

# Future of Work Services

Ein Research Guide zur Evaluierung der Stärken,  
Herausforderungen und Alleinstellungsmerkmale  
von Anbietern im Modern-Workplace-Segment



Customized report courtesy of:



Zusammenfassung	03
Anbieterpositionierung	12
Einleitung	
Definition	16
Betrachtungsumfang der Studie	18
Anbieterklassifizierungen	19
Anhang	
Methodik & Team	59
Autoren & Editoren	60
Über ISG	62
Star of Excellence	56
Customer Experience (CX) Insights	57

<b>Workplace Strategy and Enablement Services</b>	<b>21 – 27</b>
Wer sollte dieses Kapitel lesen	22
Quadrant	23
Definition & Auswahlkriterien	24
Beobachtungen	25
Anbieterprofile	27

<b>Collaboration and Next-Gen Experience Services</b>	<b>28 – 35</b>
Wer sollte dieses Kapitel lesen	29
Quadrant	30
Definition & Auswahlkriterien	31
Beobachtungen	32
Anbieterprofile	35

<b>Managed End-User Technology Services</b>	<b>36 – 42</b>
Wer sollte dieses Kapitel lesen	37
Quadrant	38
Definition & Auswahlkriterien	39
Beobachtungen	40
Anbieterprofile	42

<b>Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)</b>	<b>43 – 49</b>
Wer sollte dieses Kapitel lesen	44
Quadrant	45
Definition & Auswahlkriterien	46
Beobachtungen	47
Anbieterprofile	49

<b>Smart and Sustainable Workplace Services</b>	<b>50 – 55</b>
Wer sollte dieses Kapitel lesen	51
Quadrant	52
Definition & Auswahlkriterien	53
Beobachtungen	54

*Autor des Berichts: Roman Pelzel*

### **Flexibilität transformiert Büros in einen Wettbewerbsvorteil im Werben um Talente**

**Konvergenz:** Das derzeitige sozioökonomische Klima in Deutschland ist durch erhebliche Herausforderungen für Unternehmen und die Menschen, die in ihnen arbeiten, gekennzeichnet. Der andauernde Krieg in der Ukraine, der israelisch-palästinensische Konflikt und die anhaltenden Migrationsherausforderungen machen das ohnehin unbeständige wirtschaftliche Umfeld noch komplexer.

Die deutsche Wirtschaft, die für ihre robuste industrielle Basis und ihr exportorientiertes Modell bekannt ist, durchläuft eine Phase der Anpassung und Resilienzentwicklung. Steigende Energiekosten, regulatorische Belastungen und weitere schwierige wirtschaftliche Bedingungen veranlassen manche deutsche Unternehmen zu einer Standortverlagerung. Wie Gallup-Forscher

festgestellt haben, sucht ein erheblicher Teil der deutschen Arbeitnehmerschaft aktiv nach neuen Arbeitsmöglichkeiten bzw. ist offen für neue Jobmöglichkeiten. Gallup schätzt die Kosten, die der deutschen Wirtschaft durch Demotivation und Desinteresse entstehen, auf 132 bis 167 Milliarden Euro jährlich. Laut dem Gallup-Bericht „State of the Global Workplace“ bezeichnen sich etwa 14 Prozent der Menschen in deutschen Unternehmen als engagiert, was auf einen dynamischen Arbeitsmarkt hinweist, der von dem Wunsch nach besseren Arbeitsbedingungen und mehr Flexibilität angetrieben wird.

Die schrumpfende Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter in Deutschland verschärft den Fachkräftemangel zusätzlich. Darüber hinaus stellen Änderungen am Sozialsystem des Landes eine potenzielle Gefahr für die Behebung des Fachkräftemangels dar. Diese Änderungen werden kritisiert, weil sie falsche Signale für die (Wieder-)Eingliederung von Menschen in den Arbeitsmarkt aussenden.

Unter dem Druck, sich an diese neuen Gegebenheiten anzupassen, vollziehen

# Die Zukunft der Arbeit wird jenseits der Grenzen des Schreibtisches stattfinden.



deutsche Unternehmen inmitten dieser Umwälzungen ebenfalls den Wechsel zur Remote-Arbeit. Der Kampf gegen die Folgen der Pandemie beeinflusst auch weiterhin viele Geschäftsstrategien. Unternehmen stehen vor der Herausforderung, das Bedürfnis nach Stabilität mit dem Streben nach Innovation und Wachstum in Einklang zu bringen. Die digitale Transformation bleibt der Schlüssel zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit. Im Zuge dieser Entwicklung hat die Verlagerung hin zum Remote Working die traditionelle Bürodynamik verändert und fordert von Unternehmen, sich den veränderten Erwartungen der Belegschaft zu stellen.

Die rasche Einführung hybrider und flexibler Arbeitsformen in den letzten Jahren hat die Arbeitslandschaft erheblich verändert und die traditionellen Vorstellungen davon, was Arbeiten bedeutet, in Frage gestellt. Mit Blick auf die Zukunft wird deutlich, dass es sich bei diesen Veränderungen nicht nur um vorübergehende Anpassungen handelt, sondern vielmehr um einen grundlegenden Wandel der Art und Weise, wie wir Arbeit angehen und ihre Grenzen definieren.

### **Flexibilität ist die Norm**

In der Zukunft der Arbeit wird Flexibilität wohl eher zur Norm als zur Ausnahme. Eine aktuelle Studie des Stanford-Proessors Nicholas Bloom, die im Juni 2024 in Nature veröffentlicht wurde, zeigt auf, dass hybride Arbeitsmodelle die Arbeitszufriedenheit verbessern und die Mitarbeiterfluktuation verringern können, ohne die Produktivität zu beeinträchtigen. Diese Ergebnisse legen nahe, dass sowohl die Menschen in einem Unternehmen als auch die Arbeitgeber vom hybriden Arbeiten profitieren können. Die Arbeitnehmerschaft wird zunehmend erwarten, dass sie selbst entscheiden können, wann, wo und wie sie arbeiten, und dass es bei ihrer Arbeit vor allem um Ergebnisse geht und weniger um die Befolgung strikter Zeitpläne oder das Arbeiten an bestimmten Standorten. Unternehmen, die sich diese Flexibilität zu eigen machen, sind in einer vorteilhaften Position, um Spitzenkräfte anzuziehen und zu halten.

### **Neuaustrichtung des Sinns und Zwecks physischer Arbeitsplätze**

Mit der Zunahme von Remote- und Hybridarbeit wird sich der Sinn und Zweck physischer

Büroräumlichkeiten verändern. Büros werden nicht mehr der Standardarbeitsplatz sein, sondern sich zu Knotenpunkten für die Zusammenarbeit, Innovation und soziale Kontakte entwickeln. Bei der Gestaltung dieser Räume werden Flexibilität, Kreativität und das Wohlbefinden der Menschen im Vordergrund stehen, womit Unternehmen ihr Engagement zur Förderung einer gesunden und zufriedenen Belegschaft unterstreichen.

Darüber hinaus wird sich der Begriff der Arbeit an sich verändern und sich von der traditionellen Vorstellung einer von 9 bis 17 Uhr an einem bestimmten Ort ausgeübten Tätigkeit lösen. Stattdessen entwickelt sich die Vorstellung von Arbeit in einen vielseitigen und sich ständig wandelnden Begriff, der ein breites Spektrum von Aufgaben und Bestrebungen umfasst, die helfen sollen, individuelle und Unternehmensziele zu erreichen, unabhängig davon, wann und wo sie ausgeführt werden bzw. stattfinden.

