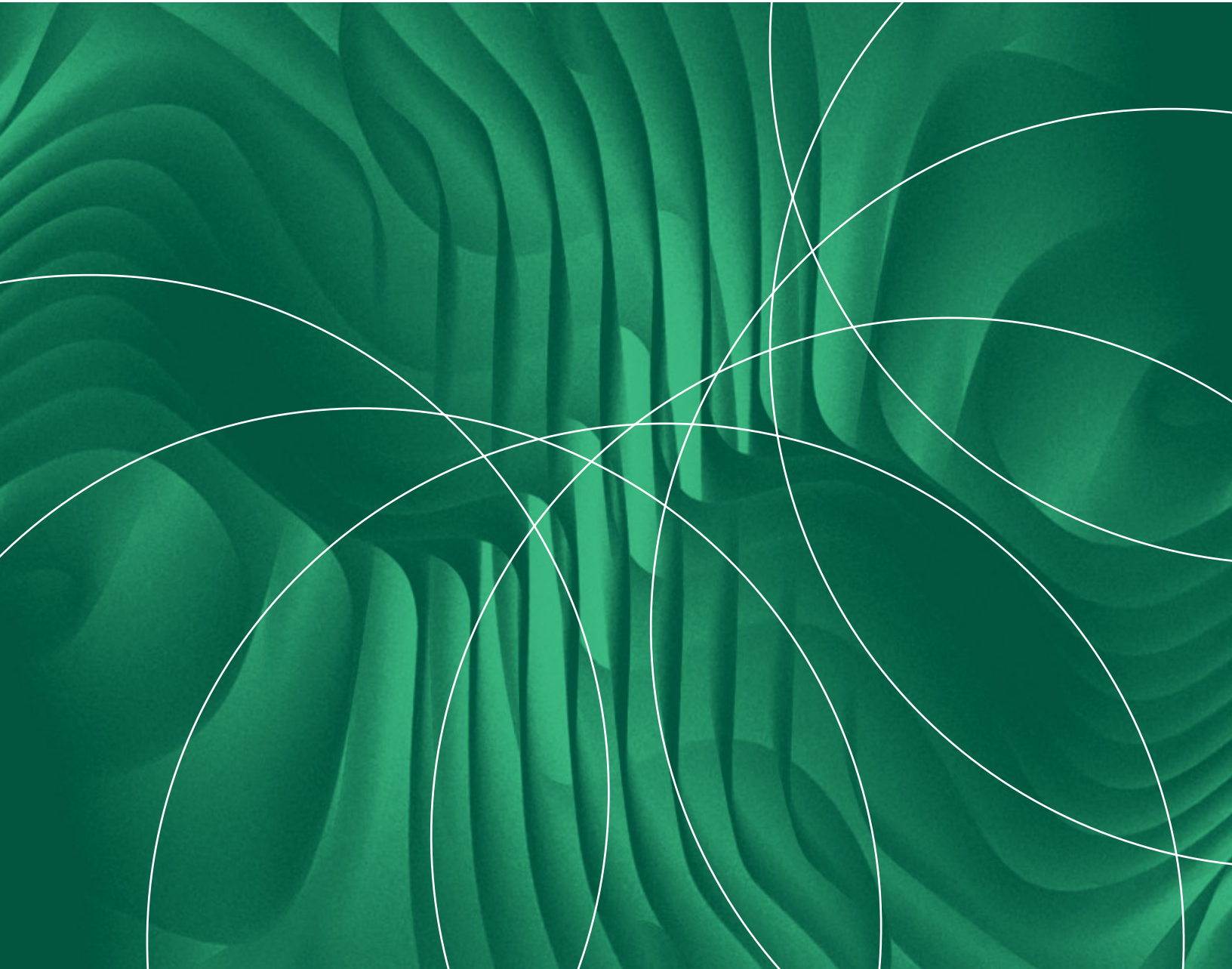


Nutzen maximieren mit KI-fähigen PCs für eine moderne verteilte Belegschaft

EIN STRATEGIEPAPIER VON FORRESTER CONSULTING, IN AUFTRAG GEGEBEN VON INTEL, AUGUST 2024



Inhalt

- 3 Zusammenfassung
- 4 Wichtige Erkenntnisse
- 5 Arbeiten gestaltet sich heute anders
- 7 Neue Herausforderungen durch mehr Arbeitsorte
- 10 Die Rückkehr des Modernisierungszyklus
- 13 Nutzen maximieren mit KI-fähigen PCs für eine moderne verteilte Belegschaft
- 15 Wichtige Empfehlungen
- 17 Anhang

Projektteam:

Kate Pesa,
Market Impact Consultant

Lillie Sinprasong,
Associate Market Impact Consultant

Studienbeitrag:

Forschungsgruppe [Consumer & Digital](#) von Forrester

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester bietet unabhängige, objektive und [auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen](#) und unterstützt Führungskräfte dadurch bei der Erreichung ihrer Ziele. In [kundenfokussierten Studien](#) arbeiten die erfahrenen Berater von Forrester gemeinsam mit Führungskräften daran, deren spezifische Prioritäten umzusetzen. Dabei kommt ein spezielles Kooperationsmodell zum Einsatz, das eine nachhaltige Wirkung sicherstellt. Weitere Informationen erhalten Sie auf forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln die aktuelle Beurteilung wider und können sich jederzeit ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. [E-60234]



Zusammenfassung

2024 ist zum Jahr der verteilten, mobilen Arbeitskräfte geworden: eine Weiterentwicklung der Telearbeit aus dem Jahr 2020 und der Rückkehr ins Office 2022. Von den Beschäftigten von heute wird erwartet, dass sie jede Woche zu Hause, im Büro, beim Kunden, unterwegs, im Café und an vielen weiteren Orten arbeiten. Und dieser Trend wird sich noch verstärken. Dadurch werden IT-Entscheidungsträger vor eine große Herausforderung gestellt, denn sie müssen ihre Mitarbeiter in die Lage versetzen, an vielen verschiedenen und immer weiter verteilten Standorten uneingeschränkt produktiv sein zu können. Unternehmen sollten daher stabilen, KI-fähigen Geräten den Vorzug geben, die ortsunabhängig ein konsistent hohes Leistungsniveau bieten.

