

Future of Work Services

Eine Studie zur Evaluierung der Stärken,
Herausforderungen und Alleinstellungsmerkmale
von Anbietern im Modern Workplace Segment



Einleitung	3	Methodik & Team	15	Eingeladene Unternehmen	18
Über das Studium		Kontaktpersonen für diese Studie	16	Über unser Unternehmen und unsere Forschung	20
Quadrantenforschung	5	Beraterbeteiligung			
Definition	7	Beteiligung von Beratern - Programm	17		
Quadranten nach Regionen	12	Beschreibung	17		
Zeitplan	13	ISG-Berater für diese Studie	17		
Kundenfeedback Nominierungen	14				



Die Zukunft der Arbeit entwickelt sich ständig weiter; Unternehmen schreiben ihrer Belegschaft entweder die Rückkehr ins Büro vor oder führen hybride Arbeitsmodelle ein. Auch die Fortschritte im Bereich der generativen KI (GenAI) und die Notwendigkeit, mit neuen Geschäftsmodellen den dynamischen Anforderungen der Kunden gerecht zu werden, tragen mit dazu bei, dass sich die Zukunft der Arbeit verändert.

Unternehmen arbeiten nicht mehr mit Dienstleistern zusammen, um Laptops, Handys, Wi-Fi und Service Desks bereitzustellen und den Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, so zu arbeiten, wie sie wollen. Vielmehr setzen sie auf einen flexiblen Arbeitsplatz, der offen für neue technologische Möglichkeiten ist.

Die Spannweite geht dabei von traditionellen, technologiearmen Ansätzen bis hin zu nachhaltigkeitsorientierten Programmen, die KI, XR und immersive Erfahrungen in die Employee Experience (EX) miteinbeziehen. Die Parität

der Erfahrungsqualität entwickelt sich zu einem wichtigen Unterscheidungsmerkmal auf dem Markt. Daher müssen Arbeitsplätze eine nahtlose EX unabhängig von Standort und Kundeninteraktion bieten.

Die Mitarbeitenden wollen die Freiheit haben, sowohl ihren Arbeitsplatz als auch die erforderliche Technologie selbst auszusuchen. Sie benötigen ortsunabhängigen Zugriff auf Geräte, Anwendungen, Daten, Arbeitsabläufe, Dokumente und Prozesse. Diese Anforderungen müssen mit etablierten Plattformen, Protokollen und Zugangsrechten entsprechend abgesichert werden.

Zusammenarbeit und Kommunikation sind genauso wichtig; hier kommen interne und externe Tools wie AR, VR und XR zum Einsatz. Unternehmen stehen jedoch vor der Herausforderung, die Infrastruktur aus der Zeit vor der Pandemie mit den Fähigkeiten nach der Pandemie zu integrieren.



GenAI eröffnet neue Wege zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und -effizienz und ermöglicht der Unternehmens-IT eine bessere Verwaltung der Backend-Arbeitsplatztechnologien. Dennoch benötigen Unternehmen nach wie vor fachkundige Unterstützung bei Strategieentwicklung, Implementierung und Einführung dieser Technologien.

Dieser Bericht fokussiert sich auf die Ansätze, bei denen das „Next-Generation Thinking“ die Arbeitsplatzlandschaft der Zukunft verändert.



Diese Studie bewertet die Fähigkeiten von Providern in Bezug auf die wichtigsten **Future of Work Services** in verschiedenen Regionen.

