

FORRESTER®

# Welke rol speelt een up-to-date pc bij het creëren van de beste hybride werkomgeving?

## Inhoudsopgave

<u>Samenvatting</u>	3
<u>Belangrijkste bevindingen</u>	4
<u>Prioriteiten van bedrijven na pandemie gericht op hybride werken</u>	5
<u>Sommige pc's zijn niet goed geschikt voor het hybride werken</u>	9
<u>Pc's hebben de juiste eigenschappen, randapparatuur en supportprocessen nodig</u>	11
<u>Investeren in betere pc's brengt langdurige bedrijfsvoordelen met zich mee</u>	13
<u>Belangrijkste aanbevelingen</u>	15
<u>Bijlage A: Methodologie</u>	17
<u>Bijlage B: Demografische gegevens</u>	17
<u>Bijlage C: Aanvullend materiaal</u>	17

### **Projectdirecteur:**

Chris Taylor

Hoofdconsulent market impact

### **Ondersteunend onderzoek:**

Onderzoeksgroep Future Of Work van Forrester

#### **OVER FORRESTER CONSULTING**

Forrester Consulting biedt onafhankelijk en op objectief onderzoek gebaseerd advies, zodat leiders binnen hun organisaties hun doelstellingen kunnen bereiken. De consultancydiensten van Forrester variëren van korte strategiesessies tot projecten op maat. Zij brengen u in direct contact met onderzoeksanalisten die hun deskundig inzicht toepassen op uw specifieke zakelijke uitdagingen. Meer informatie vindt u op [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Alle rechten voorbehouden. Ongeoorloofde reproductie is ten strengste verboden. De informatie is gebaseerd op de beste beschikbare bronnen. Geuite meningen weerspiegelen een oordeel op een specifiek moment en zijn onderhevig aan verandering. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar en Total Economic Impact zijn handelsmerken van Forrester Research, Inc. Alle overige handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve bedrijven. [E-51480]



## Samenvatting

Nu de maatregelen van de COVID-19-pandemie versoepelen en de kantoren weer opengaan, willen bedrijven terug naar dezelfde manier van werken als voorheen, maar de nieuwe werkomstandigheden zijn totaal veranderd. Het nieuwe normaal voor kantoorwerk bestaat uit een grotere mix van afstand- en kantoorwerkers. Hoewel deze nieuwe flexibiliteit door de werknemers gewaardeerd wordt, staan bedrijfsleiders voor een aantal uitdagingen als ze willen dat hun medewerkers optimaal kunnen presteren in deze nieuwe omstandigheden. Veel pc's zijn niet goed toegerust voor een dergelijke hybride manier van werken en werkgevers moeten uitzoeken waarin precies geïnvesteerd moet worden om er zeker van te zijn dat hun medewerkers met de juiste hardware, software en accessoires efficiënt aan de slag kunnen in de nieuwe hybride werkomgeving.

In juni 2021 gaf Microsoft Forrester Consulting de opdracht om te evalueren welke apparatuur en infrastructuur bedrijven nodig zouden hebben in de hybride werkomgeving van na de pandemie. Voor dit onderzoek hield Forrester in 11 landen een online enquête waar 1.733 beleidsmakers in IT en HR, en LOB-functies aan deelnamen.

We ontdekten dat bedrijfs- en IT-leiders zich ervan bewust zijn dat goede apparatuur helpt bij het ondersteunen van hybride werkomgevingen en ze zijn dan ook bereid meer in pc's te investeren om aan die behoefte te voldoen. Met betere pc's verwachten de bedrijfs- en IT-leiders dat werknemers beschikken over het juiste materiaal voor een flexibele en collaboratieve werkomgeving zodat ze overal vandaan kunnen werken. Dit zal dan weer leiden tot een verhoogde productiviteit en een betere klantervaring.

**Belangrijkste bevindingen** →

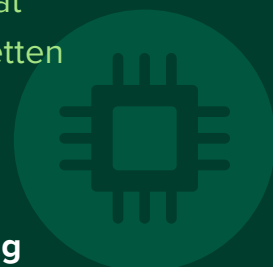


## Belangrijkste bevindingen

**Na de pandemie ligt de focus van personeelsbeleid op hybride werken.** Bedrijfsleiders verwachten dat na de pandemie meer dan 50% van hun personeel ofwel volledig thuis zal werken ofwel een hybride werkstatus zal hebben (d.w.z. een mix van op kantoor en thuis).



**Meer dan 75% van de managers die verantwoordelijk zijn voor de ICT-apparatuur van hun werknemers is van plan de komende jaren meer te investeren in pc's en laptops.** Er wordt zelfs verwacht dat 2,25 keer zoveel bedrijven als de laatste twee jaar hun pc-budgetten zeer fors zullen verhogen (10% of meer).