### **Die Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben verschwimmen**

In dem Maße, in dem die Arbeit flexibler wird und sich von traditionellen Büroräumen löst,

verschwimmen auch zunehmend die Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben. Diese Entwicklung setzt voraus, dass der Einzelne starke Fähigkeiten zum Selbstmanagement entwickelt und Unternehmen das Wohlbefinden und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben proaktiv unterstützen.

Mit dem Wechsel zu flexibler Arbeit geht auch eine stärkere Verlagerung weg von der für Aufgaben aufgewendeten Zeit und hin zur Qualität des Ergebnisses einher. Dieser Wandel erfordert ein neues Maß an Anpassung, bietet aber auch Chancen für ein effektiveres und effizienteres Arbeitsumfeld. Hierfür ist auch eine Weiterentwicklung der Art und Weise erforderlich, wie Leistung gemessen und bewertet wird; der Schwerpunkt muss dabei auf der Festlegung klarer Ziele, der Definition von Erfolgskennzahlen und auf einem regelmäßigen und aussagekräftigen Feedback liegen.

In den vergangenen Jahren haben Menschen Erfahrungen mit der erforderlichen Flexibilität sammeln können, um ihre bestmöglichen Ergebnisse erzielen zu können. In der sich schnell entwickelnden Arbeitswelt von heute wird damit schnell deutlich, dass in einer Welt,



in der Arbeit allgegenwärtig ist, die Zukunft der Arbeit nicht auf den Büroschreibtisch beschränkt sein wird. Darüber hinaus gehören die traditionelle Bürogestaltungen damit zwangsläufig auch immer mehr der Vergangenheit an.

Auch wenn diese sich verändernde Arbeitswelt die Immobilien- und Facility-Manager im vor Herausforderungen stellt, wäre es dennoch unzulässig, das Büro für überholt zu erklären. Der Global Workplace Survey von Gensler zeigt beispielsweise, wie sich moderne Arbeitsplätze verändern sollten, um Spitzenleistungen zu ermöglichen. Umfassende Studien über die Gestaltung von Arbeitsplätzen, EX und Leistungskennzahlen haben Schlüsselfaktoren ermittelt, die zu Höchstleistungen von Teams in Büroumgebungen beitragen.

### Die Säulen von High-Performance-Arbeitsplätzen

- **Vielfältigkeit in Raum- und Flächenkonzepten:** Leistungsstarke Teams arbeiten erfolgreich in Umgebungen mit Raumkonzepten, die auf die verschiedenen

Arbeitsaktivitäten zugeschnitten sind. Dazu zählen Arbeitsbereiche für das konzentrierte Arbeiten, Räume für das Zusammenarbeiten und Gemeinschaftsbereiche. Menschen mit Zugang zu leistungsstarken Arbeitsplätzen können im Gegensatz zu anderen Arbeitsplätzen bis zu dreimal mehr Fläche für Entspannung, Konzentration und vertrauliche Gespräche nutzen.

- **Effektive Unterstützung von verschiedenen Arbeitsmodi:** Gensler nennt fünf wichtige Arbeitsmodi, die es zu unterstützen gilt: Einzelarbeit, Zusammenarbeit mit gemeinsamer persönlicher Anwesenheit, virtuelle Zusammenarbeit, Lernen sowie soziale Kontaktpflege. Leistungsstarke Teams profitieren von Räumlichkeiten, die diese unterschiedlichen Aktivitäten wirksam unterstützen. Die effektivsten Bürogestaltungen sind in der Lage, das jeweils richtige Umfeld für individuelle und kollektive Aufgaben zu schaffen und damit auch die Gesamtproduktivität und Zufriedenheit ihrer Nutzerinnen und Nutzer positiv zu beeinflussen.

- **Integration von Technologie:** Die nahtlose Integration von Technologien ist entscheidend für die Unterstützung der hybriden und virtuellen Zusammenarbeit. Leistungsstarke Büros integrieren modernste Technologien in ihr Gebäudedesign, z.B. IoT-Sensoren und -Aktoren, KI-gestütztes Belegungsmanagement und Gebäudeautomationssysteme.
- **Nachhaltigkeit und Energieeffizienz:** Unternehmen haben das Potenzial von intelligenten Arbeitsplätzen zur Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele erkannt. Daher investieren sie in Systeme zur Überwachung und Optimierung des Energieverbrauchs, zur Verringerung des Abfallaufkommens und zur Verbesserung der Umweltleistung ihrer Bürogebäude insgesamt. Darüber hinaus kümmern sie sich auch um Arbeitsumgebungen, die auf die verschiedenen Bedürfnisse der Menschen zugeschnitten sind, mit Räumen, die nach Komfort- und Gesundheitsaspekten gestaltet sind und Produktivität und Wohlbefinden fördern.

- **Datengesteuertes Design:** Leistungsstarke smarte Arbeitsplätze können sich durch Datenanalyse an veränderte Bedingungen und Nutzerpräferenzen anpassen. Durch das Sammeln und Analysieren von Echtzeitdaten gewinnen Unternehmen zusätzlich ein besseres Verständnis der Nutzungsmuster und können darauf aufbauend die Arbeitsplatzgestaltung optimieren.

Unternehmen, die bei der Flexibilisierung ihrer Arbeitsmodelle bereits große Fortschritte gemacht haben, veranstalten Meetings zu einem großen Teil in hybrider Form und erleichtern mittels fortschrittlicher Technologien die Zusammenarbeit über verschiedene Orte und Zeitzonen hinweg. Sie zielen dabei darauf ab, qualitativ gleichwertige Erfahrungen zu ermöglichen, da die emotionale Reaktion auf die Arbeitsplatzgestaltung die Teamleistung erheblich beeinflussen und sich positiv auf Engagement, Zufriedenheit und Produktivität auswirken kann. Leistungsstarke Teams berichten auch insgesamt über bessere Erfahrungen am Arbeitsplatz, die Teambeziehungen stärken und zu einem stärkeren Zugehörigkeitsgefühl führen.



Die Zukunft der Arbeit wird zunehmend von fortschrittlichen Technologien für die Zusammenarbeit abhängen, die nahtlose Kommunikation, Wissensaustausch und Projektmanagement in verteilten Teams ermöglichen. Diese Tools werden sich weiterentwickeln, intuitiver werden, sich auf KI stützen und in die täglichen Arbeitsabläufe integrieren. Microsoft hat die lang erwartete Vorschau von Microsoft Places veröffentlicht – seiner KI-gestützten Lösung für vernetzte Arbeitsplätze. Sie hilft bei der Bewältigung von Flexibilitätsherausforderungen bei der Arbeit, z.B. bei der Buchung der richtigen Räume, der Planung des Arbeitsortes oder der Planung von Präsenz-Veranstaltungen.

### **KI-Integration und Arbeitsplatztransformation**

ChatGPT wurde vor fast zwei Jahren veröffentlicht und hat gerade erst begonnen, seine Wirkung zu entfalten. In Deutschland wie auch in anderen Ländern revolutionieren KI-Tools wie Copiloten die Arbeitsabläufe. Sie automatisieren Routineaufgaben, so dass weniger Zeit für administrative Aufgaben aufgewendet werden muss.

Diese Entwicklung ermöglicht es den Nutzerinnen und Nutzern, sich auf hochwertige Aufgaben zu fokussieren, für die Kreativität, strategisches Denken und Zusammenarbeit erforderlich sind. Die Integration von KI ist daher entscheidend für die Steigerung der Produktivität und die Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit, insbesondere in hybriden Arbeitsumgebungen, in denen Flexibilität und Effizienz an erster Stelle stehen. Unternehmen tun sich allerdings schwer damit, den besten Ansatz für die Einführung dieser intelligenten Copiloten für sich zu finden, und sind oft auf externes Fachwissen angewiesen, um die richtige Herangehensweise zu entwickeln und die besten Anwendungsfälle für den Anfang zu ermitteln.

