

Future of Work - Services and Solutions

Eine Marktstudie, die die Stärken,
Herausforderungen und Alleinstellungsmerkmale
der Anbieter vergleicht



Customized report courtesy of:



Zusammenfassung 3

Anbieterpositionierung 8

Einleitung

Definition 12

Betrachtungsumfang der Studie 15

Anbieterklassifizierungen 16

Anhang

Methodik & Team 51

Autoren & Editoren 53

Über unser Unternehmen und unsere

Forschung 55

Workplace Strategy Transformation Services 18 - 26

Wer sollte dieses Kapitel lesen? 19

Quadrant 20

Definition & Auswahlkriterien 21

Beobachtungen 22

Anbieterprofile 26

Managed Workplace Services – End-User Technology 27 - 34

Wer sollte dieses Kapitel lesen? 28

Quadrant 29

Definition & Auswahlkriterien 30

Beobachtungen 31

Anbieterprofile 34

Digital Service Desk and Workplace Support Services 35 - 42

Wer sollte dieses Kapitel lesen? 36

Quadrant 37

Definition & Auswahlkriterien 38

Beobachtungen 39

Anbieterprofile 42

Managed Employee Experience Services 43 - 49

Wer sollte dieses Kapitel lesen? 44

Quadrant 45

Definition & Auswahlkriterien 46

Beobachtungen 47

Anbieterprofile 49

Report Author: Roman Pelzel

Hybride Arbeit bedeutet Produktivität als Zustand und nicht als Ort zu begreifen.

Hybrides Arbeiten wird auch in Zukunft ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeitsplatzkultur sein. Besonders in den Anfängen der Pandemie haben deutsche Unternehmen erkennen müssen, in welchem Umfang die Technologienutzung faktisch durch die Unternehmenskultur bestimmt wird. Aber auch heute haben wir noch einen weiten Weg vor uns, bis die „neue Normalität“ wirklich im Arbeitsalltag angekommen ist.

Mit der stetigen Zunahme an Digitalisierungsinitiativen geht ebenfalls eine deutliche Nachfrage nach Lösungsansätzen für hybride Arbeit,

„Home-Office“ und „Remote Working“ einher. Überraschenderweise erwägen laut Bitkom Research 26 Prozent der befragten deutschen Unternehmen, die durch COVID-19 getriebene Home-Office-Option wieder zurückzunehmen; 45 Prozent lassen das Arbeiten von zu Hause aus zeitweise zu. Allerdings sieht Gallup 40 Prozent der Arbeitnehmer in Deutschland, auf der Suche nach einem anderen Job, womit der deutsche Arbeitsmarkt auf eine ähnliche „große Resignation“ wie in den USA zusteuern könnte.

Wir sehen aktuell eine besonders starke Nachfrage nach hybriden Arbeitsmodellen, die die Vorteile des „Home-Office“ mit den Vorteilen des Büros als sozialem Ankerpunkt verbinden können. Das Büro wird deshalb zusätzlich als Ort an Bedeutung gewinnen, an dem man mit Kollegen und Kolleginnen aber auch mit der Unternehmenskultur in Verbindung bleiben kann und will. Das

Digitale Arbeitsplätze sind im ständigen Wandel.



kann tatsächlich aber auch zu einem Dilemma führen: Einerseits wollen viele Menschen laut eigenen Angaben kündigen, wenn sie wieder ins Büro zurückkehren müssen; andererseits laufen Unternehmen aber auch Gefahr, Mitarbeiter zu verlieren, wenn die Identifikation mit dem Unternehmen nur schwach ausgeprägt ist.

Unternehmen, die hybrides Arbeiten aktiv fördern und den Mehrwert des Büros als besonderem Raum für den zwischenmenschlichen Austausch gestalten und klar kommunizieren, können hier gewinnen.

Hybride Arbeit und Home-Office wird uns auch in Zukunft weiter beschäftigen, wie ein Blick auf unsere niederländischen Nachbarn zeigt, wo das Parlament das Recht auf Home-Office (wo sinnvoll möglich) gesetzlich normiert hat.

Da der Trend in Richtung hybrider Zusammenarbeit weiterhin ungebrochen ist, setzt das ebenfalls voraus, dass neue Arbeitsplatz- und Arbeitsraumkonzepte schnell in regulatorische Anforderungen oder branchenspezifische Richtlinien wie DSGVO oder BaFin eingepasst werden müssen. Nicht nur deshalb muss besonders Informationssicherheit heute ein integraler Bestandteil für die Arbeit im Home-Office sein.

Die digitale Mitarbeitererfahrung ist entscheidend für die Zukunft der Arbeit

Die Lücke, die das Ausscheiden der geburtenstarken Jahrgänge der „Babyboomers“ auf dem Arbeitsmarkt hinterlässt, wird immer deutlicher: Viele Stellen sind unbesetzt und es wird intensiv nach qualifizierten Arbeitskräften gesucht. Das Arbeiten von zu Hause ist zu einem wichtigen Merkmal der Post-COVID

Gesellschaft geworden und hat zu einer Zunahme an Komplexität und Vielfalt der zu betreuenden Arbeitsplätze geführt. Als Resultat müssen sich Unternehmen heute um die Anforderungen dreier zusätzlicher Gruppen kümmern: Menschen, die vor, während und nach der Pandemie eingestellt wurden.

Die Generation Z (geboren zwischen 1997 und 2012) macht elf Prozent der deutschen Bevölkerung aus und diese gut ausgebildeten, wissbegierigen und digital versierten jungen Menschen sind die erste Generation, die mit Smartphones, sozialen Medien und digitalen Geschäftsmodellen aufgewachsen ist. Deshalb sind sie als Verbraucher und als Inspiration für zukünftige Geschäftsmodelle von besonders großem Interesse. Unternehmen können hier nicht einfach zu einem Zustand vor der Pandemie zurückkehren, wenn sie diese jungen

Talente für sich begeistern und an sich binden wollen.

Im Vergleich zu den Babyboomern wünscht sich die Generation Z Unternehmen, die ihren Werten und Überzeugungen entsprechen, und würde Studien zufolge eine Stelle eher nicht annehmen, wenn sie hier einen Konflikt sehen. Um für diese Generation attraktiv zu sein, müssen Arbeitgeber bereit sein, sich auf sie einzulassen. Hier sind besonders unternehmensweite Initiativen in den Bereichen Nachhaltigkeit, Umwelt, Soziales und Unternehmensführung (ESG) wie beispielsweise die Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks gefordert.



Der digitale Arbeitsplatz ist ein Zustand, kein Ergebnis

Führende Provider können digitale Transformation aus dem Blickwinkel der Mitarbeiter denken und gestalten. Sie stehen allerdings vor der Herausforderung, mit der Erwartungshaltung an eine besondere digitale „Employee Experience“, den Bedürfnissen technikaffiner Mitarbeiter und den kulturellen und technischen Herausforderungen von Remote- und Hybrid-Arbeitsmodellen Schritt halten zu müssen. Der (hybride) digitale Arbeitsplatz befindet sich mittlerweile in einem Zustand andauernder Veränderung, weshalb besonders die Fähigkeit zur Technologie-Akzeptanz (Technology-Adoption) als kritischen Erfolgsfaktor angesehen werden muss, wenn Unternehmen sein volles Potenzial auszuschöpfen wollen.

ISG konnte beobachten, dass sich der Markt weg von technologie-zentrierten Transaktionen, hin zu Initiativen rund um den digitalen Arbeitsplatz entwickelt, die wiederum selbst immer stärker zum Bestandteil von Unternehmensstrategien und strategischer digitaler Transformationen werden.

Hierbei beobachten wir ebenfalls die Weiterentwicklung von typischen Strategien rund um den digitalen Arbeitsplatz hin zu Strategien für eine hybride Arbeitskultur und sehen für Deutschland darüber hinaus noch folgende Trends:

- Agilität und New-Work Initiativen erweitern die Selbstorganisation und Autonomie von Teams zukünftig auch auf die Entscheidung, an welchen Orten und in welcher Frequenz eine persönliche Zusammenarbeit die besten Ergebnisse liefert (Activity-based-working/Kollaborationssprints).

- Durch das Arbeiten im Home-Office verändern ebenfalls auch Werte und Überzeugungen von Mitarbeitern. Arbeitgeber werden verstärkt danach bewertet, wie wertschätzend sie mit ihren Mitarbeitern umgehen und wie wichtig ihnen das individuelle Wohlbefinden in den Zeiten von Krisen und Unsicherheiten ist. Unternehmen, die diesen Faktoren die ihnen zustehende Bedeutung beimessen, berichten von einer hohen Mitarbeiterbindung und einem hohen Engagement. Führende Unternehmen unterstützen daher das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter mit speziellen digitalen Angeboten rund um die psychische Gesundheit, um Burnout und negativen Stimmungsschwankungen vorzubeugen.
- Beim digitalen Arbeiten wird es zunehmend wichtiger, den Zustand des Arbeitens zu managen und weniger den Ort, an dem die Tätigkeit ausgeübt

wird. Wird eine Arbeitsaufgabe in einer für sie optimalen Umgebung ausgeführt, führt das nicht nur zu einer gestiegenen Ergebnisqualität, sondern auch zu zufriedeneren Mitarbeitern. Unternehmen fragen deshalb gezielt nach Beratung, wie sie ihre Strategien zum digitalen Arbeitsplatz so weiterentwickeln können, dass sie durch die Nutzung von Technologie in einer Umgebung mit einem optimalen Maß an Fokus und Interaktion, ihren Mitarbeitern eine bestmögliche „digital employee experience“ bieten können.

- Der Wunsch, eine bessere Mitarbeitererfahrung liefern zu wollen, hat ebenfalls zu der Entwicklung eines überwiegend persona-zentrierten „Experience Managements“ geführt. Um die für Mitarbeiter passende Erfahrung mit dem digitalen Arbeitsplatz verstehen und liefern zu können, erweitern Unternehmen daher ihre digitalen Personae



zunehmend um relevante „Experience“-Indikatoren und erhalten damit einem sehr dynamischen und vor allem individuellen Persona-Ansatz.

- Um der Forderung, von überall aus arbeiten zu können, gerecht zu werden, investieren Unternehmen strategisch in Technologien, mit denen eine flexible, sichere und messbare digitale Mitarbeitererfahrung geboten werden kann. Hierzu konnte ISG ebenfalls eine entsprechende Veränderung im Bereich der eher herkömmlichen technologiezentrierten Managed-Services-Outsourcings feststellen. Anbieter haben aktuell besonders die Unterstützung hybrider Arbeitsmodelle durch moderne KI-gestützte und automatisierte Angebote rund um die digitale „Employee Experience“ auf ihrer Agenda. Die kontinuierliche Messung und Beobachtung der Leistungsdaten von Anwendungen und Geräten kann

hier zusätzlich ESG-Initiativen dabei helfen, die eigene CO2-Bilanz im Auge zu behalten.

- Mit der Möglichkeit, aus dem Home-Office zu arbeiten wird die Belegschaft zunehmend in zwei Gruppen unterteilt: Menschen, die ihre Arbeit von zu Hause aus erledigen können, und solche, bei denen das nicht möglich ist. Hieraus sehen wir die Gefahr, dass sich aus dem anfänglichen pandemiebedingten Zwang im Laufe der Zeit eine neue Art von Ungleichheit am Arbeitsplatz herausbildet. Unternehmen stehen deshalb vor der Herausforderung, bei der Ausgestaltung eines mitarbeiterzentrierten (digitalen) Arbeitsplatzes besonders auch die Belange der Menschen zu berücksichtigen, für die Arbeiten von zu Hause keine Option ist. Digitale Mitarbeiter-Communities für alle Mitarbeiter können hier bspw. helfen, Hürden abzubauen und durch ein

neues Zusammengehörigkeitsgefühl die eigene Unternehmenskultur so auch auf den digitalen Bereich auszudehnen.

- Obwohl die gesetzliche Verpflichtung Home-Office anzubieten bereits Ende März 2022 ausgelaufen ist, arbeiten insbesondere im Dienstleistungssektor immer noch viele Menschen zumindest teilweise von zu Hause. Die daraus resultierende veränderte Nutzung von Büroflächen bringt Facility-Management-Experten mit IT- und Personalbereichen an einen Tisch, um Büros in smarte Orte weiterzuentwickeln, die durch einen gelungenen Technologieeinsatz ihren Beitrag zu einer positiven Mitarbeitererfahrung leisten.
- Trotz einer gewissen Skepsis interessieren sich deutsche Unternehmen sehr für den Kundennutzen, der sich aus der Mischung von Realität und Virtualität

und neuen Technologien wie bspw. dem Metaverse für Verbraucher und Geschäftskunden erzielen lässt. Noch schränkt teure und unhandliche Hardware die Nutzung von VR-Brillen zwar ein; doch wie Untersuchungen gezeigt haben, lassen sich durch VR bspw. die Effektivität von Schulungen verbessern und digitale Onboarding-Aktivitäten können von einem neuen Maß an „digitaler Nähe“ und Immersivität profitieren.