**Meer dan 70% van de deelnemers aan de enquête gelooft dat er matige of flinke verbeteringen van de kwaliteit van pc's nodig zijn om het hybride werken met succes te kunnen ondersteunen.**

Slechts 32% van de respondenten is het er volledig mee eens dat hun werknemers met het huidige ICT-materiaal zeer mobiel en flexibel kunnen werken en maar 30% vinden dat hun huidige materiaal tot de beste oplossingen behoort voor hybride werken.



**Pc's moeten over de juiste functies, beveiliging en support beschikken om de gewenste bedrijfsresultaten te kunnen behalen.**

Het geschikte type pc, met een goede security en op hybride werk afgestemde functies en accessoires, verhoogt de productiviteit van de medewerker, bevordert de samenwerking en biedt de flexibiliteit die nodig is voor de verschillende manieren van werken. Al deze voordelen dragen bij aan het succes van een bedrijf. Aangezien bedrijven meer investeren in beter IT-materiaal en modernere apparatuur, wordt het ook eenvoudiger om al deze apparaten te beheren en te beveiligen.



## Prioriteiten van bedrijven na pandemie gericht op hybride werken

Hoewel de pandemie in sommige regio's afneemt, verwachten bedrijfsleiders toch dat meer dan 50% van hun personeel volledig of gedeeltelijk thuis zal blijven werken. Dat is een belangrijke verandering in de manier van werken vergeleken met de situatie van vóór de pandemie en vergt van bedrijven dat ze hun prioriteiten aanpassen aan deze nieuwe werkomgevingen.

Na de pandemie ligt de focus van personeelsbeleid op het ondersteunen van het hybride werken met behulp van een betere kwaliteit computers, flexibele werkovereenkomsten en computeraccessoires die het werken op afstand vereenvoudigen. Vóór de pandemie lag de focus op een goede toegang tot data en een degelijke security, meer softwaretools en een betere samenwerking (zie afbeelding 1). Deze eerdere prioriteiten blijven echter van belang en zullen waarschijnlijk in de toekomst pluspunten blijken te zijn als bedrijven meer aandacht gaan besteden aan de kwaliteit van hun apparaten en aan hun hybride werkbeleid. Bijna 40% van de technologiemanagers zegt dat betere pc's, laptops en apparaatbeheer bovenaan stonden in de vraag van werknemers naar ondersteuning van een betere hybride werkomgeving. Zij geloven met name dat de verwachtingen van personeel op het gebied van pc's en laptops zich op de volgende drie punten concentreren:

- **Prestaties van de pc.** Er is niets erger dan een langzame computer als je probeert je werk af te krijgen. Werknemers hebben betrouwbare apparaten nodig, wat inhoudt dat ze snelle processors hebben, accu's die lang meegaan en een betrouwbare verbinding vanaf verschillende locaties. Daarom zag 40% van de ondervraagde bedrijfsleiders dit als één van de belangrijkste vereisten van hun werknemers. De levensduur van de accu gaat een steeds grotere rol spelen in de wereld van hybride werken waarbij werknemers voortdurend van werkplek veranderen en in een samenwerkingsruimte of op andere plekken werken.
- **Compatibiliteit met andere bedrijfssystemen en -applicaties.** Het is van het grootste belang dat bedrijfsapplicaties vanuit elke locatie gebruikt kunnen worden. Verbinding maken vanuit externe locaties vereist twee dingen: 1) een betrouwbare en beveiligde internetverbinding en 2) compatibiliteit met bestaande systemen en applicaties om een soepel verlopende werkervaring te creëren. Als nieuwe pc's niet aan deze verwachtingen voldoen, dan gaat de beoogde hogere productiecapaciteit verloren die deze nieuwe pc's hadden moeten verschaffen.



- **Eenvoudige integratie in verschillende werkomgevingen.** Hybride werken is nieuw voor de meeste organisaties. Er komt dan ook uit de antwoorden van de leiders naar voren dat zij van plan zijn gaandeweg verschillende configuraties te testen om de strategieën van hun bedrijven beter af te stellen. Vanwege al deze onzekerheden hebben werknemers waarschijnlijk liever een pc die meerdere opties heeft.

