

Future of Work (Workplace) - Services

Ein Forschungsbericht, der die Stärken der Dienstleistungsanbieter vergleicht, Herausforderungen und wettbewerbsrelevanten Unterscheidungsmerkmalen



Customized report courtesy of:



Zusammenfassung 03

Anbieterpositionierung 12

Einleitung

Definition 15

Betrachtungsumfang der Studie 18

Anbieterklassifizierungen 19

Anhang

Methodik & Team 43

Autoren & Editoren 45

Über ISG 47

Employee Experience (EX) Transformation Services 21 – 27

Wer sollte diesen lesen 22

Quadrant 23

Definition & Auswahlkriterien 24

Beobachtungen 25

Anbieterprofile 27

Managed Workplace Services – End-user Technology 28 – 34

Wer sollte diesen lesen 29

Quadrant 30

Definition & Auswahlkriterien 31

Beobachtungen 32

Anbieterprofile 34

Digital Service Desk and Workplace Support Services 35 – 41

Wer sollte diesen lesen 36

Quadrant 37

Definition & Auswahlkriterien 38

Beobachtungen 39

Anbieterprofile 41

Bericht Autor: Roman Pelzel

Während Hybrid Work in der gelebten Realität ankommt, drängt KI mit Macht in den Arbeitsplatz

“Hybrid Work” verändert Spielregeln

Der anhaltende Russland-Ukraine-Konflikt und die erhebliche Inflation lassen die Kosten branchenübergreifend weiter in die Höhe schnellen.

Klimaschutzvereinbarungen und veränderte rechtliche Perspektiven zwingen Unternehmen derzeit dazu, ihre Geschäftsmodelle umfassend weiterzuentwickeln. Gleichzeitig haben Organisationen in fast allen Sektoren mit dem zunehmenden Mangel an qualifizierten Arbeitskräften zu kämpfen, was die Talentsuche und vor allem die Bindung der Menschen an das Unternehmen weiterhin ganz oben auf der Prioritätenliste hält.

Darüber hinaus lässt sich eine Zunahme von „Climate Quitting“ beobachten, bei dem Menschen ihren Arbeitsplatz aufgrund ihrer

Unzufriedenheit mit den ESG (Umwelt-, Sozial- und Governance) Initiativen des Unternehmens wechseln. Damit entwickelt sich die ESG-Stärke eines Unternehmens zusätzlich zu einem deutlichen Wettbewerbsvorteil im Werben um Talente.

Fachkräftemangel und sich verändernde Wertvorstellungen entlang der Belegschaft unterstreichen die Dynamik der Situation. Insbesondere gewinnen für die „Generation Z“ Themen wie Flexibilität, Autonomie und digitale Innovation zusätzlich an Bedeutung.

Gleichzeitig erkennen Unternehmen zunehmend die sich aus Hybrid Work ergebenden Vorteile, wie geringere Gemeinkosten, höhere Produktivität und Zugang zu einem breiteren Talentpool. Die Entwicklung hin zu Hybrid Work stellt sie aber zusätzlich vor die Herausforderung, dass ihre Organisations- und Führungskultur mit dem schnellen Wandel Schritt halten müssen. Um diese Veränderungen erfolgreich zu gestalten, wird ein umfangreiches Change Management zu einer Notwendigkeit.

Hybrid Work zwingt dazu, **Büro‘ neu zu denken** und zugleich **Flexibilität zu gewährleisten**.



Unternehmen müssen hybride Arbeitsmodelle umsichtig gestalten, um einen Rückgang an Engagement und erhöhten Stress zu vermeiden

Hierzu haben die Forscher von Unispace in ihrer jüngsten globalen Studie über die Rückkehr ins Büro herausgefunden, dass sich besonders oktroyierte Maßnahmen negativ auf die Personalbeschaffungssituation in deutschen Unternehmen auswirken. Vierunddreißig Prozent gaben an, dass sie seit der Einführung solcher verpflichtenden Regeln Schwierigkeiten haben, Talente anzuwerben – eine der höchsten Quoten in Europa.

Das Knüpfen und Aufrechterhalten von zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz kann besonders in einem hybriden Arbeitsumfeld eine große Herausforderung darstellen. In dem kürzlich erschienenen Bericht „State of the Global Workplace“ stellten Gallup-Forscher fest, dass 72 Prozent der Arbeitnehmer in der EU sich in einem Zustand der inneren Kündigung befinden und sich in Deutschland nur 16 Prozent als engagiert beschreiben würden.

Diese signifikant niedrige Quote bedeutet nicht nur einen Verlust an Produktivität, sondern entfernt Arbeitnehmer zunehmend auch psychologisch von ihren Arbeitgebern. Hierdurch steigt ebenfalls die Wahrscheinlichkeit, dass Arbeitnehmer, die sich alleingelassen und von ihrer Arbeit entkoppelt fühlen, sich auch als gestresster und ausgebrannter wahrnehmen als solche, die sich als engagiert beschreiben. In den letzten Jahren hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass es weniger darauf ankommt, wo man arbeitet, sondern mehr darauf, wie man arbeitet. Daher ist es bemerkenswert, dass die Forscher aktuell eine leichte Tendenz dahingehend feststellen konnten, dass die Ausgestaltung der heutigen hybriden Arbeitsmodelle im Vergleich zu reinen Remote- oder Onsite-Modellen mehr Stress und weniger Wohlbefinden bei den Arbeitnehmern zu verursachen scheinen. Laut Gallup gaben 16 Prozent der Befragten (darunter 41 Prozent derjenigen, die sich als innerlich kündigend beschreiben) das Wohlbefinden am Arbeitsplatz bzw. die Kultur oder das Engagement als Grund an.

Insbesondere im Hinblick auf die Flexibilitätsanforderungen beobachtet ISG, dass sich viele Unternehmen an Dienstleister wenden, um geeignete Strategien zu finden, mit denen sich die Erwartungen neuer Mitarbeiter und das Onboarding-Erlebnis in Einklang bringen lassen.

„Hybrid Work“ geht über die Bereitstellung von Technologie am Wohnsitz des Arbeitnehmers hinaus

Die Herausforderung bei der Umsetzung von Hybrid Work geht über die Bereitstellung von Technologien wie Web-Konferenzsystemen, Kollaborationsplattformen oder die Festlegung einer maximalen Anzahl von Home-Office-Tagen pro Woche weit hinaus. Mit dem Wandel hin zu Hybrid Work geht eine tiefgreifende Veränderung der sozialen und technischen Grundlagen für Kollaboration einher. Hierfür sind neben einer ziel- und zweckgerichteten Planung und Gestaltung auch Innovationspartner notwendig, die den Wandel vorantreiben und steuern können.

Bei Hybrid Work geht die Idee, von zu Hause zu arbeiten, über die Arbeit am Hauptwohnsitz

hinaus, was die erforderlichen Anstrengungen zur Unterstützung und Zusammenarbeit noch komplexer macht. Wir erleben nichts weniger als einen kulturellen Wandel vom tayloristischen Paradigma der Wissensarbeit in Unternehmen mit physischer Anwesenheit und strengen Arbeitsplänen hin zu ergebnisorientierten, agilen und selbstorganisierenden Ansätzen.

Das Management von Unternehmensimmobilien muss mit der Geschwindigkeit des Wandels Schritt halten

Die Anpassung an diese neue Realität ist jedoch nicht unproblematisch. „Traditionell“ geprägte deutsche Unternehmen, die sich besonders durch ihr Festhalten an etablierten Strukturen und den direkten persönlichen Kontakt kennzeichnen lassen, könnten sich schwer tun, hybride Arbeitsmodelle für sich nutzbar zu machen. Zusätzlich kann die notwendige Umgestaltung von Büroflächen in Bereiche, in denen sich die Menschen aufhalten wollen und nicht müssen, als eine weitere Hürde empfunden werden. Hierbei geht es nicht nur darum, Menschen, die von zu Hause aus arbeiten, an die Arbeit im Büro anzuschließen. Vielmehr besteht die Herausforderung darin,



ein Umfeld zu schaffen, das Zusammenarbeit, Kreativität und Konnektivität unabhängig vom physischen Standort ermöglicht und fördert, was weit über den traditionellen Schreibtisch im Büro hinausgeht.

In dem Maße, in dem Hybrid Work zur Norm wird, verändert sich auch die Rolle des Managements von Unternehmensimmobilien. Mit dem Anstieg leerstehender Büroflächen verlagert sich der Schwerpunkt zunehmend hin zu einer flexiblen und anpassungsfähigen Nutzung von Büroflächen. Unternehmen müssen daher ihre Immobilienkonzepte dahingehend überdenken, Räume zu schaffen, die die Zusammenarbeit und Kreativität fördern und gleichzeitig Remote-Arbeit ermöglichen, um den sich wandelnden Anforderungen der Mitarbeiter Rechnung tragen zu können.

Ergebnisorientierte Experience-Level Agreements sind nach wie vor von großem Interesse

Anbieter von Managed Services müssen sich mit einem grundlegenden Wandel der traditionellen Normen und Erwartungshaltung an Arbeit auseinandersetzen, der zu stärker

auf den Menschen ausgerichteten Ansätzen führt. Hierbei nehmen Themen wie die Erfahrungen und das Wohlbefinden der Menschen am Arbeitsplatz einen besonders wichtigen Raum ein. Allerdings erfordert dies auch ein Umdenken in Bezug auf den Übergang von traditionellen Service Level Agreements (SLAs) hin zu ergebnisorientierten Experience Level Agreements (XLAs), mit dem auch die Schaffung von sicheren Räumen für Innovationen und Experimente einhergehen sollte.

Führende Anbieter nehmen diese Herausforderung an und entwickeln sich weiter. Sie adaptieren smarte Technologien und schaffen damit für Unternehmen in Deutschland flexible, kollaborative und produktive Arbeitsumgebungen, die den Menschen in den Mittelpunkt stellen und gleichzeitig ein Höchstmaß an Sicherheit und Compliance bieten. Trotz aller Herausforderungen werden besonders die Unternehmen gut gerüstet sein, die sich diesem Wandel aktiv stellen. Sie werden die für den zukünftigen Erfolg notwendigen Talente anziehen und halten können, indem sie sich

darauf konzentrieren, eine herausragende Employee Experience zu bieten, für die auch Aspekte wie das Wohlbefinden am Arbeitsplatz eine wichtige Rolle spielen.

KI-basierte Co-Piloten am Arbeitsplatz brauchen ethische „Leitplanken“

Das Jahr 2022 endete mit einem historischen Moment, als künstliche Intelligenz in Form von ChatGPT für alle problemlos nutzbar gemacht wurde. Der neuartige, aber dennoch offensichtlichen Kundennutzen in Form eines überragenden Chatbot-ähnlichen Erlebnisses, verspricht eine verbesserte Mensch-Maschine-Interaktion von bisher unerreichter Qualität.

Große Technologieunternehmen wie Microsoft mit Microsoft 365 Copilot und Google mit seinem Duet AI for Google Workspace haben diese Technologie schnell in ihre Angebote integriert und haben damit einen Trend ausgelöst. Heute nutzen fast alle Unified Communication- und Collaboration-Plattformen (UCC) generative KI oder haben sie zumindest mit hoher Priorität auf ihren Roadmaps, um weiterhin am Markt führend zu bleiben. Die Fähigkeit, intelligente, menschenähnliche

Erkenntnisse zu liefern, zeichnet diese KI aus und könnte den größten technologischen Wandel seit der Einführung der grafischen Benutzeroberfläche oder dem Beginn des mobilen Zeitalters mit der Einführung von Apples iPhone im Jahr 2007 einläuten.

Die rasante Verbreitung generativer KI im Privat- und Unternehmensbereich unterstreicht ihr Potenzial, auch den Arbeitsplatz grundlegend zu verändern. Von IT-Dienstleistungen bis hin zur Steigerung der individuellen Produktivität – die Anwendungsmöglichkeiten sind vielfältig, und die disruptive Kraft der generativen KI für Wissensarbeiter ist durchaus vergleichbar mit der Automatisierung manueller Fertigungsstraßen in der Produktion. Allerdings müssen sowohl Technologieanbieter als auch die Öffentlichkeit darauf achten, dass die Entwicklung, Verbreitung und Nutzung von KI ethisch vertretbar und integrativ sind. Europa und insbesondere Deutschland müssen aufpassen, dass sie den Anschluss an diesen neuen Megatrend nicht verpassen, denn bisher sind alle führenden Akteure auf dem Gebiet der generativen KI in den USA ansässige Unternehmen.



