### KUNDENSUPPORT

Informationen zu Nachdrucken auf Papier oder in elektronischer Form erhalten Sie bei unserem Kundensupport unter +1 866-367-7378 und +1 617-613-5730 oder unter [clientsupport@forrester.com](mailto:clientsupport@forrester.com). Für Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Organisationen bieten wir Mengenrabatte und Sonderpreise an.