ISG Provider Lens™

2022

# Future of Work – Services and Solutions 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 800 Kunden, darunter über 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Strategie- und -Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren. Weitere Informationen unter www.isg-one.com.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Table of Contents


**Einleitung** ..... 4

**Quadrantenbasierte Marktforschung** ..... 6

**Quadranten nach Regionen** ..... 14

**Archetype Report** ..... 15

**Zeitplan** ..... 16

**Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen** ..... 18

**Kontaktpersonen für diese Studie** ..... 21

**Quality & Consistency Review Team für diese Studie** ..... 24

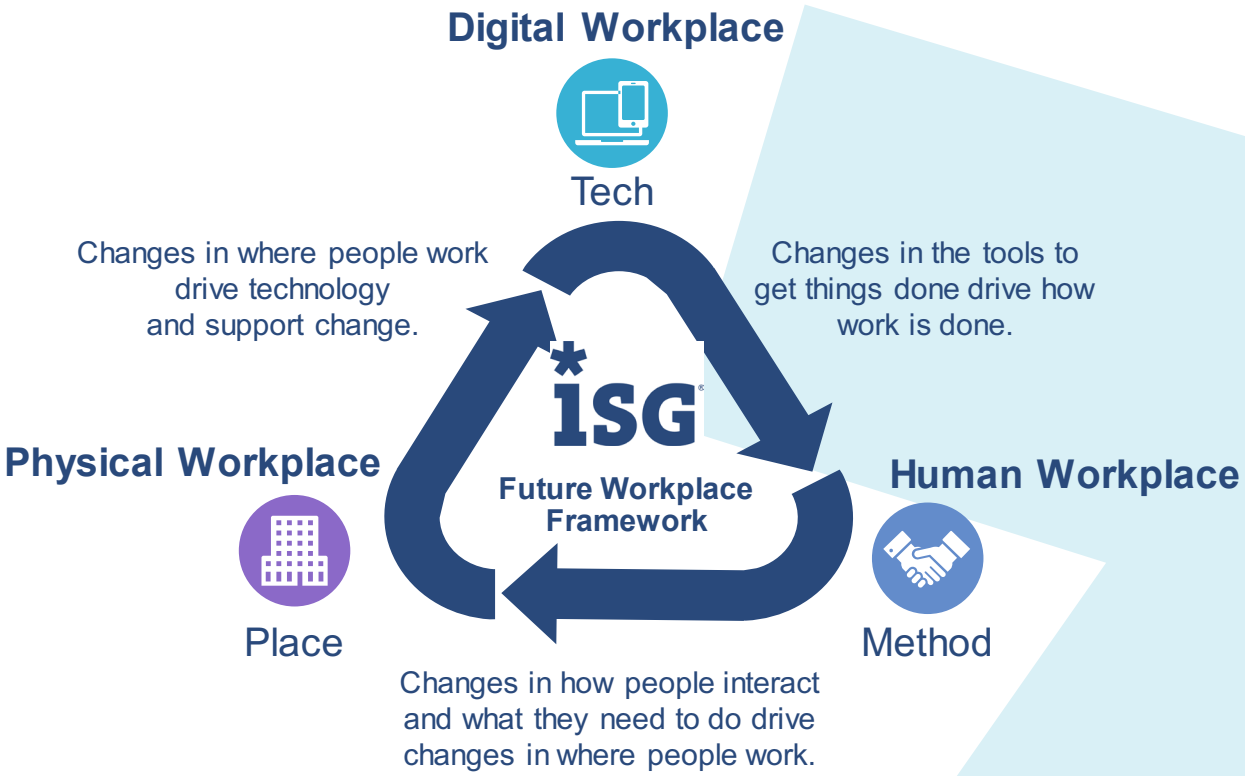


© 2022 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen 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.

# Einleitung

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

**Abbildung 1: ISG Future Workplace Framework**




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

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

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Einleitung (cont.)