Diese Trends tragen zur Weiterentwicklung des traditionellen Verständnisses eines digitalen Arbeitsplatzes bei. Bei der Gestaltung einer zeitgemäßen digitalen „Employee Experience“ geht es heute ebenfalls auch darum, den jeweils optimalen Ort für die gewünschte Arbeitstätigkeit zu gestalten, was die Einbindung und eine Zusammenarbeit unterschiedlichster Geschäftsbereiche von Anfang an erfordert.



Unternehmen, die Talente nicht nur für sich begeistern, sondern auch langfristig an sich zu binden wollen, betrachten und fördern besonders Agilität, Nachhaltigkeit und partizipative Wertschöpfung als Teil ihres Employee-Experience-Versprechens. Letztendlich müssen Unternehmen zeigen, dass sie nicht nur eine besondere Mitarbeitererfahrung versprechen, sondern diese im Anschluß auch liefern und unterstützen können. Der digitale Arbeitsplatz befindet sich in einem ständigen Wandel. Maßnahmen, mit denen sich die Technologieakzeptanz (Technology Adoption) bei den Menschen im Unternehmen steigern lassen sind deshalb kritische Erfolgsfaktoren, um Produktivität insbesondere in hybriden Arbeitsumgebungen zielgerichtet zu fördern.

Technology-Adoption als kritischer Erfolgsfaktor für hybride Arbeit.



Figure 1: Expanding scope of digital workplace technologies and interaction with other business roles

Digital Workplace Technologies

Human Resources

Focus on enhancing experience of current workforce, retaining, and attracting talent

Facilities Management

Focus on enhancing experience of physical office premises, adapting to new working model and taking sustainability initiatives

Lines of Business/ Chief Digital officer


Focus on providing business-level differentiation by supporting frontline workers, improving business processes, enhancing collaboration and digital literacy and improving productivity

CXO

Focus on adopting corporate level sustainability initiatives, enhancing corporate communications, integrating diversity and inclusiveness, improving company brand image, events

Quelle: ISG, 2022




 Anbieterpositionierung

Page 1 of 3

	Workplace Strategy Transformation Services	Managed Workplace Services - End User Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services	Managed Employee Experience Services
Accenture	Leader	Leader	Leader	Leader
All for One	Contender	Contender	Contender	Contender
AppSphere AG	Contender	Contender	Contender	Not In
Arvato	Contender	Not In	Not In	Not In
Atos	Market Challenger	Market Challenger	Market Challenger	Market Challenger
Axians	Contender	Not In	Not In	Not In
Bechtle	Leader	Leader	Leader	Not In
CANCOM	Leader	Leader	Leader	Not In
Capgemini	Leader	Leader	Leader	Leader
Cognizant	Product Challenger	Contender	Product Challenger	Not In




 Anbieterpositionierung

Page 2 of 3

	Workplace Strategy Transformation Services	Managed Workplace Services - End User Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services	Managed Employee Experience Services
Computacenter	Leader	Leader	Leader	Leader
Deutsche Telekom	Leader	Leader	Market Challenger	Not In
Devoteam	Contender	Not In	Not In	Not In
DXC Technology	Market Challenger	Market Challenger	Market Challenger	Product Challenger
Fujitsu	Leader	Leader	Leader	Leader
Getronics	Not In	Leader	Market Challenger	Market Challenger
HCL	Leader	Leader	Leader	Leader
Hexaware	Product Challenger	Contender	Not In	Product Challenger
Infosys	Product Challenger	Product Challenger	Leader	Product Challenger
Insight	Not In	Product Challenger	Contender	Not In



 Anbieterpositionierung

Page 3 of 3

	Workplace Strategy Transformation Services	Managed Workplace Services - End User Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services	Managed Employee Experience Services
Kyndryl	Product Challenger	Market Challenger	Market Challenger	Contender
Materna	Contender	Not In	Not In	Not In
NTT DATA	Market Challenger	Market Challenger	Market Challenger	Not In
Orange Business Services	Contender	Not In	Contender	Not In
TCS	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Tech Mahindra	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Telefonica	Not In	Contender	Not In	Not In
Unisys	Leader	Leader	Leader	Leader
Vodafone	Contender	Contender	Contender	Not In
Wipro	Leader	Leader	Leader	Product Challenger



Eine Studie über die für ISG wichtigsten Themen für die Zukunft der Arbeit im Jahr 2022

Simplified Illustration Source: 2022



Definition

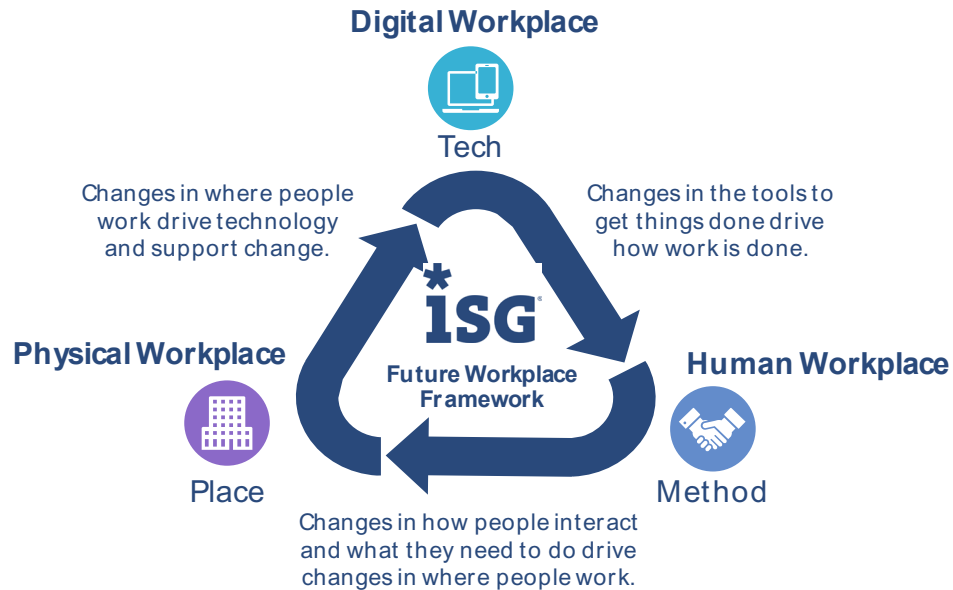
Nach zwei turbulenten, von der Pandemie geprägten Jahren ist für Unternehmen weltweit klar ersichtlich, dass die alten Arbeitsweisen nicht wiederkehren werden und die Zukunft der Arbeit hybrid ist. Die hybride Zukunft der Arbeit, wie sie von ISG definiert wurde, ist durch drei Arten von Arbeitsplätzen gekennzeichnet (Abbildung 1): den **digitalen Arbeitsplatz**, der die zugrundeliegende Technologie beinhaltet; den **physischen Arbeitsplatz**, der den Ort der Arbeit definiert, der sowohl im Büro als auch an einem entfernten Standort sein kann; und den **menschlichen Arbeitsplatz**, der die Methoden, Prozesse und kulturellen Aspekte beschreibt. Diese Zukunft der Arbeit betrachtet Technologie nicht in Silos. Arbeitsplatztechnologien halten zunehmend Einzug in die Fachbereiche, und es zeigt sich, dass die Kundenerfahrung (Customer Experience, CX) und die quantifizierte

Mitarbeitererfahrung (Employee Experience, EX) miteinander zusammenhängen.

Der anhaltende Fachkräftemangel und die „Great Resignation“, die freiwillige Kündigung von Mitarbeitern, zwingen Unternehmen dazu, ein motivierendes, ansprechendes und vor allem empathisches Arbeitsumfeld zu schaffen, um ihre Mitarbeiter zu halten. Ein solches Arbeitsumfeld, das ansprechend, technologisch fortschrittlich und eng mit den Geschäftsanforderungen verknüpft ist, wird zudem dabei helfen, neue Talente zu gewinnen. Ein modernes Arbeitsumfeld ist heute weder mit einem physischen Ort (Arbeitsplatz) noch mit einer einzigen digitalen Einheit (Arbeitsbereich) verbunden – es ist vielmehr ein ständig verfügbares, integriertes und mit mehreren „Räumen“ verbundenes Umfeld, auf das von jedem Ort aus, zu jeder Zeit und über jedes Netz zugegriffen werden kann. Aufkommende und neueste



Figure 1: ISG Future Workplace Framework



Quelle: ISG, 2022



technologische Entwicklungen wie das Metaverse beeinflussen diesen Trend auf ihre ganz eigene Weise.

Die moderne Auffassung von Arbeit und Arbeitsplatz wird auch die Erwartungen der Unternehmen an Dienstleister und Anbieter von Softwarelösungen beeinflussen und verändern. Angefangen bei der Beratung benötigen Unternehmen fachkundige Hilfe bei der Definition und strategischen Ausrichtung ihrer Initiativen zur Arbeitsplatztransformation hinsichtlich ihrer EX-Initiativen (Employee Experience) mit CX-Zielen (Customer Experience). Eine Kombination aus Mitarbeitern, die remote und im Büro arbeiten, würde die robuste und ununterbrochene Nutzung von Technologien verbessern, um so eine nahtlose Erfahrung für die Kunden zu gewährleisten und gleichzeitig eine hohe Sicherheit zu garantieren. Die Kunden erwarten von ihren Service-Desk- und

Workplace-Support-Dienstleistern auch ein höheres Maß an Automatisierung und Analytik, um die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter gewährleisten zu können. Unternehmen betrachten die Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses zunehmend als vorrangiges Ziel; sie haben entsprechende Erwartungen an Managed Service Provider, und ihre Anforderungen werden in messbaren Experience Level Agreements (XLAs) spezifiziert.

Aus Sicht der Anbieter von Softwarelösungen geht es immer mehr um den Aufbau einer allumfassenden Unified-Communication-Collaboration-Umgebung mit besonderem Augenmerk auf die Einbindung und Produktivität der Mitarbeiter. Geräte stellen nach wie vor den ersten Einstiegspunkt und den Kern der Technologieerfahrung der Mitarbeiter am Arbeitsplatz dar, und so werden Unternehmen Softwarelösungen, die eine Vielzahl von Geräten einheitlich und mit

dem gewünschten Sicherheitsniveau verwalten können, ebenfalls auf dem Radar haben.

Die ISG Provider Lens™ Future of Work Studie 2022 bewertet Managed Service Provider und Anbieter, die die genannten Dienstleistungs- und Lösungsbereiche abdecken.

Die ISG Provider Lens™ Studie bietet IT-Entscheidern folgende Vorteile:

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Fokus auf verschiedene Märkte: weltweit, USA, Großbritannien, nordische Länder, Deutschland, Schweiz, Australien, Singapur & Malaysia sowie Brasilien und den öffentlichen Sektor in den USA

Die Studie bietet somit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG Advisors und Unternehmenskunden nutzen Informationen aus diesen Reports auch zur Evaluierung ihrer derzeitigen sowie potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.



Betrachtungsumfang der Studie

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™-Quadrantenstudie werden die folgenden vier Quadranten untersucht: Workplace Strategy Transformation Services, Managed Workplace Services - End User Technology, Digital Service Desk & Workplace Support Services sowie Managed Employee Experience Services.

Klassifizierung der Anbieter

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung des jeweiligen IT-Anbieters für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen. Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen von Großunternehmen und Mittelständlern und ist das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistungen entsprechend der Zielgruppe für Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden entweder Branchenanforderungen oder die Mitarbeiterzahl sowie die Unternehmensstrukturen der Kunden berücksichtigt und die IT-Anbieter entsprechend ihrem Schwerpunkt positioniert. Im Ergebnis

wird gegebenenfalls zwischen zwei Kundengruppen unterschieden, die wie folgt definiert werden:

Midmarket: Unternehmen mit 100 bis 4.999 Mitarbeitern bzw. einem Umsatz zwischen 20 und 999 Millionen USD, zentraler Hauptsitz im jeweiligen Land, meistens in Privatbesitz.

Large Accounts: Multinationale Unternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern bzw. einem Umsatz von über 1 Milliarde US-Dollar, mit weltweiten Aktivitäten und global verteilten Entscheidungsstrukturen.

Die ISG Provider Lens™ Quadranten werden auf Basis einer Bewertungsmatrix erstellt und enthalten vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden: Leader, Product & Market Challenger und Contender. Jeder Quadrant einer ISG Provider Lens™ Studie kann auch einen Anbieter beinhalten, der nach Meinung

von ISG großes Potential hat, eine Leader-Position zu erreichen. Solche Anbieter können als Rising Star eingestuft werden.

Anzahl Anbieter pro Quadrant: ISG bewertet und positioniert die wichtigsten Anbieter entsprechend dem Betrachtungsumfang der jeweiligen Studie; die Anzahl der pro Quadrant positionierten Anbieter ist auf 25 begrenzt (Ausnahmen sind möglich).



Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

Product Challenger:

Die Product Challenger decken mit ihren Produkten und Services die Anforderungen der Unternehmen überdurchschnittlich gut ab, können aber in den verschiedenen Kategorien der Marktbearbeitung nicht die gleichen Ressourcen und Stärken vorweisen wie die als Leader positionierten Anbieter. Häufig liegt dies in der Größe des Anbieters oder dem schwachen „Footprint“ im jeweiligen Zielsegment begründet.

Contender:

Unternehmen, die als Contender positioniert sind, mangelt es bisher noch an ausgereiften Produkten und Services bzw. einer ausreichenden Tiefe und Breite des Offerings. Anbieter in diesem Bereich sind häufig auch Generalisten oder auch Nischenanbieter.