Die beschleunigte Einführung von KI, intelligenter Automatisierung und fortschrittlicher Datenanalyse steigert die Produktivität und schafft neue Geschäftsmöglichkeiten. Dieser technologische Wandel erfordert jedoch erhebliche Investitionen in die digitale Infrastruktur und die Cybersicherheit, damit der Schutz sensibler Informationen und die betriebliche

Integrität gewährleistet sind. Eine zentrale Erkenntnis zeichnet sich ab: Ähnlich wie bei flexiblen Arbeitsmodellen und Return-to-Office-Ansätzen gibt es keine Einheitslösung, die für alle passt. KI wird Unternehmen vorantreiben, doch jedes Unternehmen wird sie in seinem eigenen Tempo und auf seine eigene Weise zum Einsatz bringen.

### **Kontinuierliches Lernen und Weiterqualifizierung**

Die Integration von KI und Automatisierung treibt derzeit den Wandel und die Entwicklung beruflicher Verantwortlichkeiten voran und eröffnet neue Karrierewege in verschiedenen Branchen. Die Belegschaft muss sich an die neuen KI-gestützten Technologien, Prozesse und Arbeitsmethoden anpassen. Unternehmen müssen in Lern- und Entwicklungsprogramme investieren, um die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Arbeitskräfte zu sichern.

Trotz des weit verbreiteten Einsatzes von KI bestehen nach wie vor Bedenken hinsichtlich des Verlustes von Arbeitsplätzen. Laut dem Work Trend Index von Microsoft sind etwa 45 Prozent der Fachkräfte besorgt, dass KI

ihre Arbeitsplätze ersetzen könnte. Diese Befürchtung ist nicht unbegründet, denn 66 Prozent der Führungskräfte geben an, dass sie niemanden ohne KI-Kenntnisse einstellen würden. Laut einer Gallup-Studie sind nur 12 Prozent der Arbeitnehmer auf das Arbeiten mit KI vorbereitet. Diese Diskrepanz unterstreicht den Bedarf an soliden Schulungs- und Entwicklungsprogrammen, um die Beschäftigten bei der Anpassung an die KI-gesteuerten Veränderungen in ihren Rollen zu unterstützen. Trotz Bedenken hinsichtlich Arbeitsplatzsicherheit, Qualifikationsdefiziten und erhöhtem Arbeitsdruck erkennen viele aber das Potenzial von KI zur Verbesserung ihrer Arbeitserfahrung. Die Ergebnisse von Microsoft zeigen, dass die Integration von KI begrüßt wird und die Belegschaft bereit ist, Initiative zu ergreifen, anstatt darauf zu warten, dass ihr Arbeitgeber die Führung übernimmt.

### **Verstärkter Einsatz und Vertuschung von KI-Tools**

Ein erheblicher Teil der Belegschaft nutzt aktiv KI-Tools. Ungefähr 75 Prozent der globalen Wissensarbeiter geben an, generative KI (GenAI) bei der Arbeit zu nutzen, oft ohne



formale organisatorische Genehmigung. Unternehmen müssen sich im Zuge dieses Trends der Herausforderung stellen, die Auswirkungen von Bring-your-own-AI-Szenarien zu bewältigen, zu integrieren, mit ihnen zu konkurrieren oder sie zu steuern.

### **Psychologische und emotionale Auswirkungen**

Viele Beschäftigte scheuen sich, die Nutzung von KI für kritische Aufgaben öffentlich zu machen. Etwa 52 Prozent der KI-Nutzer zögern einzugestehen, dass sie KI für ihre wichtigsten Arbeitsaufgaben einsetzen, denn sie befürchten, sie könnten dadurch ersetzbar erscheinen. Dieses Verheimlichen deutet auf eine unterschwellige Sorge um die Sicherheit des Arbeitsplatzes und bezüglich der Wahrnehmung der Rolle von KI am Arbeitsplatz hin.

Das hohe Arbeitstempo, das durch die Einführung von KI weiter beschleunigt wird, begünstigt ebenfalls Burnout. Eine beträchtliche Anzahl von Arbeitskräften berichten, dass sie mit dem Tempo und dem Umfang der Arbeit nicht zurechtkommen und 46 Prozent fühlen sich ausgebrannt.

Die Rolle der KI bei der Intensivierung der Arbeitsanforderungen unterstreicht die Notwendigkeit einer ausgewogenen Integration, die das Wohlbefinden der Belegschaft berücksichtigt.

Trotz ihrer Ängste erkennen viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die potenziellen Vorteile von KI. Die Nutzer geben an, dass KI ihnen hilft, Zeit zu sparen (90 Prozent), sich auf wichtige Aufgaben zu konzentrieren (85 Prozent), kreativer zu sein (84 Prozent) und mehr Spaß an ihrer Arbeit zu haben (83 Prozent). Angesichts dieser positiven Wahrnehmungen tun Unternehmen gut daran, die Implementierung von KI sorgfältig zu planen. Mit der richtigen Umsetzung und Unterstützung kann KI die Arbeitszufriedenheit und Produktivität steigern und gleichzeitig die mit dem Einsatz von KI verbundenen Ängste erfolgreich abbauen. Die Bereitstellung von KI-Tools hat sich zu einem klaren Karrierevorteil entwickelt und wirkt wie ein Beschleuniger, der dazu beiträgt, Spitzenkräfte anzuziehen und zu halten.

### **Digital Employee Experience (DEX) ist zum neuen Standard geworden**

DEX hat sich zum neuen Standard für das proaktive Management der Nutzung von IT-Geräten und die Verbesserung der Mitarbeitererfahrung entwickelt; der Schwerpunkt liegt nicht mehr auf der Bereitstellung von Technologie, sondern auf den Menschen und der Bereitstellung der erforderlichen digitalen Erfahrung, um Spitzenleistungen erbringen zu können. Darüber hinaus umfasst DEX alle digitalen Berührungspunkte, mit denen Menschen während ihres Arbeitstages in Berührung kommen. Sie sind für den modernen Arbeitsplatz von zentraler Bedeutung. Eine nahtlose DEX sorgt dafür, dass die Belegschaft produktiv und zufrieden bleibt.

Immer mehr Unternehmen erkennen die Bedeutung von DEX und erhöhen ihre Budgets entsprechend, um diese digitalen Erfahrungen zu verbessern. Sie investieren in Technologien, die für Remote- und Hybrid-Arbeitsplätze geeignet sind und tragen damit der Erkenntnis Rechnung, dass eine positive

digitale Erfahrung für die Mitarbeiterbindung und -leistungsfähigkeit von entscheidender Bedeutung ist. Zu diesen Investitionen zählen benutzerfreundliche Plattformen, robuster und intelligenter IT-Support und kontinuierliche Feedback-Mechanismen. Im Jahr 2024 liegt der Schwerpunkt von DEX darauf, bessere Arbeitsweise zu ermöglichen und die gesamte Employee Journey im digitalen Arbeitsumfeld zu verbessern. Dieser Trend umfasst Investitionen in fortschrittliche Monitoring-Tools und KI-gesteuerte Lösungen, um Probleme vorzusehen und proaktiv lösen zu können.

### **Besseres und mitarbeiterorientiertes DEX-Design**

Im Mittelpunkt führender DEX-Strategien steht in zunehmendem Maße die Anwendererfahrung, damit Technologien benutzerfreundlich und leicht zugänglich sind und die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer unabhängig von ihrem Fachwissen oder ihrem Arbeitsort unterstützen. Das sich neu abzeichnende Paradigma des DEX-Managements versteht sich dabei



als umfassendes Ethos, das die digitale Mitarbeitererfahrung in ihrer Gesamtheit und nicht nur eine technische Anforderung unterstützt. Dieser Ansatz umfasst hierzu auch die Verbesserung der organisatorischen Sicherheit und den Einsatz von Technologien zur präventiven Problemlösung. In Bezug auf EX, Engagement und Produktivität ist es Ziel der IT, Produktivität zu ermöglichen, sicherzustellen bzw. sie wiederherzustellen.

