

**\*ISG** Provider Lens™

# Future of Work – Services and Solutions

Germany 2021

Quadrant  
Report



Eine Untersuchung der  
Information Services  
Group Germany GmbH

Customized report courtesy of:



October 2021

## Über diesen Bericht

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 August 2021. 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.

Die Lead Authors für diesen Bericht sind Jochen Steudle und Dario Maisto. Als Editoren fungieren Ambrosia Sabrina und John Burnell. Die Research-Analysten sind Sidhanth Prasad und Sonam Chawla, der Datenanalyst ist Anirban Choudhury. Quality & Consistency Advisor ist Jim Kane.



## ISG Provider Lens™

Das ISG Provider Lens™ Programm bietet marktführende, handlungsorientierte Studien, Berichte und Consulting Services, bei denen es insbesondere um die Stärken und Schwächen von Technologieanbietern und Dienstleistern sowie deren Positionierung im Wettbewerbsumfeld geht. Diese Berichte bieten maßgebliche Einsichten, die von unseren Advisors im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit bei Outsourcing-Verträgen genutzt werden, aber auch von vielen ISG-Unternehmenskunden, die potentiell als Outsourcer auftreten (z.B. FutureSource).

Weitere Informationen zu unseren Studien sind über [ISGLens@isg-one.com](mailto:ISGLens@isg-one.com), Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter [ISG Provider Lens™](#) erhältlich.

## 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](mailto:contact@isg-one.com), Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter [research.isg-one.com](http://research.isg-one.com) erhältlich.



- 1** Executive Summary
- 6** Einleitung
- 17** Workplace Strategy Transformation Services
- 22** Managed Employee Experience Services
- 27** Managed Digital Workplace Services
- 32** Methodology

® 2021 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. ISG übernimmt keine Haftung für mögliche Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen. ISG Research™ und ISG-Provider Lens™ sind eingetragene Marken der Information Services Group, Inc.



## EXECUTIVE SUMMARY

### Die Zukunft der Arbeit Wird Hybrid

Wie viele andere Länder auf der Welt hat auch Deutschland mit den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf den Büroarbeitsplatz und den notwendigen Veränderungen zu kämpfen. Während die erste Welle der Pandemie vor allem zu einer Verlagerung des Arbeitsortes – vom Firmenbüro ins Home Office – führte, fand in der Folgezeit, nach einer kurzen Zeit der Rückkehr ins Büro, eher ein Wechsel hin zum hybriden Arbeiten statt zu reiner Fernarbeit statt.

Nach Angaben des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) ist der Anteil der Arbeit aus dem Home Office im Laufe des letzten Jahres deutlich – um rund 20 Prozent – gesunken. In Deutschland haben viele DAX-notierte, große und branchenweit führende Unternehmen Pläne für die Bereitstellung von Home Office Arbeitsplätzen für die in Frage kommenden Mitarbeiter vorgestellt und umgesetzt; oft wird dabei ein Konzept verfolgt, welches drei Tage Home Office und zwei Tage Arbeit vor Ort im Büro vorsieht; im Grunde führt das zu einem hybriden Arbeitsmodell.

Wer darauf Anspruch hat, ist natürlich je nach Position und Branche unterschiedlich, und so ist die Home Office/Hybridarbeit unterschiedlich weit verbreitet. Im Allgemeinen gilt: Je höher die Position, desto wahrscheinlicher ist ein solcher Anspruch gegeben. Branchenbezogen wurde vor allem im Bank- und Finanzwesen ein hohes Maß an Remote Working beobachtet. Das Gleiche gilt selbstverständlich auch für die IT-Branche.

Ganz offenkundig gab und gibt es in den produktionsintensiveren Branchen mit Fertigungsstätten weniger Home Office/hybride Arbeitsplätze.

Es sind zwar die technischen Möglichkeiten für eine Arbeitsumgebung mit Mitarbeiterzugriff auf Unternehmensdaten und -anwendungen vorhanden, aber die Prozesse der zugrundeliegenden Arbeitsweisen wurden noch nicht übernommen. Dies erhöht das Arbeitspensum für die betreffenden Büroangestellten zur Erfüllung ihrer Aufgaben. Beispielsweise ist der Digitalisierungsgrad noch zu niedrig, so dass nach wie vor gedruckte Dokumente für eine spätere Abzeichnung als Teil des Prozesses benötigt werden.

Aber auch in Deutschland – wie anderswo auch – sehen sich Home Office Worker mit persönlichen Herausforderungen konfrontiert. Eine besondere Schwierigkeit besteht darin, die Arbeit von zu Hause aus zu organisieren und sich gleichzeitig um kleine Kinder zu kümmern; infolgedessen nimmt sowohl der psychische als auch der arbeitsbedingte Stress zu. Wie sich gezeigt hat, werden Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, manchmal nicht so behandelt wie die im Büro anwesenden und damit sichtbaren Mitarbeiter. Dies und die fehlende Verbindung zu anderen Teammitgliedern und Kollegen führt dazu, dass teilweise doch im Büro gearbeitet wird, was wiederum den Trend zur Hybridarbeit zur Folge hat.

In Anbetracht dieser Trends haben sich für Managed Service Provider neue Möglichkeiten ergeben, ihren Kunden einen Mehrwert zu bieten und eine sichere Rückkehr ins Büro zu unterstützen, wobei der Schwerpunkt auf hybriden Arbeitsmodellen liegt. Dieser Bericht positioniert verschiedene Dienstleister für diverse Arbeitsplatztechnologien und Strategiedienstleistungen im deutschen Markt. Die abgedeckten Service-Quadranten werden nachfolgend kurz beschrieben.

### Workplace Strategy and Transformation services

- Unternehmen müssen ihre Betriebsmodelle neu überdenken und sich auch an die veränderten Anforderungen anpassen und moderne Arbeitsplatztechnologien nutzen, insbesondere im Hinblick auf die Digitalisierung.
- Eine verstärkte Zusammenarbeit mit Dienstleistern für Arbeitsplatzstrategien und Transformationsdienste ist entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung einer hybriden Arbeitsumgebung.
- Viele deutsche Kunden haben bessere Beratungs- und Strategiemandate für die Transformation des Arbeitsplatzes mit Managed Service Providern abgeschlossen.
- Um diesen Service anbieten zu können, haben die deutschen Dienstleister ihre Beraterteams entsprechend aufgestockt,
- Angesichts all dieser derzeit ablaufenden Veränderungen steht für die Kunden die „Employee Experience“, also die Erfahrung der Mitarbeiter an erster Stelle. Infolgedessen stehen inzwischen ernsthaft so genannte Experience-Level Agreements (XLAs) zur Debatte.

### Managed Digital Workplace Services

- Der Umfang der Managed Services für deutsche Kunden hat sich erweitert. Unternehmen sind zunehmend auf der Suche nach Arbeitsplatzlösungen, die es ihnen ermöglichen, die besten Talente anzuziehen und die auch einen starken Security Wrapper bieten.
- CIOs, Betriebsleiter, technische Leiter und Beschaffungsverantwortliche sind nach wie vor für alle Kaufentscheidungen im Bereich der Managed Services zuständig; in letzter Zeit ist allerdings auch eine verstärkte Interaktion mit der Personalabteilung zu beobachten.
- Das Telefon als bevorzugter Kanal für die Meldung von Support-Angelegenheiten verliert an Bedeutung, Portale und Chats sind auf dem Vormarsch. Am zufriedensten ist man nach wie vor mit der persönlichen Vorsprache, ein Konzept, das während der Pandemie eine besondere Herausforderung darstellte und auch im Kontext der hybriden Arbeitsumgebung weiterhin ist.
- Virtuelle Desktop-Infrastruktur-Umgebungen (VDI) spielen eine entscheidende Rolle bei der Bewältigung der Herausforderungen in der Pandemie. Viele Kunden haben in dieser Zeit die Zahl der Nutzer virtueller Desktops erhöht, müssen aber nun überlegen, wie sie in Zukunft vorgehen wollen. Deutsche Unternehmen verwalten VDI weiterhin hauptsächlich im Rahmen eines On-Premises-Betriebsmodells. Da die Public Cloud jedoch insgesamt auf dem Vormarsch ist, erwägen immer mehr Organisationen eine Umstellung auf ein Desktop-as-a-Service-Modell auf Basis der Public Cloud.