Leader:

Die als Leader eingeordneten Anbieter verfügen über ein hoch attraktives Produkt- und Serviceangebot sowie eine ausgeprägt starke Markt- und Wettbewerbsposition und erfüllen daher alle Voraussetzungen für eine erfolgreiche Marktbearbeitung. Sie sind als strategische Taktgeber und Meinungsführer anzusehen. Darüber hinaus sind sie ein Garant für Innovationskraft und Stabilität.

Market Challenger:

Market Challenger verfügen naturgemäß über eine hohe Wettbewerbsstärke, haben allerdings auf der Portfolio Seite noch ausgeprägtes Verbesserungspotenzial und liegen hier klar hinter den Unternehmen, die als „Leader“ positioniert sind. Häufig sind es etablierte Anbieter, die Trends aufgrund ihrer Größe und der damit einhergehenden Unternehmensstruktur nicht schnell genug aufgreifen und in puncto Portfolioattraktivität deshalb Optimierungspotentiale vorweisen.



Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

★ Rising Stars

Ein solches Unternehmen kann zum Zeitpunkt der Auszeichnung ein vielversprechendes Portfolio bzw. die erforderliche Markterfahrung inkl. der notwendigen Roadmap mit adäquater Ausrichtung an den wichtigen Markttrends bzw. Kundenanforderungen vorweisen. Zudem verfügt das Unternehmen über ein ausgezeichnetes Management mit Verständnis für den lokalen Markt. Dieses Prädikat erhalten daher nur Anbieter oder Dienstleister, die in den letzten zwölf Monaten extreme Fortschritte hinsichtlich der gesteckten Zielerreichung verzeichnet haben und dank ihres überdurchschnittlichen Impacts und ihrer Innovationskraft auf dem besten Weg sind, innerhalb von 12-24 Monaten zu den Top-Anbietern zu gehören.

Not in

Diese Anbieter konnten aus einem oder mehreren Gründen nicht in den jeweiligen Quadranten positioniert werden: ISG konnte nicht genug Informationen für eine Positionierung einholen, das Unternehmen bietet nicht die entsprechend relevanten Services bzw. Lösungen, die für die einzelnen Quadranten definiert wurden, oder das Unternehmen konnte aufgrund seines Marktanteils, der Leistungsfähigkeit, der Kundenzahl oder anderer Größenmetriken mit den anderen Mitbewerbern im jeweiligen Quadranten nicht direkt verglichen werden. Eine „Nicht-Aufnahme“ bedeutet weder, dass der Anbieter diese Leistungen oder Lösungen nicht bereitstellt noch soll damit etwas anderes ausgesagt werden.





Workplace Strategy Transformation Services

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Workplace Strategy Transformation Services zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten wird die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern dargelegt, die Workplace Strategy Transformation Services offerieren, und auch aufgezeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Unternehmen in der Region sind dabei, ihre Mitarbeiter wieder ins Büro zu holen, was zu einer erhöhten Fluktuationsrate führt. Daher wird ein flexibles hybrides Arbeitsmodell benötigt, das sich auf die Produktivität und nicht auf den Arbeitsort konzentriert und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben der Mitarbeiter gewährleisten

kann. Dabei ergeben sich allerdings verschiedene Herausforderungen in Bezug auf Arbeitskultur, Zusammenarbeit, Wohlbefinden und Talentbindung. Daher wird der Versuch unternommen, durch die Modernisierung der Arbeitsplätze die operativen Workloads und die Kosten zu optimieren. Zu diesem Zweck werden Überlegungen dahingehend angestellt, anhand von Workplace Consulting Services die Arbeitsplatzarchitektur für die Zeit nach der Pandemie zu entwerfen und Roadmaps für den erforderlichen Wandel zu erstellen.

Unternehmen sind auf der Suche nach einem Ansatz für digitale Arbeitsplätze, der die Mitarbeiter handlungsfähig macht, unterstützt und ihnen ein positives Arbeitsumfeld bietet. Sie wollen unter Einsatz innovativer Technologien ein ansprechendes Arbeitsplatzerlebnis schaffen. Diese Unternehmen benötigen eine mitarbeiterorientierte Strategie zur

Transformation des Arbeitsplatzes, die ihnen dabei hilft, Talente anzuziehen und zu halten, die Belegschaft weiterzuentwickeln und organisatorische Veränderungen voranzutreiben, um den Geschäftswert zu steigern. Sie wollen hybride Zusammenarbeit unterstützen; Sicherheit ist dabei ein wichtiges Anliegen.





Technologieexperten, u.a. Infrastruktur-, IT- und Workplace-Verantwortliche, werden mit diesem Bericht über die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern informiert, so dass sie workplace-bezogene Services und Lösungen entsprechend planen und auswählen können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie technische und Integrationsfähigkeiten eines Anbieters im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.



Digital-Experten, u.a. Verantwortlichen für die digitale Transformation, Personal- und Facility-Management-Verantwortlichen, hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Anbieter von Workplace Strategy Transformation Services zu ihren digitalen Transformations-Initiativen passen und im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

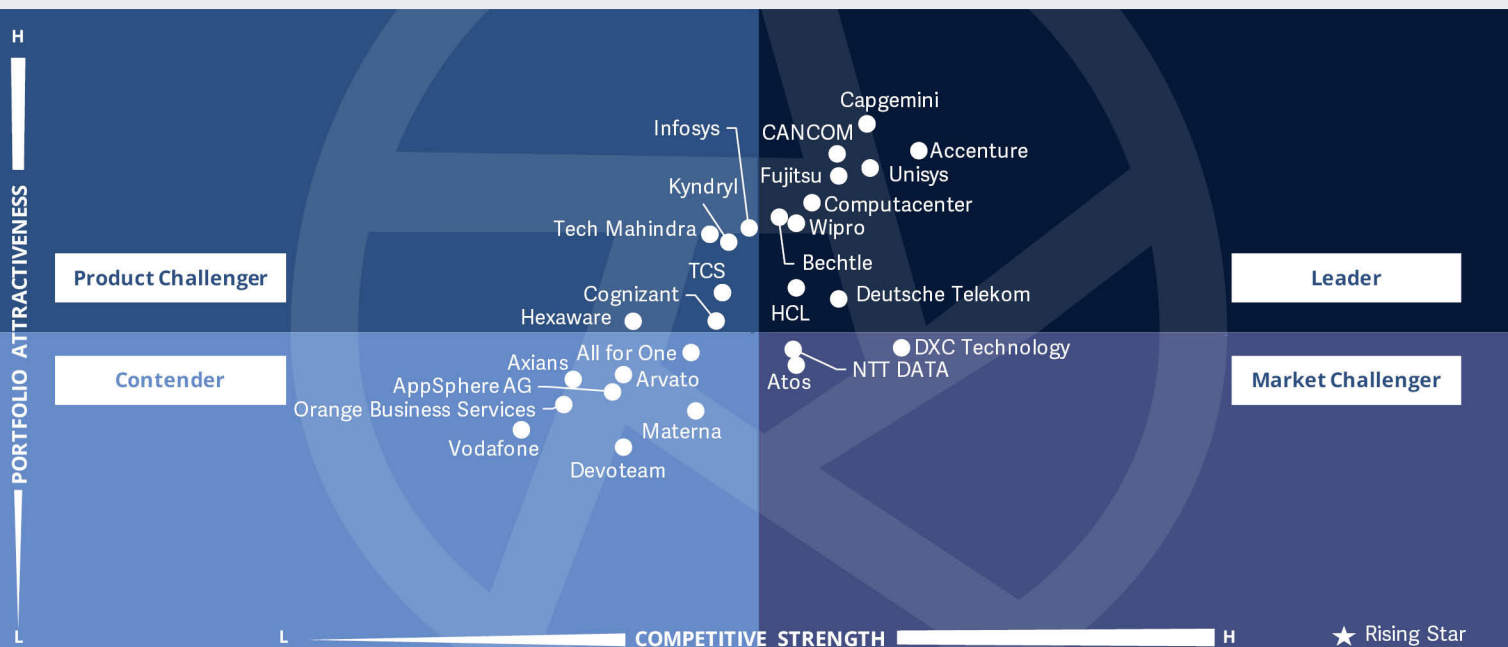


Beschaffungs-Experten, u.a. aus den Bereichen Sourcing und Vendor Management, sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Anbieter von Workplace Strategy Transformation Services in Deutschland zu entwickeln.



Sicherheitsverantwortliche erfahren, wie Dienstleister die erheblichen Compliance- und Sicherheitsanforderungen adressieren und gleichzeitig eine nahtlose Erfahrung der außer Haus tätigen Mitarbeiter gewährleisten.





Dieser Quadrant bewertet die Fähigkeiten von Dienstleistern, ihre Kunden bei der **strategischen** Neuausrichtung ihrer Bemühungen **um die Transformation digitaler Arbeitsplätze** zu unterstützen; der Schwerpunkt liegt hierbei auf einer modernen **Mitarbeitererfahrung**, um Unternehmen die geforderten modernen, **hybriden Arbeitsplätze** liefern zu können.

Roman Pelzel



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die transformationsorientierte Beratung zum Thema Zukunft der Arbeit anbieten. Sie helfen bei der Ausarbeitung einer Arbeitsplatzstrategie, entwerfen die Arbeitsplatzarchitektur für die Zeit nach der Pandemie und leisten Unterstützung bei der Erstellung von Roadmaps für die erforderliche Transformation. Diese Services sind wesentlicher Bestandteil des Digital Workplace Angebotes und werden unabhängig von den entsprechenden Managed Services bereitgestellt. Diese Anbieter unterstützen Kunden auch bei der Transformation ihrer Geschäfts- und Betriebsmodelle und ermöglichen die gewünschten organisatorischen Veränderungen.

Auswahlkriterien

1. Anbieterneutraler Ansatz für die Transformationsberatung und Workplace Assessment Services. Ein vorhandenes Angebot an damit zusammenhängenden Managed Services bzw. Implementierungs-/ Integrationsdiensten kann einen Mehrwert darstellen, ist aber keine Voraussetzung für die Aufnahme in diese Bewertung.
2. Die Anbieter sollten in der Lage sein, die zukünftige Arbeitsumgebung ihrer Kunden zu definieren und zu visualisieren, und zwar in Bereichen wie hybrides Arbeiten unter Einbeziehung von Aspekten wie Fern- und Innendienstmitarbeitern, Übersierung der Belegschaft, innovative Talentmodelle, kulturelle Anpassung, Mitarbeiterbindung, Produktivität, Veränderung der Kundenerfahrung (CX), Verknüpfung von CX und Mitarbeitererfahrung (EX) sowie Verbesserung der Endnutzererfahrung.
3. Unterstützung der Einführung von Technologien und organisatorischem Veränderungs-/ Verhaltensmanagement im Rahmen des Beratungsangebots
4. Lösungsangebot für Mitarbeiterempathie und -wohlbefinden Um im Quadranten für den Mittelstand sowie das KMU-Segment berücksichtigt zu werden, sollten die Anbieter alle oben genannten Leistungen auch für diesen Markt anbieten können; mindestens 50 Prozent des Kundenstamms sollten aus diesem Segment stammen. Der Umfang bzw. der Wert des Mittelstands-/KMU-Geschäfts und der damit verbundenen Verträge über Workplace Services kann von Region zu Region unterschiedlich sein und wird im Fragebogen explizit spezifiziert.



Beobachtungen

Die allgegenwärtige Nachfrage nach der Transformation traditioneller digitaler Arbeitsplätze hin zu einer mitarbeiterzentrierten und anpassungsfähigen „Digital-Experience“, mit der Lernen, Innovation und Wachstum gefördert werden soll, fordert von Managed Services Anbietern, ihre Kompetenzen in den Bereichen Beratung und Strategie kontinuierlich weiterzuentwickeln, um ihre Positionierung in diesem Bereich zu behaupten.

Dieser Quadrant hat sich aus dem 2021er Quadranten „Workplace Strategy Transformation Services“ weiterentwickelt und zielt mit dem Fokus „Employee-Experience“, auf die Unterstützung von Remote-Arbeit, sowie der Transformation und Anpassung digitaler Arbeitsplätze, an hybride Arbeitsmodelle ab.

Die umfassenden Beratungs- und Benchmarkingsangebote haben zusammen mit besonders relevanten Kundenbeispielen für die Strategieberatung rund um den Arbeitsplatz zu einer leichten Veränderung bei der Positionierung der Leader in diesem Quadranten geführt.

Anbieter, die in diesem Quadranten als „Contender“ positioniert sind, verfügen über starke Fähigkeiten zur Serviceimplementierung und müssen ihr Portfolio kontinuierlich ausbauen sowie genügend Referenzfälle vorweisen, um von deutschen Unternehmen als strategische Partner für die Transformation des Arbeitsplatzes betrachtet zu werden.

„Product Challenger“ verfügen über starke Beratungs-, Benchmarking- und outcome-orientierte Servicekapazitäten, erbringen aber nicht für viele Kunden mit Strategiedienstleistungen.

