



***ISG** Provider Lens™

2020

Digital Workplace of
the Future – Services
& Solutions 2020

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) is a leading global technology research and advisory firm. A trusted business partner to more than 700 clients, including more than 75 of world's top 100 enterprises, ISG is committed to helping corporations, public sector organizations, and service and technology providers achieve operational excellence and faster growth. The firm specializes in digital transformation services, including automation, cloud and data analytics; sourcing advisory; managed governance and risk services; network carrier services; strategy and operations design; change management; market intelligence and technology research and analysis. Founded in 2006, and based in Stamford, Conn., ISG employs more than 1,300 digital-ready professionals operating in more than 20 countries—a global team known for its innovative thinking, market influence, deep industry and technology expertise, and world-class research and analytical capabilities based on the industry's most comprehensive marketplace data. For more information, visit www.isg-one.com.



Table of Contents

Definition	4
Quadrant Research.....	5
Quadranten nach Region	9
Archetype Report.....	10
Zeitplan	11
Unvollständige Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen	12

© 2020 Information Services Group, Inc. All rights reserved. Reproduction of this publication in any form without prior permission is strictly prohibited. Information contained in this report is based on the best available and reliable resources. Opinions expressed in this report reflect ISG's judgment at the time of this report and are subject to change without notice. ISG has no liability for omissions, errors or completeness of information in this report. ISG Research™ and ISG Provider Lens™ are trademarks of Information Services Group, Inc.

Definition

Der Digital Workplace der Zukunft bezieht sich auf das Arbeitsplatzsystem, das Mitarbeitern die Möglichkeit bietet, auf eine sichere Weise jederzeit, überall und mit jedem Gerät auf ihre Arbeitsprofile, gespeicherten Daten und Anwendungen zugreifen zu können. Er zielt darauf ab, die digitale Fähigkeit und Produktivität der Angestellten zu verbessern. Gleichzeitig wird ihnen die Möglichkeit geboten, sich effizient mit Kollegen zu verknüpfen und zusammenzuarbeiten.

Der digitale Arbeitsplatz besteht aus Softwarelösungen für eine sichere Geräteverwaltung, den Zugriff auf Anwendungen und Daten über jedes Gerät, jederzeit und überall, die Zusammenarbeit in Next Generation Meetings und produktivitätsorientierte Anwendungen. Systemintegratoren und Dienstleistungsanbieter fungieren als Partner für Unternehmen bei der Umgestaltung ihrer Arbeitsplätze. Sie helfen bei der Bewertung ihrer Arbeitsplatzumgebung, schlagen die besten Ansätze vor, verwalten die gesamte technische Umgebung und unterstützen die Endnutzer durch die neuesten und innovativsten Technologien.