Vereinfachte Darstellung. Quelle: ISG 2024

Workplace Strategy and Enablement Services

Collaboration and Next-Gen Experience Services

Managed End-User Technology Services

Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)

Smart and Sustainable Workplace Services

Die ISG Provider Lens™ Studie „Future of Work Services 2024“ bietet Geschäfts- und IT-Entscheidern folgende Vorteile:

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten, basierend auf Wettbewerbsstärken und Portfolio-Attraktivität
- Fokus auf einzelne Märkte: USA, Großbritannien, Deutschland, Schweiz, Brasilien und Australien

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's Future of Work Framework

- Stellt Maßnahmen heraus, mit denen Unternehmen neue Arbeitsweisen und Modelle für die Zukunft der Arbeit/des Arbeitsplatzes entwickeln, und bringt sie mit digitalen Lösungen zusammen
- Stellt die Konvergenz von Angebot und Nachfrage auf dem Markt dar
- Die inneren Kacheln stehen für Unternehmensziele/Themen
- Die äußeren Kacheln stehen für Initiativen
- Hinter jeder äußeren Kachel stehen spezifische Fähigkeiten von bestimmten marktführenden Anbietern und Lösungen



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Provider bewertet, die branchenübergreifend Arbeitsplatzstrategien und Enablement Services, u.a. auch Implementierungen, anbieten. Anbieter, die ihren Kunden helfen wollen, sich in den komplexen Strategien und Vorschriften der Arbeitsplatzlandschaft zurechtzufinden, müssen in der Lage sein, Beratung und Strategie auf die jeweilige Region, Marktausrichtung und organisatorische Verantwortung abzustimmen. Auch strategische Leistungen und Services, die mehrere integrierte Bereiche im Zusammenhang mit unternehmensweiten Arbeitsplätzen umfassen, müssen im Angebot enthalten sein.

Anbieter von Workplace Services müssen sich auf Überlegungen wie fortschrittliche Geschäftsmodelle und neue Talentmodelle fokussieren. Das erfordert Leitlinien, Compliance und Strategien, die auf menschliche, digitale und physische Aspekte von Arbeitsplätzen abgestimmt sind; diese müssen gemeinsam und nicht isoliert betrachtet werden. Neuere Aspekte, die in Workplace Services einbezogen werden sollten, sind im Folgenden aufgeführt:

- Marktveränderung und Entwicklung neuer Geschäftsmodelle, u.a. Schaffung eines Kreislaufmodells für die Geschäftserbringung
- Anleitung zu digitalen Fähigkeiten, die sich auf menschliche oder physische Arbeitsplätze auswirken können
- Neue Talentmodelle
- Integration von lokalen und dezentralen physischen Arbeitsplätzen
- Strategie für Sachwerte und deren Bewertung
- Arbeitsplatzorientierte Nachhaltigkeitsstrategie

Manche Anbieter können zwar Strategien entwickeln, doch entscheidend für das Minimieren potenzieller Probleme ist das Erarbeiten von Lösungen zu den Themen Beschaffung, Projektmanagement, organisationale Veränderung, der Customer Experience (CX) und Umsetzung der Arbeitsplatzstrategie. Das Erbringen solcher Leistungen für unterschiedliche Branchen ist erfolgsentscheidend, denn die Vorschriften sind je nach Branche unterschiedlich.

Auswahlkriterien

1. **Beratungsdienste und Design von neuen Geschäftsmodellen**
2. **Anbieterneutraler Ansatz für auf die Arbeitsplatztransformation ausgerichtete Geschäftsmodelle**
3. **Beratungsdienste für menschliche, digitale oder physische Arbeitsplatzstrategien**
4. **Einführung neuer Talentmodelle mit Auswirkungen auf die Belegschaft; die Modelle sollten Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion adressieren sowie Risiken der modernen Sklaverei ausschließen.**
5. **Integration lokaler und entfernter physischer Arbeitsplätze zur Sicherstellung der Erfahrungsparität**
6. **Asset-Strategien und Assessments, u.a. bezüglich der Nutzung von Immobilien und Infrastrukturen und des Gesamtergebnisses**
7. **Erfahrung und Referenzen im Hinblick auf die Umsetzung einer arbeitsplatzbezogenen Nachhaltigkeitsstrategie**
8. **Branchenweite Fallstudien für Arbeitsplatzstrategien, die menschliche, digitale und physische Vorteile am Arbeitsplatz generieren**