- Viele Anbieter bauen ihre Kapazitäten für das Design und Management von Meeting Rooms aus. Ein wichtiger Bestandteil eines erfolgreichen hybriden Arbeitsmodells ist die Schaffung eines virtuellen Ortes für alle Kollegen, unabhängig davon, ob sie vor Ort oder aus der Ferne arbeiten. Zugang, Bild- und Tonmaterial müssen für alle Teilnehmer unabhängig von ihrem Aufenthaltsort verfügbar sein.
- Das Outsourcing von Workplace Services verbleibt manchmal Bestandteil eines umfassenderen Outsourcing-Vertrags, der viele andere Dienste, einschließlich Anwendungsdienste, umfasst.

#### Managed Employee Experience Services

- Obwohl die Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses für Unternehmen immer mehr zur Priorität wird, ist sie noch kein Mainstream-Trend. Daher stehen Managed-Services-Vertragsabschlüsse mit Experience Level Agreements (XLAs), bei denen es um die spezifische digitale Erfahrung der Endanwender geht, noch ganz am Anfang.
- Der große Punkt für Mitarbeiter in Fernarbeit ist die so genannte Work-Life Balance, also die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Anbieter, die sich darauf konzentrieren, Mitarbeitern im Home Office ein nahtloses Technologieerlebnis zu verschaffen, damit sie ohne Störungen effizient arbeiten können, werden sich als Marktführer etablieren.
- Die Automatisierung prägt auch weiterhin die Arbeitswelt; automatisierte Ticketlösungen und vorausschauende Analysen sind auf dem Vormarsch und dabei, sich zu standardisierten Angeboten zu entwickeln. Um fortschrittlichere Managed Employee Experience Services offerieren zu können, nutzen die Anbieter zudem

erfahrungsbezogene Daten, um die Korrelation zwischen Mitarbeitern mit hoher digitaler Erfahrung und der Unternehmensleistung voranzutreiben.

**Globaler Ausblick für Deutschland:** Insgesamt befinden sich die globalen Anbieter von Managed Services an einem entscheidenden Punkt bei der Festlegung ihrer künftigen Strategie. Dieser Bereich wurde vormals von großen Anbietern von Managed Services für IT-Infrastrukturen dominiert, die technische Computerdienste für Endanwender anbieten. Diese Provider haben ihre Services weiterentwickelt und bieten inzwischen automatische Problemlösungen, IT-Automaten und Kioskdienste an. Sie erweitern ihre Fähigkeiten durch die Unterstützung von Initiativen für Mobile Device Management (MDM) und Enterprise Mobility Management (EMM) und sind dabei, sich als Anbieter von Dienstleistungen für den digitalen Arbeitsplatz zu profilieren. Da sich diese Dienste zunehmend auf die Endanwender fokussieren, beschäftigen sich die Anbieter auch insbesondere mit dem Thema Experience-Level Measurement, also dem Messen von Erfahrungen, und entwickeln entsprechende XLA-Strategien.

Die Pandemie hat den Trend beschleunigt, über die traditionellen Endbenutzer-Computerelemente hinaus zu denken und die Unternehmen dazu zu bringen, den Arbeitsplatz und arbeitsbezogene Technologien als wichtige Geschäftsfaktoren zu betrachten, die das Erlebnis für die Mitarbeiter verbessern bzw. verbessern können. Ein zufriedener Mitarbeiter mit viel Erfahrung kann einen guten Kundenservice bieten. Consulting Service Portfolios, die sich normalerweise auf die Bewertung des Ist-Zustandes konzentrieren und eng mit den eigenen Implementierungsleistungen des jeweiligen Anbieters verknüpft sind, werden nun zunehmend durch Services zur

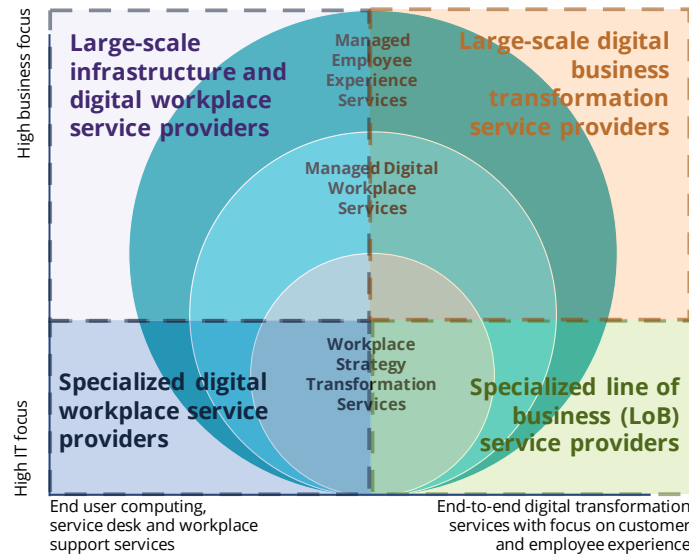
Strategietransformation definiert, um sowohl den Arbeitsplatz als auch die Belegschaft des Kunden auf die Zukunft der Arbeit vorzubereiten. Da Unternehmen bei der Entwicklung ihrer Employee-Experience-Strategie zunehmend auf Technologien und Expertenhilfe zurückgreifen, wandeln sich die Dienstleister von traditionellen Technologie-Implementierungs- und Managed-Service-Anbietern zu branchenübergreifenden Experten für Strategie-, Beratungs- und Transformationsdienstleistungen. Darüber halten Arbeitsplatztechnologien zunehmend Einzug in die Geschäftsfunktionen und helfen den Leitern der Fachabteilungen bei der Entscheidungsfindung. Durch das Aufkommen der modernen Low-Code/No-Code-Entwicklung, die Demokratisierung der IT und die Digital Dexterity, also die digitale Geschicklichkeit bzw. Kompetenz in Verbindung mit mehr Umschulungen werden Managed Services immer wichtiger, um die Erfahrung der Endanwender verbessern und sie auf die neuen Arbeitsnormen vorbereiten zu können.

Viele Dienstleister, die traditionell nicht im Bereich der Managed Services für die IT-Infrastruktur tätig waren, sondern sich eher auf das Verständnis von geschäftlichen Aspekten und auf die Transformation von Anwendungen und Strategien konzentrierten, engagieren sich zunehmend in der Bereitstellung von Services für den digitalen Arbeitsplatz bzw. die Zukunft der Arbeit. Gleichzeitig sollten traditionelle Anbieter von Computerdiensten für Endanwender bzw. auch Anbieter von modernen Digital Workplace Services hohe Investitionen tätigen, um ihre Beratungs- und Transformationsfähigkeiten

vom Wettbewerb zu differenzieren. Managed Services wie Desktop Engineering, prädiktive Analysen und automatisierte Servicedesks sind mittlerweile ein fester Bestandteil und an der Tagesordnung. Sogar die Unterstützung von Microsoft 365 wird immer selbstverständlicher. Anbieter mit unterschiedlichen Stärken konkurrieren im Bereich der Dienstleistungen für den Arbeitsplatz der Zukunft; im Mittelpunkt stehen dabei Services zur Strategietransformation, unterstützt durch Managed Workplace Services und einen übergreifenden Fokus auf das Management der Mitarbeitererfahrung. Daraus entwickelte sich eine Wettbewerbslandschaft, die aus vier verschiedenen Gruppen von Anbietern besteht (siehe Abbildung 1).

Fig 1

**Wettbewerbslandschaft der globalen Anbieter von Managed Services für den Arbeitsplatz der Zukunft**



- Digital workplace services no longer stay in siloes. Changing business models and pandemic induced effects are cascading to these services as they become more business value focused
- Diverse set of managed service providers compete in the new Future of Work services market leveraging their specialization and scale.
- Three key set of services: workplace strategy transformation, managed digital workplace services and managed employee experience are offered by every managed service provider. However, the degree of focus, dedicated vision and coverage depth differs.