Die „Market Challenger“ in diesem Segment sind gut positioniert, um Dienstleistungen im Bereich der Arbeitsplatzstrategie anzubieten, müssen ihre Angebote aber weiterentwickeln, um der wachsenden Nachfrage nach Veränderungen im Hinblick auf die Mitarbeitererfahrung und hybriden Arbeitsplätzen gerecht werden zu können.

Von den über 100 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 27 für diesen Quadranten qualifiziert; zehn dieser Anbieter wurden als Leader positioniert.



Accenture bietet Geschäfts- und Strategieberatungsdienste an, die sich auf die Neugestaltung eines mitarbeiterzentrierten digitalen Arbeitsplatzes in einem globalen Kontext konzentrieren. In Kombination

mit kontinuierlichen Investitionen in Forschung und Entwicklung auf Basis des Design Thinking Ansatzes hilft Accenture Kunden dabei, schnelle Vorteile zu realisieren sowie strategischen Erfolg zu erzielen.



Bechtle ist mit seinem kontinuierlichen Wachstum und seiner starken Präsenz in Deutschland in diesem Jahr in die Kategorie der Leader aufgestiegen. Mit Lösungen von mehr als 300 Technologieanbietern wird eine digitale Mitarbeitererfahrung gestaltet, die auf die kulturellen und geschäftlichen Bedürfnisse des deutschen Marktes zugeschnitten sind.





Capgemini bietet ein umfangreiches Portfolio an Services für die Transformation der Arbeitsplatzstrategie, bringt ein starkes Verständnis für persona-basierte und KI-gestützte Employee-Experience ein und unterstützt Kunden bei der Bewältigung eines breiten Spektrums von Herausforderungen im Zusammenhang mit der Zukunft der Arbeit.

CANCOM

CANCOM ist ein führender Partner für die digitale Transformation im dem deutschen Markt, der mit seinem strategischem Ansatz für new-und hybrid Work, der Technologie, Geschäftsbereiche, Menschen, Kultur und Sicherheit abdeckt.

Computacenter

Computacenter hat eine lange Tradition auf dem deutschen Markt. Das Unternehmen hat ein wachsendes Beratungsgeschäft, das Kunden bei der Beherrschung eines ganzheitlichen und integrierten Ansatzes für die Employee-Experience unterstützt; dabei wird das digitale Arbeiten als ein „Digital Me“, also ein „digitales Ich“ betrachtet, dass für Menschen konzipiert und für Unternehmen entwickelt wurde.

Deutsche Telekom

Die **Deutsche Telekom** unterstützt Kunden aller Reifegrade bei der Neugestaltung ihrer digitalen und physischen Arbeitsumgebungen, um neue Arbeitsmodelle zu verwirklichen, und kann eine nachweisliche Erfolgsbilanz bei der Umgestaltung mitarbeiterzentrierter Arbeitsplätze vorweisen.

Fujitsu

Fujitsu ist in die diesjährige Leader-Kategorie eingezogen. Das Unternehmen bietet starke und durch den eigenen Purpose angetriebene Beratungsdienstleistungen rund um das digitale Arbeiten an, um Kunden auf ihrem Weg zur Entwicklung des digitalen Arbeitsplatzes zu inspirieren und zu beraten, indem es die Art und Weise, wie Menschen in einer nachhaltigeren Welt leben und arbeiten mit einbezieht.

HCL

HCL konnte sich unter die Leader dank eines ganzheitlichen und geschützten Ansatzes für die Arbeitsplatztransformation und das Experience-Consulting einreihen, der Aspekte wie Employee-Journey-Mapping, die Messung der Benutzererfahrung und

Persona-Segmentierung mit dem Ziel umfasst, den erwarteten Nutzen auch erzielen zu können.

UNISYS

Die Consulting Services von **Unisys** unterstützen Kunden bei der Transformation hin zu modernen digitalen Arbeitsplätzen mit einem auf Design Thinking basierenden, benutzerzentrierten Ansatz. Unisys fördert dabei die Gleichberechtigung am Arbeitsplatz, indem es mit seiner Unternehmens- und Technologieberatung gezielt Organizational-Change-Management-Services nutzt, um Menschen unabhängig vom Arbeitsort voll integriert zu können.



Workplace Strategy Transformation Services



Wipro wurde in die Kategorie der Leader aufgenommen; der global tätige Anbieter offeriert innovationsorientierte Strategie-, Technologie- und Business Consulting Services und genießt in Deutschland eine starke Präsenz. Mit seinem Experience-basiertem Ansatz realisiert Wipro Nutzervorteile aus Strategie- und Transformationsinitiativen.





“Computacenter ist ein führendes Unternehmen mit einem tiefgreifenden Verständnis für eine auf Menschen ausgerichteten hybriden Arbeitswelt.”

Roman Pelzel

Computacenter

Überblick

Computacenter mit Hauptsitz in Hatfield, Großbritannien bietet im Rahmen seines Digital Me-Angebots Workplace-Strategy-Transformation-Services. Mit seinem Beratungsangebot unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei der Erreichung ihrer Geschäftsziele, indem es die Mitarbeiter mit führenden digitalen Tools und Ökosystemen ausstattet. Computacenter bietet mit über 1.600 Beratern eine technologieagnostische Beratung rund um das Thema digitaler Arbeitsplatz an und unterhält ebenfalls Partnerschaften mit führenden Anbietern von Arbeitsplatztechnologien.

Stärken

Etablierte Marktpräsenz: Computacenter bietet seit langem Workplace Services im deutschen Markt an. Die Angebote und Leistungen adressieren sowohl Großunternehmen als auch den Mittelstand und berücksichtigen die spezifischen Belange des deutschen Marktes. Computacenter kann so einen Anstieg der Umsatzanteile aus seinen Workplace Consulting Services vermelden. Angesichts der steigenden Nachfrage nach Beratungsleistungen investiert das Unternehmen weiterhin in sein Beratungsangebot in Deutschland und baut es entsprechend aus, wobei der Schwerpunkt auf dem ganzheitlichen „Digital Me“-Ansatz für digitale Arbeitsplätze liegt.

Analytik-Ansatz: Computacenter bietet, gestützt durch eine starke technische Basis, mitarbeiterzentrierte Workplace-Analytics mit Bezug zu den Geschäftszielen der Kunden und entsprechenden Reifegradbewertungen. Computacenter setzt gemeinsam mit den Kunden hybride Arbeit in die Tat um, um kann so den Mehrwert für die Geschäftsziele der Kunden maximieren.

Co-Innovation mit Kunden: Computacenter entwickelte neue Dienstleistungen und Produkte anhand von Kundenanforderungen und mit dem Anspruch, für Kunden durch die Senkung von Kosten, optimierten Betriebsabläufen, einer verbesserten Nutzererfahrung eine messbare Wirkung zu erzielen.

Herausforderungen

Computacenter baut seine regionalen Consulting-Teams weiter aus und sollte zusätzlich auch seine Fähigkeiten im Bereich der Workplace Transformation Services durch Elemente zur Qualifizierung, zum Lernen und rund um das Wohlergehen von Mitarbeitern erweitern. Computacenter könnte durch weitere Beispiele seiner Arbeit, die über die reinen IT-Funktionen hinausgehen, den Wert seiner Beratungsleistungen für deutsche Kunden noch deutlicher herausstellen.





Managed Workplace Services - End User Technology

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Managed Workplace Services für Endanwender-Technologien zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten wird die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern von Managed Workplace Services dargelegt und auch aufgezeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Das hybride Arbeitsmodell und die digitale Transformation sind in Deutschland auf dem Vormarsch. Unternehmen wollen ihre bestehenden digitalen Arbeitsplätze in eine moderne digitale Erfahrung verwandeln. Hauptanliegen sind allerdings IT-Sicherheit und Datenschutz. Unternehmen stehen zudem vor weiteren Herausforderungen, da unterschiedliche

Plattformen, Produkt-Roadmaps und neue Technologien die Produktivität der Mitarbeiter beeinträchtigen können. Zur Bewältigung dieser Herausforderungen sind Managed Workplace Services gefragt, die die Erfahrungen der Endanwender und die Sicherheit der Unternehmensdaten verbessern.

Es werden vernetzte Arbeitsplätze benötigt, um die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern. Dabei geht es vor allem um prädiktive Analytik und KI für die betriebliche Effizienz. Der Umstieg in die Cloud zur Unterstützung des hybriden Arbeitsmodells ist ein weiterer Trend, der sich immer mehr durchsetzt. Unternehmen streben zudem danach, moderne digitale Arbeitsplätze zu schaffen, bei denen Technologie und Sicherheit im Vordergrund stehen, um den Mitarbeitern moderne Erfahrungen bieten zu können.



Technologie-Experten, u.a.

Infrastruktur-, IT- und Workplace-Verantwortliche, werden mit diesem Bericht über die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern informiert, so dass sie bei der Planung und Auswahl von Managed Digital Workplace Services effektiv vorgehen können.



Cybersecurity-Verantwortliche

erfahren, wie Dienstleister die erheblichen Compliance- und Sicherheitsanforderungen adressieren und gleichzeitig eine nahtlose Erfahrung der außer Haus tätigen Mitarbeiter gewährleisten.



Digital-Experten, u.a. Verantwortlichen für die digitale Transformation, Personal- und Facility-Management-Verantwortlichen, hilft dieser Bericht zu verstehen, wie diese Dienstleister zu ihren digitalen Transformations-Initiativen passen und im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.



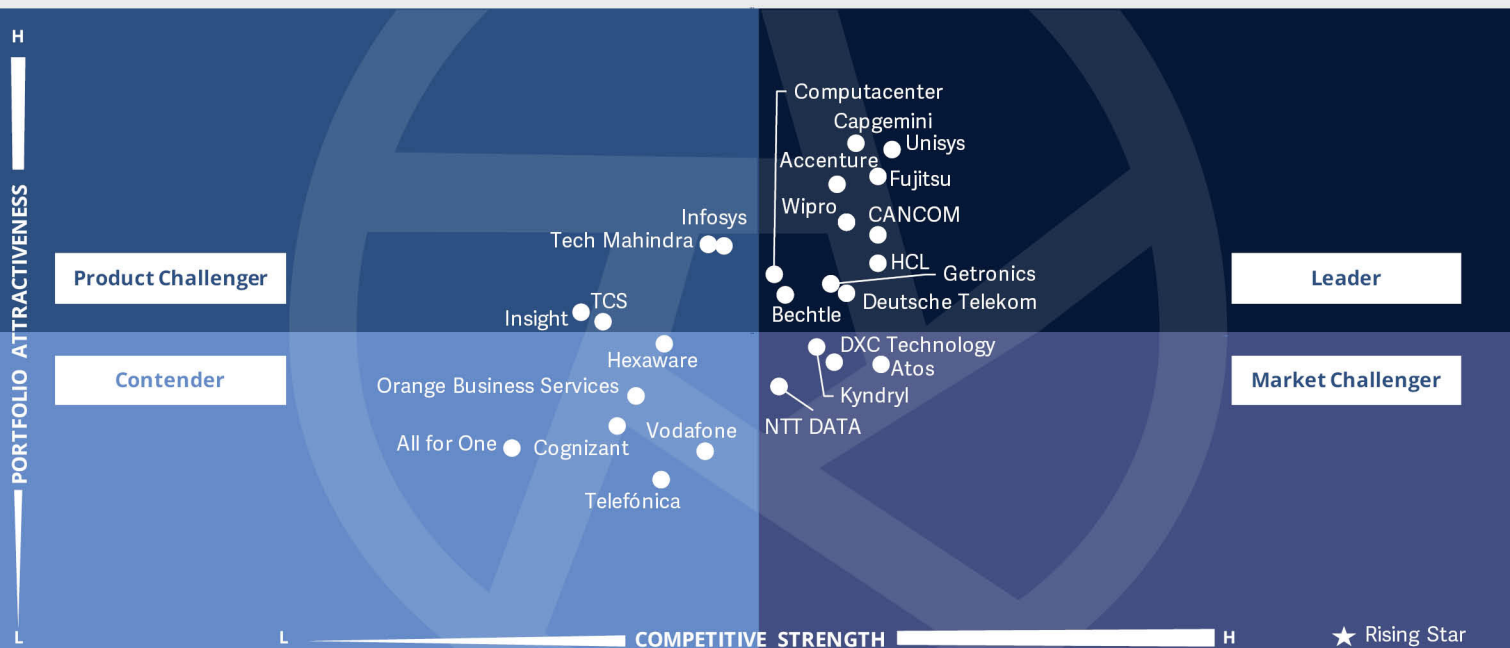
Beschaffungs-Experten, u.a. aus den Bereichen Sourcing und Vendor Management, sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Workplace Service Provider in Deutschland zu entwickeln.



ISG Provider Lens™
 Future of Work - Services and Solutions
 Managed Workplace Services – End User Technology

Source: ISG RESEARCH

Germany 2022



Dieser Quadrant bewertet Anbieter, die Geschäftskunden durch die Bereitstellung von Services rund um End-User-Technology, wie beispielsweise **Endpoint-** und **Mobility-Management**, in die Lage versetzen, Ihren Mitarbeitern ein **modernes, mitarbeiterzentriertes hybrides Arbeitsplatzerlebnis** zu bieten.

Roman Pelzel



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Managed Services im Zusammenhang mit Endanwendertechnologien anbieten, welche in der Regel von der IT-Abteilung des betreffenden Unternehmens für Mitarbeiter implementiert, bereitgestellt und gesichert werden.