Im Mai 2024 beauftragte Intel Forrester Consulting mit der Aktualisierung einer fortlaufenden Studie zur Bewertung der Rolle von PC-Geräten für die Zukunft der Arbeit, die an eine Methodik aus dem Jahr 2022 anknüpft. Forrester führte eine globale Onlinebefragung unter 713 Entscheidungsträgern für den Hardwarekauf für Endanwender durch, um dieses Thema zu untersuchen.

Wir haben dabei festgestellt, dass vielen Entscheidungsträgern bewusst ist, wie wichtig es ist, leistungsstarke PCs bereitzustellen, die die modernen Workloads effektiv ausbalancieren können, in der heutigen dezentralen Welt stabil funktionieren und installationsfreundlich sind. Allerdings haben noch nicht alle Unternehmen die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um ihre Mitarbeiter optimal zu unterstützen. Unsere Studien zeigen, dass es in diesem Bereich zentrale Faktoren gibt, die Unternehmen mit hohem Reifegrad von solchen mit niedrigerem Reifegrad unterscheiden: regelmäßige Modernisierung von PC-Geräten, Abstimmung der Prioritäten für PC-Käufe auf die Anforderungen der Mitarbeiter, Ermöglichung der Arbeit in einem hybriden Umfeld sowie die Ausrichtung der Ziele auf eine hybride Arbeitsstrategie. Reife Unternehmen profitieren von einer höheren Mitarbeiterproduktivität, einer höheren KI-Bereitschaft und insgesamt engagierteren Mitarbeitern.



Wichtige Erkenntnisse

Das Zeitalter der verteilten Arbeit hat begonnen. Im Vergleich zu den Jahren 2020/21, in denen Arbeitskräfte remote arbeiteten, und 2022/23, als sie ins Büro zurückkehrten, kann man 2024 jetzt als Ära der verteilten Arbeit bezeichnen. Heutzutage wechseln die Beschäftigten mehrmals pro Woche den Arbeitsort. Deshalb ist es für IT-Entscheidungsträger besonders wichtig, ihren Benutzern PCs zur Verfügung zu stellen, mit denen sie überall uneingeschränkt produktiv sein können.

Es ist schwieriger, mobile Mitarbeiter zu unterstützen. Die Frustration von Arbeitnehmern über ihre Geräte nimmt zu: Oft beklagen sie sich über die geringe Verarbeitungsgeschwindigkeit ihrer PCs und deren mangelnde Leistung. Mit der Zunahme mobiler Arbeit werden solche Beschwerden immer lauter. So müssen die IT-Entscheidungsträger schmerzlich erkennen, dass es viel schwieriger ist, eine mobile Belegschaft zu unterstützen als eine, die hauptsächlich entweder zu Hause oder im Büro arbeitet.

Die Modernisierungszyklen normalisieren sich. In den Jahren 2020 und 2021 versorgten die IT-Teams die Beschäftigten schnellstmöglich mit der Technologie, die sie für Telerbeit in Vollzeit brauchten. Infolgedessen waren die Modernisierungszyklen in den Jahren 2022 und 2023 nur schwach ausgeprägt. Für 2024 und 2025 erwarten die IT-Entscheidungsträger verstärkte Investitionen in PCs, wobei bei diesen Anschaffungen der Leistung und Stabilität der PC Priorität eingeräumt werden wird.

Eine mobile Belegschaft braucht stabile und leistungsstarke PCs. 70 % der IT-Entscheidungsträger sagen, dass es den Beschäftigten möglich sein sollte, während der Arbeit problemlos den Standort zu wechseln. Um mobiles Arbeiten optimal zu unterstützen, investieren IT-Entscheidungsträger in leistungsstarke und stabile PCs. Der sich hieraus ergebende Nutzen liegt in höherer Mitarbeiterproduktivität, eines besseren Mitarbeitererlebnisses und höherem Umsatz. Der verstärkte Einsatz von generativer KI (GenAI) setzt voraus, dass diese PCs auch in der Lage sein müssen, KI-Workloads zu verarbeiten.