Quelle: ISG

Ein interessanter Entwicklungsbereich für die Messung der Benutzererfahrung ist die Nutzung von Anwendungen und Geräten. Es werden zunehmend Elemente des Mitarbeiterlernens und des Talentmanagements abgedeckt; gleichzeitig kommen Automatisierung und KI bei menschlichen Arbeitskräften zum Einsatz, was sowohl für traditionelle Arbeitsplatzdienstleister als auch für anwendungsorientierte Anbieter eine Herausforderung darstellt.



# Einleitung

## Definition

Die COVID-19-Pandemie hat die Art und Weise, wie Menschen arbeiten, drastisch verändert. Die Umstellung auf das Modell des „Remote Workings“ bzw. der Telearbeit stand für die nächsten Jahre eh zu erwarten, doch die Krise hat die Umsetzung erheblich beschleunigt. Unternehmen, die aufgrund der weiterhin anhaltenden Krise ihre Unternehmenskultur und ihren Technologieeinsatz geändert haben, haben gelernt zu iterieren, sich anzupassen und die Situation zu meistern. Daraus haben sich neue Möglichkeiten entwickelt, um sowohl die Produktivität zu steigern als auch das so genannte „Employee Engagement“, also die Einbindung der Mitarbeiter zu verbessern. ISG gebrauchte den Begriff „Zukunft der Arbeit“ sinnlich mit dem Begriff „digitaler Arbeitsplatz“; doch im Zuge der Pandemie werden unter Zukunft der Arbeit nicht mehr nur Technologie und Supportfunktionen verstanden, die von der Unternehmens-IT geleistet werden. Das neue „Future Workplace Framework“ von ISG umfasst drei Arbeitsplatz-Ökosysteme, nämlich Digital Workplace, Physical Workplace und Human Workplace, wie in der folgenden Abbildung beschrieben:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

## Definition (cont.)

Fig 2

ISG Future Workplace Framework



Quelle: ISG

## Definition (cont.)

Nach Meinung von ISG beinhalten Arbeitsweisen der Zukunft nicht nur unterstützende digitale Technologien für Mitarbeiter unabhängig von ihrem Standort, sondern auch Aspekte der menschlichen Empathie und führen zu einer kulturellen Weiterentwicklung. Auch intelligente physische Arbeitsplätze mit Mechanismen, die die Ausbreitung der Pandemie verfolgen und kontrollieren und so die Sicherheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter gewährleisten, werden eine wichtige Rolle spielen. Dieser gewünschte Zustand des Arbeitsplatzes der Zukunft wird in den verschiedenen geografischen Regionen unterschiedlich und spezifisch ausgeprägt sein; doch im Allgemeinen werden sich die Anforderungen um ein paar Schlüsselthemen drehen. In allen Regionen wird es dabei auch um den Aufbau von Beziehungen zu Dienstleistern gehen, die entsprechende Services zur Transformation der Strategie für den Arbeitsplatz der Zukunft offerieren, wie z.B. Aufbau einer geeigneten Kultur und Personalplanung für Mitarbeiter im Büro vs. remote arbeitendem Personal. Unternehmen werden zudem auch mit Dienstleistern zusammenarbeiten, die das gesamte Ökosystem der Arbeitsplatztechnologie für Remote-Mitarbeiter managen und unterstützen und gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung im Büro wie auch remote managen und messen können. Auf globaler Ebene hat die Pandemie Unternehmen dazu

## Betrachtungsumfang Des Berichts

veranlasst, in Arbeitsplatztechnologien zu investieren, die die Identität, Daten und Geräte der Benutzer schützen, eine einheitliche Zusammenarbeit und Kommunikation unabhängig vom Standort ermöglichen und die so genannte Digital Dexterity, also die „digitale Geschicklichkeit“ und die Produktivität verbessern. ISG geht davon aus, dass sich diese Entwicklung in den kommenden Jahren fortsetzen wird.

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 unterschiedliche Märkte: Global, USA, Deutschland, UK, die nordischen Länder, Australien und Brasilien

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.

## ISG Provider Lens™ Kategorien

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 der Unternehmenskunden unterscheiden und das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß ist, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistung 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 ihres Schwerpunktes 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 ab 5.000 Mitarbeitern oder mit Umsätzen von über einer Milliarde USD, weltweit aktiv und mit weltweit verteilten Entscheidungsstrukturen.

## ISG Provider Lens™ Kategorien

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.

### 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

### 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.

### 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.

### 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.

## ISG Provider Lens™ Kategorien

der Quadrant einer ISG Provider Lens™ Studie kann auch einen Anbieter beinhalten, der nach Meinung von ISG großes Potential hat, eine Leader-Position zu erreichen, und als „Rising Star“ klassifiziert werden kann. Anzahl Anbieter pro Quadrant: ISG bewertet und positioniert die wichtigsten Anbieter entsprechend des Betrachtungsumfangs der jeweiligen Studie; die Anzahl der pro Quadrant positionierten Anbieter ist auf 25 begrenzt (Ausnahmen sind möglich).

### Rising Star

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 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.

## Bewertung nach Kategorien 1 von 3

	Workplace Strategy Transformation Services	Managed Employee Experience Services	Managed Digital Workplace Services
Accenture	● Leader	● Market Challenger	● Market Challenger
All for One	● Rising Star	● Contender	● Product Challenger
Appsphere AG	● Not in	● Not in	● Product Challenger
Arvato	● Contender	● Not in	● Not in
Atos	● Leader	● Leader	● Leader
Axians	● Product Challenger	● Not in	● Product Challenger
Bechtle	● Market Challenger	● Not in	● Product Challenger
CANCOM	● Leader	● Not in	● Leader
Capgemini	● Leader	● Leader	● Leader
Cognizant	● Product Challenger	● Not in	● Product Challenger
Computacenter	● Leader	● Contender	● Leader

## Bewertung nach Kategorien 2 von 3

	Workplace Strategy Transformation Services	Managed Employee Experience Services	Managed Digital Workplace Services
Deutsche Telekom	● Leader	● Not in	● Leader
Devoteam Alegri	● Contender	● Not in	● Contender
DXC	● Leader	● Leader	● Leader
Fujitsu	● Product Challenger	● Market Challenger	● Leader
Getronics	● Not in	● Not in	● Market Challenger
GIS	● Not in	● Not in	● Contender
HCL	● Product Challenger	● Leader	● Leader
Hexaware	● Contender	● Contender	● Market Challenger
IBM	● Market Challenger	● Product Challenger	● Product Challenger
Infosys	● Product Challenger	● Product Challenger	● Leader
Insight	● Not in	● Not in	● Product Challenger



## Bewertung nach Kategorien 3 von 3

	Workplace Strategy Transformation Services	Managed Employee Experience Services	Managed Digital Workplace Services
Materna	● Contender	● Not in	● Not in
NTT DATA	● Market Challenger	● Not in	● Not in
Orange Business Services	● Contender	● Not in	● Contender
Orbit	● Not in	● Not in	● Product Challenger
TCS	● Product Challenger	● Leader	● Product Challenger
Tech Mahindra	● Product Challenger	● Product Challenger	● Market Challenger
Telefonica	● Not in	● Not in	● Market Challenger
Unisys	● Product Challenger	● Leader	● Product Challenger
Vodafone	● Contender	● Not in	● Market Challenger
Wipro	● Product Challenger	● Product Challenger	● Leader



# Future of Work – Services and Solutions Quadranten

## ENTERPRISE CONTEXT

### Workplace Strategy Transformation Services

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.

Die Disruption durch die Corona-Pandemie hat die Unternehmen vor diverse Herausforderungen gestellt und sie gezwungen, auf dynamischere Arbeitsmodelle umzustellen. Unternehmen in Deutschland sind beispielsweise mit der plötzlichen Verlagerung der Arbeit ins Home Office sowie Sicherheitsbedenken konfrontiert; zudem gilt es, auch weiterhin die Einbeziehung und Produktivität der Mitarbeiter sicherzustellen. Dadurch rücken beratungsgestützte Ansätze zur Aufrechterhaltung der Geschäfts- und Betriebsqualität in den Fokus des Interesses.