### **Proaktive intelligente Problemlösung mit KI**

DEX-Tools und -Management-Strategien sind das Rückgrat digitaler Erfahrungen; sie umfassen alles, von digitalen Plattformen und Tools für die Remote-Arbeit bis hin zur Automatisierung hinter den Kulissen, die Probleme nahtlos in Echtzeit löst. Ein effektives DEX-Management nutzt Technologien wie Digital Experience Monitoring (DEM), Unified Endpoint Management (UEM) und IT Asset Management (ITAM), um einen umfassenden Überblick in Echtzeit zu bieten und digitale Arbeitsumgebungen mit fortschrittlicher und smarter Automatisierung proaktiv zu warten.

Ein wesentlicher Aspekt des DEX-Managements ist die Lösung von technischen Problemen, noch bevor sie sich auf die Nutzer auswirken. Dieser proaktive Ansatz nutzt KI und ML für die vorausschauende Wartung und selbstheilende Systeme, die Probleme automatisch beheben. Unternehmen, die auf DEX setzen, berichten von hoher Produktivität und Effizienz. Tools zur Überwachung und Optimierung der Geräteleistung, der Reaktionsfähigkeit von Anwendungen und des Netzwerkzugriffs sind für die Aufrechterhaltung einer nahtlosen digitalen Erfahrung von entscheidender Bedeutung.

### **Reibungslose IT-Erfahrungen wirken sich positiv auf das Wohlbefinden der Arbeitskräfte aus**

Qualitativ hochwertige digitale Erfahrungen verringern den Frust und erhöhen die Arbeitszufriedenheit insgesamt. Wenn Arbeitskräfte nur wenige technische Probleme haben und ihnen zuverlässige, effiziente Werkzeuge zur Verfügung stehen, steigen ihre Arbeitsmoral und ihr Engagement.

Der „2023 State of Work“ Bericht von Adobe zeigt, dass die Erwartungen der Arbeitnehmer in letzter Zeit gestiegen sind. Sie erwarten mehr von ihrer Technologieerfahrung, um besser zusammenarbeiten zu können. Sie fordern mehr und intelligenter Automatisierung, bessere Informationen und mehr digitale Kompetenz, um effizient zur Wertschöpfung der Unternehmen beitragen zu können. Diese Erwartungen und Wahrnehmungen beschränken sich nicht nur auf den Kreis der normalen Belegschaft; auch die Mitglieder der oberen Führungsebenen geben zu, dass sie ihr Unternehmen für einen Arbeitgeber mit besserer Technologieausstattung verlassen würden.

### **DEX trägt zu einem sicheren und konformen digitalen Arbeitsumfeld bei**

In dem Maße, in dem Unternehmen versuchen, diese steigenden Erwartungen zu erfüllen, wird auch deutlich, dass die Qualität digitaler Erfahrungen einen direkten Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit, die Betriebssicherheit und die Einhaltung von Vorschriften hat. Eine robuste DEX-Strategie geht über die reine

Funktionalität hinaus; sie integriert Sicherheit und Compliance in den täglichen Arbeitsablauf, versorgt die Anwenderinnen und Anwendern mit den Tools und Anwendungen, die für effizientes Arbeiten benötigt werden, und stellt gleichzeitig auch weiterhin die Integrität und Sicherheit der Unternehmensdaten sicher.

Schlechte digitale Erfahrungen können dazu führen, dass Sicherheitsprotokolle umgangen werden und sich Risiken so entsprechend erhöhen. Eine gut gemanagte DEX gewährleistet die Einhaltung von Vorschriften und erhöht die Sicherheit durch nahtlose und sichere digitale Interaktionen. Durch das Verständnis und die Umsetzung dieser Komponenten und Trends können Unternehmen einen effizienteren, erfüllenderen und sichereren digitalen Arbeitsplatz schaffen und so die EX- und damit auch die Unternehmensleistungsfähigkeit verbessern.

### **Nachhaltigkeit hat weiterhin Priorität, und digitale Arbeitsplätze unterstützen dabei, umweltfreundlicher zu werden**

Nachhaltigkeit bleibt ein zentrales Thema für die Zukunft der Arbeit in Deutschland.



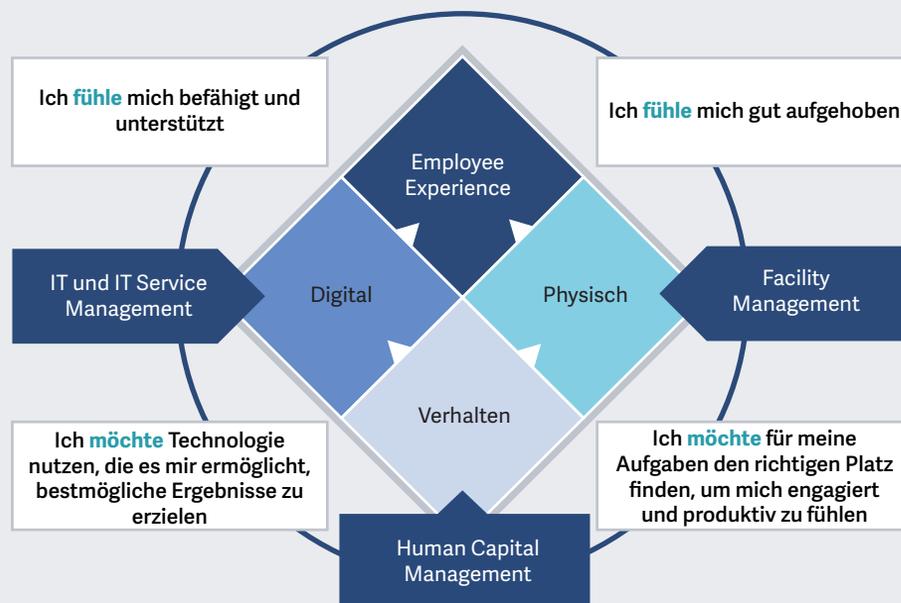
Unternehmen integrieren zunehmend nachhaltige Praktiken in ihren Betrieb; treibende Faktoren sind gesetzliche Anforderungen und die Erwartungen der Verbraucher. Die Initiativen zum verantwortlichen Unternehmenshandeln konzentrieren sich auf die Verringerung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks, die Förderung der Grundsätze der Kreislaufwirtschaft und die Verbesserung der Lieferkettentransparenz. Dieser Wandel hin zur Nachhaltigkeit ist ein ethisches Muss und ein strategischer Vorteil, um für umweltbewusste Verbraucher und Arbeitnehmer attraktiv zu sein.

Nachhaltigkeit ist zunehmend mit der digitalen Transformation verknüpft. Unternehmen führen umweltfreundliche Praktiken ein und integrieren nachhaltige Technologien in ihren Betrieb, um den wachsenden Umwelтанforderungen gerecht zu werden. Globale Systemintegratoren und Managed Service Provider differenzieren sich zunehmend dadurch, inwieweit ihre arbeitsplatzbezogenen Dienstleistungen ihren Kunden dabei helfen, deren Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.