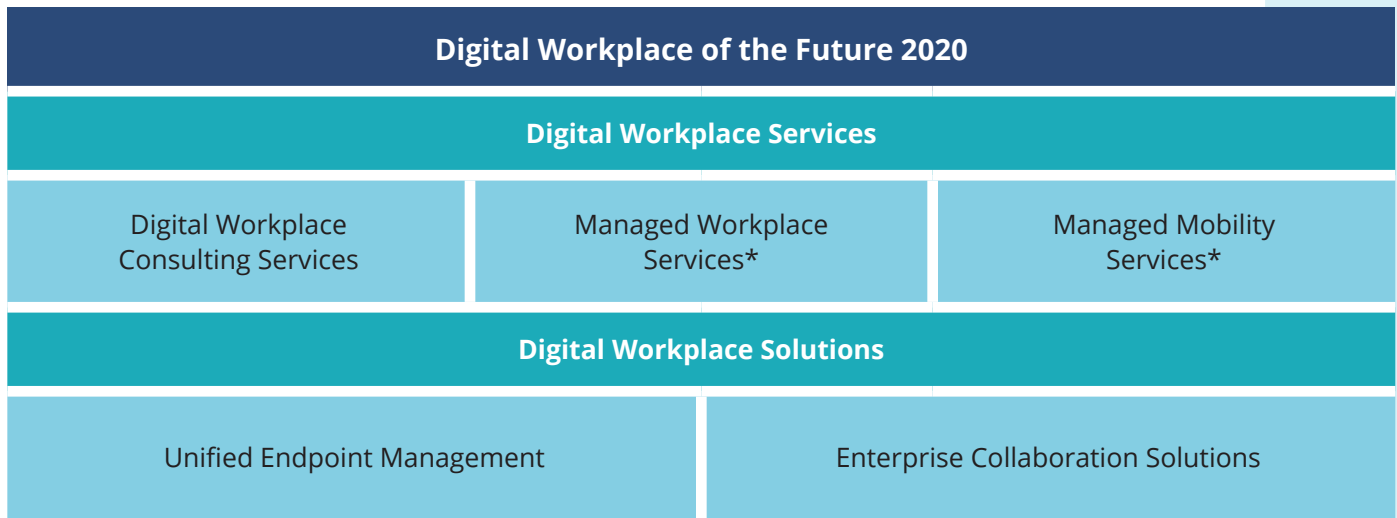
Die COVID-19-Pandemie hat viele globale Unternehmen gezwungen, das Arbeiten vom Home Office sehr schnell für eine Mehrheit ihrer Belegschaft zu ermöglichen. Dies erfordert, dass die Mitarbeiter nahtlosen Zugang zu ihren Arbeitsplatzanwendungen auf den Geräten bekommen, die sie dort zur Verfügung haben (persönlich oder firmeneigen). Es erfordert auch ein umfassendes technisches Umfeld, das die Konnektivität und Zusammenarbeit zwischen global verteilten Mitarbeitern jederzeit und überall gewährleistet. Außerdem müssen Unternehmen sicherstellen, dass Unternehmensdaten und -anwendungen sicher und vor Cyber-Angriffen geschützt sind. Das erfordert erhebliche Investitionen in sichere Remote Working Tools sowie Lösungen für Meetings und Zusammenarbeit, um die Produktivität der Mitarbeiter zu ermöglichen.

Diese Studie dient als eine wichtige Grundlage zur Auswahl und Bewertung geeigneter Lösungsanbieter um diesen Herausforderungen zu begegnen. ISG-Berater und Unternehmenskunden verwenden Informationen aus dieser Studie ebenfalls, um ihre gegenwärtigen Lieferantenbeziehungen und potentiellen Neuengagements zu bewerten.

Quadrant Research

Als Teil dieser Quadrantenstudie stellt ISG die folgenden fünf Quadranten zu Digital Workplace-Dienstleistungen und -Lösungen vor:

Simplified illustration



Source: ISG 2020

*Segmentiert in mittlere und große Märkte auf regionaler Ebene

Digital Workplace Consulting Services

Digital Workplace Consulting konzentriert sich auf Strategien zur Arbeitsplatzoptimierung. Die Module umfassen Unterstützung für die Definition einer Arbeitsplatzstrategie, die Entwicklung der Architektur, die Erstellung des Strategieplans und die Bewertung des Business Case für die Transformation. Beratung und Arbeitsplatzbeurteilung sind ein wesentlicher Bestandteil des Digital Workplace-Angebots und werden unabhängig von den damit verbundenen Managed Services angeboten. Diese beratenden Dienste fokussieren sich auf die digitale Transformation des Arbeitsplatzes. Sie umfassen typischerweise die Bewertung der aktuellen Arbeitsplatzumgebung, die Gestaltung einer Endbenutzer-zentrierten Arbeitsplatzumwandlung, die Definition des Business Case und des Return on Investment (ROI), die Segmentierung von Endanwender-Personas, die Bereitstellung eines Strategieplans für die Implementierung, die Einführung von Technologien und Begleitung durch Change Management.