Hybride Arbeitsszenarien sind die neue Norm, und Unternehmen in Deutschland sind auf der Suche nach einer ganzheitlichen Unternehmensberatung, um das Potenzial der digitalen Innovation in diesem Umfeld erschließen zu können. Ein weiterer Fokus liegt auf technologiebasierten Dienstleistungen, die KI, Analytik, Automatisierung, Augmented Reality und Virtual Reality für den Aufbau intelligenter oder vernetzter physischer Arbeitsbereiche nutzen. Zu den weiteren Anforderungen zählen unter anderem der XLA-basierte Ansatz, die Arbeitsplatz-Compliance, Change Management, die Mitarbeitergesundheit und -sicherheit, Arbeitsplatzanalysen und eine einheitliche Kollaborationsstrategie.

**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 workplace-bezogenen Services und Lösungen effektiv vorgehen können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie technische und Integrationsfähigkeiten eines Dienstleisters im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

**Digital Transformation Experten** hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Anbieter von Workplace Strategy Transformation Services zu ihren digitalen Transformations-Initiativen passen und im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

**Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management** sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Anbieter von Workplace Strategy Transformation Services in den Deutschland zu entwickeln.

**Sicherheitsverantwortliche und Verantwortliche aus der Personalabteilung** erfahren, wie Dienstleister die erheblichen Compliance- und Sicherheitsanforderungen adressieren und gleichzeitig eine nahtlose Erfahrung der außer Haus tätigen Mitarbeiter gewährleisten. Personalleiter sollten diesen Bericht lesen, um sich über führende Anbieter zu informieren, die bei der Entwicklung von Strategien für das zukünftige Personal- und Talentmanagement helfen.

**Facility Manager** informiert dieser Bericht darüber, welche Anbieter ihren Kunden helfen, eine Strategie für den künftigen Bedarf an physischen Bürogebäuden zu entwickeln.

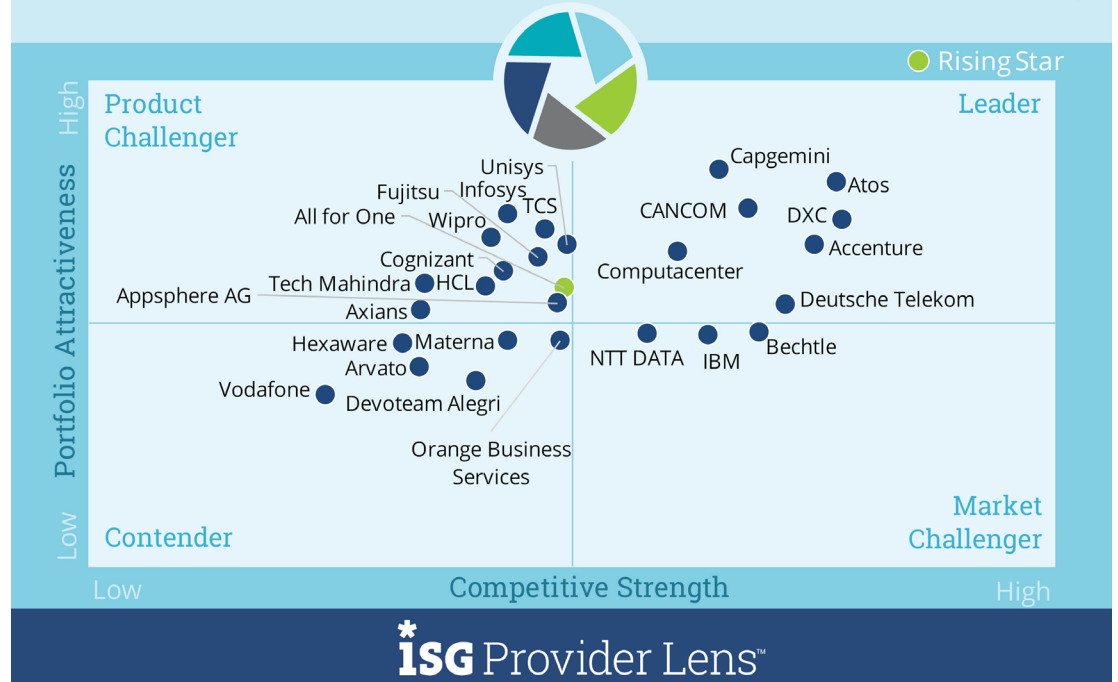
## WORKPLACE STRATEGY TRANSFORMATION SERVICES

### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die professionelle und 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 offeriert. Diese Anbieter unterstützen Kunden auch bei der Transformation ihres Geschäfts- und Betriebsmodells und ermöglichen die gewünschten organisatorischen Veränderungen.

Future of Work – Services and Solutions  
Workplace Strategy Transformation Services

2021  
Germany



Source: ISG Research 2021

## WORKPLACE STRATEGY TRANSFORMATION SERVICES

### Auswahlkriterien

- Angebot an Beratungs- und Arbeitsplatzbewertungsdiensten unabhängig von den zugehörigen Managed Services auf Basis eines anbieterneutralen Ansatzes zur Bestimmung des besten Technologiepartners
- Definition und Visualisierung der Arbeitsplatzumgebung nach der Pandemie, wobei Bereiche wie die Segmentierung der Belegschaft in Remote- und In-Office-Mitarbeiter, die „Überisierung“ der Belegschaft, innovative Talentmodelle und die kulturelle Anpassung abgedeckt werden und gleichzeitig die Erfahrung der Endanwender verbessert wird
- Technologieeinführungs- und Change Management Services im Rahmen des Consulting Portfolios
- Eventuell vorhandene Lösungen für die Themen Mitarbeiterempathie und -wohlbefinden sind von Vorteil

### Beobachtungen

Managed Service Provider entwickeln und verbessern kontinuierlich ihre Kompetenzen in den Bereichen Beratung und Strategie, um ihre Positionierung in diesem Quadranten zu verbessern – eine weiterentwickelte Version des Quadranten „Digital Workplace Consulting“, den ISG im vergangenen Jahr im Bericht für Deutschland analysiert hat – und schließen spezifische Elemente der Befähigung zum Remote Working und der Vorbereitung von Kunden auf den Übergang zu einem hybriden Arbeitsmodell ein.

Anbieter, die in diesem Quadranten als „Contender“ positioniert sind, verfügen über starke Fähigkeiten zur Serviceimplementierung und müssen ihr Portfolio weiter ausbauen sowie eine ausreichende Anzahl von Referenzfällen vorweisen, um von den Unternehmen in Deutschland als strategische Partner für das zukünftige Arbeitsmodell betrachtet zu werden.

Die „Product Challenger“ verfügen über starke Beratungs-, Benchmarking- und ergebnisorientierte Servicekapazitäten, versorgen aber nicht viele Kunden mit Strategiedienstleistungen.

Die „Market Challengers“ in diesem Segment sind gut positioniert, um Dienstleistungen im Bereich der Arbeitsplatzstrategie anzubieten, müssen ihre Angebote aber weiterentwickeln, um den pandemiebedingten Veränderungen des zukünftigen Arbeitsmodells gerecht werden zu können.

## WORKPLACE STRATEGY TRANSFORMATION SERVICES

### Beobachtungen

Die „Leader“ in diesem Quadranten bieten umfassende Beratung und Benchmarking sowie überzeugende Kundenbeispiele für Beratungsleistungen im Bereich Arbeitsplatzstrategie, wie im Folgenden erläutert.