KI bietet ein großes Potenzial zur Differenzierung und ist besonders wirkungsvoll im Unternehmensumfeld

In Deutschland sind Unternehmen und Dienstleister gleichermaßen darauf erpicht, mit dieser zukunftsweisenden Technologie ein überzeugendes digitales Arbeitsplatzserlebnis zu gestalten. Sofern hierbei die Angst vor KI nicht auf die leichte Schulter genommen wird, sind hierdurch signifikante Produktivitätsgewinne zu erwarten. Dies dürfte wohl auch ein Grund dafür sein, dass führende Softwareanbieter betonen, dass ihre KI-Angebote nicht mit den Menschen konkurrieren wollen; sie sollen vielmehr als „Co-Piloten“ fungieren, mit denen sich die eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten erweitern lassen. Der Einsatz von KI-Co-Piloten zur Optimierung des Arbeitsalltags bietet ein großes Potenzial zur Differenzierung, und es gibt zahlreiche Gründe, warum diese Art von Lösungen besonders gut für den Einsatz in Unternehmen geeignet ist. Einige wesentliche werden nachstehend aufgeführt.

- **Effizienz:** Mit Hilfe von KI-Co-Piloten lassen sich Routineaufgaben automatisieren, wodurch sich Zeit einsparen lässt und Beschäftigte sich stärker um komplexere oder strategische Aufgaben kümmern können.
 - **Genauigkeit:** Durch die Reduzierung der Möglichkeit für menschliche Fehler bei bestimmten Aufgaben, z.B. bei der Dateneingabe, können KI-Co-Piloten zu einem höheren Maß an Genauigkeit beitragen.
 - **24/7-Verfügbarkeit:** Im Gegensatz zu menschlichen Mitarbeitern können KI-Co-Piloten rund um die Uhr arbeiten und liefern Antworten und Unterstützung sofort nach Bedarf.
 - **Lern- und Anpassungsfähigkeit:** Mithilfe von ML-Algorithmen (Machine Learning) können sich diese Systeme im Laufe der Zeit eigenständig verbessern und so ein optimiertes Service- oder Supporterlebnis bieten, indem sie aus früheren Interaktionen lernen.
 - **Personalisierte Nutzererlebnisse:** KI-Co-Piloten können mithilfe von Daten personalisierte Nutzererlebnisse ermöglichen, was besonders im Kundenservice oder beim Onboarding von Mitarbeitern von großem Nutzen sein kann.
 - **Analyse von Daten:** KI-Co-Piloten können große Datenmengen schnell verarbeiten und analysieren und so Unternehmen helfen, neue Erkenntnisse zu gewinnen und datengestützte Entscheidungen zu treffen.
 - **Skalierbarkeit:** KI-Co-Pilot-Lösungen können je nach Geschäftsanforderungen nach oben oder unten skaliert werden, was sie zu einer äußerst flexiblen Lösung für Unternehmen unterschiedlicher Größe macht.
- Neben diesen bedeutenden Vorteilen gibt es ebenso erhebliche Herausforderungen, wie bspw. die Notwendigkeit von kontinuierlichen Schulungsmaßnahmen, das Datenmanagement, die Bekämpfung von Verzerrungen (Bias) in KI-Algorithmen sowie Datenschutz- und Sicherheitsfragen. Für eine erfolgreiche Implementierung von KI in Unternehmen sind damit eine sorgfältige

Planung und ein klares Verständnis der möglichen Vorteile und Herausforderungen unabdingbar. Bei der diesjährigen Studie konnte ISG ein signifikantes Engagement und Investitionen der führenden Provider in die Weiterentwicklung smarter Fähigkeiten feststellen.

Die Integration von KI und AR in den Arbeitsplatz geht über die reine Technologie hinaus

Für die erfolgreiche Integration von KI und AR in die Arbeitswelt ist mehr erforderlich als nur Technologie. Es bedarf einer umfassenden Strategie, die die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter genauso beinhaltet wie die Einrichtung der erforderlichen Infrastrukturen mit einer entsprechenden Feedback-Schleife, mit der sich sicherstellen lässt, dass sich die Arbeitserfahrung tatsächlich verbessert.

Trotz der Herausforderungen haben deutsche Unternehmen hier die Chance, eine Vorreiterrolle, bei der durch KI ermöglichten Revolution von Hybrid Work einzunehmen. Durch strategische Partnerschaften



mit Experten sowie ein entschlossenes Bekenntnis zur Verbesserung der Employee Experience können diese Unternehmen die Wahrnehmung von Arbeit in der heutigen Zeit grundlegend verändern.

Den Wandel der Arbeitswelt zu fördern bedeutet, Beschäftigten Raum für Entfaltung zu geben

Noch nie war die Rolle des IT-Supports so wichtig wie heute. Er beschränkt sich nicht mehr nur auf die Behebung technischer Probleme, sondern trägt zu einer produktiven, effizienten und sicheren digitalen Arbeitsumgebung bei.

Im Kontext von KI bedeutet die Gestaltung der zukünftigen Arbeitswelt, vorausschauend und proaktiv, datengestützt und smart zu sein. Potenzielle Probleme müssen antizipiert und gelöst werden, bevor sie die Produktivität beeinträchtigen können. Dazu gehört die Überwachung von digitalen Umgebungen, die Sicherstellung eines reibungslosen Systembetriebs sowie die Bereitstellung regelmäßiger Updates und Upgrades, um Effizienz und Sicherheit der Tools zu

gewährleisten, während man gleichzeitig die digitale Employee Experience der Mitarbeiter im Blick hat.

IT-Support muss im Rahmen eines hybriden Arbeitsmodells noch leichter zugänglich und reaktionsfähig sein

IT-Support muss zugänglich und reaktionsfähig sein. In einem hybriden Arbeitsmodell, in dem Mitarbeiter an verschiedenen Orten und zu verschiedenen Zeiten arbeiten können, muss die Unterstützung der digitalen Employee Experience dann verfügbar sein, wenn, wann und wo sie sie benötigt wird. Ein gutes digitales Erlebnis bedingt daher flexible und anpassungsfähige Support-Modelle, einschließlich Self-Service-Optionen, KI-gestützter Chatbots und Möglichkeiten zum Remotesupport. Alle Shift-Left-Strategien fördern die digitale Kompetenz und Selbstwirksamkeit der Mitarbeiter, was ebenfalls ein integrativeres Arbeitsumfeld begünstigt.

KI und Large Language Models (LLMs), wie OpenAIs GPT-3 oder GPT-4, werden eine wichtige Rolle bei der Unterstützung und Verbesserung des digitalen Arbeitsplatzes

spielen und auf vielfältige Weise die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter fördern:

- **Automatisierter Kundenservice:** Mit KI lassen sich viele Interaktionen im Kundenservice erledigen. Mit Hilfe von KI-Chatbots oder virtuellen Assistenten können alltägliche Anfragen beantwortet, einfache Probleme behoben und Informationen rund um die Uhr bereitgestellt werden.
 - **Wissensmanagement:** LLMs können Text in normalsprachlicher Form verstehen und erzeugen, womit sie in der Lage sind, umfangreiche Wissensdatenbanken zu durchsuchen und Anfragen entsprechend zu beantworten. Sie können dabei helfen, große Mengen an Informationen, die an einem digitalen Arbeitsplatz generiert werden, nutzbar zu machen, und auf diese Weise die Effizienz der Informationsbeschaffung zu verbessern.
 - **Onboarding und Training:** KI und LLM können Onboarding- und Schulungsprozesse erleichtern, indem sie personalisierte Lernmaterialien bereitstellen, allgemeine Fragen beantworten und interaktive
- Lernerfahrungen anbieten. Das hilft neuen Mitarbeitern dabei, die Unternehmenskultur zu verinnerlichen und ihre Aufgaben besser zu verstehen.
- **Prädiktive Analysen und Wartung:** KI-Algorithmen können Muster in Daten analysieren, um mögliche Systemprobleme zu erkennen, bevor sie auftreten, wodurch eine proaktive Wartung ermöglicht wird. Außerdem können sie bei der Analyse von Mustern in IT-Support-Tickets helfen, um gängige Probleme zu erkennen und gezielte Lösungen zu entwickeln.
 - **Mitarbeiter-Support:** KI-gestützte Tools können Mitarbeiter bei der Terminplanung, Aufgabenverwaltung und anderen administrativen Aufgaben unterstützen. Mit LLMs lassen sich kontextspezifische Vorschläge, Erinnerungen und andere produktivitätssteigernde Funktionen bereitstellen.
 - **Verbesserte Informationssicherheit:** KI kann Cybersicherheitsmaßnahmen durch die Erkennung von Anomalien verbessern, indem sie ungewöhnliche



Muster identifiziert, die auf eine Sicherheitsverletzung hindeuten könnten, und umgehend darauf reagiert, um etwaige Bedrohungen zu neutralisieren.

- **Cultural-Fit-Assessment:** Mit Hilfe von KI und LLM kann die kulturelle Übereinstimmung potenzieller Mitarbeiter untersucht werden; dazu werden ihre Antworten während der Interviews oder in Assessments zu im Unternehmen verankerten kulturellen Werten und Praktiken in Beziehung gesetzt. Allerdings sind hierbei umfassende Vorkehrungen gegen in Algorithmen einprogrammierte Biases notwendig.

Diese Technologien können Prozesse rationalisieren, die Produktivität steigern und das Benutzererlebnis an einem digitalisierten Arbeitsplatz verbessern, wodurch sich wiederum das Bekenntnis des Unternehmens zu Innovation, Effizienz und Mitarbeiterzentrierung zum Ausdruck bringen lässt. Es ist jedoch von grundlegender Bedeutung, dass bei der Einführung dieser Technologien die ethischen Auswirkungen,

einschließlich Datenschutz und Transparenz, sorgfältig berücksichtigt werden. In dem Maße, in dem sich diese Tools weiterentwickeln, wird ihre Bedeutung für die Gestaltung des digitalen Arbeitsplatzes und damit auch für die Gestaltung der Unternehmenskultur zunehmen.

Durch digitale Arbeitsplätze entfaltet sich die Unternehmenskultur in den digitalen Raum

So wie früher das physische Büro die Werte und Normen eines Unternehmens widerspiegelte, kommt heute dem digitalen Arbeitsplatz eine zentrale Rolle bei der Repräsentation und Weiterentwicklung der Kultur eines Unternehmens zu.

Der digitale Arbeitsplatz ist damit nicht mehr nur ein Produktivitätsinstrument, sondern hat sich zu einer Arbeitsumgebung weiterentwickelt, durch die Kommunikation, Zusammenarbeit und Produktivität gefördert werden sollen. In ihm kommt zudem die Wertschätzung gegenüber den Menschen im Unternehmen zu Ausdruck; er zeigt auf, wie es an Aufgaben herangeht und wie es Innovationen fördert. Der digitale Arbeitsplatz

ist damit zu einem integralen Bestandteil der Unternehmenskultur erwachsen, der das Ethos des Unternehmens verkörpert und sein Handeln leitet.

In einem hybriden Arbeitsmodell gewinnt der digitale Arbeitsplatz noch mehr an Bedeutung. Mit geografisch verteilten Beschäftigten dient der digitale Arbeitsplatz als verbindende Plattform, die das Gefühl der Zugehörigkeit und Verbundenheit verstärkt und einen gemeinsamen virtuellen Raum schafft, in dem sich die Unternehmenskultur entfalten kann. Darüber hinaus kann der digitale Arbeitsplatz eine offene Kommunikation ermöglichen und so zu Transparenz und Vertrauen beitragen.

Die Wirkung des ersten Eindrucks beim Hybrid-/Remote-Onboarding sollte nie unterschätzt werden

Den auf die Bedürfnisse der Beschäftigten ausgerichteten digitalen Arbeitsplatzmodellen kommt auch bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter eine entscheidende Rolle zu. Sie bieten eine Plattform, um neuen Beschäftigten die Unternehmenskultur näher zu bringen,

Erwartungshaltungen zu verdeutlichen und Ressourcen für die eigenen Aufgaben bereitzustellen. Beim Remote-Onboarding ist der digitale Arbeitsplatz zugleich der allererste Kontaktpunkt, an dem die Erwartungshaltung der neuen Mitarbeiterin/des neuen Mitarbeiters auf die sich im digitalen Arbeitsplatz manifestierende Unternehmenskultur trifft.

Daher müssen Unternehmen den digitalen Arbeitsplatz als ein wesentliches Instrument begreifen, über das neue Beschäftigte mit ihren Werten, Normen und Arbeitsweisen vertraut gemacht werden. Durch die Schaffung eines Umfelds, das die Werte eines Unternehmens verkörpert und die gewünschte Kultur fördert, können Unternehmen ihre Beschäftigten motivieren und befähigen und so Produktivität, Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung steigern.