Eingangskriterien:

- Bereitstellung von Beratungs- und Arbeitsplatzbewertungsdiensten unabhängig von zugehörigen Managed Services
- Herstellerneutraler Ansatz bei der Bewertung der besten Technologielösungen
- Etablierte Methodik zur Segmentierung von Endbenutzer-Personas
- Fähigkeit zur Definition und Visualisierung einer modernen Arbeitsplatzumgebung zur Verbesserung der Endnutzenerfahrung und die Erfahrung, sie zu messen
- Einbeziehung von Technologieeinführung und Change Management-Dienstleistungen in die Beratung

Managed Workplace Services

Managed Digital Workplace Services umfassen alle Managed Services im Zusammenhang mit dem digitalen Arbeitsplatz. Ein IT-Servicedesk mit Level 1/2-Support bildet zusammen mit dem persönlichen technischen Support und den Selbsthilfe-Services für Benutzer die Kernkomponenten des Angebots an Managed Services. Der Quadrant umfasst Service Desk-Dienste der nächsten Generation, Support vor Ort, automatisierbare prognostische Analysen, IT-Kioske, Selbsthilfefunktionen, Chatbots, Managed End User Computing (EUC) und Unified Communication (UC)-Dienste sowie Managed Virtual Desktop Services.

Eingangskriterien:

- Fähigkeit zur Bereitstellung von verwalteten Service Desk- und Arbeitsplatzdiensten durch Personalaufstockung, Fernsupport und automatisierte virtuelle Agenten
- Angebot von Vor-Ort-Support und persönlicher technischer Unterstützung
- Einrichtung von Selbsthilfe-Kiosken, Tech-Bars, IT-Automaten und digitalen Schließfächern
- Angebot von Managed Services zur Zusammenarbeit und Kommunikation über verschiedene Plattformen
- Bereitstellung von Geräteunterstützung, vorausschauenden Analysen und proaktiven Überwachungsdiensten
- Erfahrung bei der Bereitstellung virtueller Remote-Desktop-Dienste, sowohl vor Ort als auch in der Cloud

Managed Mobility Services

Mit der zunehmenden Normalität von Mobilität sind auch Mobility Services gewachsen. Sie beinhalten das sichere Gerätemanagement, das mobile Anwendungs- und Content-Management sowie die Bereitstellung und Zugänglichkeit von Anwendungen in Verbindung mit Rollen und Zugangsrichtlinien. Managed Mobility Services umfassen Unterstützung für Mobile Device Management (MDM), Richtlinienkonfiguration, Gerätekonfiguration, Geräte-Kitting, Geräte-Lebenszyklus- und Telekommunikationskostenmanagement. Dazu gehören auch Mobile Application Management (MAM), Mobile Security, Digital User Experience Management und Cloud-basierte Dienste.

Eingangskriterien:

- Fähigkeit, mehrere Tausend Mobiltelefone, Smartphones und Smart Devices (Anzahl variiert je nach Land) in den jeweiligen Ländern zu unterstützen, auch wenn 25 Prozent und mehr davon außerhalb der Heimatregion verwaltet werden
- Gerätebeschaffung und -logistik, verwaltetes Unified Endpoint Management (UEM), Finanzmanagement, Gerätesicherheit und Verwaltung von Mobilitätsprogrammen
- Bereitstellung von Implementierung und Unterstützung für Unternehmensmobilität, Unterstützung für BYOD, Mobilitätsausgaben und Vermögensverwaltung
- Verwaltung des kompletten Geräte-Lebenszyklus-Managements, Device-as-a-Service (Hardware-as-a-Service, PCaaS)
- Entwicklung branchenspezifischer Plug-and-Play-Mobilitätslösungen
- Unterstützung für Single Sign-On, sicheren App-Zugriff und Smart Devices

Unified Endpoint Management

Unified Endpoint Management (UEM)-Lösungen wachsen ständig weiter und umfassen Smartphones, Tablets, Laptops und PCs. Eine UEM-Lösung sollte in erster Linie ein vollständiges Unternehmens-Mobilitätsmanagement bieten, welches das Management mobiler Anwendungen (MAM), das Management mobiler Geräte (MDM) und das Management mobiler Inhalte (MCM) umfasst. Es bietet einen einheitlichen Ansatz für die Verwaltung von Desktops, PCs sowie mobilen und smarten Geräten über eine einzige Konsole.