Zu diesen Services zählen Dienste zur Unterstützung der Endanwender in Bezug auf Geräte, Anwendungen, Cloud-Arbeitsplätze und Arbeitsplatzsicherheit. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter offerieren komplette End-User Computing (EUC) Technologiedienste, die den Kern des digitalen Arbeitsplatzes bilden.

Auswahlkriterien

1. Bereitstellung von Endpunktmanagement- und Sicherheitsdiensten, die eine Vielzahl von Lösungen unterstützen, um Kunden bei Geräterichtlinien im Zusammenhang mit Bring-your-own-Device (BYOD), Mobilität und Kostenmanagement unter die Arme zu greifen
2. Angebot an umfassenden Services für das Device Lifecycle Management, unter anderem Unterstützung hinsichtlich Gerätebeschaffung, Registrierung, App-Bereitstellung, Support, Verwaltung, Entsorgung und Recycling. Die Services sollten folgende Leistungen umfassen: Sourcing von Geräten und Geräteleistik, Device-as-a-Service (DaaS) für die Gerätesicherheit, Unterstützung für Unified Endpoint Management (UEM) und das Management von Mobilitätsprogrammen.
3. Nachweisliche Erfahrung mit der Bereitstellung von virtuellen Remote-Desktop-Diensten, sowohl vor Ort als auch in der Cloud
4. Management von Geräten in den in der Studie abgedeckten Ländern, wobei mindestens 25 Prozent der Geräte außerhalb der Heimatregion des Anbieters verwaltet werden
5. Unterstützung von Endpunktsicherheitsdiensten durch Unterstützung von Technologien wie Secure Access Service Edge (SASE) und

biometrische Authentifizierung mit einem Zero-Trust-Ansatz

6. Angebot von Services zur Unterstützung moderner Netzwerke und von Unified Communications als Grundlage für einen digitalen Arbeitsplatz

Um im Quadranten für den Mittelstand sowie das KMU-Segment berücksichtigt zu werden, sollten die Anbieter alle oben genannten Leistungen auch für diesen Markt anbieten; mindestens 50 Prozent des Kundenstamms sollten aus diesem Segment kommen. Der Wert des Mittelstands-/KMU-Geschäfts und der damit verbundenen Verträge über Workplace Services kann von Region zu Region unterschiedlich sein und wird im Fragebogen explizit spezifiziert.



Beobachtungen

Der Quadrant für Managed Workplace Services in der 2022-er Ausgabe dieser Studie konzentriert sich auf End-User-Technology; Service Desk & Support werden in einem eigenen Quadranten behandelt. Die auf die End-User-Technology ausgerichteten Dienste können mittlerweile als ziemlich ausgereift angesehen werden und umfassen das Management des Lebenszyklus und der Bereitstellung aller Arten von Geräten, einschließlich virtueller Desktops, Smartphones und physischer Geräte. Allerdings werden die seit langem etablierte Konzepte zum Management digitaler Arbeitsplätze derzeit durch die Anforderungen an hybride Arbeit gefordert zum Teil grundlegend in Frage gestellt.

Die als Contender in diesem Quadranten positionierten Anbieter konzentrieren sich entweder nur auf Aspekte des Lebenszyklus oder müssen ihre

Präsenz auf dem deutschen Markt mit Kundenberichten stärken, die aufzeigen, dass sie durch ein hervorragendes Management des Ökosystems „End-User-Technology“ einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung der Unternehmensergebnisse leisten können.

Die Product Challenger in diesem Quadranten sind in der Lage, hybrides Arbeiten zu ermöglichen und voranzutreiben, und zwar mit einem umfangreichen Portfolio an Services rund um den Lebenszyklus von Geräten, sowie Experience Management Lösungen mit prädiktiver Analytik und proaktivem Monitoring. Für mehr Erfolg müssen sie auf dem deutschen Markt eine stärkere Präsenz zeigen und die exzellente Qualität ihrer End-User-Technology-Services in den Vordergrund stellen.

Die Market Challenger dieses Quadranten weisen eine ähnliche Service-Exzellenz auf wie die Contender, besitzen aber eine

stärkere Marktpräsenz in Deutschland. In manchen Fällen war ISG nicht in der Lage, genügend Nachweisen für ihre Fähigkeit, differenzierte End-User-Technology-Services anzubieten.

Die Leader in diesem Quadranten verfügen über eine starke Präsenz auf dem deutschen Markt und können umfassende End-User-Technology-Services erbringen und supporten. Sie fördern hybrides Arbeiten und digitale Mitarbeitererfahrungen durch vorausschauende, analytikgestützte Messung und Verbesserung der Employee-Experience.

Von den über 100 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 27 für diesen Quadranten qualifiziert; elf dieser Anbieter wurden als Leader positioniert.

accenture

Accentures ganzheitliches Verständnis des hybriden und auf Experience ausgerichteten digitalen Arbeitsplatzes hilft beim Management der Digital Workplace Services; der Fokus liegt auf der technologischen Modernisierung und der Transformation des Arbeitsplatzes, der Arbeitskräfte und der Arbeitsumgebung, die Kunden dabei hilft die gewünschten Vorteile schnell realisieren zu können.



Bechtle ist ein im deutschen Markt etablierter Managed Workplace Service Provider mit einem umfassenden Portfolio an Managed Workplace Services für die Anforderungen des post-pandemischen Arbeitsplatzes, unter anderem mit spezialisierten Lösungen für Besprechungsräume und Mobility-Management-Angebote für hybrides Arbeiten.



CANCOM

CANCOM ist ein führender IT-Dienstleister mit einer langen Tradition im Bereich Workplace Services in Deutschland. Das Unternehmen unterstützt seine Kunden dabei, hybrides Arbeiten als neue Normalität zu ermöglichen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Managed Services für sichere, vernetzte und auf Menschen ausgerichtete Arbeitsplätze und beinhaltet unter anderem Device und Collaboration Management sowie ein Desktop-as-a-Service-Angebot.



Capgemini bietet umfassende und überzeugende Services für den adaptiven und auf Experience ausgerichteten Managed-Digital-Workplace mit Schwerpunkt auf dem digital vernetzten Mitarbeiter. Durch das tiefgreifende Verständnis des digitalen Arbeitsplatzes als Möglichkeit für das Engagement

und Enablement konnte Capgemini ein kontinuierliches Wachstum auf dem deutschen Markt verzeichnen.

Computacenter

Computacenter verfügt über eine starke Marktpräsenz in Deutschland und bietet ein robustes Portfolio an Managed Workplace Services zur Unterstützung der Kunden bei der Beschaffung, dem Management und den Transformationsprozessen rund um den digitalen Arbeitsplatz. Mit seinem Digital Me-Ansatz integriert Computacenter starke Automatisierungs- und Analysefunktionen in sein Arbeitsplatzkonzept und kann so mit zusätzlichem Mehrwert überzeugen.

Deutsche Telekom

Die **Deutsche Telekom** ist ein starker Partner in Deutschland mit einem überzeugenden Angebot an Managed Digital Workplace Services. Sie unterstützt deutsche Unternehmen bei der Umgestaltung ihrer Arbeitswelt mit einem Fokus auf Konnektivität, Gerätemanagement und Sicherheitsdiensten sowie auf der Gestaltung von Orten und Räumlichkeiten für digital vernetzte Mitarbeiter.

Fujitsu

Fujitsu hat eine lange Tradition auf dem deutschen Markt und ist ein führender Partner für die Gestaltung der Zukunft digitalen Arbeitens. Mit seinen leistungsstarken Managed Workplace Services treibt Fujitsu die Entwicklung moderner mitarbeiterzentrierte und

auf Experience ausgerichteter hybrider Arbeitsplatzlösungen für die digital vernetzte Belegschaft voran.

Getronics

Getronics bietet mit einem tiefen Verständnis der Anforderungen hybrider Arbeit und durch seine starken Partnerschaften mit führenden Anbietern von Software- und Hardwarelösungen überzeugende Services für die Bereitstellung und Unterstützung des digitalen Arbeitsplatzes mit KI-gestützter Automatisierung in Unternehmen an. Durch eine zeitgemäße und sichere digitale Arbeitsplatzenerfahrung kann Getronics so einen Mehrwert für die digital vernetzten Belegschaft schaffen.



Managed Workplace Services - End User Technology



HCL bietet branchenführende Managed Workplace Services für den deutschen Markt. Als führender Partner bei der Gestaltung der Zukunft der digital vernetzten Belegschaft kann HCL durch sein tiefgreifendes Verständnis für auf Experience ausgerichtete hybride Arbeitsplätze mit starken Leistungen im Bereich durch fortschrittliche Automatisierung und Analytik unterstütztem Geräte- und Mobilitätsmanagement überzeugen.



Unisys ist ein führender Anbieter von Managed Workplace Services mit einem starken Ansatz zur Gestaltung von auf Employee-Experience ausgerichteter hybrider digitaler Arbeitsplätze. Unisys bietet ein breites Portfolio an Workplace Services, die unter anderem Mobilitäts- und End—User-Technology-Support sowie ein komplettes Device Lifecycle Management beinhalten.



Wipro ist ein starker globaler IT-Dienstleistungspartner und führender Anbieter von Managed Digital Workplace Services mit branchenübergreifender Expertise im Bereich der digitalen Transformation. Mit seiner LIVE Workspace™-Plattform ermöglicht Wipro die Transformation digitaler Arbeitsplätze auf Basis einer intelligenten und anwenderzentrierten, zukunftsweisenden Arbeitsplatzerfahrung.





“Mit seiner starken Präsenz in Deutschland hilft Computacenter bei der Beschaffung, dem Management und der Transformation von Arbeitsplätzen.”

Roman Pelzel

Computacenter

Überblick

Computacenter mit Sitz in Hatfield, Hertfordshire ist ein britisches multinationales Unternehmen das Computerservices für den öffentlichen Sektor und die Privatwirtschaft anbietet und 18.000 Mitarbeiter, darunter 1.600 Berater beschäftigt. Computacenter ist auf dem deutschen Markt eine etablierte Größe und hat im Jahr 2022 2,4 Millionen Geräten verwaltet, was einem Anstieg von 38 Prozent im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Mit seinem Angebot Digital Me werden deutschen Kunden Managed Digital Workplace Services angeboten, die durch 22 deutschen Niederlassungen lokal unterstützt werden.

Stärken

Wertschöpfung durch ein überzeugendes Portfolio:

Das Digital Me-Angebot von Computacenter adressiert die Anforderungen moderner gemanagter hybrider Arbeitsplätze, einschließlich Identitäts- und Zugriffsmanagement, Desktop-as-a-Service und Unified Endpoint Management. Mit seinen fortschrittlichen, datengesteuerten Workplace-Analytics macht Computacenter Experience zu einem zentralen Aspekt seiner Workplace Services. Computacenter bietet außerdem Vor-Ort- und Außendienstservices an, um hybride Kollaboration auch in großem Umfang ermöglichen und unterstützen zu können.

Etablierter Anbieter: Computacenter genießt das Vertrauen deutscher Großkunden und wird in Deutschland

als marktführend und bevorzugter Workplace Service Provider angesehen. Das Unternehmen unterstützt seine Kunden bei der Beschaffung, Umwandlung und dem Management digitaler Arbeitsplätze, indem es seinen herstellerunabhängigen Ansatz zur Förderung, Realisierung und Unterstützung digitaler Arbeit einsetzt. Computacenter ist für seine starken strategischen Partnerschaften mit Marktführern bekannt, mit denen eine auf den Menschen ausgerichtete Gestaltung digitaler Arbeitsplätze ermöglicht wird.

Verlässlicher Partner: Mit der zunehmenden Verbreitung hybrider Arbeitsmodelle konnte Computacenter ebenfalls die Zahl der verwalteten Geräte um 38 Prozent steigern.

Herausforderungen

Zwar berücksichtigt das Total Experience Management von Computacenter XLAs bei der Leistungserbringung, doch sind die Preisstrategien bisher noch nicht an XLA-Leistungen gebunden. Experience und Mitarbeiterorientierung werden für den hybriden Arbeitsplatz immer wichtiger, deshalb sollte Computacenter Unternehmen in Deutschland besonders bei der Implementierung von XLAs unterstützen.





Digital Service Desk and Workplace Support Services

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Digital Service Desk & Workplace Support Services zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten wird die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern dargelegt, die Digital Service Desk & Workplace Support Services in Deutschland offerieren, und auch aufgezeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Die Modernisierung von IT- und Arbeitsplatz-Services im Zeitalter des hybriden Arbeitens ist eine der wichtigsten Prioritäten für Unternehmen in Deutschland, um ihren Mitarbeitern außergewöhnliche Erfahrungen bieten zu können. Die Erfüllung der aktuellen Anforderungen an das Remote-Working, die Verringerung der Anzahl der Service-

Desk-Anrufe und Einsparungen sind weitere Faktoren, die Unternehmen in Deutschland dazu bringen, über den traditionellen IT-Helpdesk hinauszugehen. Daher wird hierzulande der Schwerpunkt auf die Einführung zukunftsfähiger Workplace Support Services mit kognitiven und automatisierten Funktionen gelegt, um nahtlose Benutzererfahrungen zu ermöglichen und die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern.