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

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

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

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

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

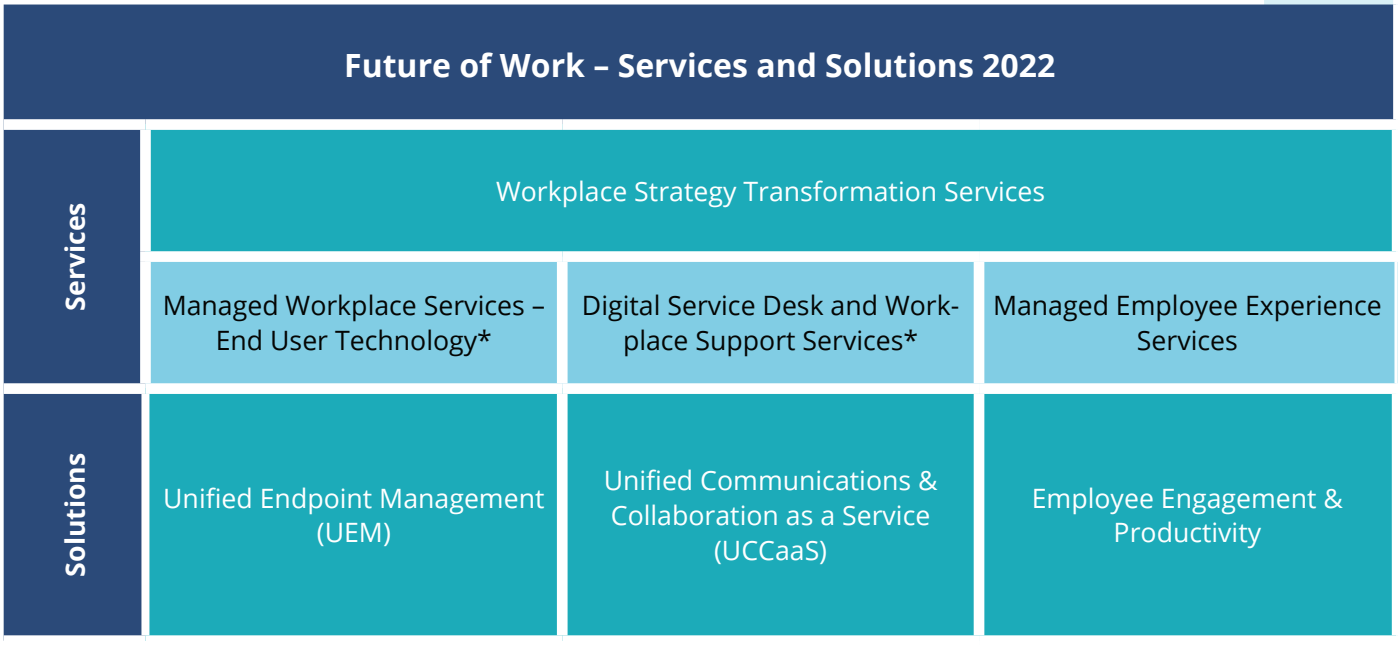
Die Studie bietet somit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG Advisors und Unternehmenskunden nutzen Informationen aus diesen Reports auch zur Evaluierung ihrer derzeitigen sowie potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Quadrantenbasierte Marktforschung

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

Simplified illustration




* - to be segmented into SMB and large account quadrants for each country/region as applicable

Source: ISG 2022

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Workplace Strategy Transformation Services

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

**Auswahlkriterien:**

- Anbieterneutraler Ansatz für die Transformationsberatung und Workplace Assessment Services. Ein vorhandenes Angebot an damit zusammenhängenden Managed Services bzw. Implementierungs-/ Integrationsdiensten kann einen Mehrwert darstellen, ist aber keine Voraussetzung für die Aufnahme in diese Bewertung.

- Die Anbieter sollten in der Lage sein, die zukünftige Arbeitsumgebung ihrer Kunden zu definieren und zu visualisieren, und zwar in Bereichen wie hybrides Arbeiten unter Einbeziehung von Fern- und Innendienstmitarbeitern, Uberisierung der Belegschaft, innovative Talentmodelle, kulturelle Anpassung, Mitarbeitereinbindung, Produktivität, Veränderung der Kundenerfahrung (CX), Verknüpfung von CX und Mitarbeitererfahrung (EX) sowie Verbesserung der Endnutzererfahrung.