Digitale Werkzeuge werden eingesetzt, um den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu überwachen und zu reduzieren, den Ressourcenverbrauch zu optimieren und die Energieeffizienz zu verbessern. Diese Konvergenz von digitalen und nachhaltigen Praktiken verändert die Arbeitswelt. Die Situation der Arbeitswelt in Deutschland im Jahr 2024 ist geprägt von dieser Konvergenz und dem dynamischen Zusammenspiel von wirtschaftlicher Resilienz, technologischer Innovation, sozialem Wandel und regulatorischer Anpassung. Unternehmen und Arbeitnehmer sind damit beschäftigt, sich in diesem sich wandelnden Umfeld zurechtzufinden; dabei liegt der Schwerpunkt weiterhin auf der Schaffung eines flexiblen, integrativen und nachhaltigen Arbeitsumfelds, das angesichts der globalen Herausforderungen florieren kann und unabhängig von Ort und Zeit eine attraktive, intelligente EX bietet.

Der 2024 ISG Provider Lens™ Report Future of Work Services fokussiert sich auf das, worauf es derzeit ankommt und darauf, wie die Unternehmen den richtigen Partner finden können, um diese herausfordernde Zeiten zu meistern.

**Abbildung 1: Die Gestaltung einer ansprechenden Mitarbeitererfahrung setzt voraus, dass alle relevanten Interessengruppen an einen Tisch gebracht werden. (Quelle: ISG 2024)**



Bei allen Unwägbarkeiten bleibt eines gewiss: Die Zukunft der Arbeit ist ein gemeinsames Unterfangen, das über den Schreibtisch hinausgeht.

### Key Takeaways

#### Quadrant 1: Workplace Strategy & Enablement Services

- Die Einführung hybrider und anpassungsfähiger Arbeitsmodelle deutet auf eine wesentliche und dauerhafte Veränderung der Arbeitsplatzlandschaft hin, die zu einer höheren Arbeitszufriedenheit und geringeren Fluktuationsraten führt.
- Die Neuausrichtung physischer Arbeitsräume hat zum Ziel, traditionelle Büroumgebungen in Zentren für Zusammenarbeit, Innovation und soziale Interaktion weiterzuentwickeln, anstatt sie nur als Orte zum Arbeiten zu betrachten.
- Die Verwischung der Grenzen zwischen Beruf und Privatleben aufgrund der Zunahme flexibler Arbeitsregelungen zeigt deutlich, dass starke Selbstregulierungsfähigkeiten

und organisatorische Unterstützung erforderlich sind, um eine gesunde Work-Life Balance zu wahren.

#### Quadrant 2: Collaboration & Next-Gen Experience Services

- Fortschrittliche Technologien für die Zusammenarbeit, u.a. KI-gestützte Lösungen, sind unerlässlich, um die nahtlose Kommunikation, den Wissensaustausch und das Projektmanagement zwischen verteilten Teams zu fördern.
- Die Integration von KI-Tools am Arbeitsplatz sorgt durch die Automatisierung alltäglicher Aufgaben für effizientere Abläufe. Diese Strategie ermöglicht es den Arbeitskräften, sich auf strategischere und kreativere Aufgaben zu fokussieren, was letztlich zu einer gestiegenen Produktivität führt.
- Kontinuierliche Lern- und Weiterbildungsinitiativen sind entscheidend dafür, dass Menschen in einer sich rasch entwickelnden, von KI und Automatisierung getriebenen technologischen Landschaft wettbewerbsfähig bleiben.

#### Quadrant 3: Managed End-User Technology Services

- DEX hat sich als Standardansatz für die Verwaltung von Geräten und die Verbesserung der IT-Service-Erfahrung und -Akzeptanz etabliert. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Bereitstellung einer nahtlosen digitalen Erfahrung zur Steigerung der Produktivität und der Mitarbeiterzufriedenheit.
- Die Priorisierung hochwertiger digitaler Erfahrungen am Arbeitsplatz ist der Schlüssel zum Abbau von Frust, zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit und zur Steigerung der Arbeitsmoral und des Engagements in der Belegschaft.
- Gut gemanagte DEX-Praktiken gewährleisten die Einhaltung von Vorschriften und erhöhen die Sicherheit durch sichere digitale Interaktionen; zudem minimieren sie die Wahrscheinlichkeit, dass die Sicherheitsmaßnahmen umgangen werden.

#### Quadrant 4: Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)

- DEX-Tools nutzen KI für die vorausschauende Wartung und selbstheilende Systeme, die technische Probleme beheben, bevor sie die Nutzer stören, und so die kontinuierliche Produktivität fördern.
- Die Überwachung und Optimierung der Geräteleistung, der Reaktionsfähigkeit von Anwendungen und der Netzwerkkonnektivität sind entscheidend für die Gewährleistung einer nahtlosen digitalen Erfahrung und maximale Produktivität.
- Beim DEX Design steht das Wohlbefinden der Arbeitskräfte im Vordergrund; der Schwerpunkt liegt auf der Implementierung benutzerfreundlicher Technologien, die die Work-Life-Balance unterstützen und die Zufriedenheit und Produktivität steigern.



### Quadrant 5: Smart & Sustainable Workplace Services

- Leistungsstarke Arbeitsplatzumgebungen bieten eine Bandbreite von Räumen und Flächen, die auf verschiedene Arbeitsaufgaben zugeschnitten sind, u.a. Bereiche für konzentriertes Arbeiten, Zusammenarbeit und Entspannung, um damit den unterschiedlichen Bedürfnissen der Teams gerecht zu werden.
- Die nahtlose Integration von Spitzentechnologien wie IoT-Sensoren und KI-gesteuerten Systemen in Arbeitsplätze unterstützt die hybride und virtuelle Zusammenarbeit und verbessert letztlich die Gesamtleistung am Arbeitsplatz.
- Intelligente Arbeitsplätze legen den Schwerpunkt auf Nachhaltigkeit; zu diesem Zweck werden Systeme zur Überwachung und Optimierung des Energieverbrauchs, zur Abfallvermeidung und zur Verbesserung der Umweltleistung implementiert. Diese Strategie schafft ein gesundes und produktives Arbeitsumfeld, das auf die Nachhaltigkeitsziele abgestimmt ist.

Die digitalen, menschlichen und physischen Aspekte von Arbeit verschmelzen. In der sich verändernden Arbeitswelt ist Flexibilität nicht nur eine Option, sondern die neue Norm, nach der wir Arbeit definieren. Diese modernen Arbeitsplätze, bei denen die Flexibilität im Vordergrund steht, bringen Berufs- und Privatleben in Einklang, fördern eine Kultur der Produktivität und Zufriedenheit und schaffen gleichzeitig die Voraussetzungen für Wachstum.





	Workplace Strategy and Enablement Services	Collaboration and Next-gen Experience Services	Managed End-user Technology Services	Continuous Productivity Services (including Next-gen Service Desk)	Smart and Sustainable Workplace Services
Accenture	Leader	Leader	Leader	Product Challenger	Leader
ACP Group	Contender	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Not In
All for One Group	Not In	Contender	Contender	Not In	Not In
Arvato Systems	Contender	Contender	Market Challenger	Not In	Not In
Atos	Product Challenger	Leader	Product Challenger	Leader	Product Challenger
Axians	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
BCG	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Bechtle	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
Campana Schott	Not In	Not In	Contender	Not In	Rising Star ★
CANCOM	Market Challenger	Leader	Leader	Market Challenger	Product Challenger





	Workplace Strategy and Enablement Services	Collaboration and Next-gen Experience Services	Managed End-user Technology Services	Continuous Productivity Services (including Next-gen Service Desk)	Smart and Sustainable Workplace Services
Capgemini	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
Cognizant	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Contender
Computacenter	Leader	Leader	Leader	Leader	Product Challenger
DATAGROUP	Market Challenger	Contender	Product Challenger	Market Challenger	Not In
Deloitte	Leader	Not In	Not In	Not In	Leader
Deutsche Telekom	Leader	Leader	Market Challenger	Market Challenger	Leader
DXC Technology	Leader	Leader	Leader	Leader	Product Challenger
EY	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Gensler	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
Getronics	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger





	Workplace Strategy and Enablement Services	Collaboration and Next-gen Experience Services	Managed End-user Technology Services	Continuous Productivity Services (including Next-gen Service Desk)	Smart and Sustainable Workplace Services
HCLTech	Product Challenger	Leader	Leader	Leader	Leader
Hexaware	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In
Infosys	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
IT-HAUS GmbH	Contender	Contender	Contender	Contender	Not In
KPMG	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Kyndryl	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Lenovo	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
McKinsey & Company	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
netgo	Contender	Product Challenger	Contender	Contender	Contender
NTT DATA	Product Challenger	Product Challenger	Rising Star ★	Product Challenger	Contender



 Anbieterpositionierung

Seite 4 von 4

	Workplace Strategy and Enablement Services	Collaboration and Next-gen Experience Services	Managed End-user Technology Services	Continuous Productivity Services (including Next-gen Service Desk)	Smart and Sustainable Workplace Services
PwC	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
SoftwareOne	Market Challenger	Contender	Market Challenger	Not In	Not In
Stefanini	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Contender
SVA	Not In	Contender	Market Challenger	Not In	Not In
TCS	Leader	Product Challenger	Leader	Leader	Leader
Tech Mahindra	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Rising Star ★	Product Challenger
Unisys	Leader	Leader	Leader	Leader	Product Challenger
Wipro	Leader	Rising Star ★	Leader	Leader	Leader



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

Vereinfachte Illustration; Quelle: ISG 2024



**Definition**

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

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

Die Spannweite geht dabei von traditionellen, technologiearmen Ansätzen bis hin zu nachhaltigkeitsorientierten Programmen, die KI, XR und immersive Erfahrungen in die Employee Experience (EX) miteinbeziehen. Die Erfahrungsparität entwickelt sich zu einem wichtigen Unterscheidungsmerkmal auf dem Markt. Daher müssen Arbeitsplätze eine nahtlose EX unabhängig von Standort und Kundeninteraktion bieten.

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

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

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

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



## ISG's Future of Work Framework

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



### Betrachtungsumfang der Studie

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

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

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

### Klassifizierung der Anbieter

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung des jeweiligen IT-Anbieters für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen. Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen 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 Mio. USD, zentraler Hauptsitz im jeweiligen Land, meistens in Privatbesitz.
- **Large Market:** Multinationale Unternehmen ab 5.000 Mitarbeitern oder mit Umsätzen von über einer Milliarde USD, weltweit aktiv und mit weltweit verteilten Entscheidungsstrukturen.
- **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).

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 Star eingestuft werden.





### 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.





# Workplace Strategy and Enablement Services

### Wer sollte dieses Kapitel lesen

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern von Arbeitsplatzstrategien und Enablement Services zu evaluieren und herauszufinden, wie die einzelnen Anbieter die wichtigsten Herausforderungen in der Region angehen.

Die deutsche Arbeitswelt durchläuft gerade eine digitale Revolution, bei der es vor allem um die Employee Experience und die Datensicherheit geht. Zur Bewältigung dieses Wandels brauchen Unternehmen strategische Unterstützung. Workplace Strategy & Enablement Services adressieren erfolgsentscheidende Bereiche. Diese Dienste unterstützen die Entwicklung neuer Talentmodelle, die Spitzenkräfte in einem für Remote Working offenen Umfeld anziehen und binden.

Unternehmen in Deutschland wünschen sich datengestützte Erkenntnisse, die ihnen helfen, die Flächennutzung, die Technologieintegration und die Talentgewinnung zu optimieren. Dieser Ansatz umfasst eventuell auch die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle für effizientes Arbeiten

und Automatisierung. Die nahtlose Integration von Vor-Ort- und Fernarbeit erfordert robuste Tools für die Zusammenarbeit mit Fokus auf digitale Souveränität (Datensouveränität) und Cybersicherheitslösungen. Die in die Arbeitsplatzgestaltung integrierten Nachhaltigkeitsstrategien kümmern sich insbesondere um Energieeffizienz und Ressourcenmanagement.

Unternehmen legen zudem großen Wert auf die Employee Experience, u.a. auch die Förderung der digitalen Weiterbildung durch gezielte Schulungsprogramme, die Verwendung von erfahrungsbasierten Metriken zur Erfolgsmessung und die Nutzung von generativer KI (GenAI) zur Personalisierung der Arbeitserfahrungen. Die Förderung einer integrativen Kultur in einem hybriden Arbeitsumfeld ist wichtig. Durch die Einbeziehung dieser Trends und umfassender Arbeitsplatzstrategien und -services können deutsche Unternehmen zukunftssichere Arbeitsplätze schaffen, die die Produktivität steigern, Top-Talente anziehen, ein nachhaltiges und positives Arbeitsumfeld fördern und die Datensicherheit in den Vordergrund stellen.



**Strategieexperten** können anhand dieses Berichts führende Anbieter identifizieren und die Belegschaft auf die sich entwickelnden Geschäftsmodelle und die Dynamik in der Welt nach der Pandemie vorbereiten.



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

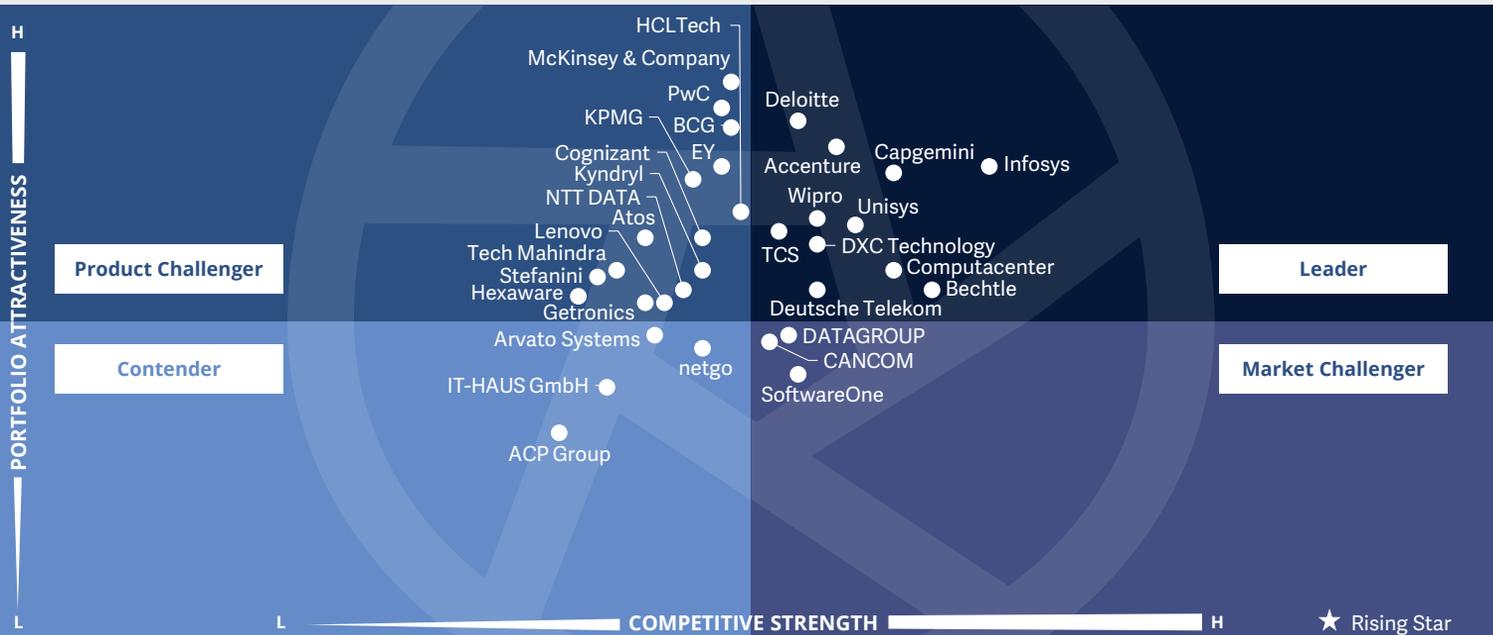


**Technologieexperten** werden mit diesem Bericht über die relative Positionierung und die Leistungen von Anbietern informiert, mit deren Hilfe sie ihre Arbeitsplatzstrategie und Enablement Services ausbauen und verbessern können.