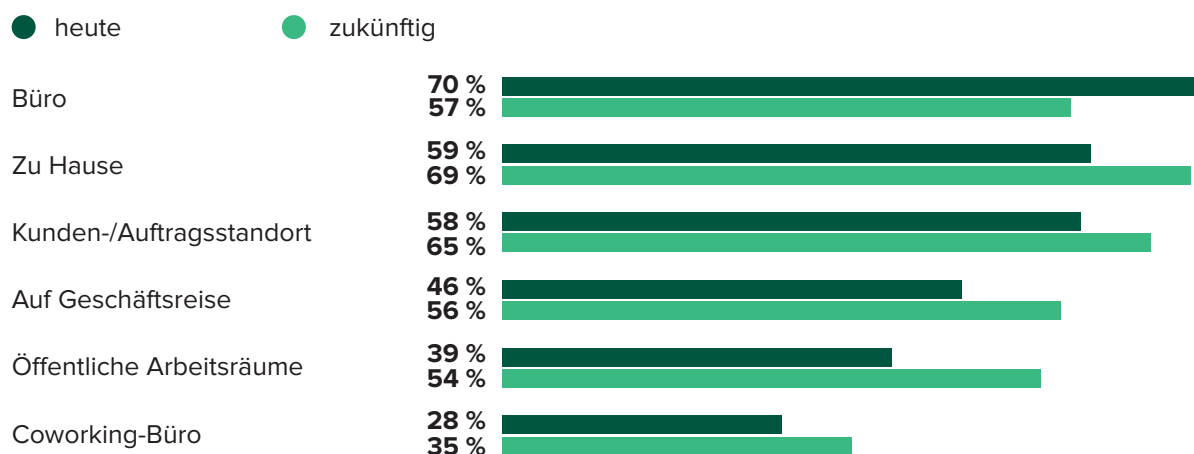
Arbeiten gestaltet sich heute anders

In den letzten Jahren haben sich die IT-Entscheidungsträger fortlaufend an die vielen immer neuen Herausforderungen angepasst, die bewältigt werden mussten, damit die Belegschaft überhaupt arbeiten konnte. Die Coronapandemie führte praktisch über Nacht zu einer Veränderung der Arbeitswelt: der flächendeckenden Umstellung auf Telearbeit. Im Jahr 2022 erschien dann das hybride Modell, bei dem die Beschäftigten an bestimmten Tagen im Büro erscheinen mussten, während sie an den übrigen Tagen der Woche auch remote arbeiten konnten. Heute erleben wir eine weitere Verlagerung: Die Arbeitsorte verteilen sich immer stärker. Als wir IT-Entscheidungsträger befragten, um besser zu verstehen, wie die Arbeitswelt heute aussieht, konnten wir folgende Feststellungen treffen:

- **Die Arbeitnehmerschaft von heute ist nicht mehr nur hybrid.** Beschäftigte arbeiten heute tendenziell häufiger ortsunabhängig als früher. Die IT-Entscheidungsträger erwarten, dass die Mitarbeiter im Verlauf einer Arbeitswoche zwar meist im Büro oder zu Hause arbeiten, aber auch an Kundenstandorten, auf Geschäftsreise, in Gemeinschaftsarbeitsräumen und sogar in Coworking-Büros (Abbildung 1). Die Entscheider gehen auch davon aus, dass sich dieser Trend fortsetzen wird, da die Beschäftigten immer mehr Zeit außerhalb des Büros verbringen.

ABBILDUNG 1

„Wo arbeiten Ihre Mitarbeiter in einer normalen Woche Ihrer Erwartung nach? Und wo werden sie wohl zukünftig arbeiten?“



Basis: 713 Entscheidungsträger für den Kauf von Hardware für Endbenutzer weltweit mit Verantwortung für die Strategie zur Technologieauswahl und für Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrer Organisation
Quelle: Studie im Auftrag von Intel, durchgeführt im Mai 2024 von Forrester Consulting

- **Organisationen bemühen sich, verteilte Arbeit zu einem Erfolg zu machen.** IT-Entscheidungsträger legen den Schwerpunkt auf die Optimierung von Technologien und Nutzungserfahrungen für alle Beschäftigten, damit sie auch im nächsten Jahr ihre wichtigste Aufgabe erfüllen können: die Produktivität der Mitarbeiter unternehmensweit zu verbessern (76 %). Weitere zentrale Prioritäten für das kommende Jahr sind die Schaffung eines attraktiven Arbeitsumfelds für Telearbeiter (72 %) und die Investition in neue PC-Geräte für Endnutzer (62 %) – beides Aspekte, die zur Förderung einer verteilten Belegschaft beitragen. Und angesichts des aktuellen KI-Booms suchen 64 % der IT-Entscheidungsträger nach Möglichkeiten, ihren Beschäftigten in diesem Jahr die sinnvolle Nutzung von KI zu ermöglichen.
- **Eine verteilte Belegschaft braucht moderne Technik.** Der PC ist ein zentraler Bestandteil der Arbeitswelt fast aller Beschäftigten.¹ Daher ist es nicht verwunderlich, dass 76 % der IT-Entscheidungsträger der Meinung sind, dass Mitarbeiter für hybrides Arbeiten leistungsstarke PCs benötigen. 70 % sehen dies genauso im Hinblick auf stabile und zuverlässige PCs. IT-Entscheidungsträger wissen, dass diese leistungsstarken und stabilen PCs sowohl für die Beschäftigten als auch für das Unternehmen von Nutzen sind, und räumen ihnen daher bei Kaufentscheidungen Vorrang ein. Nach Ansicht der IT-Entscheidungsträger bestehen die wichtigsten Prioritäten bei der Anschaffung neuer PCs darin, durch Bereitstellung extrem stabiler PCs für die Beschäftigten die Geschäftskontinuität zu gewährleisten (81 %), PCs zur Verfügung zu stellen, mit denen die Mitarbeiter auch mobil arbeiten können (76 %), leistungsstarke PCs bereitzustellen (75 %) und dafür zu sorgen, dass die PCs den Beschäftigten alles bieten, was sie brauchen, um alle ihre Aufgaben ortsunabhängig zu erledigen (70 %).

Für 70 % der IT-Entscheidungsträger hat die PC-Bereitstellung oberste Priorität, damit die Beschäftigten alles haben, was sie für ihre Arbeit brauchen – unabhängig vom jeweiligen Arbeitsort.

Neue Herausforderungen durch mehr Arbeitsorte

Eine verteilte Belegschaft, die unterwegs, zu Hause oder in Cafés arbeitet, ist viel schwieriger zu unterstützen als Mitarbeiter, die vorwiegend im Büro oder im Homeoffice tätig sind. Wenn Mitarbeiter jeden Tag an einem anderen Ort arbeiten, ist es schwieriger, Sicherheitsprobleme zu vermeiden, eine hybride Zusammenarbeit zu ermöglichen und die PC-Probleme der einzelnen Beschäftigten zu lösen.² Aus den Antworten der IT-Entscheidungsträger auf die Frage nach aktuellen Herausforderungen im PC-Bereich und den daraus resultierenden Konsequenzen konnten wir die folgenden Schlüsse ziehen:

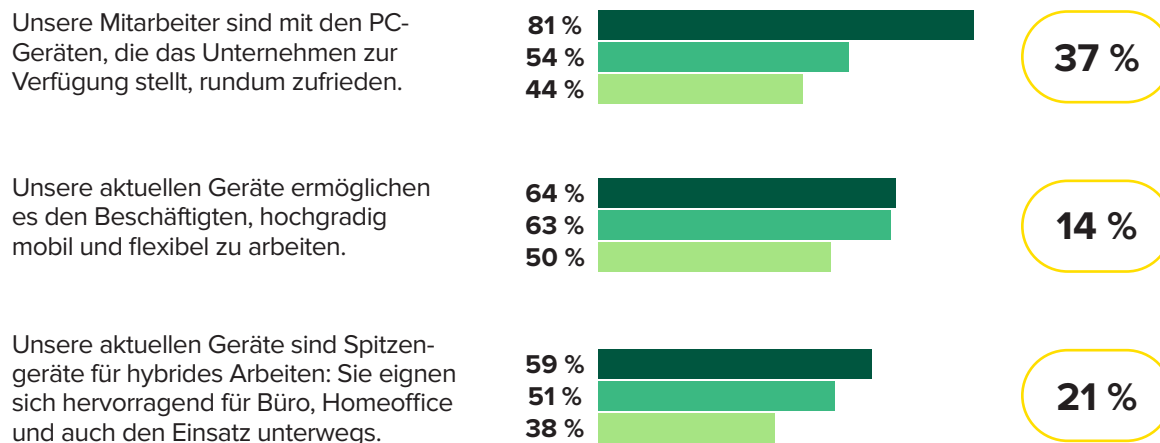
- **Der Reifegrad ist wichtig für die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit den Geräten.** Insgesamt glauben gerade einmal 50 % der befragten Entscheidungsträger, dass die Geräte, die sie ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen, für hybrides Arbeiten ausreichend sind. Wenn es um den Reifegrad der jeweiligen Organisation geht, sieht die Lage allerdings noch düsterer aus. Unternehmen mit einem niedrigen Reifegrad sind deutlich weniger gut in der Lage, ihren Beschäftigten eine optimale PC-Nutzung zu gewährleisten. Nur 38 % der Befragten in Unternehmen mit niedrigem Reifegrad finden, dass ihre Geräte optimal für hybrides Arbeiten geeignet sind; bei Unternehmen mit hohem Reifegrad liegt der entsprechende Wert dagegen bei 59 % (Abbildung 2). Auch finden nur 50 % der Befragten in Unternehmen mit niedrigem Reifegrad, dass ihre Geräte es den Beschäftigten gestatten, mobil und flexibel zu arbeiten (Vergleichswert bei Unternehmen mit hohem Reifegrad: 64 %). Am auffälligsten ist, dass nur 44 % der Befragten in Unternehmen mit niedrigem Reifegrad sagen, dass ihre Mitarbeiter mit dem bereitgestellten PC rundum zufrieden sind, während sich in Unternehmen mit hohem Reifegrad mehr als 81 % der Befragten so äußern. Das entspricht einem sehr deutlichen Unterschied von 37 %.

Unternehmen mit hohem Reifegrad ersetzen Geräte regelmäßig, stimmen ihre Prioritäten für den PC-Kauf auf Mitarbeiteranforderungen ab, ermöglichen Mitarbeitern mit den PC-Geräten die Arbeit in einem verteilten Umfeld und richten ihre Ziele an einer hybriden Arbeitsstrategie aus.

ABBILDUNG 2

„Geben Sie an, wie sehr Sie den folgenden Aussagen zustimmen.“

● hoher Reifegrad ● mittlerer Reifegrad ● niedriger Reifegrad
○ Differenz zwischen Unternehmen mit hohem und solchen mit niedrigem Reifegrad



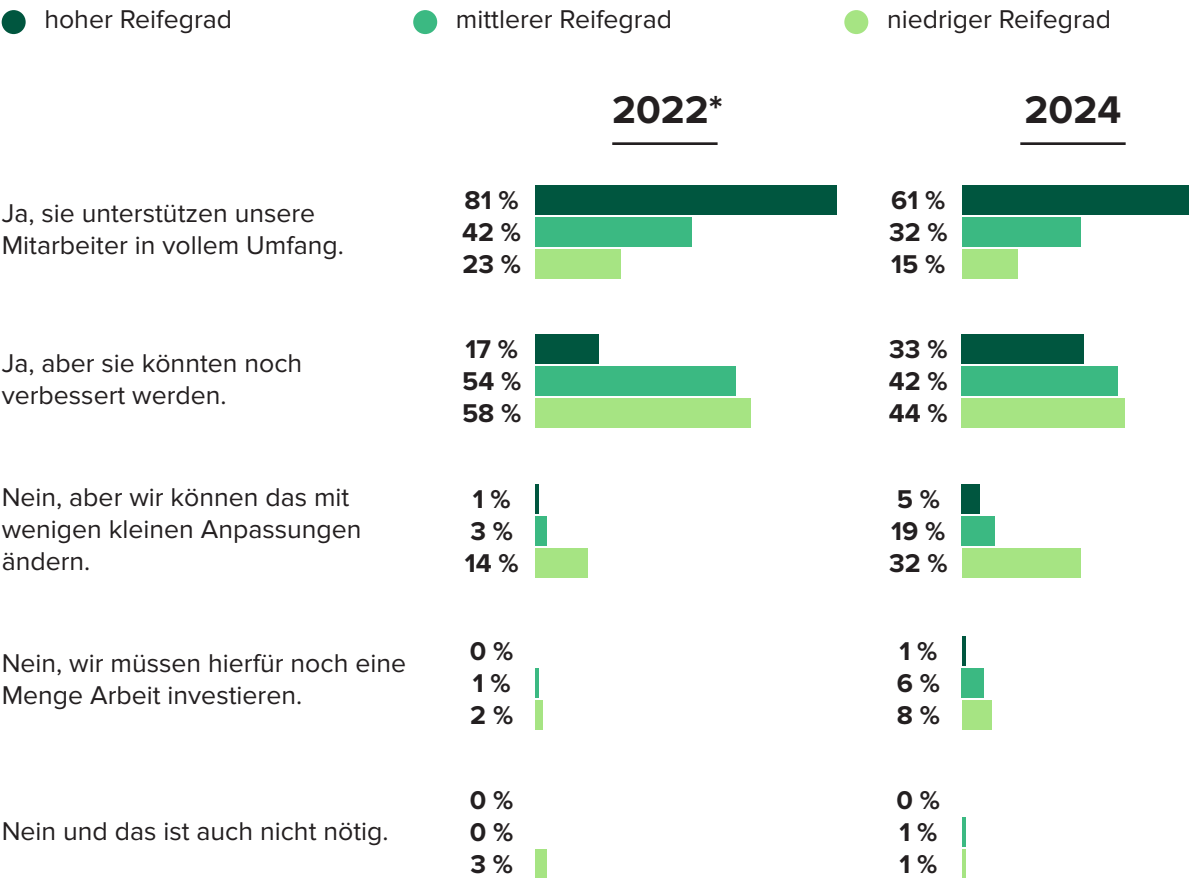
Basis: 713 Entscheidungsträger für den Kauf von Hardware für Endbenutzer weltweit mit Verantwortung für die Strategie zur Technologieauswahl und für Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrer Organisation
Hinweis: Angezeigt werden nur die Werte für „stimme zu“ und „stimme voll und ganz zu“.
Quelle: Studie im Auftrag von Intel, durchgeführt im Mai 2024 von Forrester Consulting