- Unterstützung der Einführung von Technologien und organisatorischem Veränderungs-/ Verhaltensmanagement im Rahmen des Beratungsangebots

- Lösungsangebot für Mitarbeiterempathie und -wohlbefinden

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

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Managed Workplace Services – End User Technology

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Managed Services im Zusammenhang mit Endanwendertechnologien anbieten, welche in der Regel von der IT-Abteilung des betreffenden Unternehmens für Endbenutzer/Mitarbeiter implementiert, bereitgestellt und gesichert werden. Zu diesen Services zählen Dienste zur Unterstützung der Endanwender in Bezug auf Geräte, Anwendungen, Cloud-Arbeitsplätze und Arbeitsplatzsicherheit. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter offerieren komplette End-User Computing (EUC) Technologiedienste, die den Kern des digitalen Arbeitsplatzes bilden.

**Auswahlkriterien:**

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

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

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Digital Service Desk & Workplace Support Services

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

**Auswahlkriterien:**

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

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Managed Employee Experience Services

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. Die angebotenen Dienstleistungen verbinden die Mitarbeitererfahrung mit messbaren Geschäftsergebnissen und helfen, die digitalen und physischen Aspekte des Arbeitsplatzes der Zukunft mit dem menschlichen Aspekt in Einklang zu bringen

**Auswahlkriterien:**

- 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 wie z.B. virtuelle Agenten, der Mitarbeitererfahrung in den Fachbereichen, der Benutzerproduktivität und der Digital Dexterity (digitale Geschicklichkeit) im Zusammenhang stehen
- Nahtlose Erfahrung für Remote-Mitarbeiter und Teilzeitbeschäftigte, unter anderem innovative Engagement-Services/Lösungen für das jeweilige Land/die Region
- Mindestens 50 Prozent der Kunden sollten Experience Level Agreements (XLAs) im Zusammenhang mit Key Performance Indicators (KPIs) nutzen, und mit mindestens 10 Prozent der Kunden weltweit sollten XLA-basierte Verträge mit einer Bepreisung nach dem Risk-Reward-Modell bestehen.
- Managed Unified Communications & Collaboration (UCC), Analyse des Benutzerverhaltens und Messung der Benutzererfahrung über die Arbeitsplatztechnologie hinaus und somit Ausweitung der Smart Workplace Services auf andere Unternehmensfunktionen wie HR (Personalabteilung) und Operations (Betrieb)
- Angebot an Workplace Services für das gesamte Unternehmen, einschließlich intelligentem benutzer- und kontextspezifischem Zugriff über virtualisierte Arbeitsplätze
- Angebot an Smart Facilities und physischen Dienstleistungen vor Ort mit Support für intuitive Funktionen wie Hot Desking, Gesundheitsbewertung und ein maßgeschneidertes und kontextbezogenes Erlebnis mit einem von intelligenten Geräten unterstützten Arbeitsplatz
- Services zur Verbesserung der digitalen Geschicklichkeit (Digital Dexterity) der Mitarbeiter und zur Unterstützung der Demokratisierung von Technologien, wie z.B. Low-Code/No- Code Entwicklung

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Unified Endpoint Management (UEM)

Dieser Quadrant bewertet ausschließlich Anbieter von Softwarelösungen, die eigenständige Unified Endpoint Management (UEM)-Softwareprodukte offerieren. Diese Lösungen helfen Unternehmen beim Management von Smartphones, Tablets, Notebooks, PCs und Smart Devices. Eine UEM-Lösung sollte insbesondere ein vollständiges Enterprise Mobility Management (EMM) bieten, welches die Bereiche Mobile Application Management (MAM), Mobile Device Management (MDM) und Mobile Content Management (MCM) abdeckt sowie einen einheitlichen Ansatz für das Device Management über eine einzige Konsole verfolgt. Die Lösung sollte sowohl On-Premise- als auch Cloud-Implementierungen unterstützen, Geräte per Fernzugriff verwalten und konfigurieren sowie Anwendungs- und Geräteanalysen ermöglichen. Darüber hinaus sollte sie sich um die mobile Sicherheit, die Endpunktsicherheit, das Identity & Access Management (IAM) sowie die PC/Desktop-Management-Integration kümmern.