Unternehmen in Deutschland gehen von einem reaktiven zu einem vorausschauenden Modus über, um Störungen des Geschäftsbetriebs zu minimieren, und suchen nach Anbietern, die proaktive Erfahrungstools zur Unterstützung ihrer Mitarbeiter anbieten. Outcome-orientierte Preisgestaltung, prädiktive Analytik, proaktives Monitoring, KI-basierte Chatbots, virtuelle Agenten sowie Sicherheit und Compliance sind weitere Schwerpunktbereiche für Unternehmen in Deutschland.



Technologie-Experten, u.a. Infrastruktur-, IT- und Workplace-Verantwortliche, werden mit diesem Bericht über die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern informiert, die ihnen bei der Modernisierung der Service Desk und Workplace Support Services unter die Arme greifen können.



Außendienst-Experten hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Workplace Services nutzen und deren Einsatzmöglichkeiten ausbauen, um das Management von Außendienstabläufen verbessern.

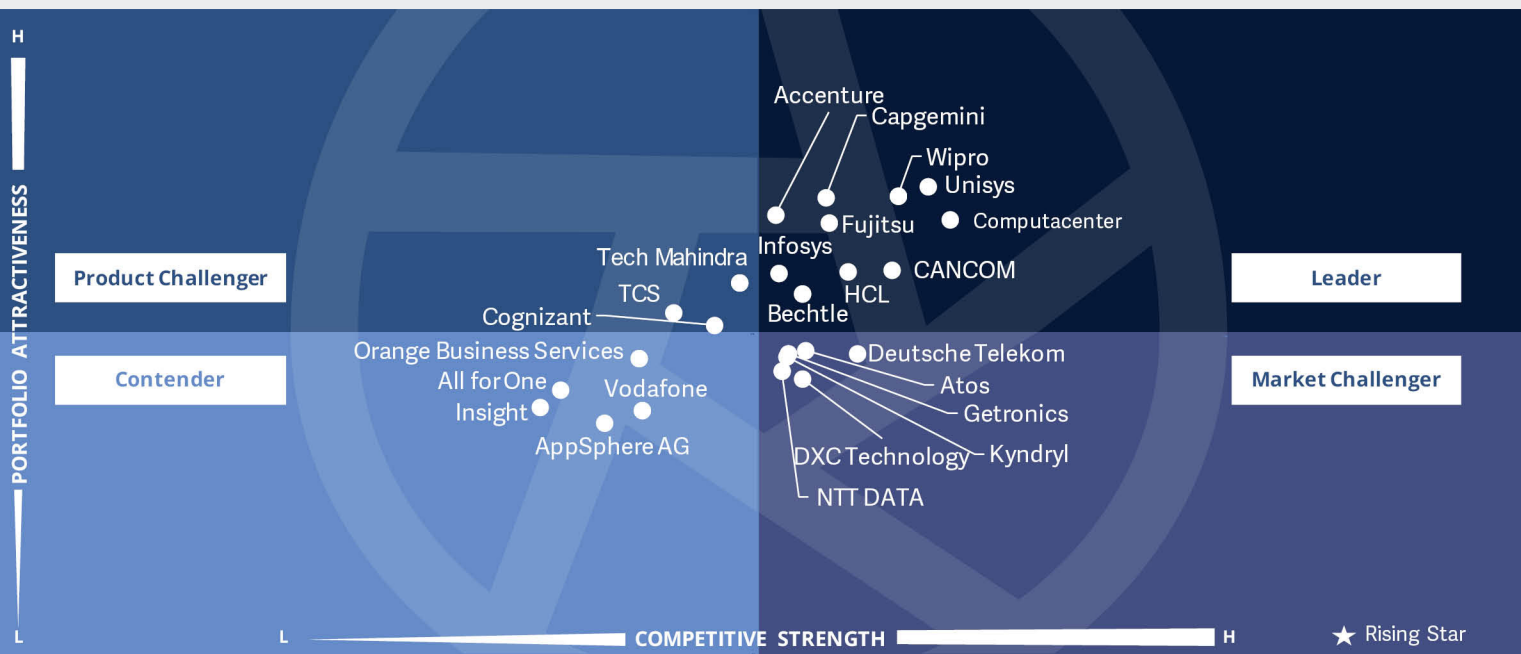


Digital-Experten, u.a. Verantwortliche für die digitale Transformation, Personal- und Facility-Management-Verantwortliche, erfahren aus diesem Bericht, wie Anbieter von Digital Service Desk und Workplace Support Services zu ihren digitalen Transformationsinitiativen passen und wie sie im Vergleich zueinander dastehen.



Beschaffungs-Experten, u.a. aus den Bereichen Sourcing und Vendor Management, sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Anbieter von Digital Service Desk und Workplace Support Services in Deutschland zu entwickeln.





Dieser Quadrant bewertet Managed-Service-Anbieter, die **die digitale Employee-Experience** durch die Bereitstellung moderner **analytikgestützter und automatisierter Service-Desk-Dienste** sowie **arbeitsplatzbezogener Supportfunktionen verbessern und supporten.**

Roman Pelzel



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die modernisierte Support-Services anbieten, unter anderem Arbeitsplatz-Support, Service Desk Services, Vor-Ort-Support, Tech-Bars und -Cafés, digitale Locker, Außendienst-Support im Uber-Stil und automatisierungsfähigen Omnichannel-Support für Chats und Sprache. Ihre Services ermöglichen es, von überall und zu jeder Zeit zu arbeiten; sie bieten auch Geräte-Support, u.a. automatisierten proaktiven technischen Support, und Cloud-Plattformen zur Bereitstellung von Always-on-Systemen. Die Anbieter nutzen den lokalen Vor-Ort-Support und digital transformierte Services auf Basis von KI und anderen kognitiven Technologien für nutzerorientierte Aufgaben und tragen zu erheblichen Kosteneinsparungen bei.

Auswahlkriterien

1. Managed Service Desk und Workplace Support Services für eine hybride Belegschaft, unter anderem virtuelle Agenten
2. Fern- und Vor-Ort-Support sowie persönliche technische Unterstützung unter Einsatz von Augmented Reality und Virtual Reality (AR/VR)
3. Einrichtung und Unterstützung von Selbsthilfe-Kiosken, Tech Bars, IT-Automaten und digitalen Lockern
4. Datengestützte, angereicherte Analysen zur Unterstützung des Self-Service, zur automatischen Lösung von Tickets und zur Generierung von verwertbaren Erkenntnissen bei den Benutzern
5. Automatisierter und kontextbezogener Support für Endbenutzer, basierend auf ihren Rollen und Aufgaben
6. Quantifizierung der Leistung des Arbeitsplatz-Supports über die traditionellen Servicemetriken hinaus



Beobachtungen

Der diesjährige Quadrant „Digital Service Desk & Workplace Support Services“ wurde aus dem 2021er Quadranten „Managed Workplace Services“ herausgelöst, um eine bessere Unterscheidung zwischen technologieorientierten und auf den Endnutzer-Support ausgerichteten Dienstleistungen zu ermöglichen. Wir sehen hier einen etablierten Dienstleistungssektor mit einer signifikanten Verschiebung hin zur Unterstützung von Employee-Experience im Kontext hybrider Arbeit. In diesem Zuge verbessern die Anbieter ebenfalls kontinuierlich ihre Fähigkeiten und Leistungen in allen Support-Bereichen; ein besonderer Fokus liegt derzeit auf KI-gesteuerter Analytik und intelligenter Automatisierung.

Die Contender verfügen über ein starkes Managed Services Portfolio, das die meisten Aspekte des modernen

Endanwendersupports abdeckt. Um noch erfolgreicher zu werden, müssen sie ihre Fähigkeiten in den Bereichen KI/ML und intelligente Automatisierung ausbauen und sollten eine stärkere Präsenz auf dem deutschen Markt zeigen.

Product Challenger sind für ihr hervorragendes Portfolio bekannt, das die gesamte Bandbreite moderner Technologien zur Unterstützung der Mitarbeitererfahrung einsetzt. Sie erbringen ihre Dienstleistungen auf Grundlage bewährter Marktpraktiken und Frameworks wie ITIL. Sie müssen ihre Marktpräsenz in Deutschland ausbauen, um weitere Fortschritte machen zu können.

Market Challenger sind für ihre traditionellen Arbeitsplatzsupport- und Service-Desk-Dienste bekannt, müssen sich jedoch überlegen, wie sie Employee-Experience über Chatbots und Self-Service hinaus unterstützen wollen.

Die Leader zeigen selbst in Zeiten der Unsicherheit ein hohes Maß an Kontinuität bei der Erbringung hervorragender Dienstleistungen und unterstreichen damit ihr Markenimage und ihre starke lokale Präsenz in Deutschland. Sie bieten intelligente Lösungen für Employee-Experience und Arbeitsplatzsupport auf Basis von kontextbezogener KI und einer breiten Palette von Workplace-Analytics und Automatisierungen.

Von den über 100 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 24 für diesen Quadranten qualifiziert, 10 davon als Leader.

accenture

Accenture schafft mit dem digitalen Service Desk und den Workplace Support Services ein marktführendes und auf Experience ausgerichtete Angebot, das starke Automatisierung und prädiktive Analysen für einen intelligenten Omnichannel-Benutzersupport der nächsten Generation nutzt. Hierzu kommen ebenfalls Self-Service-Angebote wie Digital-Locker und Remote-Support.



Bechtle bietet ein breites Spektrum an anwenderorientierten Managed Workplace Support Services mit exzellenten Referenzen hinsichtlich Problemlösung und Reaktionszeit. Mit der starken lokalen Präsenz und einem überzeugenden Netzwerk von Partnerschaften kann Bechtle führende Lösungen für die Employee-Experience



Digital Service Desk and Workplace Support Services

liefern und supporten, unter anderem mit intelligentem Meetingroom-Management und 360-Grad-VR-Experience.

CANCOM

CANCOM hat eine lange Tradition auf dem deutschen Markt und bietet digitalen Service Desk und Workplace Support Services. Das Unternehmen verfügt über besonders Ausgereifte Ansätze um intelligente Desk-Sharing-Konzepte inklusive dem Management hybrider Besprechungsräume realisieren und supporten zu können. CANCOM ist damit ein erstklassiger Partner, der Kunden dabei hilft, eine mitarbeiterzentrierte, hybride Arbeitsumgebung zu verwirklichen.

Capgemini ist ein führender Anbieter von Service Desk und Support



Services und nutzt fortschrittliches Wissensmanagement, Analytik und kontextbezogene KI sowie Gamification und persona-basierte Personalisierung für ein führendes Support-Erlebnis für eine hybride Arbeitswelt. Das Unternehmen baut seine lokale Präsenz auf dem deutschen Markt kontinuierlich aus.

Computacenter

Computacenter genießt einen hohen Bekanntheitsgrad und kann mit seinen auf Mitarbeiter ausgerichteten Service Desk Services und der zukunftsweisenden Supports digitaler Arbeitsplätze auf eine lange Tradition in Deutschland zurückblicken. Der starke Digital Me-Ansatz vereint zukunftsweisende Support-Funktionen wie KI, intelligente Automatisierung, Self-Healing und

dedizierter Analysefunktionen für einen führenden Support von Mitarbeitern und ihrer Employee-Experience .

Fujitsu

Fujitsu kann als ein führender Anbieter von Managed Digital Workplace Services in Deutschland angesehen werden. Der purposebasierte und auf Experience ausgerichtete Ansatz stellt den Menschen in den Mittelpunkt, um den herum seine digitale Erfahrung gestaltet und supported wird. Fujitsu verbessert sein Managed Services Portfolio kontinuierlich und setzt dabei auf modernste Tools und Technologien.



HCL ist ein weltweit führender Anbieter von digitalen Service Desk und Support-Services mit einem umfangreichen Portfolio eigener auf Mitarbeiter und Experience ausgerichteter Workplace

Services. Das Angebot umfasst Automatisierung und KI-basierten kontextualisierten Omnichannel-Support für Endanwender, womit Unternehmen in die Lage versetzt werden, die Herausforderungen hybrider Arbeitsplätze besser zu bewältigen.



Infosys bietet End-to-End Managed Digital Workplace Services für Großkunden in Deutschland an und setzt dabei auf seine Cortex-Plattform, die Workplace-Analytics und intelligente Automatisierung beinhaltet. Das Unternehmen hat branchenspezifische Supporservices mit Augmented Reality Funktionen entwickelt und ist damit ein führender Partner für moderne hybride Arbeitsplatzlösungen.



Digital Service Desk and Workplace Support Services

UNISYS

Unisys ist ein anerkanntermaßen führender Managed Services Provider für deutsche Unternehmen. Das Unternehmen verfügt über ein überzeugendes Portfolio an auf Mitarbeiter und Experience ausgerichteter Digital Workplace Services für das Management digitaler hybrider Arbeitsplätze. Unisys entwickelt seine die Fähigkeiten und Leistungen durch den Einsatz von Automatisierung, Analytik, AR-basiertem Support, Tech-Cafés etc. ständig weiter.