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden die Fähigkeiten von Dienstleistern zur Verbesserung einer durchgängigen CX und EX bewertet, ebenso ihr Angebot an mit zusätzlichem Mehrwert versehenen Managed Services, um das Ökosystem der Arbeitsplatztechnologie zu unterstützen und die Erfahrung der Endbenutzer zu verbessern. In der Regel werden Dienstleistungen angeboten, die es Geschäftsführern, Vertretern der Geschäftsbereiche und CXOs ermöglichen, verbesserte Funktionen für die Zusammenarbeit bereitzustellen, was zu einer besseren Erfahrung führt. Solche Services verbinden die Erfahrung mit messbaren Geschäftsergebnissen und helfen dabei, die digitale Transformation des Arbeitsplatzes mit den menschlichen Bedürfnissen in Einklang zu bringen.

Next-Generation Experience geht über die Technologieimplementierung hinaus und umfasst auch Professional Services zur Förderung der Technologieakzeptanz und Technologienutzung. Die Dienstleister arbeiten mit den Kunden auf Basis eines

ergebnisorientierten Modells und auf Basis von XLAs (Experience-Level Agreements). Das Experience Management Office (XMO) gewinnt verwertbare Erkenntnisse anhand von Daten und Analysen, Stimmungsanalysen sowie ML und Change-Management-Aktivitäten.

Diese Anbieter verbessern die Zusammenarbeit und unterstützen umfassende Kommunikations-, Kollaborations- und Produktivitätspakete mit KI- und GenAI-Technologien. Ihr Angebot beinhaltet zusätzlich auch Consulting und Advisory Services, die auf die Anforderungen verschiedener Unternehmensfunktionen wie Personalwesen und Betrieb ausgerichtet sind. Sie bieten fachkundige Beratung für ein effektives Change Management und dem Management der Technologieakzeptanz unter Einsatz modernster Technologien für einen nahtlosen Wandel. Darüber hinaus werden Services offeriert, die die digitale Geschicklichkeit fördern und so ein Umfeld begünstigen, in dem Lernen und die Entwicklung von Kompetenzen begünstigt werden, die für die Bewältigung der sich wandelnden Arbeitswelt unerlässlich sind.

Auswahlkriterien

1. **XLA-basierter Delivery-Ansatz** zur Verbesserung der Kollaborationserfahrung
2. **Nutzung von KI- und GenAI-Technologien** zur Erbringung von Mehrwertdiensten für die Transformation der Nutzererfahrung
3. **Einsatz von Collaboration-Lösungen** wie Teams, Cisco und Zoom und deren Management durch Überwachung der Parameter von eingesetzter Hardware
4. **Unterstützung von Unified Communication & Collaboration sowie des Produktivitäts-Stacks**
5. **Services zur Unterstützung der Bedürfnisse anderer Geschäftsbereiche**, wie z.B. Human Resources Outsourcing (HRO) und Betrieb
6. **Services für ein angemessenes Change Management und dem Management der Technologieakzeptanz** unter Einsatz neuester Technologien wie Copilot
7. **Unterstützung von XMO und zugehörigen Diensten**
8. **Services zur Unterstützung der digitalen Geschicklichkeit sowie von Lernen und Kompetenzentwicklung und Bereitstellung integrierter AR- und VR-Funktionen**



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Managed Services im Zusammenhang mit Technologien anbieten, die von den IT-Abteilungen für Endanwender und Mitarbeitende implementiert, bereitgestellt und gesichert werden. Zu diesen Managed Infrastructure Services für den digitalen Arbeitsplatz zählen Dienste zur Befähigung der Endanwender in Bezug auf Geräte, Anwendungen, Cloud-Arbeitsplätze und Endpunktsicherheit. Die in diesem Quadranten bewerteten Dienstleister bieten komplette End-User Computing Services (EUC), die den Kern des digitalen Arbeitsplatzes bilden. Dazu zählen Gerätemanagement, Patch Management, Geräte- und Anwendungsbereitstellung, virtualisierter Desktop-Zugriff und Device Lifecycle Management. Ihr Serviceportfolio umfasst auch die Unterstützung von Bring-your-own-Device (BYOD)-Initiativen, Mobilitäts- und Telekommunikationskostenmanagement, proaktives Experience-Management und Unterstützung für die digitale Mitarbeitererfahrung (Digital Employee Experience, DEX). Die Bereitstellung,