**Auswahlkriterien:**

- Angebot einer unabhängigen Softwarelösung für UEM, die separat bezogen werden kann
- Softwarelösung für MDM, EMM, MCM, MAM, sicheren Nutzerzugriff und Profilmanagement
- Lösung für die Integration mit Systemmanagementlösungen wie dem Microsoft Endpoint Configuration Manager und für das Management von Geräten von verschiedenen Plattformen
- Management von Geräten in unterschiedlichen Betriebssystemumgebungen wie Windows 10, Android, iOS, macOS, Chrome OS und Samsung Knox
- Fähigkeit, die Erfahrung der Endbenutzer durch den Einsatz von Analysen zu messen, um die Geräteleistung, die App-Nutzung und das Benutzerverhalten zu ermitteln und Probleme und Bedrohungen proaktiv überwachen zu können
- Integration in die Unternehmenssicherheit und Benutzerrichtlinien durch IAM-Features und Endpunktsicherheit
- Native Unterstützung für moderne Endpunktsicherheit wie Endpoint Detection and Remediation (EDR) und Zero-Trust-Funktionen
- Weltweite Präsenz mit mindestens 20 Prozent der Nutzerbasis in jeder der folgenden drei Regionen: USA, Großbritannien & Europa sowie Ozeanien (Australien, Neuseeland) und/oder der übrige asiatisch-pazifische Raum

*Dieser Quadrant bietet eine globale Betrachtung. Es werden jedoch zum Zweck der Auswertung von wichtigen Regionen Daten für den ISG CPQ-Prozess gesammelt.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Unified Communications & Collaboration as a Service (UCCaaS)

Dieser Quadrant bewertet die Anbieter von Softwarelösungen für Unified Communication & Collaboration as a Service (UCCaaS). UCCaaS ist ein cloudbasiertes Softwareprodukt für die unternehmensweite Kommunikation und Zusammenarbeit über mehrere Kanäle und Geräte hinweg. Es vereint Sprache, Telefonie, Enterprise Messaging, Online-Meetings (Web, Video und Audio), Teamzusammenarbeit, Anwendungsintegration und Präsenzfunktionen auf einer einzigen integrierten Cloud-Plattform. Der Zugriff kann von jedem Gerät aus erfolgen, z.B. von Desktop-PCs, Notebooks, Tablets oder Mobiltelefonen. Die Lösung hilft Unternehmen und IT-Abteilungen, Kosten zu senken und eine höhere Skalierbarkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit zu erreichen.

Eine UCCaaS-Lösung ermöglicht durch die Kombination von Messaging, Content Sharing sowie Audio- und Video-Meetings Online-Kommunikation und -Interaktionen. Diese Lösungen arbeiten oft mit Vorgaben zum Schutz von Informationen online durch Verschlüsselung und Einhaltung weltweit anerkannter Sicherheits- und Datenschutzstandards.