## TOENEMENDE INVESTERINGEN IN COMPUTERS










Bedrijfsleiders en hoofden van technologieafdelingen geven toe dat de huidige apparaten – en de manier waarop ze beheerd worden – niet goed op de hybride werkomgeving aansluiten. Eenenvijftig procent gaven te kennen dat technologische verbeteringen nodig zijn (zie afbeelding 2). Zesenzeventig procent van de besluitvormers die verantwoordelijk zijn voor apparatuur van werknemers erkent dat verbetering noodzakelijk is en is van plan de komende jaren investeringen in pc's te vergroten en 36% verwacht zelfs dat de groei van de digitale investering zal verdubbelen. Dat betekent dat het aantal bedrijven dat de pc-budgetten met meer dan 10% verhoogt, meer dan twee keer zo groot is als in de laatste paar jaren.

# 76%

van de besluitvormers die verantwoordelijk zijn voor apparatuur van werknemers is van plan de investeringen in pc's de komende paar jaar te verhogen.

## Afbeelding 1

### Na de pandemie ligt de focus van personeelsbeleid op hybride werken

Vóór de pandemie (vóór maart 2020)	Tijdens de pandemie (maart 2020 tot juni 2021)	Aan het einde van en na de pandemie (na juni 2021)
 Goede en veilige toegang geven tot data in alle bedrijfssystemen	 Een beter hybride werkbeleid mogelijk maken (bijv. op kantoor, thuis, hybride)	 Hybride werken vereenvoudigen door het beschikbaar stellen van meer randapparatuur
 Het aantal softwareapplicaties en -tools vergroten om essentiële bedrijfstaken te ondersteunen	 Hybride werken vereenvoudigen door het beschikbaar stellen van meer randapparatuur	 Een beter hybride werkbeleid mogelijk maken (bijv. op kantoor, thuis, hybride)
 Oplossingen voor communicatie en samenwerking/delen verbeteren	 Het welzijn van werknemers bevorderen	 De kwaliteit van de werknemers' computers verbeteren zodat ze geschikt zijn voor hybride werk

Gebaseerd op: 1.733 bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie die verantwoordelijk zijn voor apparatuur van werknemers, software en een terug-naar-kantoorplan aan het eind van de pandemie

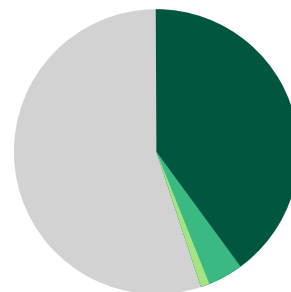
NB: de 3 hoogste prioriteiten van personeelsbeleid

Bron: een studie uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Microsoft, juni 2021

## Afbeelding 2

**‘Vindt u dat het huidige platform voor apparatuur- en pc-beheer van uw bedrijf het werken in een hybride omgeving bevordert?’**

- Ja, maar het kan nog beter 45%
- Nee, maar dat kan verholpen worden met enkele kleine veranderingen 5%
- Nee, er moet veel veranderen 1%



**‘Op welke wijze zijn uw investeringen in de pc's van uw werknemers veranderd in de loop van de tijd?’**

- Flink toenemen/toegenomen (10% of meer)
- Een beetje toenemen/toegenomen (<10%)

In de komende twee jaar verwachten we dat onze investeringen in pc's en laptops:



↑  
Toename van 2,25x

De afgelopen twee jaar zijn de investeringen in onze pc's en laptops:



Gebaseerd op: 1.733 bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie die verantwoordelijk zijn voor apparatuur van werknemers, software en een terug-naar-kantoorplan aan het eind van de pandemie

Bron: een studie uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Microsoft, juni 2021



## Sommige pc's zijn niet goed geschikt voor het hybride werken

Het is voor bedrijven van cruciaal belang om te begrijpen wat de grootste problemen zijn die werknemers met hun huidige apparaten hebben, zodat ze weten waar ze verbeteringen moeten aanbrengen. Bedrijfsleiders schatten in dat een werknemer dagelijks op het werk met 3,5 technologische problemen te maken krijgt, waaronder korte levensduur van de accu, langzame computerprocessen, slechte beveiliging, mobiliteitsproblemen, enzovoorts (zie afbeelding 3). Bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie zijn er niet van overtuigd dat hun huidige apparaten het best geschikt zijn voor het hybride werken. Slechts 32%, bijvoorbeeld, is het er volledig mee eens dat hun werknemers met het huidige ICT-materiaal zeer mobiel en flexibel kunnen werken en 30% vindt dat hun huidige materiaal tot de beste oplossingen behoort voor hybride werken. Dat houdt in dat werknemers zowel op kantoor als thuis en onderweg goed kunnen werken. Meer dan 70% van de deelnemers aan de enquête erkent dit gebrek en vindt dat er matige of flinke verbeteringen moeten komen in de kwaliteit van pc's om het hybride werken met succes te kunnen ondersteunen.