Verwaltung und Absicherung der Geräte ist der erste Schritt zur Schaffung eines digitalen Arbeitsplatzes und zur Bereitstellung von Geräten für die Belegschaft mit integrierten Funktionen für die Zusammenarbeit und Produktivität. Der zunehmende Fokus auf die Nutzererfahrung durch die Endpunkte hat die Services transformiert und den Anbietern geholfen, auf die jeweiligen Branchen der Kunden einzugehen. Solche Dienste werden normalerweise mit herkömmlichen Computer und Tablets assoziiert, sie können allerdings auch auf branchenspezifische Anwendungsfälle ausgeweitet werden, z.B. auf Verkaufsstellen und tragbare Geräte im Einzelhandel und Gastgewerbe sowie medizinische Geräte im Gesundheitswesen, aber auch auf eher traditionell geprägte Arbeitsplatzumgebungen.

Auswahlkriterien

1. **Bereitstellung von vernetzten, rund um die Uhr verfügbaren und aktualisierten Endgeräten** für sichere Zusammenarbeit und Produktivität
2. **Unterstützung von Unified Endpoint Management (UEM), Enterprise Mobility Management, Anwendungsbereitstellung und Patch Management**
3. **Komplette Device Lifecycle Management Services** wie z.B. Gerätebeschaffung, Enrollment, App-Bereitstellung, Support, Management, Entsorgung und Recycling (Device as a Service) sowie Device Sourcing und Logistik
4. **Bereitstellung von DEX-Lösungen für die automatisierte Problemlösung**
5. **Nachweisliche Erfahrung mit der Bereitstellung von virtuellen Desktop Services**, sowohl vor Ort als auch in der Cloud (Desktop as a Service)
6. **Angebot von Vor-Ort-Diensten**, IMAC und Break/Fix-Diensten. Fern- und Vor-Ort-Unterstützung sowie persönliche technische Hilfe
7. **Mindestens 75 Prozent** der regionalen Verträge müssen End-User Technology Services Management beinhalten



Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)

Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden die Leistungen von Dienstleistern zur Unterstützung der kontinuierlichen Produktivitätsanforderungen von Next-Gen-Arbeitsplätzen, menschenzentrierten Arbeitsplätzen und vollständig integrierten hybriden Arbeitsmodellen bewertet.

Für die Mitarbeiter von heute bedeutet *produktiv zu sein*, dass sie jederzeit und überall arbeiten können. Die Anwender benötigen ein anderes IT-Betriebsmodell, das durch die Veränderungen der Geschäftsmodelle und Marktkanäle bedingt ist, die sie betreiben und unterstützen müssen adressiert. Die Belegschaft braucht heutzutage Autonomie und ständige Konnektivität, um Produktivität unabhängig von Standort, Arbeitsweise oder Gerät gewährleisten zu können. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, müssen Dienstleister erweiterte Support-Funktionen anbieten, aber auch weiterhin die typischen Service-Desk-Angebote zur Verfügung stellen, wengleich diese dann weniger attraktiv sind. Next-Gen Services enthalten Sentiment-Analysen sowie eine automatisierte DEX-Triage

für das Management einer „Always-on“ IT, KI-gestützte Betriebsüberwachung für Managed Services und neuartige Geräte wie AR und VR. Diese Dienste umfassen einen automatisierten und proaktiven technischen Support und Cloud-Plattformen, die ständig verfügbare Systeme bieten. Die Provider nutzen künstlicher Intelligenz (KI) und kognitiven Technologien für Aufgaben mit Nutzerinteraktion und können so erheblichen Kosteneinsparungen realisieren.