- **Accenture** ist ein Beratungsunternehmen. Der Anbieter unterhält eine enge Partnerschaft mit Avanade, wodurch das Portfolio an Beratungs- und Transformationsdienstleistungen ergänzt wird.
- **Atos** verfügt über starke Beratungskompetenzen und verfolgt einen humanzentrierten Ansatz für die Transformation des Arbeitsplatzes.
- **CANCOM** bietet mit seiner Analysemethode, die Technologie, geschäftliche Aspekte, Mitarbeiter, Kultur und Sicherheit abdeckt, eine durchgängige Strategie für die neue/hybride Arbeitsweise.
- **Capgemini** wartet mit hohen Kompetenzen in den Bereichen Beratung und Transformation auf und nimmt zudem eine starke Vordenkerrolle im Bereich der neuen und hybriden Arbeitskonzepte ein.
- **Computacenter** verfügt über ein wachsendes Beratungsgeschäft, das strukturierte Lösungen anbietet und bringt Fachwissen bei der Integration digitaler Technologie mit Fokus auf die Geschäftsziele ein.
- Die **Deutsche Telekom** unterstützt ihre Kunden in allen Reifegraden bei der Transformation ihrer Arbeitswelten in Richtung ihres „New Work“-Ansatzes.
- **DXC** nutzt die langjährige Partnerschaft mit Microsoft im Rahmen seiner Arbeitsplatzstrategie und Transformationsdienste, um ein personalisiertes und umfassendes Erlebnis bieten zu können.
- **All-for-One** (Rising Star) ist ein aufstrebender Anbieter und offeriert überzeugende Transformations- und Beratungsleistungen, die verschiedene Formate und Methoden abdecken.

## COMPUTACENTER

### Überblick

Computacenter hat seinen Hauptsitz in Hatfield, Großbritannien, und verfügt über 1.500 Berater, die eine technologieunabhängige Beratung anbieten, sowie über Partnerschaften mit führenden Anbietern von Arbeitsplatztechnologien. Die angebotenen Services reichen von der Definition von Roadmaps und dem Erarbeiten neuer Lösungen über die Förderung der Benutzerakzeptanz und die Vereinfachung des Managements bis hin zur Unterstützung der Kunden auf ihrem Weg von ihrer aktuellen Arbeitsplatzumgebung hin zu einer modernen digitalen Umgebung. Der Schwerpunkt liegt auf der Unterstützung der Kunden beim Erreichen ihrer Geschäftsziele.

### Stärken

**Wachsende Umsätze mit Beratung:** Das Unternehmen hat in den letzten Jahren ein erhebliches Umsatzwachstum mit Beratungsdiensten verzeichnet und wird weitere Investitionen tätigen und sein Beratungsangebot ausbauen.

**Herangehensweise:** Computacenter analysiert und bewertet neben den Unternehmenszielen und dem Reifegrad auch den Arbeitsstil und die Mitarbeiter, um die digitale Roadmap erstellen zu können. Mit dem Ziel, die Geschäftsergebnisse zu maximieren, arbeitet das Unternehmen mit seinen Kunden in den Schlüsselbereichen neuer hybrider Arbeitsweisen zusammen.

**Gut etablierte Marktpräsenz:** Computacenter kann auf eine lange Tradition bei der Bereitstellung von Arbeitsplatzdiensten auf dem deutschen Markt zurückblicken. Als einer von nur wenigen Dienstleistern offeriert Computacenter Angebote und Leistungen für Großunternehmen wie auch den Mittelstand, die die spezielle deutsche Branchenstruktur unterstützen.

### Herausforderungen

Computacenter kann seine Fähigkeiten im Bereich der Arbeitsplatztransformation weiter ausbauen und sollte mehr Beispiele für die Zusammenarbeit mit Geschäftsbereichen außerhalb des IT-Bereichs nachweisen, um den Wert seiner Beratungsleistungen zu unterstreichen.



## 2021 ISG Provider Lens™ Leader

Mit seinen wachsenden Beratungsleistungen und einem gut strukturierten und innovativen Beratungsangebot, das den Anforderungen größerer deutscher Kunden gerecht wird, genießt Computacenter eine führende Stellung im Markt.

## ENTERPRISE CONTEXT

### Managed Employee Experience Services

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 offerieren, und auch aufgezeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Während der Corona-Krise sahen sich die Beschäftigten weltweit und auch in Deutschland mit verschiedenen Herausforderungen konfrontiert; es ging dabei um die physische und psychische Gesundheit, die höhere Arbeitsbelastung und den Verlust der Konnektivität. Unternehmen in Deutschland haben auch mit der Gerätesicherheit, unsicheren Heimnetzwerken und der Einhaltung von Vorschriften zu kämpfen. Hinzu kommen unter anderem sich verändernde Erwartungen der Mitarbeiter, die zunehmende Komplexität des Arbeitsplatzes und verteilte Belegschaften. Angesichts dieser Herausforderungen werden von Unternehmen in dieser Region Managed Employee Experience Services nachgefragt.

Unternehmen in Deutschland konzentrieren sich vor allem darauf, die Komplexität für ihre Mitarbeiter zu reduzieren und ihnen personalisierte Erfahrungen und ein Umfeld zu bieten, in dem sie sich wohlfühlen. Nach der Pandemie wurde verstärkt die Fort- und Weiterbildung angegangen; auch ein einheitlicher Ansatz für eine stärkere Einbindung und höhere Produktivität der Mitarbeiter ist gefragt. Da die Rückkehr an den Arbeitsplatz nach der Pandemie inzwischen schneller erfolgt, suchen Unternehmen in Deutschland auch nach intelligenten Gebäudelösungen, um ihren Mitarbeitern einen vernetzten Arbeitsplatz zu bieten, der ihre Produktivität weiter steigert.

**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 Employee Experience Services effektiv vorgehen können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie technische und Integrationsfähigkeiten eines Dienstleisters im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

**Digital Transformation Experten** hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Anbieter Managed Employee Experience Services zu ihren digitalen Transformations-Initiativen passen und im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

**Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management** sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Employee Experience Service Provider in Deutschland zu entwickeln.

**Sicherheitsverantwortliche und Verantwortliche aus der Personalabteilung** erfahren aus diesem Bericht, wie Dienstleister die erheblichen Compliance- und Sicherheitsanforderungen adressieren und gleichzeitig eine nahtlose Erfahrung der außer Haus tätigen Mitarbeiter gewährleisten. Personalverantwortliche 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.

**CXO-Führungskräfte** 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.



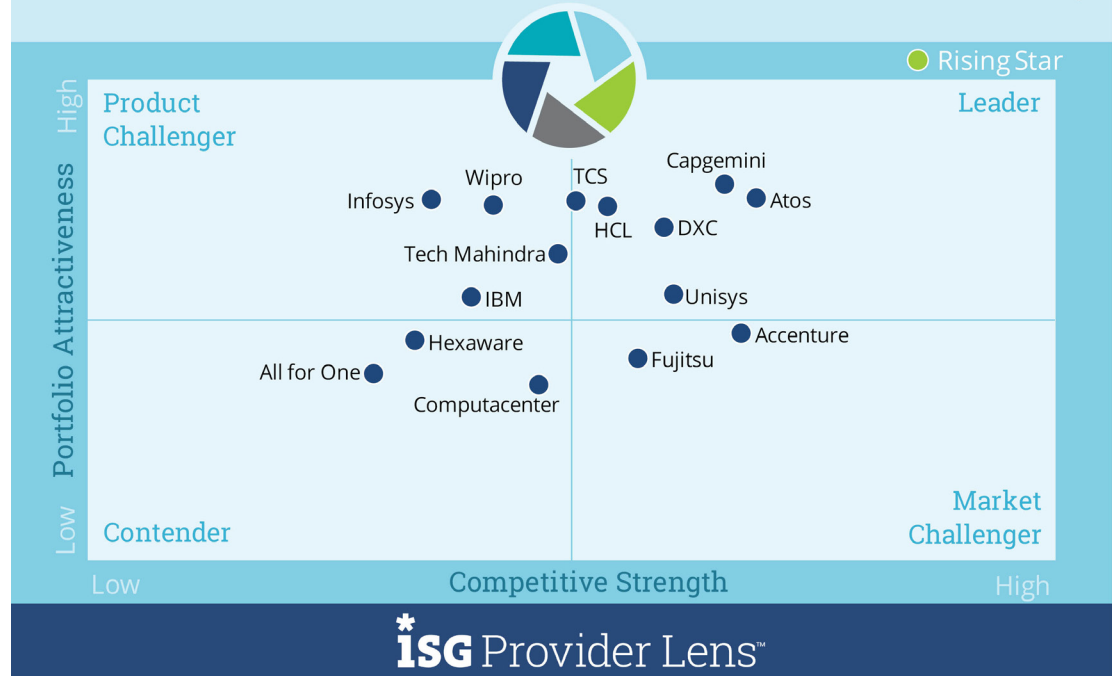
## MANAGED EMPLOYEE EXPERIENCE SERVICES

### 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 Endbenutzer verbessern. Sie haben in der Regel nicht nur mit dem CIO, sondern auch mit Geschäftsführern und Vertretern der Fachabteilungen zu tun. Sie bieten Dienstleistungen an, die die Erfahrungen der Mitarbeiter mit messbaren Geschäftsergebnissen verbinden. Ihre Services tragen dazu bei, die digitalen und physischen Aspekte des zukünftigen Arbeitsplatzes mit dem Menschen in Einklang zu bringen.