- **Die Frustration der Beschäftigten nimmt zu.** Die Beschäftigten von heute sind zunehmend unzufrieden mit ihren Geräten und schieben dies oft auf langsame Verarbeitungsgeschwindigkeiten, eine geringe PC-Leistung, Probleme bei der Fehlerbehebung durch die IT-Abteilung und die Notwendigkeit häufiger Reparaturen. Anders als im Jahr 2022, als 19 % der Arbeitnehmer gar keine Probleme vermerkten, trifft dies heute nur noch auf 1 % der Befragten zu. Leider äußern sich diese Frustrationen und Schwierigkeiten darin, dass 67 % der IT-Entscheidungsträger feststellen, dass eine schlechte PC-Leistung die Mitarbeiterproduktivität beeinträchtigt.
- **Das verteilte Arbeiten in unserer Zeit erschwert das Empowerment der Belegschaft.** Anfang 2022 waren alle Beschäftigten entweder zu Hause oder im Office. Daher vertrat fast die Hälfte der befragten IT-Entscheidungsträger bei der letzten Umfrage die Ansicht, dass ihre PCs den Mitarbeitern ein Maximum an Autonomie ermöglichten. Beeindruckend war vor allem der entsprechende Wert von 81 % bei Unternehmen mit hohem Reifegrad (Abbildung 3).

Da die Mitarbeiter im Jahr 2024 überall auf der Welt tätig sind, haben die Entscheidungsträger weit weniger Vertrauen in die PCs, die sie ihrer Belegschaft zur Verfügung stellen. Insgesamt sagen nur 35 %, dass ihre PCs die Belegschaft optimal unterstützen, und selbst Unternehmen mit hohem Reifegrad sind derzeit weniger optimistisch: Nur 61 % der Befragten gaben dies an – ganze 20 % weniger als 2022.

ABBILDUNG 3

„Sind Sie der Meinung, dass die derzeit in Ihrem Unternehmen eingesetzten PC-/Laptop- und Geräteverwaltungsplattformen Ihre Mitarbeiter beim Arbeiten in einer hybriden Umgebung unterstützen?“



*Basis: 611 Direktoren und Leiter in höheren Positionen mit Verantwortung für Technologieauswahl, Strategie und Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrem Unternehmen
Basis: 713 Entscheidungsträger für den Kauf von Hardware für Endbenutzer weltweit mit Verantwortung für die Strategie zur Technologieauswahl und für Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrer Organisation
Quelle: Studie im Auftrag von Intel, durchgeführt im November 2021 und Mai 2024 von Forrester Consulting

Die Rückkehr des Modernisierungszyklus

Auch wenn es nicht allein die Geräte sind, die eine mobilere Belegschaft ermöglichen, ist den IT-Entscheidungsträgern bewusst, dass ein grundlegender Wandel erforderlich ist, um die Benutzer besser zu unterstützen. 80 % der Entscheidungsträger finden, dass ihre Mitarbeiter künftig ortsunabhängig zusammenarbeiten können sollten, und 70 % sagen, dass ihre Mitarbeiter in der Lage sein müssten, während der Arbeit problemlos den Standort zu wechseln. Um diese beiden Ziele zu erreichen, müssen die IT-Entscheidungsträger in die Erneuerung der PCs ihrer Mitarbeiter investieren – und das ist ihnen durchaus bewusst. Als wir die Entscheidungsträger nach ihren Plänen für die Ausstattung der Belegschaft mit besseren PCs befragten, stellten wir Folgendes fest:

- **Die Modernisierungszyklen normalisieren sich wieder.** Die Coronapandemie zwang die Unternehmen, schnell zu reagieren und die Mitarbeiter mit der notwendigen Technik auszustatten, um Unterbrechungen infolge der flächendeckenden Umstellung von der Büroarbeit auf das Homeoffice zu minimieren. Im Jahr 2022 gaben die Befragten an, dass sie in den Jahren 2020 und 2021 52 % der Geräte ihrer Beschäftigten ausgetauscht hatten, um diese Arbeitsverlagerung möglich zu machen. Infolgedessen fiel die PC-Modernisierungsquote in den Jahren 2022 und 2023 mit 28 % sehr niedrig aus, da die Nachfrage nach den Höchstständen der Vorjahre zurückgegangen war. Für die nächsten zwei Jahre erwarten die IT-Entscheidungsträger eine Normalisierung der Modernisierungszyklen bei Mitarbeiter-PCs mit einer Austauschquote von 41 %. Unabhängig vom jeweiligen Reifegrad rechnen die Unternehmen damit, dass sie verstärkt in die Erneuerung ihrer PCs und in Upgrades auf Hochleistungs-PCs investieren müssen, um die verteilten Arbeitskräfte von heute zu unterstützen (Abbildung 4).