Eine UEM-Lösung sollte sowohl Vor-Ort- als auch Cloud-Implementierungen unterstützen, Geräte per Fernzugriff verwalten und konfigurieren sowie Anwendungs- und Geräteanalysen bereitstellen. Es sollte auch mobile Sicherheit, Endpunktsicherheit und PC/Desktop-Management-Integration bieten.

Eingangskriterien:

- Möglichkeit, eine unabhängige Software-Lösung für UEM anzubieten, die separat erworben werden kann
- Softwarelösung zur Bereitstellung von MDM, EMM, MCM, MAM, sicherem Benutzerzugang und Profilverwaltung.
- Lösung zur Integration mit Systemmanagern wie dem System Center Configuration Manager (SCCM) und zur Verwaltung von Geräten von verschiedenen Plattformen
- Verwalten von Smart Devices

Enterprise Collaboration Solutions

Software für die Zusammenarbeit im Team bietet soziale Unternehmensnetzwerke, Intranet-Lösungen der nächsten Generation, Geschäftskommunikation sowie team- und inhaltszentrierte Zusammenarbeit. Sie kann sich auch auf Groupware, Wissensmanagement, E-Mail, Konferenzen, Aktivitätsströme, Microblogging sowie Talent- und Kompetenzmanagement erstrecken. Die Softwarelösungen bieten Produktivitätsverbesserungen für Endbenutzer, indem sie ihnen neue und verbesserte Möglichkeiten der Kommunikation mit Kollegen sowie kontinuierliche Erweiterungen der Wissensdatenbank des Unternehmens bieten. Diese Lösungen stellen sicher, dass Mitarbeiter in einem Team oder Projekt unabhängig von Gerät oder Standort miteinander verbunden sind. Sie können zugängliche Arbeitsbereiche und virtuelle Räume schaffen, die Zusammenarbeit über Chat-, Audio- und Videokanäle ermöglichen, sich in das Unternehmens-Ökosystem integrieren und die Koordination und Verwaltung von Wissen ermöglichen. Eine wesentliche Stärke einer Lösung für die Zusammenarbeit im Team liegt in ihrer Fähigkeit, soziale Interaktionen, Anwendungsintegration und kombiniertes Wissen optimal zu nutzen. Es handelt sich um eine Cloud-basierte Softwarelösung, die sowohl von mittelständischen als auch von großen Unternehmen genutzt werden kann.

Eingangskriterien:

- Fähigkeit, Cloud-basierte Lösungen für Audio-/Videobesprechungen und -konferenzen bereitzustellen; Lösungen können auch vor Ort eingesetzt werden
- Erlaubt Videokonferenzleitern den Zugriff auf Moderatorensteuerungen, Gäste zu Besprechungen einzuladen und sich in Konferenzraumsysteme zu integrieren
- Bietet Funktionen wie Chat, Fernzugriff sowie Desktop- und Anwendungsfreigabe