Maar deze verbeteringen maken is makkelijker gezegd dan gedaan. Bedrijfsleiders weten welke veranderingen zij willen en nodig hebben voor hun technologie, maar een aantal obstakels maakt het moeilijk die ook daadwerkelijk te realiseren, zoals:

- **Security.** Met het implementeren van nieuwe technologie staat veiligheid altijd bovenaan het lijstje. Eenenvetig procent van de respondenten gaf beveiliging aan als het grootste obstakel. Securityteams moeten veel overwegingen maken bij het voorbereiden van nieuwe apparaten, waaronder een eventuele verandering van het type apparaat (bijv. van desktop naar laptop of 2-in-1-pc), het verschaffen van de juiste toegangsrechten, firewalls en fysieke beveiligingsmaatregelen voor het steeds mobielere personeel.

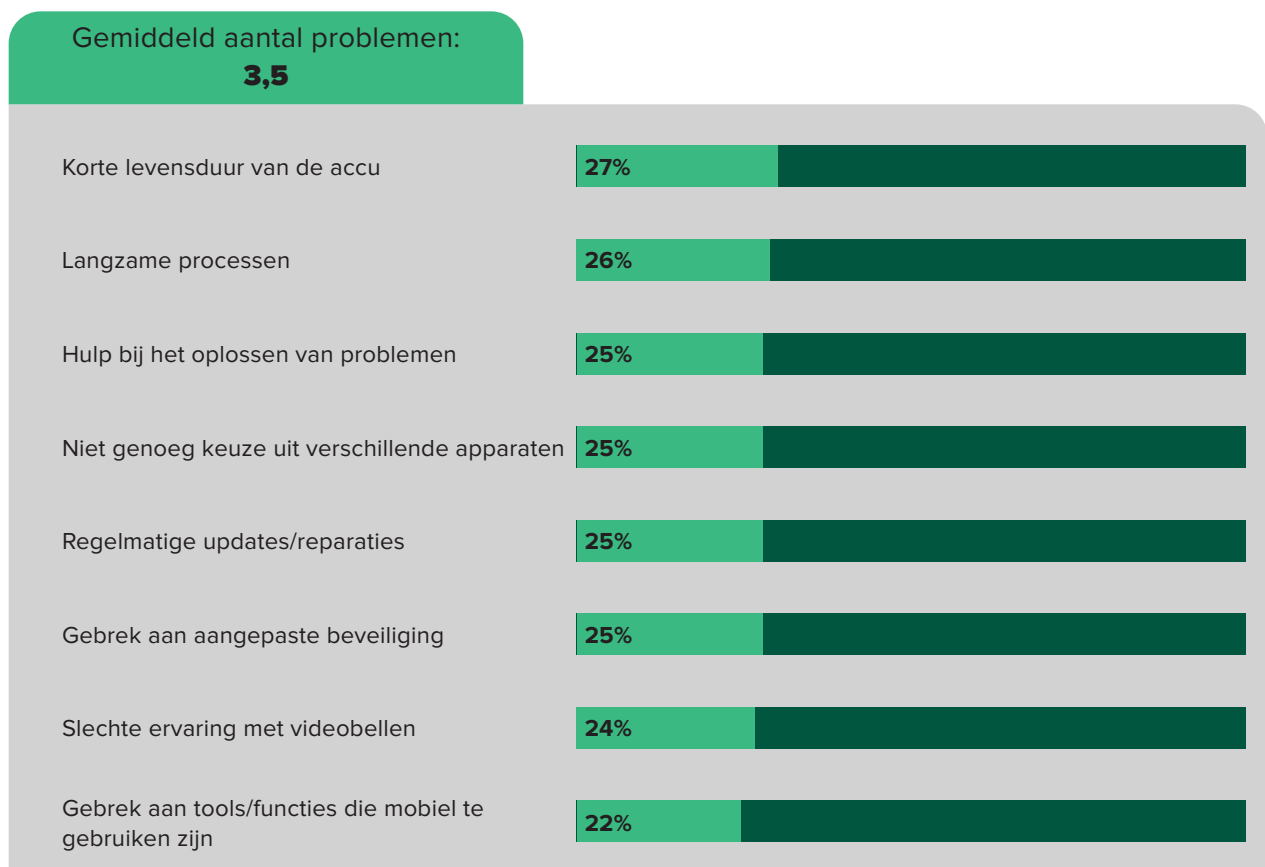


Meer dan 70% van de deelnemers aan de enquête gelooft dat er matige of flinke verbeteringen van de kwaliteit van pc's nodig zijn om het hybride werken met succes te kunnen ondersteunen.