ABBILDUNG 4

Unternehmen planen Investitionen in PCs, da die Modernisierungszyklen sich normalisieren

- hoher Reifegrad
- mittlerer Reifegrad
- niedriger Reifegrad

Wir werden unsere Investitionen in die PC-Modernisierung verstärken, um unsere verteilten Arbeitskräfte besser zu unterstützen.



Mein Unternehmen plant, in leistungsstärkere Geräte zu investieren bzw. Mitarbeitern leistungsstärkere Geräte zur Verfügung zu stellen.



Basis: 713 Entscheidungsträger für den Kauf von Hardware für Endbenutzer weltweit mit Verantwortung für die Strategie zur Technologieauswahl und für Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrer Organisation
Quelle: Studie im Auftrag von Intel, durchgeführt im Mai 2024 von Forrester Consulting

- **Kaufentscheidungen entstehen aus dem Bedürfnis, das Mitarbeitererlebnis zu verbessern.**

Die höchste Priorität für Unternehmen besteht in diesem Jahr darin, die Produktivität der Belegschaft zu steigern. Dies hängt von Faktoren wie der Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses ab. Nicht umsonst stellen 75 % der IT-Entscheidungsträger fest, dass zuverlässige PC-Geräte das Mitarbeitererlebnis verbessern. Es überrascht daher nicht, dass für fast 80 % der IT-Entscheidungsträger die Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses ein entscheidender Grund für PC-Investitionen ist. Für 76 % der befragten Entscheidungsträger ist außerdem die Leistung des PCs der wichtigste Faktor für die Kaufentscheidung; für 69 % ist dies die Zuverlässigkeit und Stabilität des PCs.

71 %
der IT-Entscheidungsträger verstärken ihre Investitionen in die PC-Modernisierung, um verteilte Arbeitskräfte besser zu unterstützen.

- **Ganz oben auf der PC-Wunschliste stehen Rechenleistung und Zuverlässigkeit.**

Bei der Frage nach den Faktoren, die bei der Auswahl von PC-Endgeräten für Mitarbeiter vorrangig sind, stehen die Computerleistung (66 %) und die Zuverlässigkeit (62 %) häufig an oberster Stelle – ein Trend, der bereits 2022 zu verzeichnen war. Die gleichen Themen tauchten auch auf, als bestimmte PC-Merkmale und -Funktionen auf einer Wunschliste anzuordnen waren. Für 70 % der Entscheider hat die zuverlässige PC-Leistung die höchste Priorität. Darauf folgen dann eine schnellere Leistung (62 %) und eine einheitliche PC-Stabilität (58 %).

PLATZ FREI FÜR DEN KI-PC

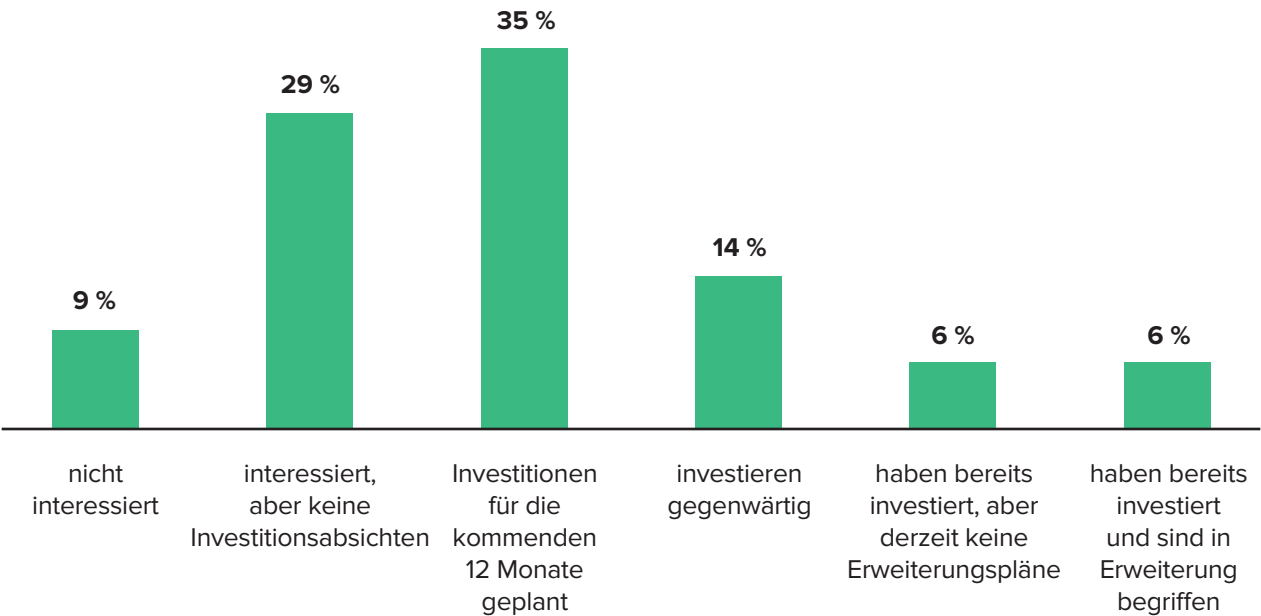
Seit Ende 2022 beherrscht KI die Diskussion. KI verspricht – neben vielen anderen Vorteilen –, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern, die Zusammenarbeit zu verbessern und Innovationen zu beschleunigen. Da die KI-Nutzung durch die Benutzer in den Unternehmen stetig steigt, erweist es sich als zunehmend unpraktisch, dass die meisten KI-Prozesse bei Cloud-Diensten stattfinden. Hier kommt der KI-PC ins Spiel: ein PC mit integriertem KI-Chip und Algorithmen, die darauf spezialisiert sind, die Ergebnisse von KI-Workloads für Computerprozessor, Grafikeinheit und neuronale Verarbeitungseinheit zu verbessern.³