### Future of Work – Services and Solutions Managed Employee Experience Services

2021  
Germany



Source: ISG Research 2021

## MANAGED EMPLOYEE EXPERIENCE SERVICES

### Auswahlkriterien

- 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, der Mitarbeitererfahrung in den Fachbereichen, der Benutzerproduktivität und der Digital Dexterity im Zusammenhang stehen
- Nahtlose Erfahrung für Remote-Mitarbeiter und Teilzeitbeschäftigte sowie Unterstützung bei der Arbeit von zu Hause aus und innovative Engagement-Services/Lösungen für das jeweilige Land/die Region
- Großer Kundenstamm im jeweiligen Land/in der jeweiligen Region mit über das IT-Enablement hinausgehenden Experience Level Agreements (XLAs)
- Managed Unified Communications & Collaboration (UCC), Analyse des Benutzerverhaltens und Messung der Benutzererfahrung über die Arbeitsplatztechnologie hinaus, Ausweitung der Smart-

Workplace-Services auf andere Unternehmensfunktionen wie HRO (High Reliability Organization) und Operations (Betrieb)

- Angebot an Workplace Services für das gesamte Unternehmen, einschließlich intelligentem benutzer- und kontextspezifischem Zugriff über virtualisierte Arbeitsplätze
- Angebot an intelligenten Facilities Services, physischen Arbeitsplätzen mit Diensten für ein COVID-gerechtes Verhalten und Tracking

## MANAGED EMPLOYEE EXPERIENCE SERVICES

### Beobachtungen

Dies ist ein neuer Quadrant, den ISG aus dem Bereich der Managed Services herausgearbeitet hat, um Anbieter zu differenzieren, die zusätzlich zu ihren regulären Digital-Workplace-Leistungen noch weitere Mehrwertdienste offerieren. Anbieter, die in diesem Quadranten positioniert sind, haben einen starken Fokus auf die Mitarbeitererfahrung; weitere Services sind um den Aspekt der Employee Experience herum aufgestellt.

Anbieter, die zu den Contenders gehören, offerieren Basisdienste für die Mitarbeitererfahrung an, die auf Automatisierung und Analysen aufsetzen. Sie müssen ihre Fähigkeiten weiter ausbauen, um hyperpersonalisierte Leistungen anbieten zu können und auf dem Markt dank ihrer Erfahrung bekannt zu werden.

Die Product Challengers warten mit umfassenden Angeboten auf und adressieren die Mitarbeitererfahrung auf der Ebene der technologischen Leistungsfähigkeit, des physischen Arbeitsplatzes und der Integration von Unternehmensanwendungen.

Die Market Challengers sind im Bereich der Employee Experience gut etabliert, sollten jedoch daran arbeiten aufzuzeigen, wie sie mit spezifischen Leistungen die Mitarbeitererfahrung für bestimmte Bereiche im zukünftigen Arbeitsmodell mitgestalten.

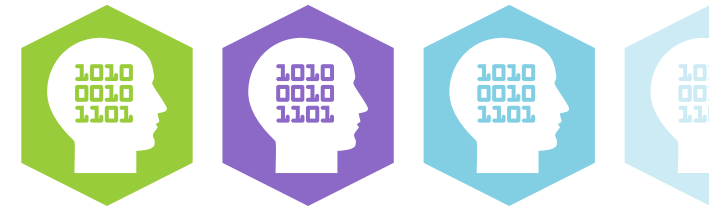
Die Leader in dieser Kategorie differenzieren sich von normalen Managed-Service-Anbietern durch ihre sichtbare Erfahrung, arbeiten an der Verbesserung ihrer Services und können tatsächliche Implementierungen bei Kunden vorweisen.

- **Atos** ist führend mit seinem Fokus auf Mitarbeitererfahrung, Wohlbefinden, die Unterstützung von so genannten „Citizen Developers“ (aus den Fachabteilungen) und Erlebniszentren.
- **Cagimini** bietet Analysen von Mitarbeitererfahrungen und Dienstleistungen für Citizen Developers - ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal im Markt.
- **DXC** bietet anhand konkreter Geschäftsergebnisse wie geringere Abwesenheitszeiten der Mitarbeiter und eine höhere Produktivität die Möglichkeit, die Erfahrung am Arbeitsplatz zu verbessern.

## MANAGED EMPLOYEE EXPERIENCE SERVICES

### Beobachtungen

- **HCL** kann sich mit einer umfassenden Palette von Employee Experience Services als führender Anbieter positionieren.
- **TCS** differenziert sich durch eine Reihe von Angeboten mit Employee-Experience-Elementen für alle Arten von Kunden.
- **Unisys** hat Erfahrung in der Bereitstellung von Employee Experience Managed Services, die verschiedene Geschäftsfunktionen abdecken.



## ENTERPRISE CONTEXT

### Managed Digital Workplace Services

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

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

Für Deutschland hatte die Corona-Krise schwerwiegende Folgen; mehrere Branchen, darunter auch der Reiseverkehr, wurden durch die globale Pandemie stark beeinträchtigt. Im Zuge der schnelleren Einführung des hybriden Arbeitsmodells verstärken die Unternehmen in dieser Region den Fokus auf die Digitalisierung und die Verbesserung der Zusammenarbeit. Sie wollen zudem KI-fähige Chatbots, virtuelle Assistenten und Self-Service-Technologien implementieren, um Tickets automatisch zu lösen und die Anzahl der Tickets zu reduzieren, die bei den Service-Desks landen.

Es geht insbesondere darum, eine sichere und attraktive Umgebung zu schaffen, um die Mitarbeiter wieder ins Büro zu bringen und die Komplexität des Arbeitsplatzes zu reduzieren. In Reaktion auf die Corona-Pandemie wünschen sich Unternehmen in Deutschland durchgängige Managed Services, die von der Arbeitsplatzunterstützung bis hin zur Geräteunterstützung alles abdecken und es ihren Mitarbeitern ermöglichen, von überall aus und jederzeit zu arbeiten. Der Fokus liegt auch weiterhin auf einem modernen Device Management, um flexible Arbeitsplätze zu schaffen und die Sicherheit zu gewährleisten.

**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. Der Bericht zeigt zudem auf, wie technische und Integrationsfähigkeiten eines Dienstleisters im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

**Digital Transformation Experten** hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Anbieter Managed Digital Workplace Services zu ihren digitalen Transformations-Initiativen passen und im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

**Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management** sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Digital Workplace Service Provider in Deutschland zu entwickeln.

**Sicherheitsverantwortliche und Verantwortliche aus der Personalabteilung** erfahren aus diesem Bericht, wie Dienstleister die erheblichen Compliance- und Sicherheitsanforderungen adressieren und gleichzeitig eine nahtlose Erfahrung der außer Haus tätigen Mitarbeiter gewährleisten.