Die Umsetzung eines digitalen Arbeitsplatzkonzeptes, das die Kultur eines Unternehmens angemessen repräsentiert und fördert, ist ein komplexes Unterfangen. Sie erfordert nicht nur eine sorgfältige Auswahl und Integration digitaler Hilfsmittel, die zu den Werten des Unternehmens passen, sondern



zielt darüber hinaus auch auf die Förderung eines „Digital Mindsets“ in der gesamten Organisation, die Förderung der digitalen Kompetenz und die Ermutigung zu Engagement und Beteiligung ab.

Im Zeitalter des digitalen Wandels ist die Unternehmenskultur aber längst nicht mehr nur auf die physischen Büroräume, Praktiken und Denkweisen beschränkt. Sie umfasst alle Assets, weshalb die Schaffung einer digitalen Kultur, die die Werte eines Unternehmens verkörpert, das Engagement fördert und Innovationen im digitalen Bereich vorantreibt, von überragender Bedeutung ist.

Digitales Manifest als Impuls für die Beziehung zwischen Unternehmen und Providern

Zur Gestaltung einer aktiven Beziehung zwischen Unternehmen und Dienstleistern empfiehlt ISG, sich auf ein gemeinsames Manifest zu einigen, um den Wandel hin zu Hybrid Work zu ermöglichen, voranzutreiben und zu steuern und damit Innovation, Engagement und gemeinsamen Erfolg auf der Grundlage von Vertrauen und Wertschätzung zu fördern. Bei der Untersuchung von

Kooperationen zwischen Unternehmen und Providern konnte ISG die folgenden Erfolgsindikatoren für eine erfolgreiche Partnerschaft feststellen:

Digitale Transformation als Chance: Die digitale Transformation als Chance begreifen, um Innovationen voranzutreiben, die Effizienz zu steigern und die Erfahrungen von Kunden und Mitarbeitern zu verbessern; sich verpflichten, mit Hilfe von digitalen Technologien Geschäftsziele zu erreichen und Mehrwert zu generieren und gleichzeitig Verantwortung für Menschen, Gesellschaft und Umwelt zu übernehmen..

- **Offene Kommunikation fördern:** Eine Kultur der offenen Kommunikation und Transparenz fördern und digitale Werkzeuge nutzen, um den Dialog zu erleichtern, Feedback zu fördern und Wissen zu teilen.
- **Sicherheit und Datenschutz priorisieren:** Anerkennung der überragenden Bedeutung von Sicherheit und Datenschutz im digitalen Zeitalter, Einführen von robusten Sicherheitsmaßnahmen, Achtung der Datenschutzgesetze und Sensibilisierung der Belegschaft über sichere digitale Praktiken.

- **Flexibilität und Autonomie voranbringen:** Flexibilität und Autonomie wertschätzen, digitale Tools für flexible Arbeitsregelungen bereitstellen und die Mitarbeiter in die Lage versetzen, ihre Arbeit effektiv zu managen.
- **Kontinuierliches Lernen fördern:** Förderung einer Kultur des kontinuierlichen Lernens und Wachstums und Bereitstellung von digitalen Ressourcen und Werkzeugen für das Lernen und die Ermutigung der Mitarbeiter, ihre Fähigkeiten und Kenntnisse zu erweitern.
- **Fokus auf das Nutzererlebnis:** Priorisierung der Nutzererfahrung an den digitalen Touchpoints mit dem Ziel, eine intuitive, effiziente und angenehme digitale Umgebung zu schaffen, um Talente anzuziehen und zu halten.

Zentrale Trends bei Managed Workplace Services in Deutschland

- **Nutzung von Cloud-Technologien:** Deutsche Unternehmen setzen aus Flexibilitäts- und Skalierbarkeitsgründen zunehmend auf cloudbasierte Lösungen. Dieser anhaltende Trend ermöglicht es Unternehmen, sich

schnell an veränderte Anforderungen anzupassen, Betriebskosten zu senken und die Zusammenarbeit und Produktivität zu verbessern. Besonders deutlich wird dies bei der Nutzung von Software-as-a-Service (SaaS) und Infrastructure-as-a-Service (IaaS) Modellen.

- **Zunahme von Cybersicherheitsmaßnahmen:** Mit der zunehmenden Integration digitaler Lösungen in Unternehmen ist der Bedarf an robusten Cybersicherheitsmaßnahmen deutlich gestiegen. Deutsche Unternehmen haben die wachsende Bedrohung durch Cyberangriffe und Datenschutzverletzungen erkannt und investieren verstärkt in fortschrittliche Cybersicherheitslösungen. Sie ergreifen Maßnahmen, um die Einhaltung von Vorschriften wie der Allgemeinen Datenschutzverordnung (GDPR) zu gewährleisten, wodurch Cybersecurity zu einem wichtigen Trend bei Managed Workplace Services wird.
- **Verstärkter Einsatz von KI und ML:** Deutsche Unternehmen setzen zunehmend auf KI- und ML-Technologien, um ihre



Abläufe und Services zu verbessern. Diese Technologien tragen dazu bei, sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren und prädiktive Erkenntnisse zu gewinnen, den Kundenservice durch Chatbots zu verbessern und vieles mehr. Die Einführung von KI- und ML-Technologien verändert die Unternehmenslandschaft und ist ein wichtiger Trend in der Branche.

- **Fokus auf Employee Experience:** Mit der Erkenntnis, dass die Verbesserung der Employee Experience auch ein Schlüssel zur Verbesserung der Customer Experience ist, investieren Unternehmen in Tools und Technologien, um Prozesse effizienter zu gestalten, die Zusammenarbeit zu fördern und den Arbeitsplatz zu verbessern. Dazu gehören die Implementierung intuitiver und benutzerfreundlicher digitaler Tools und die Förderung einer gesunden Work-Life-Balance, insbesondere bei Remote- und Hybrid-Arbeitsplätzen.
- **Nachhaltigkeit:** Die wachsende Bedeutung der Nachhaltigkeit im IT-Betrieb in Deutschland veranlasst die Unternehmen, nach Wegen zu suchen, ihren ökologischen

Fußabdruck zu verringern, von der Nutzung energieeffizienter Rechenzentren bis hin zur Förderung einer verantwortungsvollen Entsorgung von Elektroschrott. Dieser Trend wird durch den Druck der Gesetzgeber und das ernsthafte Bekenntnis der Unternehmen, einen Beitrag zu einer nachhaltigeren Zukunft zu leisten, vorangetrieben.

Zentrale Trends bei Employee Experience (EX) Transformation Services in Deutschland

- **Personalisierung der Mitarbeitererfahrung:** Der Schwerpunkt liegt zunehmend auf der Personalisierung der Employee Experience, um das Engagement und die Mitarbeiterbindung zu erhöhen. Dies beinhaltet den Einsatz von dynamischen Personas, KI und Data Analytics, um die individuellen Bedürfnisse, Vorlieben und Arbeitsstile zu verstehen, die Services entsprechend anzupassen und so durch die Verbesserung der Employee Experience ein besseres Kundenerlebnis zu schaffen.
- **Maßnahmen zur Weiterbildung und Qualifizierung:** Angesichts der rasanten technologischen Entwicklung legen

Unternehmen großen Wert auf die Weiter- und Neuqualifizierung ihrer Mitarbeiter, um sich an neue Technologien und Aufgaben anzupassen. Damit wird auch auf den Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR) reagiert, der lebenslanges Lernen und die Verbesserung von Fähigkeiten fördert.

- **Integration von umweltfreundlichen IT-Praktiken:** Nachhaltige IT, einschließlich energieeffizienter Hardware, Cloud-Lösungen und E-Müll-Management, wird zu einem wichtigen Bestandteil der EX-Transformationsdienste. Dies steht im Einklang mit Deutschlands starkem Fokus auf Nachhaltigkeit und Umweltschutz und beeinflusst die Mitarbeiterzufriedenheit und das Markenimage.

Zentrale Trends bei Managed Workplace Services – End-User Technology in Deutschland

- **Hybride Arbeitsmodelle und Infrastruktur für Remote-Arbeit:** Deutsche Unternehmen setzen auf hybride Arbeitsmodelle, bei denen Umgebungen für das Arbeiten im Büro, zu Hause aus und unterwegs

miteinander verschmelzen. Dies spiegelt sich in erheblichen Investitionen in Endnutzer-Technologien wider, die diese Modelle unterstützen, wie z.B. Collaboration Software, VPNs, cloudbasierte Anwendungen und Cybersicherheitslösungen. EU-Kampagnen wie die „European Charter for Digital Workplace Well-Being“ fördern diesen Trend zusätzlich.

- **Integration von KI und ML:** Die Integration von KI und ML in die Endnutzer-Technologie erleichtert automatisierte Prozesse, eine bessere Datenverwaltung und effizientere Arbeitsmodelle. Diese Tools bieten personalisierte, kontextabhängige Schnittstellen, die Arbeitsabläufe vereinfachen und die Produktivität steigern.
- **Fokus auf Cybersicherheit und Datenschutz:** Im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) liegt der Schwerpunkt verstärkt auf robusten Cybersicherheitsmaßnahmen und dem Datenschutz. Dies ist von entscheidender



Bedeutung, da Remote- und hybride Arbeitsmodelle neue Schwachstellen eröffnen, die Unternehmen angehen müssen.


Zentrale Trends bei Digital Service Desk und Workplace Support Services in Deutschland

- **Omnichannel-IT-Support:** Unternehmen gehen von traditionellen Helpdesk-Modellen zu Omnichannel-Support-Plattformen über, mit denen sich hybride Arbeitsweisen unterstützen lassen. Diese bieten den Nutzern eine nahtlose Erfahrung über verschiedene Kommunikationsmethoden (z.B. E-Mails, Chatbots, soziale Medien), um die Eigenverantwortung und Selbstwirksamkeit der Nutzer mit einer digitalen Erfahrung auf Consumer-Niveau zu stärken, haben aber dabei die internen IT-Nutzer im Fokus.

- **Implementierung von KI-gesteuerten Servicedesks:** Die Nutzung von KI und ML in Servicedesks nimmt zu, wodurch die Automatisierung erleichtert und die Effektivität und Effizienz der Supportdienste verbessert wird. Dazu gehören automatisierte Chatbots, prädiktive Analytik, Self-Service-Portale und AR-gestützte Außendienste.
- **Fokus auf Leistungsmetriken:** Unternehmen konzentrieren sich auf die Messung und Optimierung von Leistungskennzahlen wie Automatisierungsvorteile, Kapitalrendite, Benutzerakzeptanz und First-Level Resolution, um die Effizienz und Effektivität des Service Desks sicherzustellen. Sie beziehen XLAs und ergebnisorientierte Indikatoren mit ein.

Die Integration von KI in den Arbeitsplatz geht über die reine Technologie weit hinaus. Sie erfordert eine ganzheitliche Strategie zur Verbesserung der Arbeitserfahrung sowie ein effizientes Management der Transformation, das auch die Vermeidung von KI-Angst (AI-Anxiety) als Aufgabe anerkennt.





 Anbieterpositionierung

Seite 1 von 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
Accenture	Leader	Leader	Product Challenger
All for One Group	Not In	Contender	Contender
Atos	Leader	Product Challenger	Product Challenger
Axians	Not In	Not In	Contender
Bechtle	Leader	Leader	Leader
CANCOM	Leader	Leader	Leader
Capgemini	Leader	Leader	Leader
Cognizant	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Computacenter	Leader	Leader	Leader
Datagroup	Not In	Not In	Contender





 Anbieterpositionierung

Seite 2 von 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
Deutsche Telekom	Market Challenger	Market Challenger	Market Challenger
DXC Technology	Leader	Leader	Leader
Fujitsu	Leader	Leader	Leader
Getronics	Market Challenger	Product Challenger	Market Challenger
HCLTech	Leader	Leader	Leader
Hexaware	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Infosys	Product Challenger	Product Challenger	Leader
Kyndryl	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Lenovo	Product Challenger	Rising Star ★	Product Challenger
Netgo	Contender	Contender	Contender




 Anbieterpositionierung

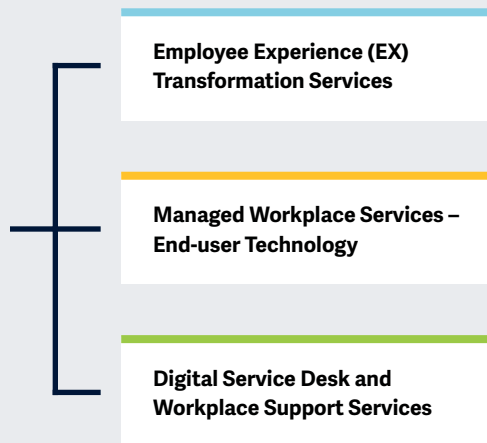
Seite 3 von 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
NTT DATA	Contender	Market Challenger	Market Challenger
Stefanini	Contender	Product Challenger	Contender
SVA	Contender	Market Challenger	Not In
TCS	Rising Star ★	Product Challenger	Product Challenger
Tech Mahindra	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Unisys	Leader	Leader	Leader
Wipro	Product Challenger	Leader	Leader



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

Vereinfachte Illustration; Quelle: ISG 2023



Definition

Für das Thema Zukunft der Arbeit im Jahr 2023 erwartet ISG besonders ein Jahr der Stabilisierung. Nach den Störungen und Herausforderungen im Zuge der Pandemie und der darauffolgenden „Great Resignation“, also der Kündigungswelle auf dem Arbeitsmarkt, sind Unternehmen weltweit dabei, die neue Realität im Unternehmensalltag ankommen zu lassen. Employee Experience (EX) bleibt ein überragendes Thema. Die EX-Transformation hat heute für alle Unternehmensführer Priorität, ebenso wie die Anpassung an die sich ändernden Kundenwünsche, die sich weiterentwickelnden Technologien und mehr Umweltbewusstsein.