KI-PCs versprechen mehr Sicherheit, höhere Innovationskraft im Unternehmen und bessere Tools für die Zusammenarbeit – und das zu niedrigeren Kosten. Diese PCs sind in aller Munde. Viele IT-Entscheidungsträger denken bereits über die Anschaffung

nach, denn Fähigkeit dieser Geräte, KI nativ auszuführen, ist einer der Faktoren, der auf der aktuellen PC-Wunschliste der Entscheider ganz oben steht. Allerdings sind die IT-Abteilungen und Entscheidungsträger aus verschiedenen Gründen noch nicht dazu bereit. Zunächst einmal verstehen nur Unternehmen mit höherem Reifegrad, dass Beschäftigte in Zukunft die Leistung benötigen, die erforderlich ist, um KI-Anwendungen lokal auf ihren PCs auszuführen. Folglich stellen Unternehmen mit niedrigerem Reifegrad noch gar keine Budgets für KI-PCs bereit, auch wenn das Interesse groß ist: 29 % der Befragten gaben an, dass sie an KI-PCs interessiert wären, aber noch keine Pläne haben, in sie zu investieren, und weitere 35 % gaben an, dass sie solche Investitionen in den kommenden 12 Monaten tätigen wollen (Abbildung 5).

ABBILDUNG 5

„Wie ausgeprägt ist das Interesse Ihres Unternehmens an KI-PCs?“



Basis: 713 Entscheidungsträger für den Kauf von Hardware für Endbenutzer weltweit mit Verantwortung für die Strategie zur Technologieauswahl und für Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrer Organisation
Quelle: Studie im Auftrag von Intel, durchgeführt im Mai 2024 von Forrester Consulting

Nutzen maximieren mit KI-fähigen PCs für eine moderne verteilte Belegschaft

Organisationen, die in stabilere, zuverlässigere und leistungsstärkere PCs investieren, sind am besten positioniert, um die verteilte Arbeit von heute erfolgreich zu gestalten. Bereits jetzt und erst recht in Zukunft werden Mitarbeiter im Verlauf einer Arbeitswoche zwangsläufig an verschiedenen Orten tätig sein. Dabei würden unzureichende PCs die Produktivität nur behindern. Wenn Sie Ihren Beschäftigten die besten PCs für ihre Arbeit zur Verfügung stellen, bringt das Vorteile für das gesamte Unternehmen mit sich. Konkret haben wir festgestellt, dass eine Investition in leistungsstarke und stabile PCs folgende Auswirkungen hätte:

- **Unternehmen können ihre vorrangigen Ziele erreichen.** Zwei der wichtigsten Prioritäten, die sich Unternehmen für die nächsten 12 Monate gesetzt haben, sind die Steigerung der Produktivität und die Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses. Die Investition in leistungsstarke und stabile PCs hat für 57 % der IT-Entscheidungsträger die Mitarbeiterproduktivität verbessert. Dabei realisieren Unternehmen mit hohem Reifegrad diesen Nutzen um 10 % mehr als weniger ausgereifte Unternehmen. Zudem verzeichnen 51 % der IT-Entscheidungsträger ein besseres Mitarbeitererlebnis (Abbildung 6). Weiter stellen 43 % der IT-Entscheidungsträger fest, dass solche PCs sich besser für das künftig vorherrschende ortsunabhängige Arbeiten eignen. Auch wünschen sich Beschäftigte zunehmend die Möglichkeit, KI zu nutzen; mit solchen PCs können Mitarbeiter nicht nur mehr KI-Anwendungen nutzen (55 %), sondern profitieren auch von einer schnelleren Reaktionszeit bei der Nutzung von KI (45 %).

ABBILDUNG 6

Die wichtigsten Vorteile einer Investition in leistungsstarke und stabile PCs für die Mitarbeiter

57 % höhere Produktivität



55 % bessere Möglichkeiten zur Nutzung von KI-Anwendungen



51 % besseres Mitarbeitererlebnis



45 % kürzere Reaktionszeiten beim Einsatz von KI



43 % mehr Kompatibilität mit künftigen Hybrid- und ortsunabhängigen Arbeitsformen



Basis: 713 Entscheidungsträger für den Kauf von Hardware für Endbenutzer weltweit mit Verantwortung für die Strategie zur Technologieauswahl und für Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrer Organisation
Quelle: Studie im Auftrag von Intel, durchgeführt im Mai 2024 von Forrester Consulting

- **Weniger gefragt: der Helpdesk.** Zu den häufigsten Ärgernissen, die Mitarbeiter im Zusammenhang mit den heutigen PCs haben, gehört, dass sie zu viel Zeit mit der Fehlersuche verbringen und dass diese Geräte zu oft repariert werden müssen. Die Investition in stabile, zuverlässige und leistungsstarke PCs führt dazu, dass IT-Abteilungen weniger Helpdesk-Anrufe (52 %) und weniger Mitarbeiterbeschwerden erhalten (41 %) und somit mehr Zeit für höherwertige Projekte aufwenden können (45 %).
- **Verbesserungen beim Geschäftsergebnis.** Die Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses und die Steigerung der Produktivität durch stabile und leistungsstarke PCs bringen Vorteile für das gesamte Unternehmen. Die Bereitstellung leistungsstarker PCs führt dazu, dass Mitarbeiter ihre Produktivität durch Methoden wie Automatisierung und KI steigern können: 53 % der IT-Entscheidungsträger geben an, dass dies Vorteile wie eine verstärkte Innovationsquote ermöglicht. Außerdem tragen produktivere Mitarbeiter zur Umsatzsteigerung bei – ein Vorteil, den 50 % der IT-Entscheidungsträger erkannt haben.