Der Erfolg wird anstelle von SLAs mittels XLAs gemessen, die mit den Geschäftsergebnissen verknüpft sind. Die Anbieter können die Geschäftsergebnisse durch fortschrittliche Produktivitätsunterstützung verbessern. In der Vergangenheit umfassten diese Services einen Vor-Ort-Support, der den Besuch von Technikern an den Standorten der Anwender erforderte. Inzwischen arbeiten die Provider mit Automatisierung und nutzen mehr Remote- und Self-Service-Optionen wie z.B. AR Self-Fix, Arbeitsplatz-Support, Servicedesks, Tech-Bars und -Cafés, DigiLockers, Omnichannel-Chats und Sprach-Support.

Auswahlkriterien

1. **Unterstützung für ortsunabhängige Arbeitsplätze**
2. **Vollständig integrierte Analytik und Automatisierung für die Problemlösung**
3. **Kontextbezogene KI-Unterstützung für den Arbeitsplatz**
4. **Augmentation des Service Desks**
5. **XLA-gesteuerter Support anstelle von SLA-gesteuerten Entscheidungen**
6. **Einrichtung und Erbringung von intelligentem Support über Selbsthilfe-Kioske, Tech Bars, IT-Automaten und DigiLockers**
7. **Automatisierter und kontextbezogener Support für Endanwender, basierend auf ihren Rollen und Aufgaben**
8. **Quantifizierung der Leistungsfähigkeit des Workplace Supports über die traditionellen Servicemetriken hinaus**
9. **Solide lokale Präsenz; dabei sollten die meisten Arbeitsplatzmandate Service Desk Services beinhalten**



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die intelligente, IoT-fähige physische Arbeitsplätze unterstützen und Kunden bei der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele helfen. Das moderne Arbeitsplatzverständnis kombiniert menschliche, digitale und physische Aspekte von Arbeitsplätzen, um die Zusammenarbeit und Produktivität aus verteilten Arbeitsplätzen, in hybrider Form oder vor Ort zu ermöglichen. Gebäude und Räume müssen integriert, inklusiv und nachhaltig sein, und Nutzern einen sinnvollen Grund dafür bieten, sie aufzusuchen.

Gewerbeimmobilien haben mit großen Belegungsproblemen zu kämpfen, und so müssen Workplace Service Provider mit der Geschäftsführung zusammenarbeiten und eine ganzheitliche Bürostrategie entwickeln. Die Anbieter sind gefordert unter Einbeziehung von Technologie und Nachhaltigkeit Arbeitsplatzumgebungen zu entwerfen, zu implementieren und zu verwalten, die die betriebliche Effizienz und das Wohlbefinden der Belegschaft verbessern und für mehr Umweltverantwortung sorgen. Unternehmen

sind dabei, Strategien zur Rückkehr ins Büro zu entwickeln; Dienstleister können mit intelligenten Lösungen für das Meeting und Facility Management dazu beitragen, ein entsprechendes Umfeld zu schaffen. Neben dem traditionellen Office Management umfassen solche Services auch ein anpassungsfähiges, effizientes, inklusives und verantwortungsvolles Umfeld. Sie helfen dabei, Räumlichkeiten zu schaffen, die den aktuellen Bedürfnissen von Menschen und Unternehmen gerecht werden und künftige Herausforderungen und Chancen in der sich wandelnden Arbeitswelt antizipieren.

Die Anbieter müssen auch Funktionen für die Parität der Erfahrungsqualität in ihre Angebote integrieren, die sowohl bei Fern- und Telearbeit, virtueller- wie auch hybriden Arbeitsmodellen zu greifbaren Ergebnissen führen. Diese Angebote müssen Unified Communications & Collaboration-Funktionen umfassen und smarte Arbeitsplatzumgebungen für die Zusammenarbeit anbieten. Die Services beinhalten IoT-fähige Funktionen zur Steuerung der Umgebung für einen smarten Campus mit einer intelligenten physischen Arbeitsumgebung die dabei ökologische, soziale und Governance-Initiativen (ESG) berücksichtigt.