- **Beperkt budget.** Een budget is altijd een uitdaging, maar besluitvormers verwachten dat de budgetten voor nieuwe apparatuur toe zullen nemen. Dus hoewel het budget op dit moment een uitdaging is, wordt verwacht dat dit minder het geval zal zijn aangezien er meer geld komt voor investeringen in pc's.
- **Het gebrek aan een duidelijk plan voor de terugkeer naar kantoor na de pandemie.** Zolang er geen duidelijk werkplan is, wordt het moeilijk om helder te krijgen wat de behoeften aan technologie daadwerkelijk zijn. Ongeveer een derde van de respondenten gaf aan dat hun bedrijven nog steeds bezig zijn de terugkeer naar kantoor te organiseren, wat een grote impact heeft op de behoeften aan apparaten voor werknemers. En dit beïnvloedt tevens de personeelsbezetting van de IT-afdelingen, want bedrijven zullen moeten zorgen voor het juiste personeel om de nodige apparatuur te beheren in overeenkomst met de gekozen strategie.

### Afbeelding 3

#### De belangrijkste pc-problemen waar werknemers mee te maken krijgen



Gebaseerd op: 1733 bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie die verantwoordelijk zijn voor apparatuur van werknemers, software en een terug-naar-kantoorplan aan het eind van de pandemie  
 Bron: een studie uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Microsoft, juni 2021

## Pc's hebben de juiste eigenschappen, randapparatuur en supportprocessen nodig

Bedrijven ondernemen al stappen om de verschillende obstakels en uitdagingen aan te gaan die ze tegenkomen bij het verschaffen van betere apparatuur aan hun werknemers. Maar bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie moeten ervoor zorgen dat ze investeren in apparatuur met de juiste eigenschappen en functies die voldoen aan de behoeften van de werknemer en die bijdragen aan een geslaagde medewerkerservaring.

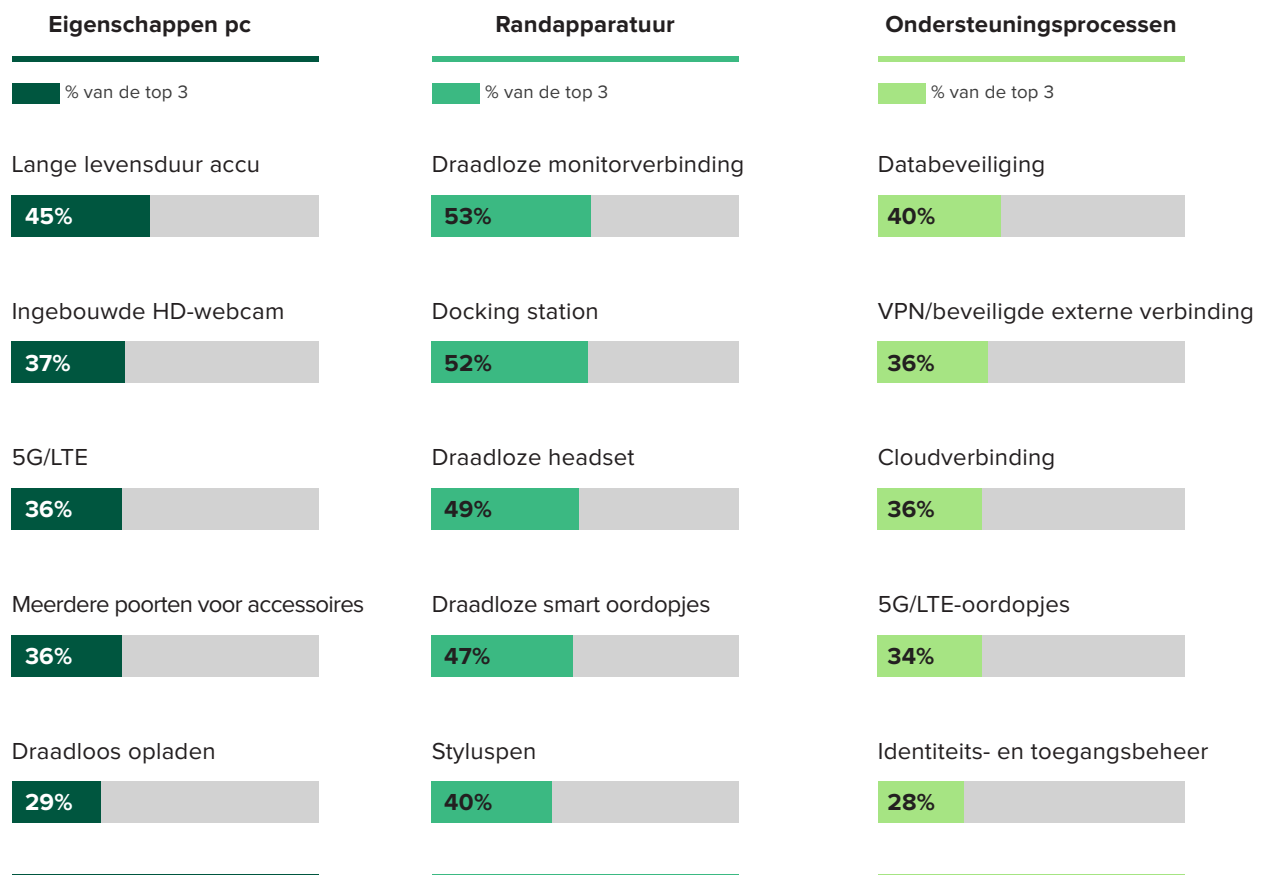
Uit onze enquête is gebleken dat besluitvormers in de komende twee jaar, bij het samenstellen van nieuwe pc's, prioriteit geven aan beveiliging, snelheid, compatibiliteit met andere software en programma's, de mogelijkheid tot videobellen en de mate waarin de pc aangepast kan worden. Al deze eigenschappen zijn cruciaal voor werknemers in hybride werksituaties. De eigenschappen van de pc, de randapparatuur en de compatibiliteit met andere technologieën die door werknemers met een hybride werkplek als belangrijkst werden aangegeven, zijn de volgende (zie afbeelding 4):