Wipro genießt eine hohe Markenbekanntheit und bietet seine Service Desk und Managed Workplace Services über sein LiVE Workspace™-Angebot an. Wipro nutzt proprietäre Lösungen wie VirtuaDesk™ (seine intelligente virtuelle Desktop-Management-Lösung) sowie VR-gestützte Support-Services, um seinen Kunden in Deutschland führenden Support für die digitale Employee-Experience zu bieten.





“Computacenter ist in Deutschland ein etablierter Anbieter von Workplace Support und Service Desk Services”

Roman Pelzel

Computacenter

Überblick

Computacenter ist ein britisches multinationales Unternehmen, das Computerdienstleistungen für den öffentlichen Sektor und die Privatwirtschaft anbietet. Computacenter ist auf dem deutschen Markt ein etablierter Anbieter und hat im Jahr 2022 2,4 Millionen Geräten verwaltet, was einem Anstieg von 38 Prozent im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Mit seinem Angebot Digital Me werden deutschen Kunden Managed Digital Workplace Services angeboten, die durch 22 deutschen Niederlassungen lokal unterstützt werden.

Stärken

Umfassendes Portfolio: Das Digital Me-Angebot von Computacenter umfasst Dienstleistungen rund um den gesamten Lebenszyklus für die Verwaltung von Endgeräten, die Bereitstellung von Anwendungen und Windows Evergreen Services. Es umfasst auf die Steigerung von Produktivität ausgerichtete Angebote wie Smart Voice, Video Collaboration, Enterprise Smart Spaces, Vor-Ort-Support, Außendienst- und Kiosk-Services sowie Content Community Services für Inhalte und Social Communities. Die Asset Lifecycle Management Services bieten Asset Intelligence, Echtzeit-Tracking und Finanzdienstleistungen für Desktop-as-a-Service-Enablement.

Intelligenter Remote Support: Die Remote Support Services von Computacenter umfassen neben intelligentem Support, proaktives Engagement und Self-Healing-Services.

Starkes Engagement: Computacenter hat in sein großes Integrationszentrum in Kerpen investiert und eine zusätzliche Fläche von 29.500 Quadratmetern geschaffen, mit der das weitere Wachstum des Unternehmens unterstützt werden soll. Mit einer Gesamtkapazität von rund 53.000 m² zeigt Computacenter hier sein starkes Engagement im deutschen Markt und unterstreicht seine Position als führender Managed Service Provider für digitale hybride Arbeitsplätze in Deutschland.

Herausforderungen

Computacenter könnte mit weiteren Referenzen aufzeigen, inwieweit KI, maschinelles Lernen und intelligente Automatisierung die Self-Service-Erfahrungen von Endanwendern verbessern und so zur Digital-Dexterity der Mitarbeiter beitragen. Viele deutsche Kunden verlassen sich aktuell zwar immer noch auf SLAs, aber es ist eine deutliche Verlagerung hin zu Experience-Level-Agreements (XLAs) zu beobachten. Um seine Führungsposition in diesem Quadranten zu stärken und eine Vorreiterrolle in diesem Bereich einzunehmen, sollte Computacenter seine deutschen Kunden bei der Einführung und Operationalisierung von XLAs aktiv unterstützen.





Managed Employee Experience Services

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Managed Employee Experience Services zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten wird die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern dargelegt, die Managed Employee Experience Services in Deutschland offerieren, und auch aufgezeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Unternehmen auf der ganzen Welt und auch in Deutschland versuchen, die mit der COVID-19-Pandemie verbundenen Herausforderungen zu bewältigen, und fordern belastbare Strategien für den digitalen Arbeitsplatz. Sie wollen insbesondere ihren Mitarbeitern überall, jederzeit und auf jedem Gerät eine personalisierte und ausgezeichnete

digitale Erfahrung bieten, denn heutzutage ist die Mitarbeitererfahrung ein entscheidendes Element für bessere Geschäftsergebnisse. Der Fokus auf ein modernes digitales Mitarbeitererlebnis dient auch dazu, Talente anzuziehen und zu halten. Die rasche Lösung von Mitarbeiterproblemen, die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität, die Ermöglichung einer ortsunabhängigen Zusammenarbeit durch flexible Arbeitsmodelle und die Schaffung intelligenter Arbeitsplätze sind einige weitere Schwerpunkte für diese Unternehmen.

Unternehmen in Deutschland wollen insbesondere durch das Abgleichen von XLAs mit Mitarbeiter-Personas differenzierte Mitarbeitererfahrungen und -ergebnisse liefern. Sie suchen daher nach Dienstleistern mit einem integrierten Ansatz, die sie bei der Verwaltung der digitalen Erfahrungen ihrer Mitarbeiter während des gesamten Lebenszyklus unterstützen können.



Verantwortliche auf C-Ebene können sich anhand dieses Berichts über führende Anbieter informieren, deren Dienstleistungen dazu beitragen können, die Belegschaft besser auf die sich ändernden Geschäftsmodelle und die Dynamik in der Welt nach der Pandemie vorzubereiten.



Personalleiter sollten diesen Bericht lesen, um sich darüber zu informieren, welche Anbieter in diesem neuen Zeitalter des hybriden Arbeitens führend sind, wenn es darum geht, Mitarbeiter zu binden und weiterzubilden sowie neue Mitarbeiter zu gewinnen.

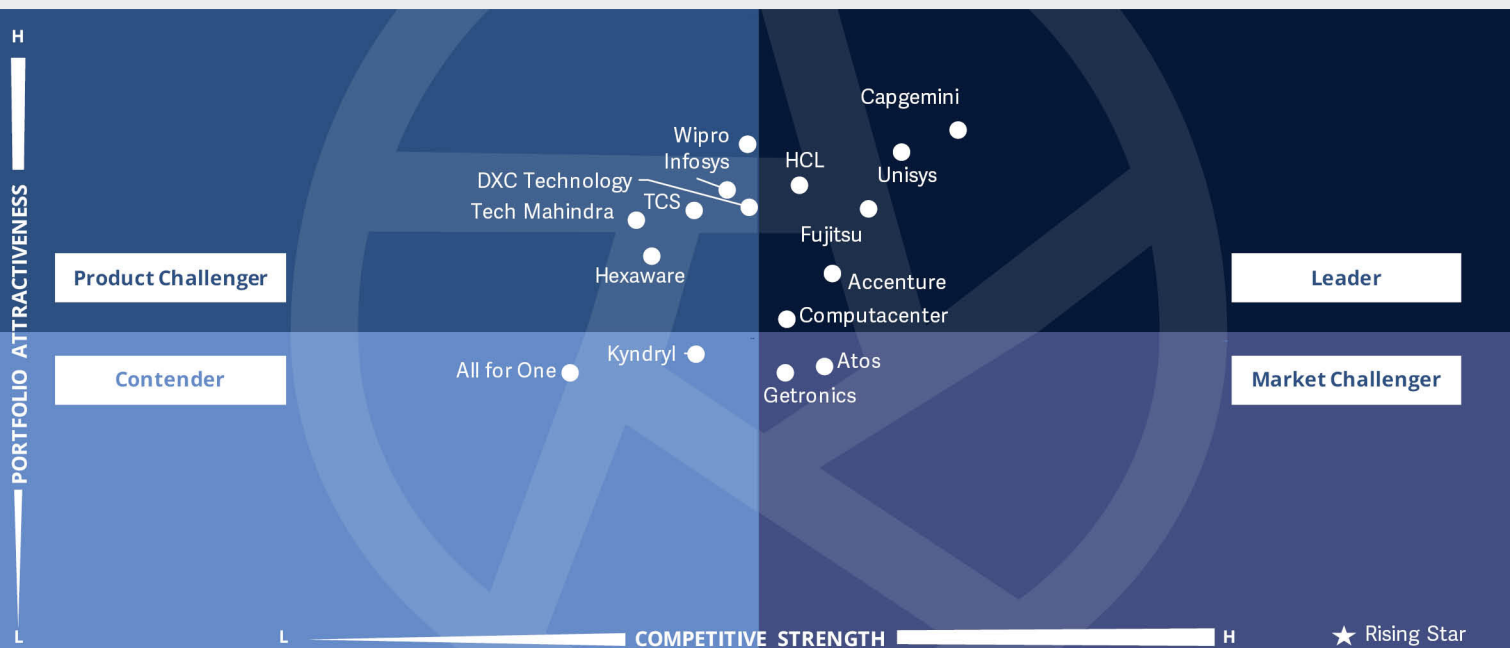


Digital-Experten, u.a. Verantwortlichen für die digitale Transformation, Personal- und Facility-Management-Verantwortlichen, hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Anbieter Managed Employee Experience Services zu ihren digitalen Transformations-Initiativen passen und im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.



Beschaffungs-Experten, u.a. aus den Bereichen Sourcing und Vendor Management, sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Anbieter von Managed Employee Experience Services in Deutschland zu entwickeln.





Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Managed **Employee Experience** Services mit Fokus auf hybridem Arbeiten anbieten und Unternehmen dabei helfen, **die Akzeptanz von Technologie und die Produktivität** aus Perspektive der Endanwender zu **verstehen und voranzutreiben**.

Roman Pelzel



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter analysiert, die wertschöpfende Managed Services anbieten, welche nicht nur das Ökosystem der Arbeitsplatztechnologie abdecken, sondern auch die Erfahrung der Endanwender verbessern. Sie haben in der Regel nicht nur mit dem CIO, sondern auch mit Geschäftsführern und Vertretern der Fachabteilungen zu tun. Die angebotenen Dienstleistungen verbinden die Mitarbeitererfahrung mit messbaren Geschäftsergebnissen und helfen, die digitalen und physischen Aspekte des Arbeitsplatzes der Zukunft mit dem menschlichen Aspekt in Einklang zu bringen.

Auswahlkriterien

1. Erbringung von Services, die direkt mit der Benutzererfahrung bezüglich Geräte- und App-Zugriff sowie mit der Zusammenarbeit im Team, der so genannten Human Augmentation durch digitale Arbeitskräfte, zu tun haben; Beispiele dafür sind virtuelle Agenten, die Mitarbeitererfahrung in den Fachabteilungen, Benutzerproduktivität und Digital Dexterity Services (digitale Geschicklichkeit).
2. Nahtlose Erfahrung für Remote-Mitarbeiter und Teilzeitbeschäftigte, unter anderem innovative Engagement-Services/Lösungen
3. Mindestens 50 Prozent der Kunden sollten Experience Level Agreements (XLAs) im Zusammenhang mit Key Performance Indicators (KPIs) nutzen, und mit mindestens 10 Prozent der Kunden weltweit sollten XLA-basierte Verträge mit einer Bepreisung nach dem Risk-Reward-Modell bestehen.
4. Managed Unified Communications & Collaboration (UCC), Analyse des Benutzerverhaltens und Messung der Benutzererfahrung über die Arbeitsplatztechnologie hinaus und somit Ausweitung der Smart Workplace Services auf andere Unternehmensfunktionen wie HR (Personalabteilung) und Operations (Betrieb)
5. Angebot an Workplace Services für das gesamte Unternehmen, einschließlich intelligentem benutzer- und kontextspezifischem Zugriff über virtualisierte Arbeitsplätze
6. Angebot an Smart Facilities und physischen Dienstleistungen vor Ort mit Support für intuitive Funktionen wie Hot Desking, Gesundheitsbewertung und ein maßgeschneidertes und kontextbezogenes Erlebnis mit einem von intelligenten Geräten unterstützten Arbeitsplatz
7. Services zur Verbesserung der digitalen Geschicklichkeit (Digital Dexterity) der Mitarbeiter und zur Unterstützung der Demokratisierung von Technologien, wie z.B. Low-Code/ No- Code Entwicklung



Beobachtungen

Dieser sich gerade entwickelnde Bereich wurde aus dem Managed Services Quadranten herausgelöst, um Angebote im Zusammenhang mit der Mitarbeitererfahrung (Employee-Experience) besser zu berücksichtigen zu können. Bemerkenswerterweise gibt es derzeit kein gemeinsames Verständnis dahingehend, was Employee-Experience überhaupt ist und wie sie gemessen werden kann.

Erfahrungen beruhen immer auf einer subjektiven Wahrnehmung und Bewertung, und so kommt die psychologische Seite der Technologienutzung leicht zu kurz, wenn der Schwerpunkt lediglich auf der Aggregation von Technologiedaten liegt.

Im Gegensatz dazu muss bei der Sentiment- bzw. stimmungsbasierten Analyse darauf geachtet werden, dass bei der Betrachtung der digitalen Employee-

Experience die Erwartungshaltung der Mitarbeiter nicht zu sehr in den Mittelpunkt rückt.

Anbieter müssen sicherstellen, dass sie die techno-sozialen Gegebenheiten in deutschen Unternehmen mit besonderem Bewusstsein für Themen wie Datenschutz und Sicherheit verstehen.

Die Contender in diesem Quadranten erbringen grundlegende Employee Experience Services und setzen dafür Automatisierung und Analytics ein. Um ihre Position zu verbessern, müssen sie erfahrungsbezogene Fähigkeiten entwickeln, die über die Leistungsdaten von Geräten und Anwendungen und die Service-Zufriedenheit hinausgehen.

Die Product Challenger verfügen über umfassende Fähigkeiten und decken die Employee-Experience durch die

Integration von technologischer Performance, digitaler Arbeitsplätze und Unternehmensanwendungen ab.