**Future of Work Services  
Workplace Strategy and Enablement Services**

Deutschland 2024



In diesem Quadranten wird die Fähigkeit der Anbieter bewertet, **Flexibilität als Wettbewerbsvorteil** zu nutzen und mit einem ganzheitlichen Ansatz lebendige und **prosperierende Arbeitsumgebungen** zu schaffen, die **über das traditionelle Büro hinausgehen**.

Roman Pelzel



### Definition

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

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

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

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

### Auswahlkriterien

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



### Beobachtungen

Arbeit findet überall statt; sie ist allgegenwärtig, und die Erwartungshaltung verändert sich entsprechend. Empowerment ist ein Schlüsselfaktor, in dieser phygitalen Welt, in der die digitalen, physischen und menschlichen Aspekte von Arbeit miteinander verschmelzen. Zum Erhalt ihrer Wettbewerbsfähigkeit müssen Unternehmen ihre Arbeitsplatzstrategie anpassen, um mit den Entwicklungen Schritt zu halten. In diesem neuen Quadranten werden daher Anbieter untersucht, die Unternehmen dabei helfen, diese Komplexität zu bewältigen und die benötigten Spitzenkräfte zu gewinnen und zu binden.

Die als Leader positionierten Unternehmen bieten umfassende strategische Beratung und branchenspezifische Lösungen mit dem Ziel, den Arbeitsplatz im Kontext sich entwickelnder Geschäftsmodelle, neuer Talent-Frameworks und der Integration von Büro- und Remote-Arbeitsplätzen für einen nahtlosen und nachhaltigen Betrieb ganzheitlich zu gestalten.

Fujitsu ist in der diesjährigen Studie aufgrund seiner Umstrukturierung der Arbeitsplatzdienste nicht berücksichtigt worden.

Die Product Challengers verfügen über globale Beratungskapazitäten, ihre lokale Marktdurchdringung ist aber noch ausbaufähig. Die Market Challengers sind für ihre soliden Fähigkeiten und ihre Marktpräsenz bekannt, müssen ihre Fähigkeiten jedoch ausbauen und ihre Kompetenz im Thema Future-Workforce, über die Technologie hinaus, unter Beweis stellen. Die Contenders in diesem Quadranten müssen ihr Portfolio weiterentwickeln und angemessene Referenzen aufzeigen, um deutsche Unternehmen bei einer menschenzentrierten Arbeitsplatzstrategie zu unterstützen und gleichzeitig die Flexibilitätsanforderungen heutiger Arbeitskräfte zu erfüllen.

Von den 44 Anbietern, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 28 für diesen Quadranten qualifiziert; 11 dieser Anbieter wurden als Leader positioniert.

### accenture

**Accenture** vereint digitale, physische und menschliche Aspekte des Arbeitsplatzes, um Unternehmen zu transformieren. Maßgeschneiderte strategische Beratung ermöglichen schnelle und nachhaltige Ergebnisse und fördern eine Kultur der Innovation und Anpassungsfähigkeit.



**Bechtles** branchenübergreifende und maßgeschneiderte Beratung ist auf die Bedürfnisse deutscher Unternehmen jeder Größe ausgerichtet. Mit umfassender lokaler Expertise gestaltet Bechtle Smart Places und integriert Menschen, Technologien und neue Geschäftsmodelle.

### Capgemini

**Capgeminis** führende strategische Workplace Advisory Services verbinden fortschrittliche digitale und physische Arbeitsplatzstrategien mit inklusiven Talentmodellen. Der Fokus auf Nachhaltigkeit und Erfahrungsparität schafft richtungsweisende Arbeitsplatzerlebnisse.



**Computacenter** kennzeichnet eine starke Marktpräsenz beim Thema End-to-End Arbeitsplatztransformation. Der menschenzentrierte Beratungsansatz integriert die Nachfrage nach Hybrid in den digitalen und physischen Arbeitsplatz, für eine nahtlose hybride Arbeitserfahrung.



### Deloitte.

**Deloitte** hebt sich durch seine globale Strategieberatung ab, die einen starken Fokus auf psychosozialer Gesundheit und die Befähigung mobiler Arbeitskräfte hat. Die ganzheitlichen Strategien integrieren modernste mobile Technologien und fortschrittliche Talentmodelle.



Die **Deutsche Telekom** ist das Rückgrat der Digitalisierung in Deutschland und steht für die Transformation von Arbeitsumgebungen für alle Firmen und Branchen. Der Konzern vereint digitale und physische Arbeitswelten und ermöglicht so menschenzentrierte Arbeitsmodelle.

### DXC TECHNOLOGY

**DXC Technology** ist der Partner für die Arbeitsplatztransformation in deutschen Konzernen und integriert menschliche, digitale und physische Elemente von Arbeit. Durch KI-, Automatisierungs- und IoT-Technologien wird Compliance und betriebliche Effizienz sichergestellt.

### Infosys

**Infosys** ist eine treibende Kraft bei der Transformation von auf Erfahrungsparität ausgelegter nachhaltiger digitaler Arbeitsplätze in Deutschland. Das Ergebnis ist eine Verbindung zwischen Talent und Technologie, die Unternehmen hilft, ihre Produktivität zu steigern.



**TCS** integriert die digitalen, physischen und menschlichen Elemente von Arbeit durch seine fortschrittlichen Plattformen, workspace.xi und Cognix. Die strategische Beratung von TCS ermöglicht eine branchenübergreifende innovative und nachhaltige Transformation der EX.

### Unisys

**Unisys** überzeugt durch seine strategische, EX-zentrierte Arbeitsplatzberatung. Die starke Erfolgsbilanz bei auf flexible Arbeitsmodelle ausgerichteten menschenzentrierten, digitalen Arbeitserfahrungen, machen den Anbieter zu einem führenden Partner in Deutschland.



**Wipro** bietet erstklassige Beratungsdienste und nutzt seine strategische Design-Tochter Designit zur Schaffung innovativer, benutzerorientierter Arbeitsumgebungen. Wipros ganzheitlicher Ansatz steht für flexible, integrative und nachhaltige smarte Arbeitserfahrungen.





„Computacenter zeichnet sich durch die Realisierung integrierter Arbeitsplatzstrategien für deutsche Unternehmen aus, die im Einklang mit modernen Geschäftsmodellen, Nachhaltigkeitszielen und die Verbesserung der Mitarbeitererfahrung stehen. Das Unternehmen positioniert sich als ein strategischer Partner mit einer langen Tradition.“

*Roman Pelzel*

# Computacenter

## Übersicht

Computacenter mit Hauptsitz in Hatfield, Großbritannien, beschäftigt mehr als 20.000 Arbeitskräfte in über 70 Niederlassungen in 23 Ländern. Im GJ23 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 6,9 Mrd. GBP, wobei der Bereich Technology Sourcing das größte Segment ist. Das solide Service Portfolio ist darauf ausgelegt, Arbeitsplatzumgebungen für Kunden aus verschiedenen Branchen in Deutschland zu transformieren und zu managen. Das Angebot umfasst IT-Strategie, Beratungsdienste, Anwendungsdienste und End-to-End Lifecycle Management. Computacenter verfügt über umfassendes Know-how im Bereich des physischen und digitalen Asset Managements, engagiert sich stark für Nachhaltigkeit und positioniert sich damit als zuverlässiger Partner für die Arbeitsplatztransformation.