- **Eigenschappen van de pc.** De eigenschappen die thuiswerken en onderweg werken mogelijk maken zijn het belangrijkste, zoals een lange levensduur van de accu, een integrale HD-webcam, 5G/LTE en poorten voor accessoires. Deze combinatie van eigenschappen is vooral nuttig voor werknemers die veel reizen, want zij hebben niet altijd tijd om hun laptop op te laden en hebben een internetverbinding nodig vanaf plekken zonder wifi of goede beveiliging.
- **Randapparatuur.** De juiste randapparatuur kan de hybride werkervaring aanzienlijk verbeteren. De meest genoemde randapparatuur was een verbinding voor een draadloos scherm, een docking station en een draadloze headset of oordopjes. Al deze accessoires verbeteren het werken op locatie of thuis. Het zijn perfecte aanvullingen op de hybride werkstijl, omdat er zo niets meegenomen hoeft te worden en het eenvoudiger wordt om op een permanentere werkplek thuis of op kantoor zonder al te veel moeite aan de slag te gaan.
- **Compatibiliteit met technologieën en processen.** Hoewel het van belang is om kwaliteitsapparatuur te hebben met de juiste functies, moeten de apparaten ook verbinding kunnen maken met de bedrijfsinfrastructuur, waaronder servers, netwerken, cloud en appdatabases, als we willen dat ze enig nut hebben. Op de vraag welke technologieën en processen het belangrijkste zijn, naast de aan hybride werkomgevingen aangepaste apparaten, waren de meest terugkomende antwoorden: databeveiliging, VPN of beveiligde externe toegang, gebruik van de cloud, 5G/LTE en

identiteits- en toegangsbeheer. Drie van de vijf meest voorkomende antwoorden gingen over beveiliging, waaruit blijkt hoe belangrijk het is dat werknemers overal vandaan op een veilige manier toegang kunnen krijgen tot data en systemen die zij voor hun werk nodig hebben. Om dat te bereiken, is het noodzakelijk om over de juiste software te beschikken die het gebruik van de cloud mogelijk maakt.

## Afbeelding 4

### De meest gevraagde pc-functies, randapparatuur en ondersteuningsprocessen



Gebaseerd op: verschillende bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie die verantwoordelijk zijn voor apparatuur van werknemers, software en een terug-naar-kantoorplan aan het eind van de pandemie

NB: niet alle antwoorden zijn getoond

Bron: een studie uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Microsoft, juni 2021

## Investeren in betere pc's brengt langdurige bedrijfsvoordelen met zich mee

Bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie beginnen actie te ondernemen om hun visie van een efficiënte hybride werkomgeving – met de juiste apparaten – in de praktijk te brengen. De inspanningen om apparaten te verbeteren concentreren zich op drie elementaire taken:

- **Betere financiering van pc's voor werknemers.** Bijna 50% van de deelnemers aan de enquête erkende dat investeren in betere pc's of laptops een noodzakelijke stap was voor hun onderneming. Dankzij hogere budgetten is 46% van plan om de oudere apparaten door nieuwere en draagbare apparatuur te vervangen die beter geschikt is voor een hybride werkomgeving.
- **Betere veiligheid voor externe verbinding van de pc.** Bedrijfsleiders willen er zeker van zijn dat werknemers overal vandaan op veilige wijze verbinding kunnen maken. Eenenvijftig procent vond dat het beter beveiligen van pc's met tools zoals een VPN een essentiële stap was naar het nieuwe werken van na de pandemie.
- **Groter gebruik van cloudsoftware.** De cloud is een perfect hulpmiddel voor het opzetten van een nieuwe pc als de werknemer niet op locatie is. Daarom wil 47% van de respondenten dat hun bedrijf cloudsoftware ook gebruikt om het installeren en in gebruik nemen van nieuwe pc's te vereenvoudigen.