**Auswahlkriterien:**

- Bereitstellung von cloudbasierten Lösungen für Audio-/Video-Meetings und -Konferenzen, die eventuell auch on-premise eingesetzt werden können
- Native Verfügbarkeit von Softphone Features bzw. Integration von Telefonanlagen, integriertes VoIP (Voice over Internet Protocol) und gebührenpflichtige Anrufoptionen
- Zugriff für Veranstalter von Videokonferenzen (Hosts) auf die Kontrollen der Moderatoren (Presenter), Möglichkeit, Gäste zu Meetings einzuladen und Konferenzraumsysteme zu integrieren
- Meeting-Funktionen wie Chat, Fernzugriff sowie Desktop und Application Sharing
- Integration mit Unternehmensanwendungen wie Customer Relationship Management (CRM) und Marketing, IT und Collaboration Apps
- Möglichkeit, Meetings aufzuzeichnen, wiederzugeben und für spätere Referenzierung freizugeben, sowie Integration von Zeichenwerkzeugen mit virtuellen Whiteboard-Funktionen
- Unterstützung verschiedener Endpunkte, von Raumsystemen bis hin zu PCs, Notebooks, Smartphones und Tablets
- Integrierte Collaboration-Funktionen bzw. Integration mit unterstützenden Collaboration-Lösungen wie Enterprise File Sync Share
- Verfügbarkeit von Communication Platform as a Service (CPaaS), Netzwerkdiensten und/oder Kontaktzentrumslösungen ist von Vorteil.
- Weltweite Präsenz mit mindestens 20 Prozent der Nutzerbasis in den folgenden drei Hauptregionen: USA, Großbritannien & Europa sowie Ozeanien (Australien, Neuseeland) und/oder der übrige asiatisch-pazifische Raum

* Dieser Quadrant bietet eine globale Betrachtung. Es werden jedoch zum Zweck der Auswertung von wichtigen Regionen Daten für den ISG CPQ-Prozess gesammelt.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## Employee Engagement & Productivity

Dieser Quadrant bewertet Softwarelösungen, die die Benutzerproduktivität und die Einbindung der Mitarbeiter verbessern. Zu den Softwareprodukten zählen unter anderem soziale Netzwerke im Unternehmensumfeld, Intranet-Lösungen der nächsten Generation, Geschäftskommunikation, Workflow Management und -automatisierung sowie team- und inhaltsorientierte Zusammenarbeit. Weiterhin können solche Lösungen zusätzlich auch Groupware, Wissensmanagement, E-Mail, Konferenzen, Activity Streams, Microblogging sowie Talent- und Kompetenzmanagement beinhalten. Diese Softwarelösungen bieten Endanwendern produktivitätssteigernde neue und verbesserte Möglichkeiten der Kommunikation mit Kollegen und erweitern die Wissensdatenbank des Unternehmens kontinuierlich. Sie stellen zudem sicher, dass die Mitglieder eines Teams oder eines Projekts unabhängig von Gerät oder Standort miteinander verbunden sind. Die Lösungen können auch Kommunikations- und Konferenzfunktionen anbieten, die nativ enthalten sind bzw. in führende UCCaaS-Lösungen integriert werden können. Ziel ist es, die Mitarbeitereinbindung und die geschäftliche Kommunikation zu verbessern, was auch zur Steigerung der Benutzerproduktivität und der Digital Dexterity beiträgt. Diese cloudbasierten Softwarelösungen sind sowohl für mittelständische als auch große Unternehmen geeignet.

**Auswahlkriterien:**

- Funktionen zur Senkung des E-Mail-Aufkommens bzw. zur Ergänzung der Intranet-Nutzung
- Nachweislicher Fokus auf dem unternehmensweiten Informationsaustausch und der team- bzw. inhaltsbasierten Zusammenarbeit
- Technologische Alleinstellungsmerkmale mit Fokus auf messbaren Produktivitätsgewinnen
- Abdecken von Elementen eines konvergenten Service-Stacks von Enterprise Social Collaboration-Angeboten wie File Sharing Collaboration, Instant Messaging, News Feed, Integration von Unternehmensapplikationen, Reporting und Analytics
- Angebot an Standardfunktionen wie Blog-Unterstützung, Kalender, Diskussionsforen, Dokumentenmanagement, Mitarbeiterverzeichnis, Employee Engagement, Wiki-Unterstützung sowie individuelle Workflow-Anpassung und -Freigabe
- Lösung für ein verbessertes Employee Engagement und eine effektive Unternehmenskommunikation
- Angebot einer Lösung, die oft als erster Einstiegspunkt für den gesamten digitalen Arbeitsplatz dient
- Lösung zur Verbesserung der digitalen Geschicklichkeit (Digital Dexterity) und zur Unterstützung der Demokratisierung von Technologien, wie z.B. Low-Code/No- Code Entwicklung
- Weltweite Präsenz mit mindestens 20 Prozent der Nutzerbasis in jeder der drei folgenden Regionen: USA, Großbritannien & Europa sowie Ozeanien (Australien, Neuseeland) und/oder der übrige asiatisch-pazifische Raum