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

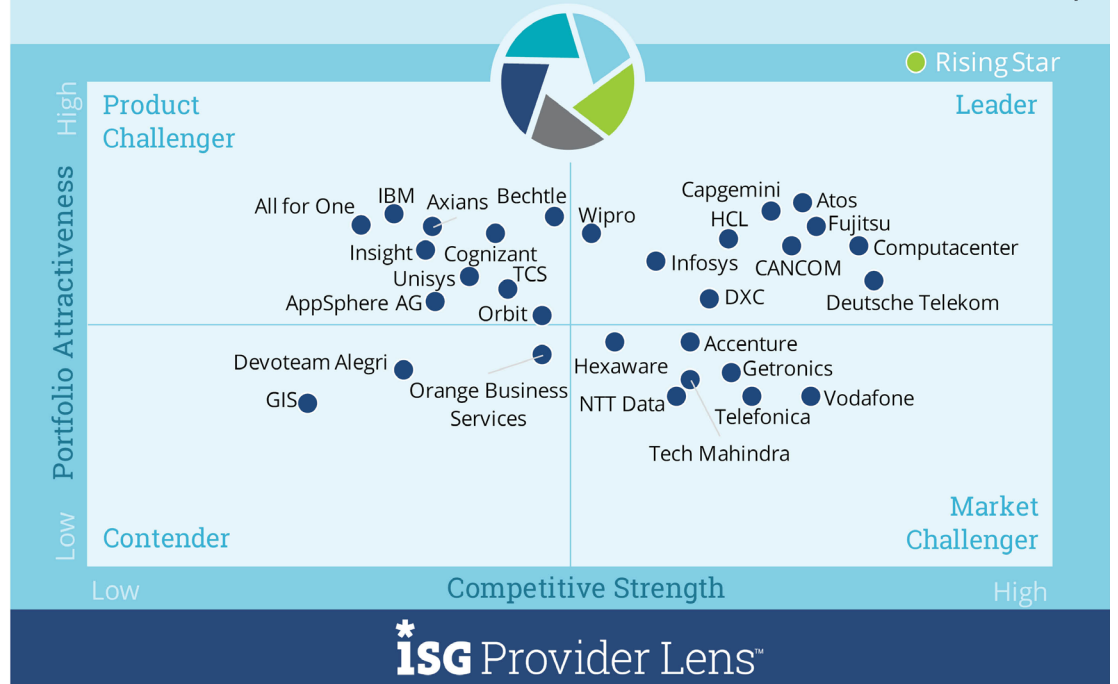
## MANAGED DIGITAL WORKPLACE SERVICES

### Definition

Dieser Quadrant bewertet Service Provider, die End-to-End Managed Services anbieten, darunter Arbeitsplatz-Support, Desktop-Engineering, Managed Mobility Services und virtualisierte Arbeitsplätze. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter offerieren komplette End-User Computing Services, die den Kern des digitalen Arbeitsplatzes bilden. Ihre Services ermöglichen es, von überall und zu jeder Zeit zu arbeiten; sie bieten Geräte-Support, automatisierten proaktiven technischen Support und Cloud-Plattformen zur Bereitstellung von Always-on-Systemen. Sie arbeiten mit künstlicher Intelligenz (KI) und kognitiven Technologien für Aufgaben, die mit dem Endanwender zu tun haben, und tragen zu erheblichen Kosteneinsparungen bei.

Future of Work – Services and Solutions  
Managed Digital Workplace Services

2021  
Germany



Source: ISG Research 2021

## MANAGED DIGITAL WORKPLACE SERVICES

### Auswahlkriterien

- Managed Service Desk und Workplace Support Services durch Staff Augmentation, Remote Support und automatisierte virtuelle Agenten
- Vor-Ort-Unterstützung und persönliche technische Hilfe
- Einrichtung und Unterstützung von Selbsthilfe-Kiosken, Tech Bars, IT-Automaten und digitalen Lockern
- Plattformübergreifende Collaboration & Communication Managed Services
- Geräteunterstützung, prädiktive Analysen und proaktive Monitoring Services
- Nachweisliche Erfahrung in der Bereitstellung von virtuellen Remote-Desktop-Diensten, sowohl vor Ort als auch in der Cloud
- Managed Mobility Services in den jeweiligen Ländern, wobei mindestens 25 Prozent der Geräte außerhalb der Heimatregion verwaltet werden
- Komplette Device Lifecycle Managed Services sind von Vorteil; sie beinhalten die Geräte-Beschaffung und -Logistik, Device-as-a-Service (DaaS) für die Gerätesicherheit, Unterstützung für Unified Endpoint Management (UEM) und das Management von Mobilitätsprogrammen
- Implementierung und Support von Enterprise Mobility und Unterstützung von BYOD (Bring your Own Device), Mobility Expense und Asset Management

## MANAGED DIGITAL WORKPLACE SERVICES

### Beobachtungen

Seit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie konzentrieren sich die Unternehmen auf die Beschleunigung ihrer Transformations- und Digitalisierungsprozesse im Bereich der verwalteten digitalen Arbeitsplatzdienste. Im Zuge der Umstellung auf das Modell des Remote Workings wurde die Bereitstellung von Geräten und mobiler Konnektivität für die Mitarbeiter bei gleichzeitiger Gewährleistung der Sicherheit zu einer Priorität. Unternehmen müssen nicht nur für die Sicherheit ihrer Geräte in privaten Netzen sorgen, sondern mit der allmählichen Rückkehr an den Arbeitsplatz auch die Sicherheit ihrer eigenen Netze gewährleisten. Zusätzlich zu diesen Anforderungen entwickelten sich die Benutzererfahrung und die Einbindung der Kunden zu entscheidenden Aspekten für die Steigerung der Effizienz von Arbeitsplatzdiensten.

Diese Veränderungswelle zwang die Anbieter von Managed Digital Workplace Services dazu, sich schnell auf den plötzlich steigenden Bedarf an mobilen Geräten und Laptops zur Unterstützung von

Remote-Abläufen einzustellen. Die Dienstleister reagierten auf unterschiedliche Weise: Manche boten Lösungen unter einem einzigen Dach an (Geräte, Service Desk, Erfahrung, Sicherheit usw.), andere konzentrierten sich auf Experience Level Agreements (XLAs) und Sicherheitsfragen.

Von den zahlreichen Dienstleistern, die sich für diese Kategorie qualifiziert haben, wurden 10 als Leader eingestuft, darunter zwei Neuzugänge, die aufgrund neuer Geschäftsabschlüsse und gestiegener Umsätze in den Leader-Quadranten aufgenommen wurden.

- **Atos** bietet seinen Kunden leistungsfähige Integrationsdienste und -lösungen und ist damit einer der führenden Anbieter im Bereich der Arbeitsplatzdienste.
- **CANCOM** ist ein hybrider IT-Dienstleister mit dem Schwerpunkt auf Managed Services, Anything as a Service sowie DaaS und ein langjähriger traditioneller Anbieter von Workplace Services in Deutschland.
- **Capgemini** bietet umfassende und überzeugende Managed Digital Workplace Services und baut seine Präsenz in Deutschland Jahr für Jahr aus.



## MANAGED DIGITAL WORKPLACE SERVICES

### Beobachtungen

- **Computacenter** konzentriert sich auf die Unterstützung seiner Kunden bei der Beschaffung, Verwaltung und Transformation von Arbeitsplätzen, vor allem für Großunternehmen.
- Die **Deutsche Telekom** verfügt über ein überzeugendes Angebot an Managed Digital Workplace Services mit einem starken Fokus auf Konnektivität, Gerätemanagement und Sicherheitsservices.
- **DXC** ist dabei, sein Angebot mit einer ehrgeizigen Vision im Bereich der Managed Digital Workplace Services zu modifizieren, was das Unternehmen im nächsten Jahr im Leader-Quadranten weiter nach vorn bringen könnte.
- **Fujitsu** ist einer der führenden Anbieter von Managed Digital Workplace Services in Deutschland und fokussiert sich stark auf die Kunden- und Endnutzenerfahrung.
- **HCL** verfügt über ein umfangreiches Portfolio an Arbeitsplatzdienstleistungen und langjährige Erfahrung. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit bei der Bereitstellung von verwalteten digitalen Arbeitsplatzdiensten.
- **Infosys** bietet End-to-End Managed Digital Workplace Services für Großkunden in Deutschland. Das Unternehmen erweitert nun sein umfassendes Portfolio an Arbeitsplatzdiensten um eine Experience-Ebene.
- **Wipro** ist ein führender Anbieter von Managed Digital Workplace Services und verfolgt bei der Bereitstellung seiner Angebote eine zukunftsorientierte Strategie.