Die Market Challenger sind etablierte Anbieter und sollten daran arbeiten, eine experience-bezogene Perspektive für zusätzliche Bereiche im Rahmen eines Future-of-Work Modells zu erschließen.

Die Leader verfügen nachweislich über ein tiefes Verständnis einer auf Menschen ausgerichteter Experience und können mit differenzierten Angeboten aufwarten, die verschiedene Aspekte zur Verbesserung der Mitarbeitererfahrung und des Wohlbefindens in hybriden Arbeitsumgebungen abdecken.

Vordenkerschaft ist ein starker Beweis dafür, dass man in diesem Quadranten ein Leader ist. F&E mit frühem Prototyping neuer Technologien, die sich auf die

Zukunft der Arbeit auswirken können, wie z.B. das Metaverse, unterstreicht die Führungsrolle zusätzlich.

Von den über 100 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 16 für diesen Quadranten qualifiziert, sechs davon als Leader.

accenture

Accenture hat sich zu einem starken Leader im diesjährigen Quadranten der Managed Employee Experience Services entwickelt. Das auf Analytics basierenden Experience Management und die auf das Metaverse ausgerichteten Stellenangebote stellen ein starkes Alleinstellungsmerkmal dar. Hinzu kommen leistungsstarke Möglichkeiten zur Transformation des physischen Arbeitsumfelds.



Managed Employee Experience Services



Capgemini verfügt über ein starkes Portfolio an Managed Employee Experience Services mit bewährten Methoden und Tools, damit Kunden schnell von den Vorteilen profitieren können. Der Anbieter ist auf die digitale, hybride Arbeitswelt vorbereitet und verbessert kontinuierlich sein Angebot. Experience-Analytics und Citizen Developer Services sind besondere Alleinstellungsmerkmale.

Computacenter

Computacenter wurde im diesjährigen Quadranten als „Leader“ eingestuft, da das „Digital Me“-Angebot immer ausgereifter wird und einen starken Fokus auf die Integration der Employee-Experience in den hybriden Arbeitsplatz legt. Die

Aussichten für die Integration von Sentiment-Analysen und technischen Metriken sind vielversprechend.

Fujitsu

Fujitsu bietet Managed Employee Experience im Rahmen seines purpose-basierten Work Life Shift-Ansatzes, der persönliche, geschäftliche und gesellschaftliche Anforderungen berücksichtigt, um Kunden maßgeschneiderte Services bieten zu können, bei denen die Belegschaft, die Kultur und die Geschäftsanforderungen in Einklang gebracht werden. Personas, Journey Mapping und Outcome-Centricity sind die Unterscheidungsmerkmale für die führenden Experience Services, die sich auf ein starkes Partner-Ökosystem stützen können.



HCL wartet mit einem starken Service Portfolio auf, das mehrere relevante Bereiche der Mitarbeitererfahrung wie Engagement, Produktivität und Digital-Dexterity abdeckt, und kann sich so als Leader positionieren. HCL verfügt über starke innovative Fähigkeiten in den Bereichen metaverse-basiertes Onboarding und VR-gesteuerte Schulung und Ausbildung.

UNISYS

Unisys nimmt eine überzeugende Vordenkerposition bei der Weiterentwicklung von XLAs hin zu einer persona-zentrierten und ganzheitlichen Experience-Measurement ein. Unisys gehört zu den Leadern, weil der Anbieter die Technologie zum Digital-Experience-Monitoring bereits frühzeitig eingeführt hat und ebenfalls über ein starkes Portfolio

an Managed Employee Experience Services verfügt, das erfahrungsbezogene Informationen von jedem Endbenutzer-Touchpoint nutzt und sammelt..





“Computacenter ist aufgrund seines auf Experience ausgerichteten Digital Me-Angebots und seiner starken Präsenz in Deutschland als Leader positioniert.”

Roman Pelzel

Computacenter

Überblick

Computacenter mit Hauptsitz in Hatfield/Großbritannien bietet im Rahmen seines Digital Me-Angebots auf Experience ausgerichtete Workplace Services. Das Unternehmen hilft seinen Kunden, die digitalen Erfahrungen ihrer Mitarbeiter mit führenden digitalen Tools und Ökosystemen auf Basis intelligenter Automatisierung und Analytics zu verbessern und so ihre Geschäftsziele zu erreichen. Computacenter bietet technologieunabhängige Beratung und unterhält Partnerschaften mit führenden Technologieanbietern. Der Anbieter genießt in Deutschland eine starke Präsenz mit entsprechender Bekanntheit.

Stärken

Outcome-zentriert: Das Experience-Management-Angebot von Computacenter verlagert den Fokus von der Technologie auf die Erfahrung. Von der Definition des Service-Outcomes bis hin zur Berücksichtigung des richtigen Experience-Niveaus und der Erstellung eines passenden XLA helfen die starken XLA-Managementfunktionen den Kunden, die Qualität der Erfahrung ihrer Benutzer mit IT-Services zu verstehen und zur Grundlage für fundierte Entscheidungen zu machen.

Proaktive digitale Erfahrung: Bei den Lösungen von Computacenter stehen die Menschen im Mittelpunkt; anhand starker Analyse-, KI- und

Automatisierungsfunktionen wird eine proaktive digitale Erfahrung in den Bereichen Arbeitsplatz, Anwendungen und Daten, Cloud und Rechenzentren, Netzwerke und Sicherheit geboten.

Digital-Dexterity: Computacenter stellt mit seiner führenden Arbeitsplatz-Expertise sicher, dass die Nutzer in allen Phasen der digitalen Transformation durch sorgfältig ausgewählte Akzeptanz- und Engagement-Maßnahmen effektiv unterstützt werden, so dass sie sich als selbstwirksamer erleben und gleichzeitig einen Mehrwert für ihr Unternehmen schaffen, was zur Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung beiträgt.

Herausforderungen

Computacenter ist in Deutschland traditionell stark vertreten und gehört mit seinem auf Experience ausgerichteten Digital Me-Angebot zu den Leadern im diesjährigen Quadranten. Computacenter sollte jedoch noch mehr Referenzen vorlegen, wie sein Experience Management für seine deutschen Kunden Verbesserungen und Mehrwerte erzielt. Um seine Führungsposition zu stärken, muss der Anbieter seine Kompetenzen in erfahrungsbasierten Markttrends wie Stimmungsanalyse, In-Flow-Learning und Lösungen für das Wohlbefinden der Mitarbeiter weiter ausbauen.





Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 202X 2– Future of Work - Services and Solutions“ analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/ Dienstleister im deutschen Markt auf Basis eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

Lead Author:

Roman Pelzel

Editors:

Grant Gross, Dona George

Research Analyst:

Sonam Chawla

Data Analyst:

Anirban Choudhury

Project Manager:

Ridam Bhattacharjee

Information Services Group übernimmt die alleinige Verantwortung für diesen Bericht. Soweit nicht anders angegeben, wurden sämtliche Inhalte, u.a. Abbildungen, Marktforschungsdaten, Schlussfolgerungen, Aussagen und Stellungnahmen im Rahmen dieses Berichtes von Information Services Group, Inc. entwickelt und sind Alleineigentum von Information Services Group Inc.

Die in diesem Bericht vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten umfassen Research-Informationen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit

ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. Die für diesen Bericht erhobenen Daten und Informationen, entsprechen nach Ansicht von ISG sowohl für Anbieter, die aktiv

teilgenommen haben, als auch für Anbieter, die nicht teilgenommen haben, dem aktuellen Stand vom September 2022. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Falls nicht anders angegeben, sind alle Umsätze in US-Dollar (USD) angegeben.



Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

1. Definition des Marktes für Life Sciences Digital Services
2. Fragebogenbasierte Studien über Dienstleister/Anbieter und zu allen Trendthemen
3. Interaktive Gespräche mit Dienstleistern/Anbietern über ihre Leistungen und Use Cases
4. Nutzung der ISG-internen Datenbanken sowie des Know-hows und der Erfahrung der ISG Advisors (soweit möglich)
5. Nutzung der Star of Excellence CX-Daten
6. Detaillierte Analyse und Evaluierung von Services und entsprechenden Dokumentationen auf Basis der von den Anbietern zur Verfügung gestellten Daten und Zahlen sowie anderer Quellen
7. Auswertung auf Basis der folgenden Kriterien:
 - * Strategie & Vision
 - * Technologische Innovationen
 - * Markenbekanntheitsgrad und Marktpräsenz
 - * Vertriebs- und Partnerlandschaft
 - * Breite und Tiefe des Service-Angebots
 - * CX und Empfehlung





Lead Author

Roman Pelzel
Principal Consultant

Roman Pelzel ist ein Vordenker und Trusted-Advisor mit mehr als 25 Jahren Erfahrung im Bereich von Strategien und Technologien rund um den digitalen Arbeitsplatz, sowie ITIL und wertorientiertem Servicemanagement in diversen Branchen.

Als Teil der Collaboration & Experience Solution von ISG hat er es sich zur Aufgabe gemacht, Talente und Technologie nachhaltig zu verbinden, indem er Unternehmen bei der Transformation ihrer digitalen Arbeitsplätze in eine auf Menschen ausgerichtete Digital-Work-State-Experience unterstützt.

Roman ist ein anerkannter Experte für Workplace-Management-Technologien und -Rollouts. Er trägt mit seinen umfassenden Führungs-, Coaching- und technischen Fähigkeiten zum Erfolg seiner Kunden bei.

Roman hat Hochschulabschlüsse in Rechts- und Wirtschaftswissenschaften mit Schwerpunkt auf Service- und Informationsmanagement.



Research Analyst

Sonam Chawla
Senior Research Analyst

Sonam Chawla ist als Senior Analystin bei ISG tätig und unterstützt und arbeitet als Co-Autorin an Provider Lens™ Studien zu den Themen Microsoft Partner Ecosystem, Future of Work – Services & Solutions und Cybersecurity Solutions & Services. Sonam verfügt über fünf Jahre Erfahrung in der Marktforschungsbranche und ist insbesondere mit Sekundärforschung, dem Verfassen von Berichten und der Erstellung von Unternehmensprofilen vertraut. Zu ihren Fachgebieten gehören der digitale Arbeitsplatz, die Zusammenarbeit in Unternehmen, Employee

Experience Services und KI-basierte Sprachanwendungen. Sie unterstützt Lead Analysts im Rechercheprozess und verfasst den Enterprise Context sowie das Global Summary, in denen sie regionale und globale Markttrends und Erkenntnisse vermittelt. Außerdem kümmert sie sich um individuelle Anfragen von Anbietern und Beratern. Vor ihrem Wechsel zu ISG war sie als Research-Analystin tätig und war in dieser Funktion für die Erstellung von syndizierten Forschungsberichten sowie für die Beratung zu Forschungsprojekten verantwortlich.





IPL Product Owner

Jan Erik Aase
Partner & Global Head – ISG Provider Lens™

Jan Erik Aase verfügt über umfangreiche Erfahrung bezüglich Implementierung und Research im Bereich Service-Integration und Management sowohl von IT- als auch von Geschäftsprozessen. Mit mehr als 35 Jahren Erfahrung ist er hochqualifiziert darin, Trends und Methoden der Vendor Governance zu analysieren, Ineffizienzen in aktuellen Prozessen zu identifizieren und als Berater tätig zu sein. Jan Erik hat Erfahrung auf allen vier Seiten des Sourcing- und Vendor-Governance-Lebenszyklus – als Kunde, als

Branchenanalyst, als Dienstleister und als Berater. Als Research Director, Principal Analyst und Global Leader des ISG Provider Lens™ Programms ist er sehr gut in der Lage, den aktuellen Stand der Branche zu beurteilen und darüber zu berichten sowie Empfehlungen für Unternehmen und Service-Provider-Kunden auszusprechen.



*ISG Provider Lens™

Die ISG Provider Lens™ Quadranten-Reports bieten Bewertungen von Dienstleistern und kombinieren als einzige Studien dieser Art datengestützte Forschung und Marktanalysen mit praktischen Erfahrungen und Beobachtungen, gestützt auf das globale ISG-Beraterteam. Unternehmen erhalten eine Fülle detaillierter Daten und Marktanalysen, die ihnen bei der Auswahl geeigneter Sourcing-Partner helfen; die ISG-Berater wiederum nutzen die Berichte, um ihre Marktkenntnisse zu validieren und Empfehlungen für die Unternehmenskunden von ISG abzugeben. Die Studien decken derzeit Provider mit Angeboten in mehreren Regionen weltweit ab. Weitere Informationen über die ISG Provider Lens Studien finden Sie auf dieser [Webseite](#).

*ISG Research™

Das ISG Research™ Angebot umfasst Research-Subskriptionsservices, Beratungs-Services und Executive Event Services mit Fokus auf Markttrends und disruptive Technologien im Unternehmensumfeld. ISG Research™ zeigt Unternehmen auf, wie sie ein schnelleres Wachstum und einen höheren Mehrwert erzielen können.

Weitere Informationen zu den ISG Research™ Subskriptions-Services sind unter contact@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter research.isg-one.com

*ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 800 Kunden, darunter über 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den

Netzwerkbetrieb, Strategie- und -Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren. Weitere Informationen unter www.isg-one.com.





OKTOBER 2022

REPORT: FUTURE OF WORK - SERVICES AND SOLUTIONS