Die Zukunft des Arbeitens entwickelt sich weiterhin zu einem Arbeitsbegriff, bei dem die Ortsabhängigkeit immer mehr an Bedeutung verliert. Technologien, Geräte und Services zielen heute darauf ab, Anwendern ein sicheres, anpassungsfähiges und bedarfsgerechtes Arbeiten von überall aus zu ermöglichen.

Um der besonderen Bedeutung der Themen Konnektivität und Sicherheit gerecht zu werden, wird ISG hierzu eigene ISG Provider Lens-Studien durchführen. Auf die anderen Schlüsselkomponenten wird im Rahmen der vorliegenden Studie eingegangen.

Unternehmen fordern Inspiration und Unterstützung bei der Implementierung EX-zentrischer Technologien und Services. Der Markt für Future-of-Work Services reagiert entsprechend und passt sein Angebot immer umfangreicher und schneller an EX-getriebene Entwicklungen und Anforderungen wie Hybrid Work an.

Mit dem starken Fokus auf die Mitarbeiter sind immer häufiger neue und zusätzliche Entscheidungsträger, die bei Technologieinvestitionen relevante Positionen einnehmen, involviert. Unternehmen hinterfragen deshalb immer stärker die von Dienstleistern angebotenen Leistungen rund um den digitalen Arbeitsplatz im Hinblick auf Themen wie technologisches „Enablement“ mit entsprechender Wartung und Support,



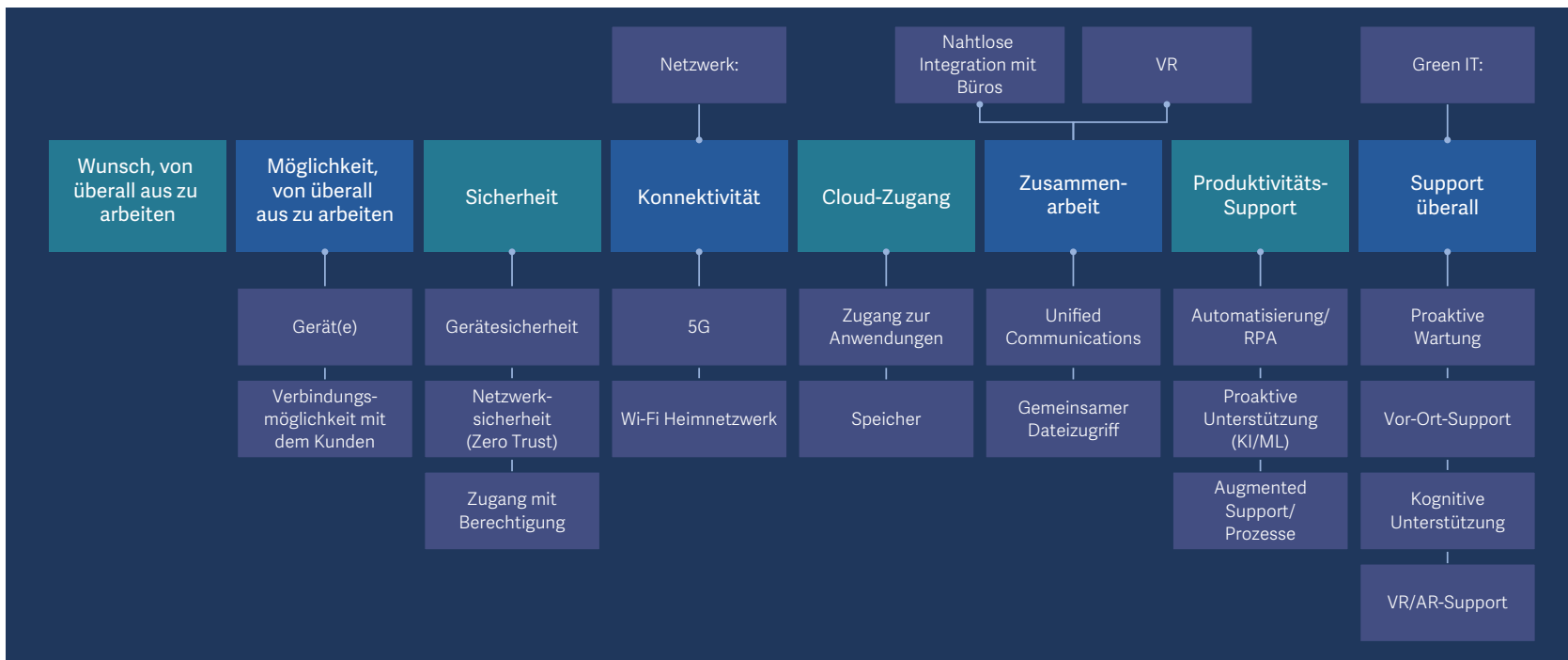
sowie der Förderung der Technologieakzeptanz mit besonderem Fokus auf einer guten Employee Experience.

EX-Transformationen können nur erfolgreich sein, wenn sie ganzheitlich gedacht werden, mit Strategie und Beratung als integralen Bestandteilen. ISG betrachtet und analysiert deshalb diese Themen anders als im letzten Jahr in einem gemeinsamen Quadranten.

Weiterhin werden im Rahmen einer weiteren begleitenden Studie die für diesen Kontext relevanten Technologieanbieter mit ihren Lösungen eingehend untersucht.



Abbildung: Schlüsselkomponenten für die Zukunft der Arbeit



Betrachtungsumfang der Studie

Die ISG Provider Lens™ Studie „Future of Work – Services 2023“ 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 verschiedene Märkte: USA, Großbritannien, Deutschland, Schweiz, Brasilien und Australien

Die Studie bietet hiermit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG-Advisors und Unternehmenskunden nutzen die Informationen aus diesen Berichten gleichermaßen, um ihre aktuellen Lieferantenbeziehungen zu bewerten sowie als Input für die Gestaltung zukünftiger Engagements.

Klassifizierung der Anbieter

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung von IT-Dienstleistern für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen.

Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen von Großunternehmen und Mittelständlern und ist das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistungen entsprechend der Zielgruppe für Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden entweder Branchenanforderungen oder die Mitarbeiterzahl sowie die Unternehmensstrukturen der Kunden berücksichtigt und die IT-Anbieter entsprechend ihrem Schwerpunkt positioniert. Im Ergebnis wird gegebenenfalls zwischen zwei Kundengruppen unterschieden, die wie folgt definiert werden:

- **Midmarket:** Unternehmen mit 100 bis 4.999 Mitarbeitern bzw. einem Umsatz zwischen 20 und 999 Millionen USD, zentraler Hauptsitz im jeweiligen Land, meistens in Privatbesitz.
- **Large Accounts:** Multinationale Unternehmen ab 5.000 Mitarbeitern oder mit Umsätzen von über einer Milliarde USD, weltweit aktiv und mit weltweit verteilten Entscheidungsstrukturen.

Die ISG Provider Lens™ Quadranten werden auf Basis einer Bewertungsmatrix erstellt und enthalten vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden: Leader, Product & Market Challenger und Contender. Jeder Quadrant einer ISG Provider Lens™ Studie kann auch einen Anbieter beinhalten, der nach Meinung von ISG großes Potential hat, eine Leader-Position zu erreichen. Solche Anbieter können als Rising Stars eingestuft werden.

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

Product Challenger:

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

Contender:

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

Leader:

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

Market Challenger:

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

★ Rising Stars

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

Not in

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





Employee Experience (EX) Transformation Services

Wer sollte diesen lesen

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um von Anbietern von Employee Experience (EX) Transformation Services zu bewerten.

In diesem Quadranten stellt ISG die aktuelle Marktpositionierung von EX Transformation Service Providern in Deutschland dar und zeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigsten Herausforderungen adressieren.

Unternehmen suchen nach lokalen Anbietern, die erfahren in Verbesserung der EX sind und ein fundiertes Verständnis für die Unterstützung übergreifender Initiativen zur digitalen Transformation und Automatisierung haben, wie die Verbesserung von Collaboration Tools und die Bereitstellung personalisierter EX. Um wirklich erfolgreich zu sein, müssen Dienstleister allerdings die sozio-technologischen Realität deutscher Unternehmen verstehen und sich sehr gut mit den EU-spezifischen Anforderungen in Deutschland auskennen, um sie auf ihrer Transformationsreise als Innovationspartner begleiten zu können.

Auch wenn viele deutsche Unternehmen immer noch am SLA-Modell mit Pönale festhalten, werden Experience-Level Agreements (XLAs) genutzt, um, verknüpft mit Mitarbeiter-Personas, eine besondere personalisierte EX zu liefern. Führende Anbieter entwickeln Lösungen, mit denen sie Sentiment und Engagement der Mitarbeiter kontinuierlich messen und analysieren können, um so die EX zu verbessern.

Darüber hinaus sind Anbieter gefragt, die Smart Facilities Features und Vor-Ort-Services mit intuitiven Funktionen anbieten. Dazu zählen Hot Desking, Wellbeing-Assessments und eine passgenaue und kontextbezogene Experience mit auf smarten Geräte basierenden Arbeitsplätzen, die durch KI und Analytik, wie generativer KI, Large-Language-Models und kognitive Technologien, gestaltet wird.



Verantwortliche für das Kundenerlebnis (CXOs) können sich zu führenden Anbietern informieren, die helfen können, Belegschaften auf sich ändernden Geschäftsmodelle und die Dynamik der Post-Covid-Welt vorzubereiten.



Leitende Personalverantwortliche (CHROs) erfahren aus diesem Bericht, welche Anbieter sich in diesem neuen Zeitalter der Hybridarbeit um Empathie und Wohlbefinden am Arbeitsplatz kümmern.



Digital-Experten, u.a. Verantwortliche für die digitale Transformation, erfahren aus diesem Bericht, wie Anbieter von EX Transformation Services zu ihren digitalen Transformationsinitiativen passen.

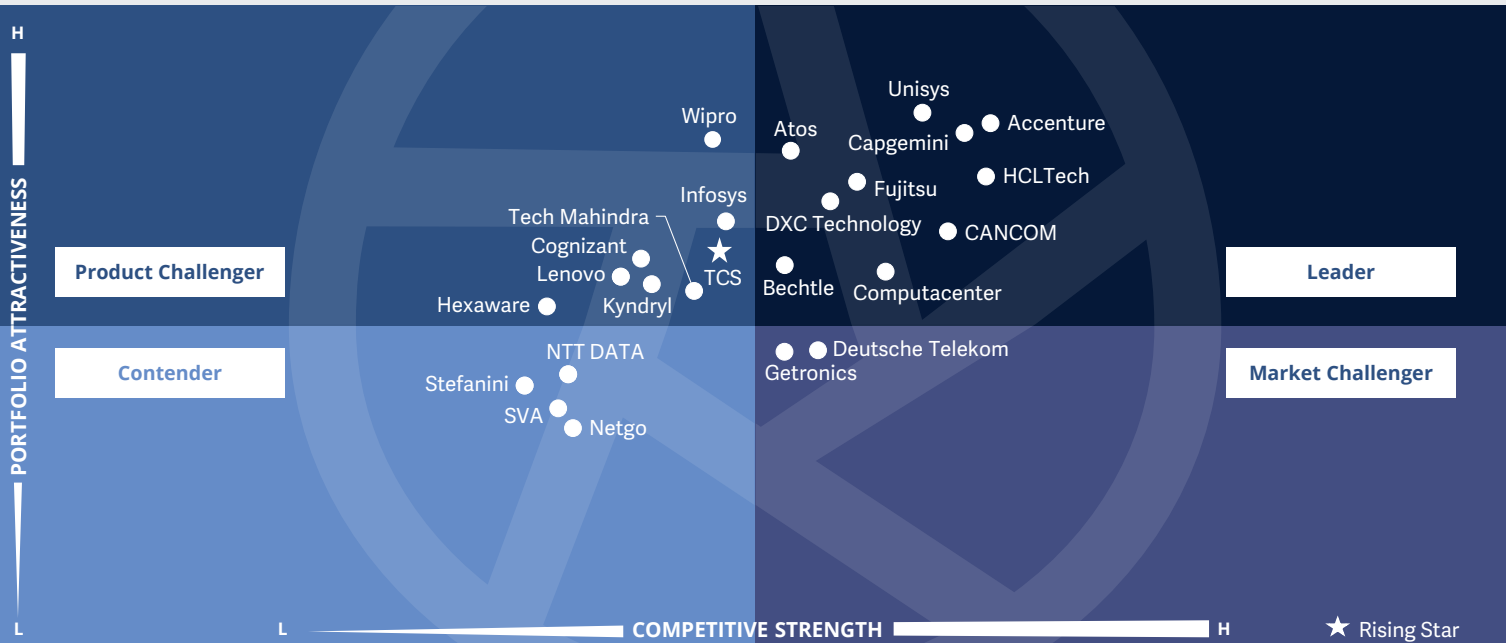


Technologie-Experten, u.a. Workplace-Verantwortliche, werden über die Positionierung und die Fähigkeiten von Providern informiert, die ihnen bei der Verbesserung der Employee Services helfen können.