### DE VOORDELEN VAN BETERE PC'S GELDEN VOOR ZOWEL DE WERKNEMERS ALS HET BEDRIJF

Werknemers verwachten dat betere pc's positieve resultaten zullen opleveren, zoals een hogere productiviteit (41%), een betere samenwerking door beter videobellen en samenwerkingsapplicaties (40%), een flexibelere werkervaring voor hybride kantoorwerkers (38%), en betere prestaties op het gebied van positieve klantervaringen (38%). Dankzij goed op het hybride werk aangepaste pc's krijgen werknemers meer tijd voor het eigenlijke werk en het klantcontact en verliezen ze minder tijd aan het installeren van hun pc en het verbinding maken wanneer ze van werkplek veranderen.

Vanuit een breder perspectief is makkelijk te zien hoe deze werknemersvoordelen de bedrijfsresultaten rechtstreeks beïnvloeden (zie afbeelding 5). De grotere productiviteit van de werknemer leidt tot een betere algemene productiviteit in het bedrijf, wat weer kan leiden tot hogere inkomsten, lagere kosten en meer innovatie. En dat kan weer leiden tot beter behoud van personeel en een

sterkere bedrijfscultuur. Werknemers die over het juiste materiaal beschikken om hun klanten van dienst te zijn, zullen de algemene klantervaring in hun bedrijf verbeteren. Besluitvormers in de technologie verwachten dat er meer en beter gebruik gemaakt zal worden van de al bestaande tools en technische oplossingen door het investeren in betere pc's. Werknemers zullen meer geneigd zijn de bestaande tools te gebruiken als deze doelbewust gekozen zijn om hun nieuwe manier van werken te ondersteunen.

## Belangrijkste aanbevelingen →

### Afbeelding 5

#### De meest gevraagde pc-functies, randapparatuur en ondersteuningsprocessen

##### ● De verwachte voordelen voor werknemers

- 41% Verhoogde productiviteit
- 40% Beter samenwerken via videobellen en samenwerkingsapplicaties
- 38% Beter aangepast aan hybride werken en het toekomstige overal-vandaan-werken
- 38% Meer flexibiliteit/mobiliteit
- 38% Groter vermogen om positieve klantervaringen te creëren
- 38% Beter medewerkerservaring
- 36% Beter werknemerswelzijn
- 32% Lagere IT-lasten

##### ● De verwachte voordelen voor bedrijven

- 54% Verhoogde productiviteit
- 46% Beter klantervaring en -tevredenheid
- 45% Meer gebruik van bestaande technologische oplossingen bij hybride en op afstand werken
- 43% Hoger werknemersbehoud
- 43% Beter bedrijfscultuur
- 42% Meer innovatie
- 41% Hogere inkomsten
- 39% Minder kosten

Gebaseerd op: 1.733 bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie die verantwoordelijk zijn voor apparatuur van werknemers, software en een terug-naar-kantoorplan aan het eind van de pandemie

Bron: een studie uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Microsoft, juni 2021



## Belangrijkste aanbevelingen

Nu de pandemie afneemt, gaat 70% van de organisaties waarschijnlijk op flexibelere wijze en vaker op afstand werken.<sup>1</sup> Er ontstaat een hybride werkplek waarbij werknemers enkele dagen op kantoor zullen komen en de rest van de week zelf kunnen kiezen waar ze willen werken. Het gevolg daarvan is het ontstaan van een nieuw werknemerstraject waarvoor flexibele en veilige pc's nodig zijn die gemakkelijk kunnen switchen tussen verschillende contexten, zoals werken vanuit huis, op kantoor of vanuit een hotel.

Het diepgaande onderzoek van Forrester naar de behoeften en uitdagingen op het gebied van pc's voor het hybride werken waar bedrijfsleiders en besluitvormers in de technologie mee te maken krijgen, levert een aantal belangrijke aanbevelingen op:

### **Stel de werknemerservaring centraal in uw strategie.**

De werknemerservaring, die de betrokkenheid meet van werknemers aan de hand van hun interactie in de werkomgeving, kan zowel goed als slecht uitvallen afhankelijk van de kwaliteit van de beschikbare technologie. Wees u ervan bewust dat de behoeften van de werknemers anders zijn naar gelang het type werk dat ze doen en stel deze behoeften centraal in de strategieën aangaande pc's en de terugkeer naar kantoor. Een goede werknemerservaring leidt tot hogere productiviteit en dus hebben investeringen op dit gebied de beste rendementen tot gevolg.