* Dieser Quadrant bietet eine globale Betrachtung. Es werden jedoch zum Zweck der Auswertung von wichtigen Regionen Daten für den ISG CPQ-Prozess gesammelt.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Quadranten nach Regionen

| Quadrant: | Global | USA | UK | Nordische Länder | Deutschland | Schweiz | Brasilien | Australien | Singapur & Malaysia | USA Öffentlicher Sektor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Workplace Strategy Transformation Services | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Managed Workplace Services – End User Technology* | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Digital Service Desk 6 Workplace Support Services* | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Managed Employee Experience Services | | √ | √ | √ | √ | | √ | √ | √ | √ |
| Unified Endpoint Management | √ | | | | | | | | | |
| Unified Communications & Collaboration as a Service | √ | | | | | | | | | |
| Employee Engagement & Productivity | √ | | | | | | | | | |

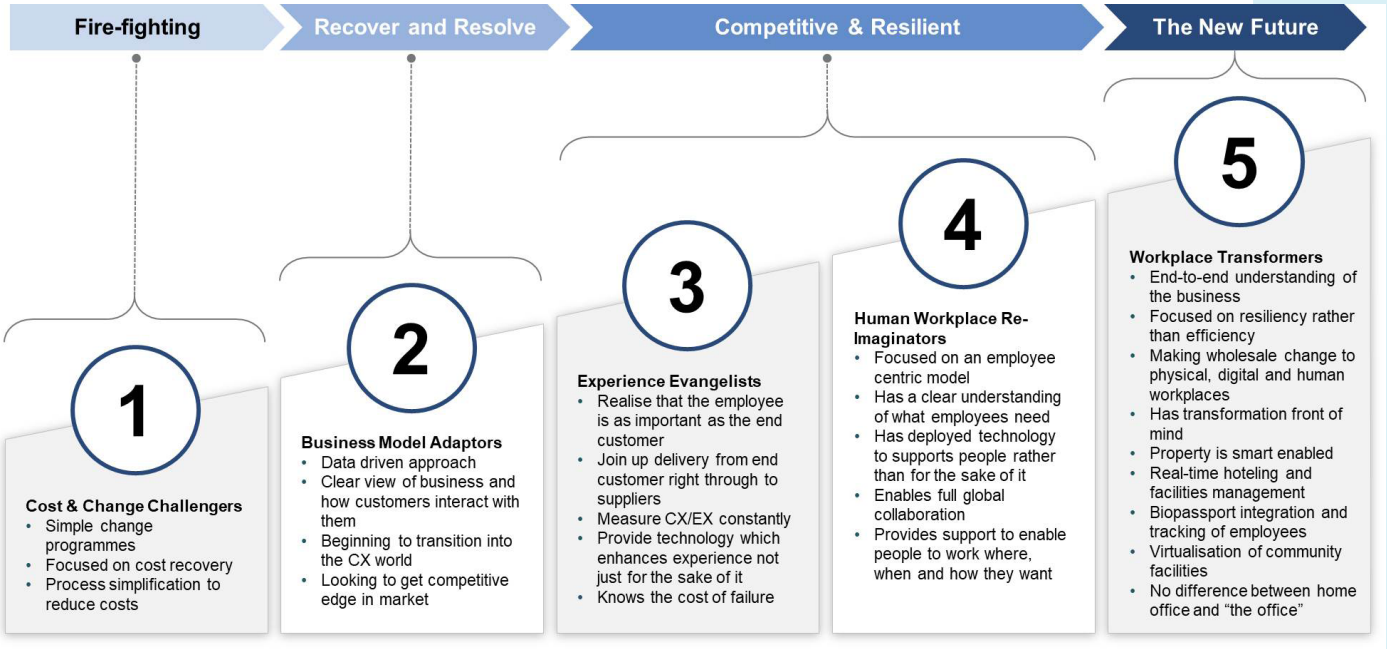
* Segmentierung in Quadranten für mittelständische und Großunternehmen für jedes Land/jede Region nach Bedarf