- Bereitstellung von Möglichkeiten zur Aufzeichnung, Wiedergabe und gemeinsamen Nutzung von Sitzungen als künftige Referenz
- Integration von Zeichenwerkzeugen mit virtuellen Whiteboard-Funktionen
- Unterstützung verschiedener Endgeräte, von Raumsystemen bis hin zu PCs, Laptops, Smartphones und Tablets
- Bereitstellung von Funktionen zur Reduzierung der E-Mail-Nutzung und/oder zur Ergänzung der Intranet-Nutzung
- Fokus auf unternehmensweiten Informationsaustausch und team-/inhaltsbasierte Zusammenarbeit
- Technologie-Differenzierung mit Schwerpunkt auf messbarer Produktivitätssteigerung
- Deckt Elemente in einem konvergierten Servicepaket für die soziale Zusammenarbeit in Unternehmen ab, die Chat, Audio-/Video-Zusammenarbeit, Content-Zusammenarbeit und die Integration von Unternehmensanwendungen von Drittanbietern bieten.
- Angebot von Produktivität, Wissensmanagement, Inhaltzusammenarbeit und Workflow-Management
- Integration sowohl mit IT- als auch Nicht-IT-Geschäftsfunktionsanwendungen
- Integration von Bots mit künstlicher Intelligenz (KI), Verwendung von ML für die inhaltliche Zusammenarbeit
- Fähigkeit, sowohl Freemium- als auch On-Premise-Versionen anzubieten
- Partnerschaften und Kundenakzeptanz sowohl bei mittleren als auch großen Unternehmen

Quadranten nach Region

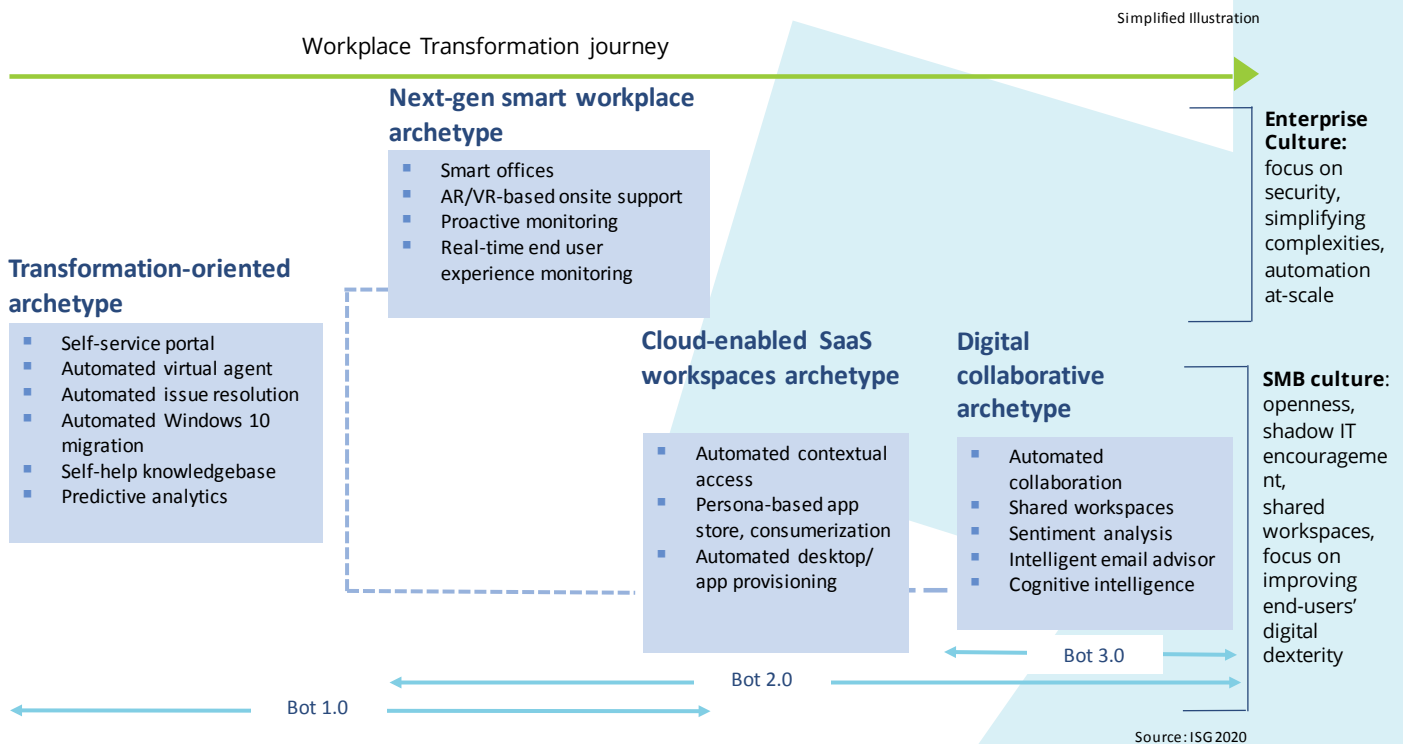
Quadrants	Global	U.S.	U.K.	Nordics	Germany	Brazil
Digital Workplace Consulting Services	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Workplace Services	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Mobility Services	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Unified Endpoint Management	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Enterprise Collaboration Solutions	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Meeting and Conferencing Solutions	Overview	✓		✓		✓