**Future of Work (Workplace) - Services
Employee Experience (EX) Transformation Services**

Deutschland 2023



Dieser Quadrant bewertet Provider danach, wie sie mit ihrem Angebot Unternehmen bei der **Transformation** ihrer **Employee Experience** unterstützen, indem sie Strategien entwickeln, Veränderungen managen **und über Tech-Enablement hinaus beraten.**

Roman Pelzel



Employee Experience (EX) Transformation Services

Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter analysiert, die mehrwertstiftende Managed Services anbieten, die sowohl das Ökosystem der Arbeitsplatztechnologien einbeziehen als auch darauf abzielen, die Nutzererfahrung zu verbessern. Solche Anbieter arbeiten üblicherweise mit Geschäftsführern, Vertretern der Geschäftsbereiche (LoBs) und Chief Information Officers (CIOs) zusammen. Sie bieten Dienstleistungen, die die Nutzererfahrung (EX) mit messbaren Geschäftsergebnissen verbinden und die digitalen und physischen Aspekte des zukünftigen Arbeitsplatzes mit den menschlichen Komponenten abstimmen.

Unternehmen weltweit haben die zunehmende Bedeutung des Managements und der Verbesserung der EX erkannt und gehen deshalb Partnerschaften mit Dienstleistern ein, die EX-Transformation-Services unter Einbeziehung von Arbeitsplatztechnologien anbieten. EX-Transformation geht über die Bereitstellung von Technologie hinaus und umfasst auch Professional Services zur Förderung und Verbesserung der Technologieakzeptanz in den Unternehmen. Auf die Erbringung von

EX Transformation Services spezialisierte Anbieter verwenden in der Zusammenarbeit mit ihren Kunden besonders häufig ergebnisbezogene Ansätze auf Basis von XLAs (Experience-Level Agreements). Diese Modelle nutzen Analysen und Nutzungsdaten aus dem Kontext der Arbeitsplatztechnologien sowie Technologien wie Digital Employee Experience (DEX), um relevante Informationen zu sammeln und daraus handlungsrelevante Erkenntnisse zu gewinnen.

Der Einsatz von Collaboration- und Produktivitätslösungen hat großen Einfluss auf die Transformation der EX. Support Services für den modernen Arbeitsplatz und die Zusammenarbeit im Team, Audio-/ Videokonferenzen, Unified Communication & Collaboration (UCC) sowie für Produktivitätsanwendungen sind daher für die Transformation von EX von zentraler Bedeutung. Die EX-Transformation erstreckt sich außerdem auch auf die Unterstützung von Return-to-Office-Initiativen durch einen intelligenten Campus und smarte physische Arbeitsplätzen, bei gleichzeitiger Berücksichtigung von ökologischen, sozialen und Governance-Initiativen (ESG).

Auswahlkriterien

1. Fähigkeit zur **Definition und Visualisierung von EX-Transformationsmodellen** mit Technologietransformation, Technology Adoption und organisatorischem Veränderungs-/ Verhaltensmanagement, Employee Engagement, Produktivität **und Verknüpfung von CX mit EX**
2. Berücksichtigung von **Mitarbeiter-Empathie und -Wohlbefinden**
3. Beträchtlicher Prozentsatz an Kunden, die **XLAs** in der jeweiligen Region nutzen
4. Unterstützung von UCC, des Productivity-Stacks und der Ausweitung von **Smart Workplace Services** auf andere Unternehmensfunktionen wie Human Resource Outsourcing (HRO) und Operations
5. Angebot an **Smart Facilities und physischen Dienstleistungen vor Ort** mit Support für intuitive Funktionen wie Hot Desking, Health Assessment und ein maßgeschneidertes und kontextbezogenes Erlebnis mit einem von intelligenten Geräten unterstützten Arbeitsplatz
6. **Starke lokale Präsenz** und Partnerschaften



Employee Experience (EX) Transformation Services

Beobachtungen

Im Jahre 2023 ist Arbeitsplatztransformation nicht mehr von der Frage nach der passenden Employee Experience zu trennen. Das hat zu einer Zunahme an Wettbewerb geführt; ISG trägt diesem Umstand Rechnung und hat die im Jahr 2022 für Deutschland veröffentlichten Quadranten „Workplace Strategy Transformation Services“ und „Managed Employee Experience Services“ in einen Quadranten überführt.

Hier bewertete Provider zeigen ausgeprägte Fähigkeiten zur erfolgreichen Beratung und Steuerung der Transformation von Arbeitsplätzen im Zuge von Hybrid Work. Als verlässliche Innovationspartner für EX, Wohlbefinden am Arbeitsplatz und das Management der Technologieakzeptanz sind sie bei größeren Vorhaben zur digitalen Transformation auch wegen ihren umfangreichen Change-Management-Kompetenzen nicht mehr wegzudenken.

TCS wird wegen seiner überzeugenden Vision, Motivation und Fähigkeiten im Bereich Employee Experience zum „Rising Star“ gekürt.

Zu den wichtigsten Highlights gehören die Rückkehr von Atos und DXC Technology als Leader mit modernen, auf Experience fokussierten Kompetenzen wie daten- und analytikbasiertem Digital Experience Management (DEX) und XLA Frameworks. Bechtle und CANCOM haben ihre Fähigkeiten weiterentwickelt und sind ebenfalls als Leaders positioniert. Lenovo ist als Product Challenger das erste Mal in dieser Studie vertreten.

Leader zeichnen sich durch ihre starke lokale Präsenz und ihr belegtes tiefes Verständnis für personenzentrierte Experience aus. Ihre differenzierten Angebote decken die vielfältigen Aspekte zur Verbesserung der Employee Experience und des Wohlbefindens in hybriden Arbeitsumgebungen ab, nutzen generative KI und sind auf Nachhaltigkeit bedacht.

Von den 42 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 25 für diesen Quadranten qualifiziert, davon 10 als Leader und eines als Rising Star.

accenture

Accenture überzeugt durch sein Experience Management Office mit KI und Analytics, globalen, mitarbeiterzentrierten Strategien, Design Thinking basierter F&E und auf das Metaversum fokussierte Angebote zur Transformation digitaler und physischer Arbeitsplätze.

Atos

Atos führt mit seinem *People Process Places* Ansatz, um Kunden in Richtung XLA-Modell zu führen. Atos zeichnet sich durch sein Bekenntnis zu Nachhaltigkeit, Inklusion und Unterstützung von Menschen mit Handicap, soliden IT-Lösungen und sein Beratungs-Know-how aus.



Bechtle ist bekannt für seine soliden IT-Lösungen und das große Partnernetzwerk. Mit seinem kundenorientierten Ansatz entwickelt Bechtle eine passgenaue digitale Employee Experience, die zu den kulturellen und geschäftlichen Anforderungen des deutschen Marktes passt.

CANCOM

CANCOM ist dank seiner ganzheitlichen und auf den Menschen ausgerichteten Digital-Workspace-Architektur als Leader positioniert, verbessert mit einem starken Partnernetzwerk die Zusammenarbeit und trägt zu einer höheren Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit bei.



Employee Experience (EX) Transformation Services



Capgemini, ein weltweit führender Anbieter bei der digitalen Transformation, zeichnet sich durch persona- und mitarbeiterzentrierte Services mit generativer KI und modernster EX-Analytik aus. Mit Fokus auf die Umwelt wird der digitale Wandel nachhaltig beschleunigt.



Computacenter ist mit seinem erweiterten Workplace-Ansatz führend, der sich auf menschenzentrierte digitale Experience für Hybrid Work konzentriert und auf Analytik, EX-Management sowie Transformation mit klarem Fokus auf Nachhaltigkeit und sozialer Verantwortung setzt.



DXC Technology, ein globaler IT-Dienstleister, unterstreicht seine führende Position, mit seiner KI-gestützten Uptime™ Experience Plattform mit fortschrittlichen Analysen und seinem Experience Cube zur Extraktion von Experience-Daten aus Live-Betriebsdaten.



Fujitsu ist ein führender Anbieter von EX Transformation Services und überzeugt durch seinen Work-Life-Shift-Ansatz. Die Services kennzeichnen die einzigartige Nutzung von Personas, Journey Mapping und Outcome-Zentrierung und das starke Partner-Ökosystem.



HCLTechs fortlaufende Innovationen und Investitionen in den holistischen, IP-basierten FLUID-Workplace-Ansatz zur Arbeitsplatztransformation machen HCLTech zu einem Leader. Persona-Segmentierung, XLA und KI stellen sicher, dass die erwarteten Vorteile realisiert werden.



Unisys hebt sich durch die frühe Einführung von Digital Experience Monitoring, das umfangreiche, auf Experience ausgerichtete Managed Services Portfolio und starkes Consulting hervor. Die XLA 2.0-Strategie sowie der KI- und ML-gestützte, datenbasierte Ansatz überzeugen.



TCS, ein globaler IT-Marktführer und Rising Star dieses Segments, überzeugt durch IP-basierte, Experience-zentrierte und KI-gestützte Lösungen für den Wandel hin zu höheren DEX-Werten. TCS fällt mit seinem Engagement für VR-basierte Zusammenarbeit und Nachhaltigkeit auf.



Unisys



„Unisys überzeugt bei EX-Transformationen mit seiner patentierten PowerSuite-Plattform, die mit einem datengestützten Arbeitsplatzansatz, Analytics OCM und XLA 2.0 einen starken Fokus auf die Verbesserung von Engagement und Produktivität hat.“

Roman Pelzel

Übersicht

Unisys mit Hauptsitz in Pennsylvania, USA, ist in 28 Ländern tätig und beschäftigt weltweit über 16.200 Mitarbeiter in 71 Niederlassungen. Im GJ 2022 wurde ein Umsatz von 2,0 Mrd. US\$ erzielt, mit Enterprise Computing Solutions als größtem Segment. Mit seinem datengestützten Ansatz, für den Arbeitsplatz, Automatisierung und EX hilft Unisys deutschen Mittelständlern und Großunternehmen bei der Transformation der digitalen Arbeitsplätze. Das KI-gestützte XMO und der XLA 2.0-Ansatz tragen zur Verbesserung der EX bei. Unisys hat seine Consulting Services um weitere 100 Personen aufgestockt und hilft mit einem datengesteuerten OCM-Ansatz, die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

Stärken

Mitarbeiterorientierter Ansatz und intelligenter Support: Mit dem XLA 2.0-Ansatz von Unisys verlagert sich der Fokus von gerätezentrierten zu menschenzentrierten Messungen und damit einem umfassenderen Verständnis von EX. IntelliServe von Unisys macht aus traditionellen Service-Desks automatisierte, intelligente Plattformen, die sich an den Bedürfnissen moderner Arbeitsplätze orientieren und die Akzeptanz digitaler Supportkanäle fördern.

Strategische Nutzung von Daten und Service-Erweiterung: Unisys zeigt, wie sich mit EX-Daten strategische Entscheidungen zu PC-Aktualisierungen, Veränderungen oder die Ausrichtung von Dienstleistungen treffen lässt. Der Ansatz umfasst die Entwicklung

neuer Services für Frontline Worker sowie Hybrid Work Services, u.a. verwaltete Konferenzräume. Zusätzlich wird die Erfassung des CO₂-Verbrauchs für Aktivitäten wie z.B. das Pendeln berücksichtigt; dadurch kann Unisys Kunden noch besser ansprechen und sich mit fortschrittlichen Kommunikations- und Collaboration Tools branchenübergreifend engagieren.