Wichtige Empfehlungen

Obwohl sich die Arbeit seit unserer ersten Studie im Jahr 2022 erheblich verändert hat, ist der Bedarf an leistungsstarken, stabilen PCs gleich geblieben. Die außergewöhnlich hohe Modernisierungsquote für PCs in den Jahren 2020 und 2021 hat dafür gesorgt, dass Ende 2024 und 2025 zu viele Beschäftigte mit veralteten Geräten arbeiten müssen, die Produktivität und Mitarbeitererlebnis behindern.

Am Ende der von Forrester unter IT-Entscheidungsträgern durchgeführten umfassenden Studie zu Mitarbeiter-PCs steht eine Reihe wichtiger Empfehlungen:

Streben Sie einen höheren Reifegrad an.

Unternehmen mit hohem Reifegrad ersetzen Geräte regelmäßig, stimmen ihre Prioritäten für den PC-Kauf auf Mitarbeiteranforderungen ab, ermöglichen Mitarbeitern mit den PC-Geräten die Arbeit in einem verteilten Umfeld und richten ihre Ziele an einer hybriden Arbeitsstrategie aus. Um den Reifegrad Ihres Unternehmens zu erhöhen, müssen Sie sich mit denjenigen Entscheidungsträgern in Ihrer Organisation abstimmen, die noch nicht verstanden haben, wie wichtig leistungsstarke, stabile PCs für die Produktivität Ihrer Mitarbeiter sind. Zu diesen Stakeholdern können beispielsweise der CFO, das Beschaffungsmanagement, die Geschäftsleitung und die Personalverantwortlichen gehören. Diese Orientierung zu schaffen und den Nutzen von PCs durch Storytelling zu demonstrieren, ist eine wichtige strategische Aufgabe für die Teammitglieder, die mit Computern für Endbenutzer befasst sind.

Messen Sie den Mehrwert von PC-Investitionen über das Feedback der Mitarbeiter.

Immer mehr Unternehmen versuchen, die Produktivität zu quantifizieren. Dies ist im Bereich der Wissensarbeit jedoch schwer umzusetzen und kann zudem Verstöße gegen den Datenschutz oder gar gegen geltendes Recht mit sich bringen. Ein besserer und wirkungsvollerer Weg liegt darin, den Mitarbeitern genauer zuzuhören. Nutzen Sie Mittel wie Fokusgruppen, Umfragen zu Puls und Mitarbeitererlebnis, Diskussionen in den internen sozialen Medien sowie Feedback und beim Helpdesk gemeldete Probleme, um Ihr Storytelling und Ihren Business Case zu unterstützen. Beschäftigte, die mit einem verteilten und/oder mobilen Arbeitsumfeld zu tun haben, können ebenfalls ganz konkrete Beispiele dafür anführen, warum sie neuere, leistungsstärkere und stabilere PCs benötigen.

Bereiten Sie sich auf eine neue IT-Welt vor.

Je umfassender Mitarbeiter GenAI-basierte Software nutzen, desto wichtiger werden PCs, die diese Software nutzen können. Selbst SaaS-basierte GenAI funktioniert auf Hochleistungs-PCs einfach besser. Schon bald werden Unternehmen einen Teil der Rechenleistung an den Edge verlagern wollen, um die wirtschaftlichen und ökologischen Kosten der ausufernden Cloud-Nutzung in den Griff zu bekommen. KI-PCs sind die nächste Evolutionsstufe bei Geräten für verteiltes und ortsunabhängiges Arbeiten. Diese Geräte werden die Mitarbeiterproduktivität unabhängig vom jeweiligen physischen Standort steigern.

Anhang A: Methodik

Für diese Studie führte Forrester eine Online-Umfrage unter 713 Entscheidungsträgern für den Computerhardwarekauf für Endbenutzer weltweit mit Verantwortung für die Strategie zur Technologieauswahl und für Investitionen in Geräte (PCs/Laptops) in ihrer Organisation durch. Die Umfrageteilnehmer erhielten ein kleines Dankeschön für ihre aufgewendete Zeit. Die Studie begann im Mai 2024 und wurde im Juni 2024 abgeschlossen.

Anhang B: Demografische Daten

REGIONEN	
Asien-Pazifik	43 %
EMEA	43 %
Nordamerika	14 %

UNTERNEHMENSGRÖSSE	
Konzern	34 %
Mittelgroß	34 %
Klein	33 %

6 TOP-BRANCHEN	
Technologie und/oder Technologiedienstleistungen	7 %
Einzelhandel	7 %
Unternehmensberatung oder Fachdienstleistungen	6 %
Energie, Versorgung und/oder Entsorgung	5 %
Bauwesen	5 %
Finanzdienstleistungen und/oder Versicherungen	5 %

AKTUELLE POSITION/ABTEILUNG	
IT	62 %
Beschaffung	38 %

VERANTWORTUNG	
C-Level-Führungskraft	13 %
Vice President	23 %
Bereichsleiter	29 %
Manager	34 %

Hinweis: Rundungsbedingt ergeben die einzelnen Summen möglicherweise nicht 100 %.

Anhang C: Schlussbemerkungen

¹Quelle: „[Master The Messy Middle Of Hybrid](#)“, Forrester Research, Inc., 28. September 2022

²Quelle: „[The Anywhere-Work Guide For Tech Pros 2022](#)“, Forrester Research, Inc., 16. Mai 2022.

³Quelle: „[The Year Of The AI PC Is 2025](#)“, Forrester Research, Inc., 28. März 2024.

The background is a solid dark green color with a complex, organic pattern of lighter green, wavy, and flowing shapes that resemble liquid or smoke. These shapes are layered and curved, creating a sense of movement and depth. The overall effect is a modern, artistic, and somewhat ethereal design.

FORRESTER®