Archetype Report

In diesem Bericht identifiziert und klassifiziert ISG die typischen Sourcing Entscheider des Digital Workplace der zukünftigen Dienstleistungen, die nun auch Transformationsfähigkeiten beinhalten.

Unternehmen, die ihre Arbeitsumgebungen umgestalten wollen, weisen je nach ihrer digitalen Reife unterschiedliche Merkmale auf. Basierend auf der Komplexität der Arbeitsplatzumgebung und dem Grad der Integration von Unternehmens-IT mit Geschäften wird die ISG das Unternehmensverhalten in verschiedene Prototypen rund um die Umgestaltung des Arbeitsplatzes klassifizieren. Ein Beispiel dieser Klassifikation ist unten dargestellt.

Abbildung 1: Prototypen des Digital Workplace, definiert in 2020



Zeitplan

Die Forschungsphase liegt zwischen **Juni und September 2020**. In dieser Zeit finden Erhebung, Auswertung, Analyse und Validierung statt. Die Ergebnisse werden den Medien im **Oktober 2020** präsentiert werden.

Meilensteine	Beginn	Ende
Start	03. Juni 2020	
Umfragephase	03. Juni 2020	26. Juni 2020
Sneak Preview	September 2020	
Pressemitteilung	Oktober 2020	

Unter dem [folgenden Link können Sie die Forschungsagenda von ISG Provider Lens™ 2020](#) einsehen/ herunterladen.

Haftungsausschluss für die Forschungsproduktion:

ISG erhebt Daten zum Zwecke der Recherche und der Erstellung von Anbieterprofilen. Die Profile und unterstützenden Daten werden von ISG-Beratern verwendet, um Empfehlungen abzugeben und ihre Kunden über die Erfahrungen und Qualifikationen der jeweiligen Anbieter für Outsourcing-Projekte zu informieren, die von den Kunden vorab identifiziert wurden.

Diese Daten werden im Rahmen des ISG FutureSource Prozesses und des Candidate Provider Qualification (CPQ) Prozesses erhoben. ISG behält sich vor, die erhobenen Daten bestimmter Länder oder Regionen betreffend nur zur Information der Berater, und nicht zur Erstellung von ISG Provider Lens-Berichten, zu verwenden.

Diese Entscheidungen werden auf der Grundlage der Qualität und der Vollständigkeit der direkt von den Anbietern erhaltenen Daten und der Expertise der 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 Lead Analysten verfasst werden.

Unvollständige Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen

Are you in the list? Do you see your company as a relevant provider but missing from the list? Contact us to become an active participant in the research phase.