Ganzheitlicher Fokus auf EX: Unisys' Architektur des datenbasierten digitalen Arbeitsplatzes geht über herkömmliche Betriebsdaten hinaus und integriert EX- und Sentimentdaten in seine PowerSuite-Plattform. Durch KI wird die EX proaktiv verbessert und ein integriertes Servicemanagement gefördert.

Herausforderungen

Unisys ist führend bei Managed Workplaces Services mit einer herausragenden Vordenkerrolle im Kontext von EX-orientierten und datengesteuerten Arbeitsplätzen. Um seine Position zu halten und neue Kunden zu gewinnen, sollte die lokale EX-Beratung ausgebaut und den Mehrwert für deutsche Kunden besser herausgestellt werden.





Managed Workplace Services – End-user Technology

Wer sollte diesen lesen

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

In diesem Quadranten stellt ISG die aktuelle Marktpositionierung von Managed Workplace Service Providern in Deutschland dar und zeigt, wie sie die wichtigsten Herausforderungen adressieren.

Themen wie die Gestaltung verteilter/hybrider Belegschaften, Förderung von Inklusion, Diversität, Qualifizierung sowie des sozialen Kapitals oder auch die Integration von Beruf und Privatleben bleiben weiterhin auf der Liste, um neue Fachkräfte zu gewinnen und zu halten. Allerdings ist das mit erheblichen Herausforderungen verbunden. Moderne digitale Arbeitsplätze müssen von vornherein auf Sicherheit und Compliance mit EU- sowie deutsche Vorschriften ausgelegt sein. Daher werden Workplace Consulting Services zur Entwicklung umfassender Strategien und Services nachgefragt, die EX verbessern und Unternehmensdaten schützen.

Um ein modernes Arbeitsumfeld zu bieten, werden Anbietern mit starker lokaler Präsenz und belegten Erfolgen bei der Bereitstellung von End User Computing (EUC) Services gesucht.

Provider bieten hierzu Framework-basierte, innovative Services, die höhere Anpassungsfähigkeit ermöglichen, Produktivität maximieren und Sicherheit gewährleisten. Hierzu nutzen sie innovative KI- und ML-Technologien, um personalisierte, intelligente und relevante Support-Services und digitale Transformation Hubs zur breiten Unterstützung digitaler Agenden anzubieten. Insgesamt werden modernste Lösungen mit Fokus auf EX, Sicherheit und Produktivität angeboten, die Unternehmen in die Lage versetzen, ihre Belegschaft besser auf aktuelle Herausforderungen der heutigen Geschäftswelt vorzubereiten.



Technologie-Verantwortliche werden über die relative Positionierung und Fähigkeiten von Anbietern informiert, was so zur effektiven Planung und Auswahl von Managed Digital Workplace Services beiträgt.



Beschaffungsexperten sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Service Provider in Deutschland zu entwickeln.



Digital-Experten, u.a. Facility Manager, gewinnen aus diesem Bericht ein besseres Verständnis davon, wie Anbieter von Managed Workplace Services zu ihren digitalen Transformations-Initiativen passen.

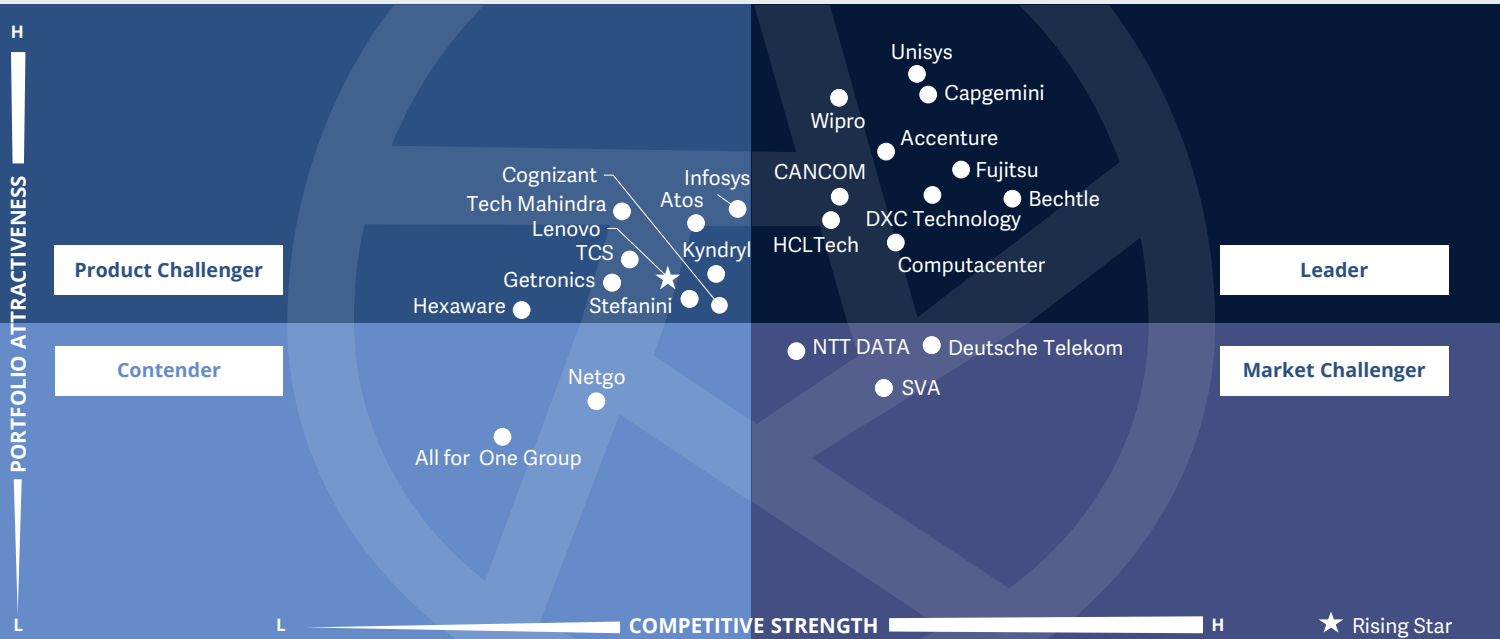


Cybersecurity-Verantwortliche erfahren aus diesem Bericht, wie Dienstleister die erheblichen Compliance- und Sicherheitsanforderungen adressieren und dabei dennoch eine durchgängige EX gewährleisten.



Future of Work (Workplace) - Services
Managed Workplace Services – End-user Technology

Deutschland 2023



Dieser Quadrant bewertet Provider, die **mitarbeiterzentrierte hybride Arbeitsplätze** mit End-User Technology Services wie **Bereitstellung, Verwaltung** und **Sicherung** von Geräten, Endpoint- und Mobility Management sowie **proaktivem EX-Management** schaffen.

Roman Pelzel



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Managed Services mit Fokus auf Endanwendertechnologien anbieten, die typischerweise von den IT-Abteilungen der betreffenden Unternehmen für Endbenutzer und Mitarbeiter implementiert, bereitgestellt und abgesichert werden. Zu diesen Managed Infrastructure Services für den digitalen Arbeitsplatz zählen Dienste zur Unterstützung der Endanwender in Bezug auf Geräte, Anwendungen, Cloud-Arbeitsplätze und Arbeitsplatzsicherheit. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter von Managed Services bieten komplette End-User Computing (EUC) Technologiedienste an, die den Kern des digitalen Arbeitsplatzes bilden. Dazu gehören Gerätemanagement, Patch Management, Geräte- und Anwendungsbereitstellung, Zugriff auf virtualisierte Desktops, Device Lifecycle Management, Unterstützung von Bring-your-own-Device (BYOD)-Initiativen, Mobilitäts- und Telekommunikationskostenmanagement, proaktives Experience Management und die Verwaltung der gesamten IT-Infrastruktur hinter einem EX-zentrischen Arbeitsplatzdesign.

Die Bereitstellung, Verwaltung und Sicherung der Geräte ist der erste grundlegende Schritt zur Schaffung eines digitalen Arbeitsplatzes und zur Verbesserung der EX.

Im Zuge des zunehmenden Fokus auf EX geht es bei diesen Services vor allem um die Verbesserung des Nutzererlebnisses sowie eine branchenspezifische Ausrichtung. Solche Dienste werden normalerweise mit herkömmlichen Computergeräten und Tablets assoziiert, sie können allerdings auch auf diverse branchenspezifische Geräte ausgeweitet werden, z.B. auf Verkaufsstellen im Einzelhandel und medizinische Geräte im Gesundheitswesen.

Auswahlkriterien

1. Unterstützung für **Unified Endpoint Management (UEM) und Mobility Management** sowie für die Anwendungsbereitstellung, das Patch Management und das **Enterprise Mobility Management (EMM)**
2. Angebot an umfassenden Services für das **Device Lifecycle Management**, unter anderem Unterstützung hinsichtlich Gerätebeschaffung, Registrierung, App-**Bereitstellung, Support, Verwaltung, Entsorgung und Recycling** (Device-as-a-Service); die Dienstleistungen sollten auch die **Beschaffung und Logistik** von Geräten und „Device as a Service“ für die Sicherheit umfassen.
3. Nachweisliche Erfahrung mit der Bereitstellung von virtuellen **Remote-Desktop-Diensten**, sowohl vor Ort als auch in der Cloud (**Desktop-as-a-Service**)
4. **Management von Geräten in den in der Studie abgedeckten Ländern**, wobei mindestens 25 Prozent der Geräte außerhalb der Heimatregion des Anbieters verwaltet werden
5. **Starke lokale Präsenz** mit einer Mehrheit von Workplace-Verträgen im Bereich der **EUC Services**



Beobachtungen

Der End-User Technology Services Markt in Deutschland weist einen hohen Reifegrad auf. Die hier untersuchten Anbieter offerieren Services wie Device Lifecycle Management, Workplace Security oder Desktop-as-a-Service. Das Aufkommen von KI, ML und generativer KI fordert sie heraus, ihre EX-Management-Angebote, inklusive automatisiertem und proaktivem technischem Support, weiterzuentwickeln, um digitale Produktivität unabhängig von Ort und Zeit zu gewährleisten. Infolge werden entsprechende Fähigkeiten entwickelt, wobei die Provider nachweisen müssen, dass die deutschen Kunden sie auch annehmen.

Für 2023 bewertet ISG DXC Technology wieder als Leader und Lenovo, erstmals in diesem Quadranten bewertet, als „Rising Star“.

Contender zeigen starke Fähigkeiten im End-User Computing sowie in den Bereichen Endpoint und Enterprise Mobility Management Services, müssen aber ihre Marktpräsenz in Deutschland mit überzeugenden Erfolgsgeschichten ihrer Kunden stützen.

Market Challenger sind etablierte Anbieter von traditionellen Workplace Services und müssen ihre Fähigkeiten weiter ausbauen, um den Trend zu Hybrid Work mit prädiktivem, analytikgestütztem EX-Management voranzubringen.

Product Challenger zeichnen sich in Bereichen wie KI, Automatisierung und VR aus und sollten ihre Präsenz in Deutschland ausbauen.

Leader erbringen differenzierte Dienstleistungen mit kontextbezogener KI und unterstützen Hybrid Work durch prädiktive, analytikgestützte EX-Messung und -verbesserung. Durch ihre starke Kundenbasis und lokale Präsenz treiben sie den KI-gestützten Wandel zur Schaffung überragender digitaler Arbeitsplatzenerlebnisse voran und geben das Tempo für den Wandel der Arbeitswelt vor.

Von den 42 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 25 für diesen Quadranten qualifiziert, davon 10 als Leader und eines als Rising Star.

accenture

Accentures führende Workplace Services beschleunigen die digitale Transformation. Mit der Expertise in Experience Analysis und Digital Workplace Management ist der Anbieter ein zuverlässiger Partner zur Erreichung digitaler Exzellenz und maximierter Outcomes.



Bechtle ist ein führender Anbieter von End-User Technology Services in Deutschland und ist durch die starke lokale Präsenz und seine Expertise ein bewährter Partner zur Produktivitätssteigerung und für auf Experience ausgerichtete Lösungen für eine Hybrid Workforce.

CANCOM

CANCOM ist ein führender Partner für hybrides Arbeiten und bietet sichere, vernetzte und menschenzentrierte Arbeitsumgebungen. Mit modernem Device und Collaboration Management sowie innovativen Desktop-as-a-Service Lösungen wird die digitale Transformation unterstützt.



Capgemini führt mit dem Experience Management Office und liefert maßgeschneiderte Lösungen für adaptive digitale Arbeitsplätze mit Fokus die EX der vernetzten Mitarbeiter. Das Unternehmen ist seit vielen Jahren ein zuverlässiger Partner für die digitale Transformation.