Auswahlkriterien

1. **Unterstützung von intelligenten Büroräumen durch Einsatz von IoT und neuesten Technologien** für Arbeitsplatzanalysen, Hot Desking sowie intelligentes Gebäude- und Facility Management
2. **Unterstützung bezüglich der Effizienz von Assets und Anforderungen an das Energiemanagement**
3. **Bereitstellung von inklusiven, anpassungsfähigen und integrierten hybriden Arbeitslösungen und -räumen**
4. **Dienstleistungen zur Verringerung der Kohlendioxidemissionen am Arbeitsplatz**
5. **Unterstützung bei der Abstimmung von Kundenstrategien und -metriken für die Berichterstattung über ESG-Aspekte**, mit besonderem Fokus auf der Nutzung von Arbeitsplätzen im Rahmen der sozialen und Governance-Aspekte



Quadranten nach Regionen

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ Studie zum Thema Future of Work Services 2024 werden die folgenden fünf Quadranten vorgestellt:

Quadrant	USA	UK	Deutschland	Schweiz	Brasilien	Australien
Workplace Strategy and Enablement Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Collaboration and Next-Gen Experience Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed End-User Technology Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Smart and Sustainable Workplace Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Parallel dazu führt ISG eine Studie durch, um Dienstleister die sich auf den öffentlichen Sektor der USA spezialisiert haben zu vergleichen. Zusätzliche wird in einer weiteren Studie der globalem Markt für Future-of-Work-Lösungen untersucht, bei dem Technologieanbieter die DEX-Lösungen sowie Lösungen für vernetztes und kollaboratives Work Management anbieten, betrachtet werden.



Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von März bis Der August 2024. Die Ergebnisse werden den Medien im September 2024 präsentiert.

Meilensteine	Beginn	Ende
Start der Umfrage	12. März 2024	
Umfrage-Phase	12. März 2024	10. April 2024
Sneak Preview	August 2024	
Pressemitteilung und Veröffentlichung	September 2024	

Das Einholen von Kundenstimmen im Rahmen des Star of Excellence-Programms erfordert frühzeitige Kundenempfehlungen (keine offizielle Referenz erforderlich), denn die CX-Bewertungen haben einen direkten Einfluss auf die Position des jeweiligen Anbieters im IPL-Quadranten und die Auszeichnungen.

Mit Klick auf diesen [Link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2024 Research-Agenda einsehen bzw. herunterladen:

Zugang zum Online-Portal

[Hier](#) können Sie über Ihre bereits erstellten Zugangsdaten den Fragebogen einsehen bzw. herunterladen. Um ein neues Passwort zu erstellen, befolgen Sie bitte die Anweisungen in der Einladungs-E-Mail. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Haftungsausschluss für die Produktion von Research-Unterlagen

ISG erhebt Daten zum Zwecke der Recherche und Erstellung von Anbieterprofilen. Die Profile und die unterstützenden Daten werden von den ISG-Advisorn verwendet, um Empfehlungen auszusprechen und ihre Kunden über die Erfahrungen und Qualifikationen von geeigneten Anbietern für die von den Kunden identifizierten Outsourcing-Leistungen zu informieren. Diese Daten werden im Rahmen des ISG FutureSource™ Prozesses und des Candidate Provider Qualification (CPQ) Prozesses erhoben. ISG behält sich vor, die erhobenen Daten in Bezug auf bestimmte Länder oder Regionen nur für die Weiterbildung der Advisors und deren Arbeit und nicht zur Erstellung von ISG Provider Lens™ Berichte zu verwenden. Diese Entscheidungen werden auf der Grundlage der Qualität und der Vollständigkeit der direkt von den Anbietern erhaltenen Daten und der Verfügbarkeit von erfahrenen Analysten für die jeweiligen Länder oder Regionen getroffen. Die eingereichten Informationen können auch für einzelne Research-Projekte oder für Briefing Notes verwendet werden, die von den leitenden Analysten verfasst werden.