### **Ontwikkel uw nieuwe werknemerstrajecten in de hybride wereld.**

Om de behoeften van uw werknemers te begrijpen, moet u naar hun nieuwe dagelijkse trajecten kijken en naar de belangrijkste momenten van elke dag. Werknemers verplaatsen zich niet enkel van de woonkamer naar een kalmere plek om aan een videoconferentie deel te nemen; ze lopen constant in en uit bij de flexplek op kantoor en – als het veilig is – zullen ze ook in het vliegtuig, het café en op klantlocaties werken. Stel via interviews en enquêtes vragen aan uw medewerkers in verschillende functies om passende trajecten te creëren.



### **Kies pc's die overeenkomen met het werknemerstraject en stuur op deze manier de werknemerservaring.**

Beschrijf de belangrijke momenten, zodat u een overzicht opbouwt van de behoeften van uw werknemers om zo te kunnen bepalen wat belangrijk is voor hun pc's. Een voorbeeld is een ingebouwde webcam van goede kwaliteit die voor velen tegenwoordig onmisbaar is. Een hybride werknemer die van een flexplek naar een vergaderruimte gaat, heeft waarschijnlijk een accu met een lange levensduur nodig en een werknemer die gaat reizen, heeft vast veel baat bij een 5G/LTE-verbinding. Het documenteren van de werktrajecten kan het beste per functie aangepakt worden. Het is mogelijk dat de verschillende behoeften van een verkoper en een software-engineer door hetzelfde type pc gedekt kunnen worden, of door een pc die aangepast is aan hun functie.

### **Stel een business case op voor een moderne technologiestack.**

Een goede pc begint bij goede hardware, maar daar houdt het niet mee op. De IT moet op cloud gebaseerde, moderne beheertools hebben die bijdragen aan goede werknemerservaringen. Een technologiestack is meer dan alleen IT-beheertools en betreft ook programma's en webapplicaties die de productiviteit van de werknemer verbeteren, ongeacht de werklocatie.

### **Verander uw kijk op het vernieuwen van apparatuur.**

Bedrijfsbeleid met betrekking tot het vernieuwen van pc's is voor elke onderneming anders: sommige vernieuwen elke twee jaar, andere maar één keer in de zeven jaar. Veel kenniswerkers hebben recente technologie nodig voor de functies en innovaties die zij gebruiken, voor de snelheid die nodig is om hun werk naar behoren te doen en voor een goede stabiliteit waardoor ze weinig IT-support nodig hebben tijdens hun werk. Kortere vernieuwingscycli zijn goed voor de continuïteit en de veerkracht van uw bedrijf en verbeteren eveneens de beveiliging van uw gebruikers-pc's.

## Bijlage A: Methodologie

Voor dit onderzoek hield Forrester in 11 landen een online enquête waar 1.733 beleidsmakers in IT en HR, en LOB-functies aan deelnamen om de belangrijkste onderwerpen op het gebied van hybride werk en pc's te verkennen. De landen die deelnamen aan deze enquête waren de VS, Canada, Groot-Brittannië, Frankrijk, Duitsland, Spanje, Nederland, Zweden, Italië, Japan en Australië. Als dank voor hun bijdrage aan de enquête ontvingen respondenten een kleine tegemoetkoming. De studie ging van start in mei 2021 en werd afgerond in juni 2021.

## Bijlage B: Demografische gegevens

REGIO	
Noord-Amerika	18%
EMEA	63%
APAC	18%

SECTOR	
Detailhandel	13%
Technologie	11%
Fabricage	10%
Financiële dienstverlening	10%
Gezondheidszorg	7%
Overig	47%

OMVANG BEDRIJF	
500 tot 999 werknemers	25%
1.000 tot 4.999 werknemers	25%
5.000 tot 19.000 werknemers	30%
Minstens 20.000 werknemers	16%

FUNCTIES	
LOB	33%
IT	33%
HR/Werknemerservaring	33%

TITEL	
Topmanagers	34%
Vicepresident	22%
Algemeen directeur	44%

NB: het totaal kan anders dan 100% zijn vanwege afgeronde getallen.

## Bijlage C: Aanvullend materiaal

<sup>1</sup> Bron: "Don't Miss Your Anywhere-Work Opportunity," Forrester Research, Inc., 29 maart 2021.





FORRESTER®