Computacenter überzeugt mit starker Marktpräsenz und breitem Portfolio an End-User Technology Services. Der Workplace-Ansatz ermöglicht eine passgenaue, effiziente und innovative Digital Workplace Experience und schafft Mehrwerte durch Automatisierung und Analytik.



DXC Technology ist führend bei End-User Technology Services mit modernem Device Management, EX-Transformation und innovativen Lösungen wie dem Experience Cube, der datengestützte Einblicke für verbesserte Erfahrungen ermöglicht, und der Uptime™-EX Management Plattform.



Fujitsu verbindet Tradition und starke Managed Workplace Services mit moderner EX. Maßgeschneiderte Lösungen fördern die Produktivität einer Hybrid Workforce, und der Fokus auf Transformation und Nachhaltigkeit macht Erfolg nachhaltig und Fujitsu zu einem Leader.



HCLTech führt in Deutschland mit einem breiten Portfolio an modernen Workplace Services. Mit dem leistungsstarken Device und Mobility Management, das durch fortschrittliche Automatisierung und Analytik unterstützt wird, werden EX-zentrierte hybride Arbeitsplätze möglich.



Unisys überzeugt durch ein umfassendes Management digitaler Arbeitsplätze mit seinen Technologien, auf Experience fokussierten Lösungen und der EX-Expertise. Die passgenauen Angebote fördern den Erfolg der digitalen Transformation und verbessern die Benutzererfahrung.



Wipro zeichnet sich durch das starke LiVE Workspace Service Portfolio, das VirtuaDesk™-Angebot und umfassende Lösungen zur EX-Transformation aus. Die Expertise bei der Transformation digitaler Arbeitsplätze sorgt für eine zukunftsfähige und nutzerzentrierte EX.



Lenovo, als Rising Star bewertet, überzeugt mit der Dominanz im PC-Markt und der strategischen Expansion in Managed Workplace Services. Lenovos innovative Lösungen adressieren die sich wandelnden Anforderungen an hybrides Arbeiten und sorgen für kontinuierlichen Erfolg.



Unisys



„Unisys überzeugt auf dem deutschen Markt mit seiner PowerSuite-Plattform, die Echtzeiteinblicke mit detaillierten Analysen der Nutzung von Geräten und Endbenutzertechnologien, smarter Gerätebereitstellung und starker Automatisierung bietet.“

Roman Pelzel

Übersicht

Unisys mit Hauptsitz in Pennsylvania, USA, ist in 28 Ländern tätig und beschäftigt weltweit mehr als 16.200 Mitarbeiter in 71 Niederlassungen. Im GJ 2022 wurde ein Umsatz von 2,0 Mrd. US\$ erzielt, mit Enterprise Computing Solutions als größtem Segment. Mit seinen führenden End User Technology Services managt Unisys mehr als 10 Millionen Geräte weltweit und über 3,3 Millionen in der EMEA-Region. Unisys bietet intelligentes Device und Endpoint Management, automatisierte Onboarding-Lösungen, Endpoint Security Management Services sowie verschiedene Vor-Ort- und Remote-Support-Services auf Basis seines XLA 2.0-Ansatzes und der PowerSuite-Plattform an.

Stärken

Prädiktive Einblicke mit PowerSuite:

PowerSuite ist Unisys' eigene Plattform; als Kern der datengestützten Strategie für den digitalen Arbeitsplatz liefert sie detaillierte Analysen zur Gerätenutzung und Technologieperformance. Die Digital Experience Management (DEX) Services von Unisys nutzen in Zusammenarbeit mit führenden DEX-Technologieanbietern Telemetrie und Analysen, um die Geräteerfahrung der Nutzer zu analysieren und zu verbessern.

Schnell wachsende KI-Fähigkeiten:

Unisys verbessert seine in der PowerSuite verwendeten Insight- und Analysis-Engines mit weiteren Investitionen in KI. Hiervon profitieren auch Werkzeuge zur Verbesserung des Nutzer-Engagements; zudem werden prädiktive Erkenntnisse und XLA-Funktionen optimiert.

Datengestützte Automatisierung:

Unisys demonstriert außergewöhnliche Automatisierungsfähigkeiten, besonders beim Management komplexer digitaler Transformationen. Sein XMO mit DEX dient als einheitliche Plattform zur nahtlosen Integration und Verwaltung unterschiedlichster digitaler Erfahrungen. Die Automatisierungen umfassen auch die proaktive Ausführung von Selbstheilungsskripten, die Mitarbeitern erhebliche Zeit spart und die Servicedesk-Kosten senkt. Weiterhin zeichnet sich Unisys durch Device Management, Ticketreduzierung, die Behebung von Sicherheitslücken und die Verbesserung der Geräteleistung aus.

Herausforderungen

Trotz leichten Wachstums im deutschen Markt sollte Unisys bestehende Beziehungen überprüfen und Möglichkeiten finden, Kunden zu beraten, die noch nicht bereit für EX-basierte Initiativen sind. Zudem müssen Referenzen aufzeigen, wie mit dem datengestützten digitalen Arbeitsplatz Unternehmensergebnisse verbessert werden.





Digital Service Desk and Workplace Support Services

Wer sollte diesen lesen

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

In diesem Quadranten stellt ISG die aktuelle Marktpositionierung von Digital Service Desk und Workplace Support Services Providern in Deutschland dar und zeigt, wie sie die wichtigsten Herausforderungen adressieren.

Unternehmen in Deutschland suchen nach Experten für den digitalen Arbeitsplatz, die sie bei der Unternehmenstransformation unterstützen, und zwar durch die Einführung von fortschrittlichen Ansätzen für Digital Workplace Services, Vor-Ort-Support und Technologien, die das Nutzererlebnis der Mitarbeiter in einem hybriden Arbeitsmodell verbessern.

Im Rahmen von Shift-Links-Strategien suchen sie nach Lösungen mit innovativen Elementen wie Digital-Lockers, IT-Automaten, Tech-Bars und virtuellen Kioske, die Mitarbeitern einen einfachen Zugang zu Self-Service-Optionen ermöglichen.

Die Service Provider in Deutschland sind kundenorientiert und verfügen über hochgradig standardisierte Prozesse, die sich an die spezifischen Bedürfnisse der Unternehmen anpassen lassen. Damit ist die geforderte Flexibilität und Innovationskraft sichergestellt, um XLA-gesteuerte Ergebnisse durch datenbasierten Analysen und leistungsstarke Enterprise Service Management-Plattformen zu erzielen. Die Anbieter sind engagiert, digitale Supportlösungen bereitzustellen, die eine sofortige Lösung von IT-Problemen ermöglichen, auch wenn Out-of-Band-Managementfunktionen erforderlich sind. Um ihr Angebot weiter zu verbessern, nutzen diese Anbieter KI-gesteuerte, intelligente visuelle Support-Lösungen, um den Field-Service mit AR-Funktionen in ein überzeugendes Support-Erlebnis zu verwandeln.



Technologie-Experten, u.a. Workplace-Verantwortliche, liefert dieser Bericht Informationen über Anbieter, die bei der Modernisierung von Service-Desk- und Workplace Support Services helfen können.



Außendienstmitarbeitern hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Workplace Services implementieren und ausbauen und so das Management von Außendienstabläufen verbessern.



Digital-Experten, u.a. Facility Manager, erfahren, wie Anbieter von digitalen Service-Desk- und Workplace-Support-Dienstleistungen zu ihren Initiativen zur digitalen Transformation passen.

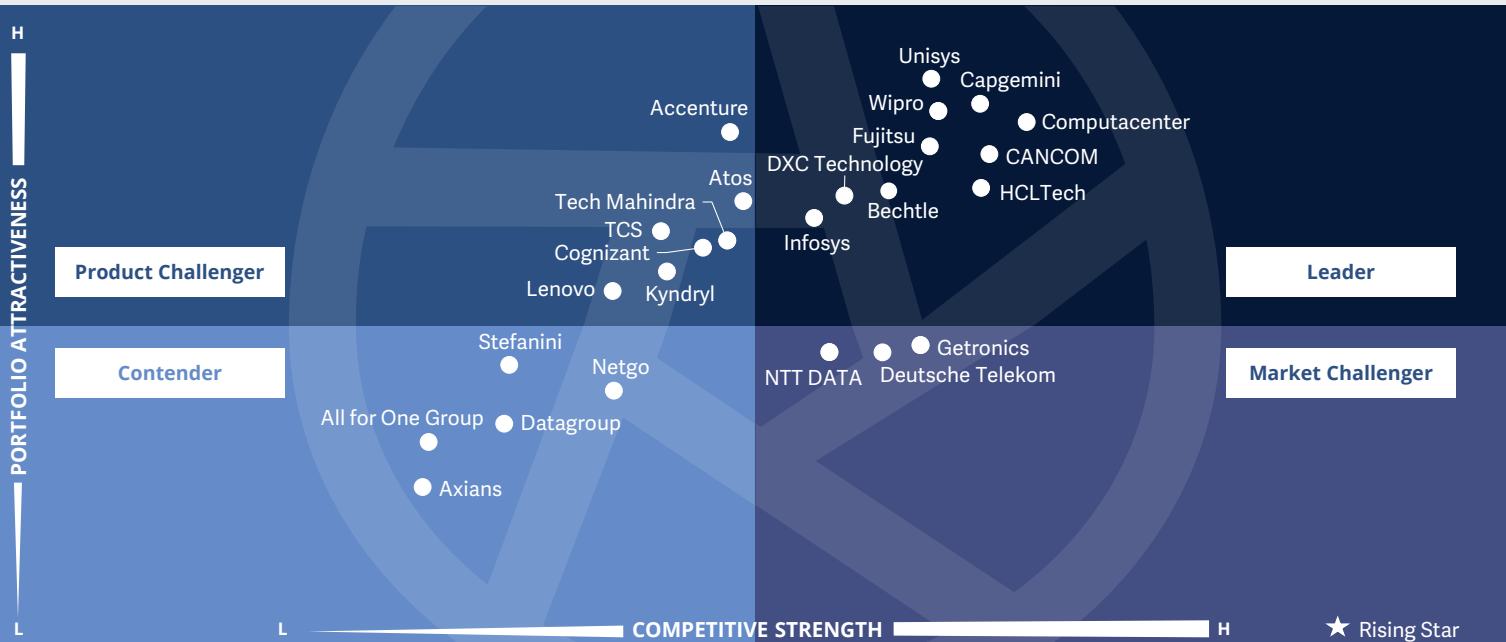


Beschaffungs-Experten werden mit diesem Bericht über die Anbieter von digitalen Service-Desk- und Workplace-Support-Dienstleistungen in Deutschland informiert.



Future of Work (Workplace) - Services
Digital Service Desk and Workplace Support Services

Deutschland 2023



Dieser Quadrant bewertet Provider, die mit umfassenden Workplace Support Services, wie z.B. **Service Desk, Verbesserung der Employee Experience, Automatisierung, Analytik und Support einer Hybrid Workforce**, eine moderne Workplace Experience schaffen.

Roman Pelzel



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die moderne 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. Diese Dienste umfassen einen automatisierten proaktiven technischen Support und Cloud-Plattformen für ständig verfügbare Systeme. Die Anbieter setzen für nutzerorientierte Aufgaben auf lokalen Vor-Ort-Support sowie durch KI und andere kognitive Technologien optimierte digitale Services und tragen hierdurch zu erheblichen Kosteneinsparungen bei.

Service Desk und Support Services sind typischerweise als Teil größerer Managed Workplace Services oder als eigenständige Services ausgelagert. Die Servicequalität war früher überwiegend von den Fähigkeiten der Menschen abhängig, die am Service Desk die Supportanfragen entgegennahmen, und ihre Leistungsfähigkeit wurde vor allem anhand von

Service-Level KPIs wie der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von Anfragen bewertet. Mit dem zunehmenden Einsatz von Automatisierung, ML und kontextbezogener KI haben sich die Support Services jedoch komplett gewandelt. Sie sind inzwischen weniger von Sprache abhängig und werden zunehmend von automatisierten Chatbots, Wissensartikeln, Peer Support und der Implementierung neuester Technologien wie Augmented und Virtual Reality unterstützt.

Hierzu gehört auch der Support vor Ort, bei dem qualifizierte Techniker zunächst den Standort des Mitarbeiters aufsuchen müssen, um Geräte zu reparieren und Probleme zu beheben. Um den erforderlichen „Hands & Feet“ Support in der gewünschten Qualität zu gewährleisten, ist notwendigerweise eine starke lokale Präsenz mit eigenen Mitarbeitern oder durch entsprechende Partnerschaften erforderlich. Unternehmen mit großen Firmengebäuden oder einem Unternehmenscampus setzen hierzu auch auf Services wie Automaten für IT-Zubehör oder Tech-Bars, um Anlaufstellen für einen persönlichen Support bieten zu können.