ISG Star of Excellence™ – Aufruf zur Nominierung

Der Star of Excellence™ ist eine unabhängige Auszeichnung für herausragende Serviceleistungen, die auf dem Konzept der „Stimme des Kunden“ basieren. Das Star of Excellence™ Programm wurde von ISG entwickelt, um Kundenfeedback über den Erfolg von Dienstleistern zu sammeln, die die höchsten Standards für exzellenten Kundenservice und Kundenorientierung demonstrieren.

In der globalen Umfrage geht es um Dienstleistungen, die mit IPL-Studien zu tun haben. Infolgedessen werden alle ISG-Analysten kontinuierlich mit Informationen über die Kundenerfahrungen aller relevanten Dienstleister versorgt. Diese Informationen ergänzen das bereits vorhandene Feedback von Beratern aus erster Hand, welches für die IPL-Studien im Rahmen des praxisorientierten Beratungsansatzes genutzt wird.

Anbieter sind eingeladen, ihre Kunden unter [Nominate](#) zur Teilnahme aufzurufen. Nach Abgabe der Nominierung versendet ISG eine E-Mail-Bestätigung an beide Seiten. Selbstverständlich werden alle Kundendaten anonymisiert und nicht an Dritte weitergegeben.

Unsere Vision ist es, den Star of Excellence™ als die führende Auszeichnung für herausragenden Kundenservice und als Maßstab für die Messung der Kundenzufriedenheit zu etablieren. Bitte nutzen Sie den Abschnitt „Client Nomination“ auf der Star of Excellence [Website](#), um sicherzustellen, dass Ihre ausgewählten Kunden das Feedback für Ihr nominiertes Engagement abgeben.

Wir haben eine E-Mail eingerichtet, an die Sie Fragen oder Kommentare richten können. Diese E-Mail wird täglich überprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann.

Hier ist die E-Mail-Adresse:
ISG.star@isg-one.com



ISG Star of Excellence

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2023 – Future of Work Services 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.

Sponsor der Studie:

Iain Fisher

Leitende Analysten:

Mrinal Rai, Roman Pelzel, Kevin Turner, Craig Baty, Cristiane Tarricone und Iain Fisher

Editorin:

Maria Müller-de Haen

Forschungsanalyst:

Ayushi Gupta, Khyati Tomar und Bruno Nakozone

Datenanalysten:

Pooja Rani Nayak und Kruthika Sulghur

Projektmanager:

Swathi Amin

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 März 2024.

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.



Kontaktpersonen für diese Studie

Sponsor der Studie



Iain Fisher
**Program Director
and Lead Analyst,
Strategy Industry**



**Mrinal
Rai**
**Lead Analyst –
Global, USA**



Roman Pelzel
**Lead Analyst –
Germany and
Switzerland**



**Kevin
Turner**
**Lead Analyst –
UK**



**Craig
Baty**
**Lead Analyst –
Australia**



**Cristiane
Tarricone**
**Lead Analyst –
Brazil**



Ayushi Gupta
**Senior Research
Analyst – UK, Germany,
Switzerland, Australia**



**Khyati
Tomar**
**Research Analyst –
USA, Global**



**Bruno
Nakozone**
**Research Analyst –
Brazil**



**Pooja Rani
Nayak**
Senior Data Analyst



**Kruthika
Sulghur**
Data Analyst



ISG Provider Lens Advisors Programm zur Einbindung von Beratern

Das ISG Provider Lens Programm bietet Marktbewertungen von praxiserfahrenen Experten; sie haben einen regionalen Fokus und beruhen auf unabhängiger Research. ISG stellt sicher, dass in jede Studie Advisors einbezogen werden, um die entsprechenden Marktgegebenheiten in Bezug auf die jeweiligen Servicebereiche/Technologietrends, die Präsenz der Serviceanbieter und den Unternehmenskontext abzudecken.

ISG verfügt in jeder Region über fachkundige Vordenker und angesehene Advisors, die sich sowohl mit den Portfolios und Angeboten der Provider als auch den Anforderungen der Unternehmen und den Markttrends auskennen. Im Durchschnitt nehmen drei Berater als Mitglieder des Quality & Consistency Review Teams (QCRT) für jede Studie teil.