## COMPUTACENTER

### Überblick

Computacenter ist ein britisches multinationales Unternehmen, das Computerdienstleistungen für den öffentlichen Sektor und die Privatwirtschaft anbietet. Computacenter hat seinen Sitz in Hatfield, Hertfordshire, und ist an der Londoner Börse und im FTSE 250 Index gelistet. Das Unternehmen beschäftigt weltweit 17.000 Mitarbeiter und genießt eine starke Präsenz in Deutschland, wo mehr als 1 Million Nutzer, 800.000 PCs und 63.000 Smartphones verwaltet werden, ebenso wie 260.000 andere Geräte (IoT, Smart Devices und Feldgeräte), ein Anstieg um 6 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

### Stärken

**Überzeugender Gesamtwertbeitrag:** Die Digital Managed Workplace Services von Computacenter erfüllen die Anforderungen von Unternehmen an das Remote Working und bieten eine sichere, schnelle und nahtlose Erfahrung. Das Gesamtangebot wird durch den Einsatz von Daten, Analysen und intelligenten Systemen unterstützt, um den Lärm zu reduzieren, die Kosten zu senken und die Flexibilität des Unternehmens zu erhöhen.

**Starkes Partnernetzwerk in Deutschland:** Computacenter ist ein anbieterunabhängiger Service Provider mit einem Netzwerk von Partnern, die sich auf verschiedene Workplace Services im Zusammenhang mit Identity & Access Management, DaaS und Unified Endpoint Management spezialisiert haben. Zu den wichtigsten Partnern des Unternehmens zählen Microsoft, VMware, Citrix, HP, Dell, Lenovo und Splunk. Dieses starke Netzwerk hat dem Unternehmen geholfen, die Nachfragespitze nach Geräten während der Pandemie zu bewältigen.

**Großer Umfang an Services:** Computacenter ist einer der wichtigsten Anbieter von Arbeitsplatzdiensten in Deutschland. Das Serviceangebot hilft bei der Verwaltung einer breiten Palette von Thin Clients, PCs, Notebooks, Laptops, Smartphones und IoT-Geräten.

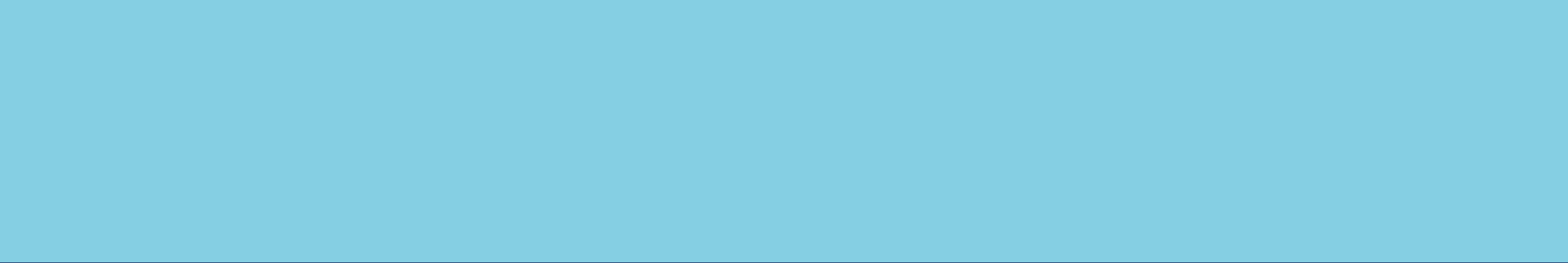
### Herausforderungen

Für die meisten Kunden von Computacenter in Deutschland gelten Service-Level Agreements. Der Markt für Workplace Services geht immer mehr in Richtung Experience Level Agreements; das Unternehmen könnte seine Kunden bei der Vorbereitung auf XLA-basierte Verträge verstärkt unterstützen.



## 2021 ISG Provider Lens™ Leader

Computacenter fokussiert sich auf die Unterstützung seiner Kunden bei der Beschaffung, Verwaltung und Transformation von Arbeitsplätzen, vor allem für Großunternehmen.

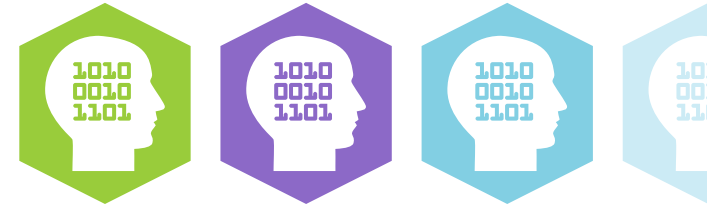


# Methodik

## METHODIK

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2021 – 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. Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

1. Definition des Marktes „Future of Work — Services and Solutions“
2. Umfrage zu Dienstleistern/Anbietern 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 Advisor (soweit möglich)
5. Detaillierte Analyse und Evaluierung von Services und entsprechenden Dokumentationen auf Basis der von den Anbietern zur Verfügung gestellten Daten und Zahlen sowie anderer Quellen
6. Auswertung auf Basis der folgenden Kriterien:
  - Strategie & Vision
  - Innovation
  - Markenbekanntheitsgrad und Marktpräsenz
  - Vertriebs- und Partnerlandschaft
  - Breite und Tiefe des Service-Angebots
  - Technologische Weiterentwicklungen



# Autor und Editor



## Jochen Steudle, Autor

Senior Consultant, EMEA

Jochen Steudle bringt neben seiner fundierten technischen und betriebswirtschaftlichen Expertise einen reichen Erfahrungsschatz aus 22 Jahren als IT-Berater, Projektleiter und Unternehmensberater in die Projekte der ISG-Kunden ein. Sein Fachgebiet sind die Bereiche IT-Serviceleistung und IT-Strategie. Sein technologischer Schwerpunkt liegt auf dem Gebiet des End-User Computings, einschließlich mobiler Geräte (MDM & EMM).



## Dario Maisto, Autor

Senior Consultant, DACH

Dario Maisto ist ein Digitalexperte, der weltweit Projekte zur digitalen Transformation leitet. Er hilft seinen Kunden, geschäftliche Chancen zu erkennen, die sich aus der Einführung innovativer digitaler Lösungen ergeben. Sein Beratungsschwerpunkt erstreckt sich über verschiedene Branchen, wobei er vor allem in den Bereichen Pharma, Versicherungen, Banken und Einzelhandel Transformationsprojekte durchführt. Seine speziellen Fachgebiete sind Kostenoptimierung, digitale Plattformen, Kundenökosysteme, Managed Governance Services und Kundenerfahrung. Kunden profitieren von seinem Wissen und seiner Erfahrung in verschiedenen Bereichen wie Automatisierung und Cloud-Migration.

# Autor und Editor



## Sidhant Prasad, Enterprise Content and Global Overview Analyst Research Analyst

Sidhant Prasad ist Research Analyst bei ISG und verantwortlich für die Unterstützung und Mitverfassung der Provider Lens™-Studien zu den Themen digitaler Arbeitsplatz, Einzelhandelssoftware und -dienstleistungen sowie Dienstleistungen für die digitale Transformation im Gesundheitswesen und in den Biowissenschaften. Seine Fachgebiete sind E-Commerce, der Arbeitsplatz der Zukunft und die virtuelle Pflege. Er entwickelt Inhalte aus Unternehmenssicht und verfasst den Global Summary Report.



## Sonam Chawla, Enterprise Content & Global Overview Analyst Senior Research Analyst

Sonam Chawla ist als Senior Analyst für ISG tätig; in dieser Rolle unterstützt sie Provider Lens™ Studien zum Thema Future of Work – Services und Lösungen. Ihre Spezialgebiete sind Conversational KI und der digitale Arbeitsplatz. Zu ihren Aufgaben gehören die Unterstützung von Research-Autoren und das Verfassen von Enterprise Content Auszügen sowie des Global Summary Reports mit Markttrends und Erkenntnissen.

# Autor und Editor



## Jan Erik Aase, Editor

Partner and Global Head – ISG Provider Lens/ISG Research

Herr Aase verfügt über umfangreiche Erfahrung bezüglich Implementierung und Research im Bereich Service-Integration und Management sowohl von IT- als auch von Geschäftsprozessen mit. 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™ | Quadrant Report October 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved



ISG (Information Services Group) (ISG), (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 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, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 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.