Auswahlkriterien

1. **Managed Service Desk und Workplace Support Services** durch menschliche Mitarbeiter und virtuelle Agenten
2. **Fern- und Vor-Ort-Support sowie persönliche technische Unterstützung** unter Einsatz von Augmented Reality und/oder Virtual Reality (AR/VR)
3. **Einrichtung und Unterstützung von Selbsthilfe-Kiosken, Tech Bars, IT-Automaten und digitalen Schließfächern**
4. **Datengestützte, angereicherte Analysen zur Unterstützung des Self-Service, zur automatischen Lösung von Tickets** und zur Generierung von verwertbaren Erkenntnissen bei den Benutzern
5. **Automatisierter und kontextbezogener Support** für Endbenutzer, basierend auf ihren Rollen und Aufgaben
6. **Quantifizierung der Leistungsfähigkeit des Workplace Supports** über die traditionellen Servicemetriken hinaus
7. **Starke lokale Präsenz** mit einer Mehrheit von Workplace-Verträgen für Support Services



Digital Service Desk and Workplace Support Services

Beobachtungen

Auch 2023 setzen die Digital Service Desk und Workplace Support Services in Deutschland ihren Weg zu mehr EX im Kontext von Hybrid Work fort. Im Zuge der Verbreitung von generativer KI sieht ISG auch eine generelle Zunahme spezifischer Fähigkeiten zur Verbesserung von Endbenutzer-Supportdiensten. Die Entwicklung übersteigt übliche Serviceangebote und umfasst reichhaltige KI-, ML- und Automatisierungslösungen zur Verbesserung von Effizienz und Nutzerzufriedenheit.

Contender verfügen über ein solides Service Portfolio, müssen jedoch ihre Fähigkeiten im Bereich Automatisierung und Integration sowie ihre Marktpräsenz ausbauen. Manchen fehlt es an Erfahrung im Umgang mit komplexen/globalen Szenarien, andere haben keine ausreichenden Supportkapazitäten vor Ort in Deutschland.

Market Challenger sind mit einem soliden Kundenstamm am Markt etabliert, müssen aber ihre Fähigkeiten in Bereichen

wie automatisierte und proaktive Störungsbehebung, Predictive Intelligence oder smarte Selbsthilfe erweitern.

Product Challenger zeichnen sich durch den Einsatz innovativer Technologien wie KI, ML, AR und VR aus. Sie verbessern die Employee Experience durch hervorragende Service Portfolios, Frameworks sowie eine starke First-Call Resolution und können auch große Mengen an Incidents durch Automatisierung bewältigen. Um weiter voranzukommen, müssen sie ihre Marktpräsenz ausbauen.

Leader zeichnen sich durch eine starke lokale Präsenz, einen wachsenden Kundenstamm und nachweisliche Erfolge bei der Erbringung differenzierter und KI-integrierter Workplace Services aus. Sie zeigen ein hohes Maß an kontinuierlicher Service Excellence und haben eine starke Markenpositionierung.

Von den 42 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 25 für diesen Quadranten qualifiziert, davon 10 als Leader.



Bechtle ist mit seiner starken Präsenz und umfassenden Angeboten an nutzerzentrierten Managed Workplace Services für hybride Arbeitswelten führend im deutschen Markt. Kontinuierliches Wachstum und die guten Ergebnisse machen das Unternehmen zu einem bevorzugten Partner.



CANCOM ist seit vielen Jahren in Deutschland präsent und führend bei mitarbeiterzentriertem Support hybrider Arbeitsumgebungen. Profunde Fähigkeiten im Bereich des digitalen Arbeitsplatzes und das kontinuierliche Wachstum machen CANCOM zu einem zuverlässigen Partner.



Capgemini führt bei Service-Desk- und Support-Dienstleistungen und nutzt KI, Automatisierung und Gamification, um die Produktivität am Arbeitsplatz und die digitale Akzeptanz zu steigern. Stetige Innovation und Wachstum zeugen von der Qualität der Dienstleistungen.



Computacenter führt in Deutschland mit starker Präsenz und renommierten Service Desk Services. Mit seinem Workplace-Ansatz transformiert der Anbieter Arbeitsplätze und steigert die Produktivität mit smarter Support Experience und starkem Remote, Onsite und Field Support.



Digital Service Desk and Workplace Support Services

DXC TECHNOLOGY

DXC Technology ist mit seinen auf der Uptime™ Plattform basierenden Digital Support Services führend und bietet leistungsfähigen, kontextabhängigen Multichannel Support, Self-Service und Automatisierung für die reibungslose IT-Erfahrung einer Hybrid Workforce.

Fujitsu UVANCE

Fujitsu ist durch seine Mitarbeiterorientierung und das sich ständig weiterentwickelnde Serviceportfolio, das innovative Technologien wie generative KI für eine überlegene digitale EX mit Fokus auf hybrides, flexibles Arbeiten einsetzt, führend auf dem deutschen Markt.

HCLTech

HCLTech setzt auf Innovation durch KI und Automatisierung, z.B. den KI-integrierten Virtual Agent Lucy. Die FLUID Workplace Plattform mit ihren starken, auf Experience ausgerichteten Workplace Services für Hybrid Work macht HCL zu einem der deutschen Marktführer.

Infosys

Infosys führt mit seinen KI-gestützten Angeboten Topaz und Cortex auf dem deutschen Markt für digitale Service Desk und Workplace Support Services und arbeitet mit Kunden erfolgreich an branchenspezifischem AR-Support und modernen hybriden Arbeitsplatzlösungen.

UNISYS

Unisys führt mit seiner IntelliServe-Plattform, einer einzigartigen Kombination aus KI und Analytik für überragenden, auf EX ausgerichteten Endbenutzer-Support, und passt sich durch kontinuierliche Innovation an die sich verändernden hybriden Arbeitsumgebungen an.



Wipro ist ein weltweit führender Anbieter von digitalen Service Desks und setzt auf modernste Technologien und eigene Lösungen wie LIVE Workspace™ und VirtuaDesk™, um deutschen Kunden mit einzigartigen, experience-basierten IT-Services einen Mehrwert zu liefern.



Unisys



„Unisys nutzt Automatisierung, KI und Analytik für seine fortschrittlichen Managed Workplace Services. Sie zeichnen sich durch den auf die Nutzer fokussierten Service Desk, die starken lokalen Fähigkeiten und die Anpassungsfähigkeit der IntelliServe-Lösung aus.“

Roman Pelzel

Overview

Unisys mit Hauptsitz in Pennsylvania, USA, ist in 28 Ländern tätig und beschäftigt weltweit mehr als 16.200 Mitarbeiter in 71 Niederlassungen. Im GJ 2022 wurde ein Umsatz von 2 Mrd. US\$ erzielt, mit Enterprise Computing Solutions als größtem Segment. Unisys hat mehr als 280 Experten eingestellt, um KI und DEX auf dem deutschen Markt voranzutreiben, und zeigt damit seinen Innovations- und Führungsanspruch bei Digital Service Desk und Workplace Support Services. Der starke Außendienst- und Remote-Support, inklusive automatisiertem, virtuellem, agentenbasiertem Support, IT-Kiosk-Setups und Tech Bar Managed Services, unterstützt diese Services.

Stärken

Anerkannte globale Service Delivery: Unisys bewältigt 19 Millionen Interaktionen von Kunden aus über 50 Ländern über seine 12 globalen Service-Desk-Standorte und erreicht eine globale Erstlösungsquote von 92 Prozent. Mit über 6.000 Servicetechnikern weltweit, darunter über 1.200 in der EU, leistet Unisys Support in 123 Ländern rund um den Globus. Unterstützt durch seine 6.500 Läger und 470 Distributionszentren wird eine First-Visit Fix-Rate von 98 Prozent erreicht.

Experience-zentrierte Vision und Strategie: Die Digital Workplace Services von Unisys konzentrieren sich auf eine auf die Unternehmensziele abgestimmte datenbasierte EX mit einem integriertem OCM, was zu exzellenten NPS und einer Erneuerungsrate von 93 Prozent führt.

Datenbasierte Strategie: Unisys zeichnet sich durch seine PowerSuite-Plattform aus. Im Rahmen der datenbasierten Workplace-Strategie werden Daten wie Endpoint-Telemetrie und Daten aus physischen Büros, von über 1,7 Millionen proaktiv überwachten Geräten und integrierter KI- und ML-Analytik für Unterstützung mit Echtzeit-Einblicken in die EX gesammelt. Auf Basis der IntelliServe-Plattform wandelt sich der reaktive Support hin zu einer proaktiven und automatisierten Problemvermeidung und -lösung. Mit 14 operativen XLAs leistet Unisys rund um die Uhr datengestützte und erfahrungsorientierte Service-Exzellenz.

Herausforderungen

Unisys ist ein starker Marktführer auf dem deutschen Markt für Workplace Services und sollte deshalb auch Kunden aus dem Mittelstand begeistern. Zusätzlich sollte deutschen Kunden der Wert ergebnisorientierter Service Delivery mit XLAs und datengestützter EX durch erfolgreiche Implementierungen aufgezeigt werden.





Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2023 – Future of Work (Workplace) - 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.

Federführender Autor:

Roman Pelzel

Editorin:

Maria Müller-de Haen

Forschungsanalyst:

Khyati Tomar

Datenanalysten:

Pooja Rani Nayak und Tishya Selvaraj

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 August 2023. Zwischenzeitliche

Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

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



Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

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





Federführender Autor

Roman Pelzel
Leitender Berater

Roman Pelzel ist ein Vordenker und Trusted Advisor mit mehr als 25 Jahren Erfahrung in der Leitung und Unterstützung nutzenfokussierter Strategien für den digitalen Arbeitsplatz und technologischer Transformationen in verschiedenen Branchen.

Roman spricht regelmäßig zum Thema Experience Management. Als Teil der Collaboration & Experience Solution von ISG berät er Kunden bei der Transformation ihrer Employee Experience im Zuge von Digital Work und Hybrid Working und trägt mit seiner umfassenden Expertise und der Kombination von Führungs-, Coaching- und technischen Fähigkeiten zu ihrem Erfolg bei.

Roman hat es sich zur Aufgabe gemacht, Talente und Technologien nachhaltig miteinander zu verbinden, indem er Unternehmen bei der Transformation ihrer digitalen Arbeitsplätze in eine personenzentrierte Digital-Work-State-Experience unterstützt.



Forschungsanalyst

Khyati Tomar
Analyst für Forschung

Khyati Tomar ist als Senior-Analystin für ISG tätig; in dieser Rolle unterstützt sie und ist Co-Autorin von Provider Lens™ Studien zu den Themen Microsoft Partner Ecosystem, Future of Work – Services & Solutions sowie OCM. Sie unterstützt die Lead Analysts im Rechercheprozess und verfasst die Enterprise Context und Global Summary Reports. Sie kann auf über zweieinhalb Jahre Erfahrung

in der Technologiemarktforschung zurückblicken, führte diverse Beratungs- und kundenspezifische Projekte durch und war Mitautorin von CIS Reports, hauptsächlich für den öffentlichen Sektor.





IPL-Produktverantwortlicher

Jan Erik Aase
Partner und globaler Leiter – ISG Provider Lens™

Herr Aase verfügt über umfangreiche Erfahrungen bei der Implementierung und Erforschung der Dienstleistungsintegration und des Managements von IT- und Geschäftsprozessen. Mit mehr als 35 Jahren Erfahrung ist er hochqualifiziert in der Analyse von Trends und Methoden der Vendor Governance, der Identifizierung von Ineffizienzen in aktuellen Prozessen und der Beratung der Branche. Jan Erik hat Erfahrungen auf allen vier Seiten des Sourcing- und Vendor-Governance-Lebenszyklus - als Kunde, Branchenanalyst, Dienstleister und Berater.

Als Partner und globaler Leiter von ISG Provider Lens™ ist er nun sehr gut positioniert, um den Zustand der Branche zu bewerten, darüber zu berichten und Empfehlungen sowohl für Unternehmen als auch für Kunden von Dienstleistern auszusprechen.



ISG Provider Lens™

Die ISG Provider Lens™ Quadranten-Reports bieten Bewertungen von Dienstleistern und kombinieren als einzige Studien dieser Art datengestützte Forschung und Marktanalysen mit praktischen Erfahrungen und Beobachtungen, gestützt auf das globale ISGBeraterteam. 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 Recherchen speziell über Anbieter für Bundes-, Landes- und kommunale Behörden (einschließlich Landkreise und Städte) sowie für Hochschuleinrichtungen an. Besuchen Sie : [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 digitalin Transformation, inclusive 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 isg-one.com.





OKTOBER, 2023

REPORT: FUTURE OF WORK (WORKPLACE) - SERVICES