Das QCRT stellt sicher, dass in jede Studie ergänzend zur Primär- und Sekundärrecherche der Analysten auch die Erfahrungen der ISG Advisors im jeweiligen Bereich einfließen. Die ISG Advisors nehmen an jeder Studie als QCRT-Mitglieder teil und leisten entsprechend ihrer Verfügbarkeit und ihres Fachwissen auf verschiedenen Ebenen Beiträge.

Die Consultant Advisors:

- Helfen, Quadranten und Fragebögen zu definieren und zu validieren
- Beraten bei der Einbeziehung von Dienstleistern, nehmen an Briefing-Gesprächen teil
- Stellen ihre Sicht der Bewertungen von Dienstleistern dar und überprüfen Berichtsentwürfe

ISG-Berater für diese Studie



Jim
Kane

**Direktor
(USA & Global)**



Jason
McAuliffe

**Director, Technology
Modernization
(Australia)**



Iain
Fisher

Direktor (UK)



Jochen
Steudle

**Senior Consultant
(Switzerland)**



Falls Ihr Unternehmen auf dieser Seite aufgeführt ist oder Sie der Meinung sind, dass Ihr Unternehmen aufgeführt werden sollte, setzen Sie sich bitte mit ISG in Verbindung, um sicherzustellen, dass wir die richtige(n) Kontaktperson(en) für die aktive Teilnahme an dieser Studie haben.

* Bewertet in der vorherigen Ausgabe

Accenture*	Blackbox	Datacom	HPE*
ACP Group	Brennan IT	Dedalus*	Ilegra*
adesso SE	Brillio	Deutsche Telekom*	Infosys*
Agilisys	CANCOM*	Dexian	Innofactor
Algar Tech*	Capgemini*	Digital Workplace Group	Insight
All for One Group*	Capita	DXC Technology*	IPNET*
AppSphere	CDW	ELCA/EveryWare*	iSolutions*
Arvato Systems	CGI	Fujitsu*	ITC Infotech
ASG Group	Cloud4C	GAVS Technologies *	JMC Software*
Atos	Coforge*	Genpact	Kinetic IT*
AVASO	Cognizant*	Getronics*	Kyndryl*
Aveniq	Compucom*	Happiest Minds	Leidos
Bechtel*	Computacenter*	Hitachi Digital Services	Logicalis*
Bell Techlogix*	Connectis*	HCLTech*	Long View Systems
Birlasoft*	Data#3*	Hexaware*	LTIMindtree*



Falls Ihr Unternehmen auf dieser Seite aufgeführt ist oder Sie der Meinung sind, dass Ihr Unternehmen aufgeführt werden sollte, setzen Sie sich bitte mit ISG in Verbindung, um sicherzustellen, dass wir die richtige(n) Kontaktperson(en) für die aktive Teilnahme an dieser Studie haben.

* Bewertet in der vorherigen Ausgabe

Microland*	SHI	Tietoevry
Milestone Technologies	Softcat	TIVIT*
Movate™*	Softchoice	Trianz*
Mphasis*	Softtek	Unisys*
Multiedro*	SONDA	UST*
NCS	Sopra Steria*	Venha Pra Nuvem*
NEC	SS&C Technologies*	Vodafone
Noventiq	Stefanini*	Wipro*
NTT DATA*	Swisscom	XMA*
Orange Business Services*	TCS*	YASH Technologies*
Pomeroy*	Tech Mahindra*	Zensar Technologies*
Processor*	TEKsystems	Zones*
PwC	Telefonica	
Ricoh*	Telstra*	
SantoDigital*	TET	



*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.

ISG bietet Research speziell über Anbieter für staatliche und kommunale Behörden (einschließlich Landkreise und Städte) sowie für Hochschuleinrichtungen an. Besuchen Sie auch: [Öffentlicher Sektor](#).

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 900 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 1.600 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.



MÄRZ, 2024

BROSCHÜRE: FUTURE OF WORK SERVICES