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Archetype Report

Im Rahmen dieses Berichts identifiziert und klassifiziert ISG die typischen Käufer von Services für den Arbeitsplatz der Zukunft, die inzwischen auch Transformationsleistungen umfassen. Unternehmen, die eine Transformation ihrer Arbeitsplatzumgebung anstreben, weisen je nach digitalem Reifegrad unterschiedliche Merkmale auf. ISG unterteilt das Verhalten von Unternehmen in verschiedene Archetypen rund um die Arbeitsplatztransformation, basierend auf der Komplexität der Arbeitsplatzumgebung und dem Grad der Integration der Unternehmens-IT mit der Geschäftsseite.

Ein Beispiel für diese Klassifizierung wird nachfolgend dargestellt:




© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **April bis Mai 2022**. Die Ergebnisse werden den Medien im **September 2022** präsentiert.

| Meilensteine | Beginn | Ende |
|---|---|---|
| Start | 25. April 2022 | |
| Umfrage-Phase | 25. April 2022 | 23. Mai 2022 |
| Sneak-Preview | Juli 2021 | |
| Pressemitteilung | September 2022 | |

Mit Klick auf diesen Link können Sie die ISG Provider Lens™ 2022 Research-Agenda einsehen oder herunterladen.

### Zugang zum Online-Portal

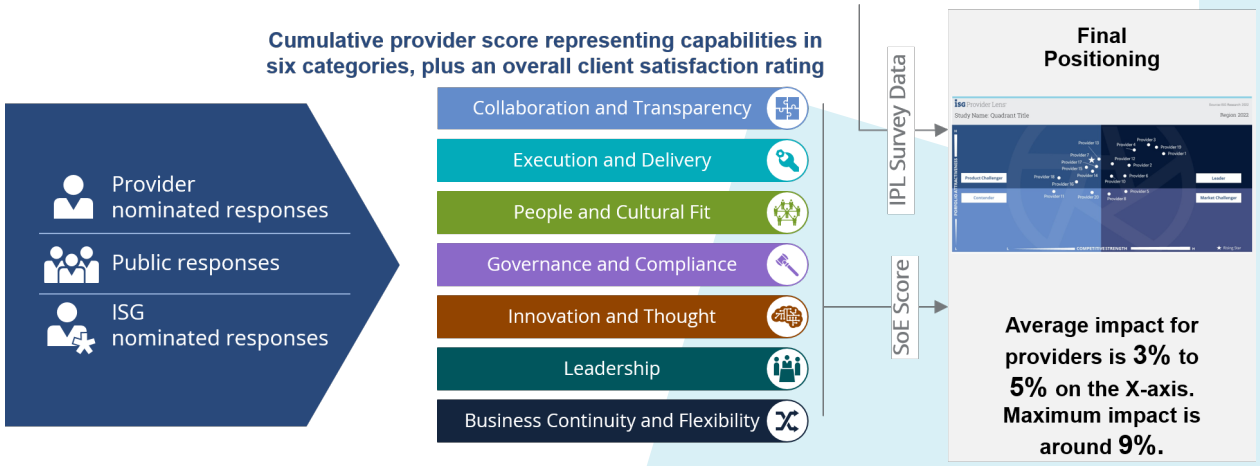
Hier können Sie über Ihre bereits erstellten Zugangsdaten den Fragebogen einsehen bzw. herunterladen. Um ein neues Passwort zu erstellen, befolgen Sie bitte die Anweisungen in der Einladungs-E-Mail . Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!participation!