3CX	Bell Canada
42Gears	Bell Techlogix
8x8	BigMarker
Accelerite	Bitrix
Accenture	BlackBerry
Acronis	Blizz
Advania	BlueJeans
AirWatch	bluend
Alcatel-Lucent Enterprise	BMC
Algar Tech	BT
Amazon	CA
AppSphere AG	Calero
AppTec 360	Campaingery (für wen)
Arkadin	Cancom
arvato Systems	Capgemini
AT&T	Cass Information Systems
Atea	CBTS
Atos	CenturyLink
Avanade	CGI
Avaya	Cipher
Axians IT Solutions GmbH	Cisco
Baramundi	Citrix
Bechtle	Clearbox

ClearSide
Cloud Jumper
Cognizant
CompuCom
Computacenter
Cortado
COYO
Damovo
Dataone
Demio
Desk Top Publishing Micro Systems Limited
Deutsche Telekom / T-Systems
Digital Workplace Group
DMI
DXC
Elisa Oyj
Elium
Enghouse Interactive
Ericsson
Evolve IP
Evy
ezTalks
FireEye
Flock

Flowdock
Forcepoint
FreeConference.com
FreeConferenceCall.com
Fujitsu
Fuze
G&P
GEMA
Genisis 10
Genpact
Getronics
GISA
Glip
GlobalMeet Collaboration
Google
GoToMeeting (LogMeIn)
HCL
Hexaware
Highfive
Honeywell Enterprise Mobility
HP
HPE
Huawei
IBM

Igloo

Infosys

Innofactor

Insight

Instituto Senai de Tecnologia da Informação e Comunicação

Intelecom Group

Intermedia

ITC Infotech

Ivanti

Jalios

Jamf

Jitsi

Jive

Join.me

JustSoftware

Kaspersky Lab

KEA Company

KingHost

Komsa

KPN

L & T Infotech

Liferay

Lifesize

Livestorm

LogMeIn

Long View Systems

Luxoft

ManageEngine

Masergy

Materna

Matrix42

Meta

MetTel

Microsoft

Mindsmash

Mitel

Mobileiron

Mphasis

MSG Systems

NationSky

NEC Corporation of America

NetApp

Netia

Nextiva

NFON

NIIT Technologies

NorCom

NTT DATA

NTTA

Nutanix

OneNeck IT Services

Onstream Live

Orange Business Services

Penso Tecnologia

Pexip

PGi

PhDsoft

QSC

Redpill Linpro

Requestia

Ricoh

RingCentral

Ryver

Sakon

Salesforce

SantoDigital

SAP

Scopevisio

Secu Sys

Slack

Snow Software

Softtek

SONDA

Sophos

SOTI

Sprint

Star2Star Communications

Stefanini

Stratix

SVA

Tangoe

TCS

TDC Group

TeamViewer

Tech Mahindra

TechQuarters

Techstep

TECJUMP

TEKsystems

Tele2

Telefonica

Telenor

Telia

Telstra

TIBCO

Tieto
TIVIT
Tixxt
Tocario
TopLink
Trend Micro
Trianz
Trio
TrueConf
UberConference
Unily
Unisys Corporation
United Planet
UOL Diveo
UST Global
USU
Verizon
Vexia
Vita
Vmware
Vodafone
Vonage
Votacall
VoxMobile

WatchGuard
Whereby
Wincor-Nixdorf
Windstream Communications
Wipro
Wittel
Workplace by Facebook
Workspot
Xelos
Yash Technologies
Zensar
Zimbra Collaboration
Zoho
Zoom

Ansprechpartner für diese Studie



Mrinal Rai
Lead Analyst, U.S. and Archetype Report



Henning Dransfeld
Lead Analyst, Germany, U.K. and Nordics



Pedro L Bicudo Maschio
Lead Analyst, Brazil



Rahul Basu
Enterprise Content and Global Overview Analyst



Ridam Bhattacharjee
Global Project Manager

Fehlt Ihnen eine Information?

Wir stehen Ihnen gerne zur Beantwortung von Fragen unter der E-Mail-Adresse isglens@isg-one.com zur Verfügung.