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## 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 ISG Provider Lens (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: Star@isg-one.com

## 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 der von den Kunden identifizierten geeigneten Anbieter für 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.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?** Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

42Gears
Accenture
ActioNet
adesso Schweiz AG
All for One
ALSO Schweiz AG
Appsphere AG
Aproda Digital Workplace
Arvato
ASG
Atea
Atos
Avanade Schweiz
Aveniq
Axians
Baramundi
Baymetrics
BCG
Bechtle
Bell Techlogix
Birlasoft
BlackBerry
BMC
Brennan IT
Cancom
Capgemini
Capita
Capterra
CGI
Citrix
Claranet
ClearBox Consulting
CMTech
Coforge
Cognizant
Compasso UOL
Compucom
Computacenter
Connectis
CSS Corp
CTC
Data#3
Datacom
Dedalus
Dell
Deloitte
Deutsche Telekom
Devoteam Alegri
Digital Workplace Group
DXC
EBC Group
ELCA
Entelgy
Evolvous
EY
Fujitsu
GAVS
General Dynamics
Gentrop
Getronics

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?** Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

GIS

Globant

Google

Happiest Minds

HCL

Hexaware

HOM

HPE

HSO

IBM

ilegra

Infogain

Infosys

innobit ag

Innofactor

Insight

Insight Technology Solutions GmbH

Intelogy

IPNet

Iron Service Global

isolutions AG

ITC Infotech

ITConcepts Schweiz

Ivanti

Jamf

Kaspersky

Kinetic IT

KPMG

Kyndryl

Leidos

Littlefish

Logicalis

LTI

ManageEngine

Materna

Matrix42

McKinsey

Meta

Micro Focus

Microland

Microsoft

Mindtree

Mphasis

MTF

Multiedro

Netexperts

Nexa Tecnologia

nexplore

Niteo

NNIT

novaCapta GmbH

NTT DATA

Orange Business Services

Orbit

Penso Tecn

Pomeroy

Processor

PwC

QI Network

Qintess

Quality S.A.

Quest KACE

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?** Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

Ratiodata
Red Thread
Ricoh
SAIC
SantoDigital
Snow Software
Softline
Soleil IT
Solo Network
Somos Nuvem
SONDA
Sophos
Sopra Steria
SOTI
SS&C
Stefanini
Swiss Cloud Workplace
Swisscom
TCS
Tech Mahindra
Tecnocomp
TEKSystems
Telefonica
Telia
Telstra Purple
TET
TietoEVRY
TIVIT
TPS IT
Trianz
Trivadis
Unisys
UST
Venha Pra Nuvem
Vexia
Visolit
VMware
Vodafone
Wipro
WNDYR
XMA
YASH Technologies
Zensar

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Kontaktpersonen für diese Studie

Mrinal Rai
Lead Analyst, USA & Archetype

Richard Marshall
Lead Analyst, USA Public Sector

Kevin Turner
Lead Analyst, UK & nordische Länder

Craig Baty
Lead Analyst, Australien, Singapur & Malaysia

Jochen Steudle
Lead Analyst, Schweiz

Phil Harpur
Co-Lead Analyst, Australien, Singapur & Malaysia

Roman Pelzel
Lead Analyst, Deutschland

Sonam Chawla
Research Analyst

Elaine Barth
Lead Analyst, Brasilien

Angie Kho
Research Analyst


© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Kontaktpersonen für diese Studie

Keanu Ghrab
Research Analyst

Ridam Bhattacharjee
Project Manager


© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ISG Provider Lens QCRT Programmbeschreibung

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 QCRT 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

Das ISG Provider Lens QCRT Programm vervollständigt den Research-Prozess und leistet Unterstützung zur Durchführung umfassender research-orientierter Studien.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Quality & Consistency Review Team für diese Studie

Jim Kane
Director

Deepraj Emanuel
Director

Jason McAauliffe
Principal Consultant

**Benötigen Sie weitere Informationen?**

Bei Fragen können Sie uns gerne unter isglens@isg-one.com kontaktieren.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.