## Stärken

### **Arbeitsplatzorientierte Nachhaltigkeit:**

Computacenter hat sich verpflichtet, bis zum Jahr 2040 Netto-Null-Emissionen zu erreichen, und ist bereits CO2-neutral für Scope-1- und Scope-2-Emissionen. Das Unternehmen stellt Solarparks auf, was die Kohlenstoffemissionen erheblich reduziert und bietet Nachhaltigkeitsbewertungen und zirkuläre Dienstleistungen zur Umwidmung, Wiedervermarktung und zum Recycling von Assets für ein effektives physisches Assetmanagement.

**EX-Engagement:** Computacenter bietet New Work Beratungsleistung an, um Kunden bei der Umsetzung moderner Arbeitsplatzkonzepte und der Anpassung an sich verändernde Arbeitsumgebungen zu unterstützen. Der Anbieter hilft bei der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle mit Fokus auf

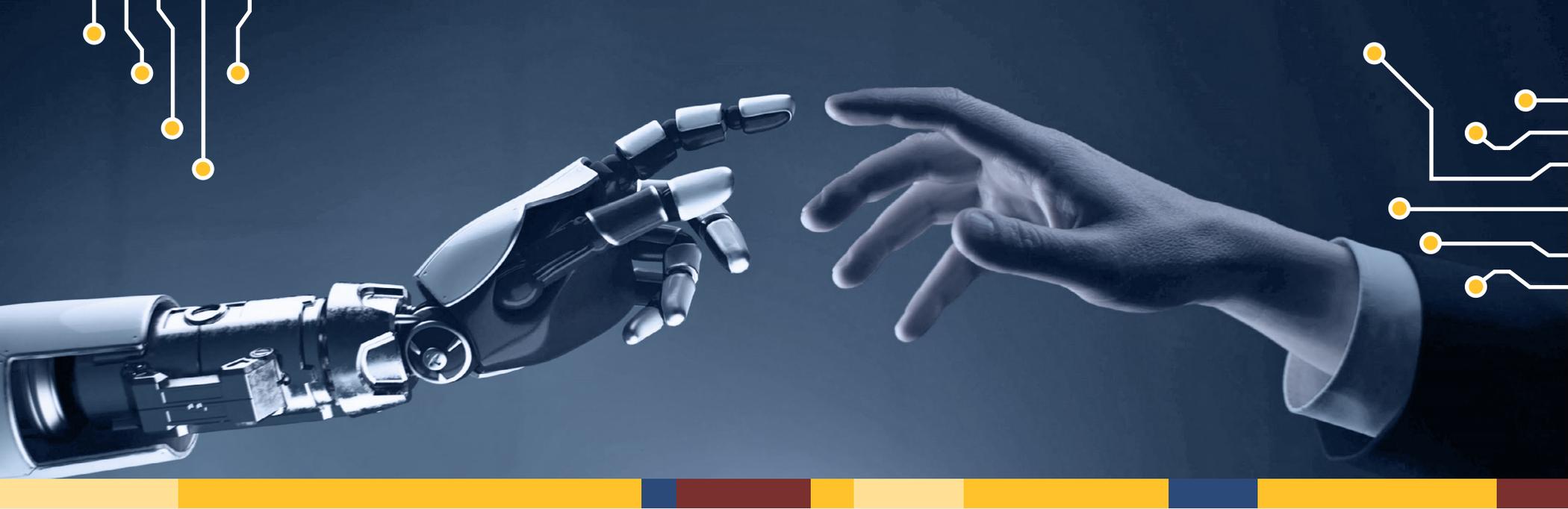
soziale Interaktion und Teamarbeit und bietet umfassende Beratung für das Management von Veränderungen am Arbeitsplatz, u.a. kulturelle Transformation und Talentmanagement. Diese Services umfassen die Analyse von Arbeitsweisen, das Verständnis von Mitarbeiter-Personas und die Implementierung von Collaboration-Lösungen.

**Diversität und Inklusion:** Computacenter legt großen Wert auf Diversität und Inklusion und hat verschiedene Programme aufgelegt, um mehr Frauen in Führungsrollen zu positionieren und unterschiedliche Initiativen zur Förderung der Diversität im Unternehmen zu unterstützen. Die Arbeitsplatzstrategien des Anbieters berücksichtigen DE&I-Überlegungen, sind auf moderne Talentmodelle abgestimmt und fördern ein inklusives Arbeitsumfeld für alle Menschen.

## Herausforderungen

Computacenter sollte weiterhin führende, EX-zentrierte Technologien integrieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben und seine Position zu behaupten. Das Unternehmen könnte mehr Nachweise dafür vorlegen, wie seine Leistungen Kunden dabei geholfen haben, ihre physischen Arbeitsplätze in flexible Lösungen zu transformieren, die Erfahrungsparität bieten.





# Collaboration and Next-gen Experience Services

### Wer sollte dieses Kapitel lesen

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern von Collaboration & Next-Gen Experience Services zu evaluieren und herauszufinden, wie die einzelnen Anbieter die wichtigsten Herausforderungen in der Region angehen. Im Zuge der Notwendigkeit, eine effektive Zusammenarbeit in einer hybriden Arbeitsumgebung zu fördern, erlebt die deutsche Unternehmenslandschaft eine Transformation. Dienstleister können durch das Messen erfahrungsbasierter Ergebnisse personalisierte Benutzererlebnisse schaffen, die die Produktivität und Zufriedenheit steigern. KI-gesteuerte Geräte können automatisch Einstellungen auf Basis individueller Präferenzen und Arbeitsstile anpassen; GenAI kann Arbeitsabläufe automatisieren und kontextabhängige Empfehlungen abgeben. In einer solchen hybriden Umgebung ist Zusammenarbeit von entscheidender Bedeutung. Service Provider unterstützen deutsche Unternehmen dabei, durch den

Einsatz führender Lösungen wie Microsoft Teams, Cisco Webex und Zoom eine nahtlose Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Teams vor Ort und aus der Ferne zu ermöglichen. Diese Lösungen und Unified-Communications-Plattformen sorgen für einen ununterbrochenen Informationsfluss unabhängig vom Standort. Biometrische Technologien und Kontextsensitivität erhöhen die Effizienz noch weiter. Gesichts- und Standorterkennung können die Zugangskontrolle optimieren und personalisierte Einstellungen auslösen, um die Sicherheit und das Benutzererlebnis noch mehr zu verbessern. Durch die Nutzung solcher Next-Generation Services und des hybriden Arbeitsmodells können deutsche Unternehmen eine neue Ära der Zusammenarbeit einläuten. XLAs, KI-gestützte Personalisierung und erstklassige Collaboration Tools fördern ein produktiveres und befriedigenderes Arbeitsumfeld für alle Mitarbeitenden, was letztlich zu einer wettbewerbsfähigeren und innovativeren Zukunft für deutsche Unternehmen führt.



**Strategieexperten** können anhand dieses Berichts sich verändernde Geschäftsmodelle identifizieren, was dabei hilft, einen zukunftssicheren Arbeitsplatz zu schaffen und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu erhalten.



**Digitalexperten** erfahren aus diesem Bericht, wie sie anhand einer beschleunigten digitalen Transformation und erfahrungsbasierter Metriken ein erfolgreiches digitales Mitarbeitererlebnis schaffen können.

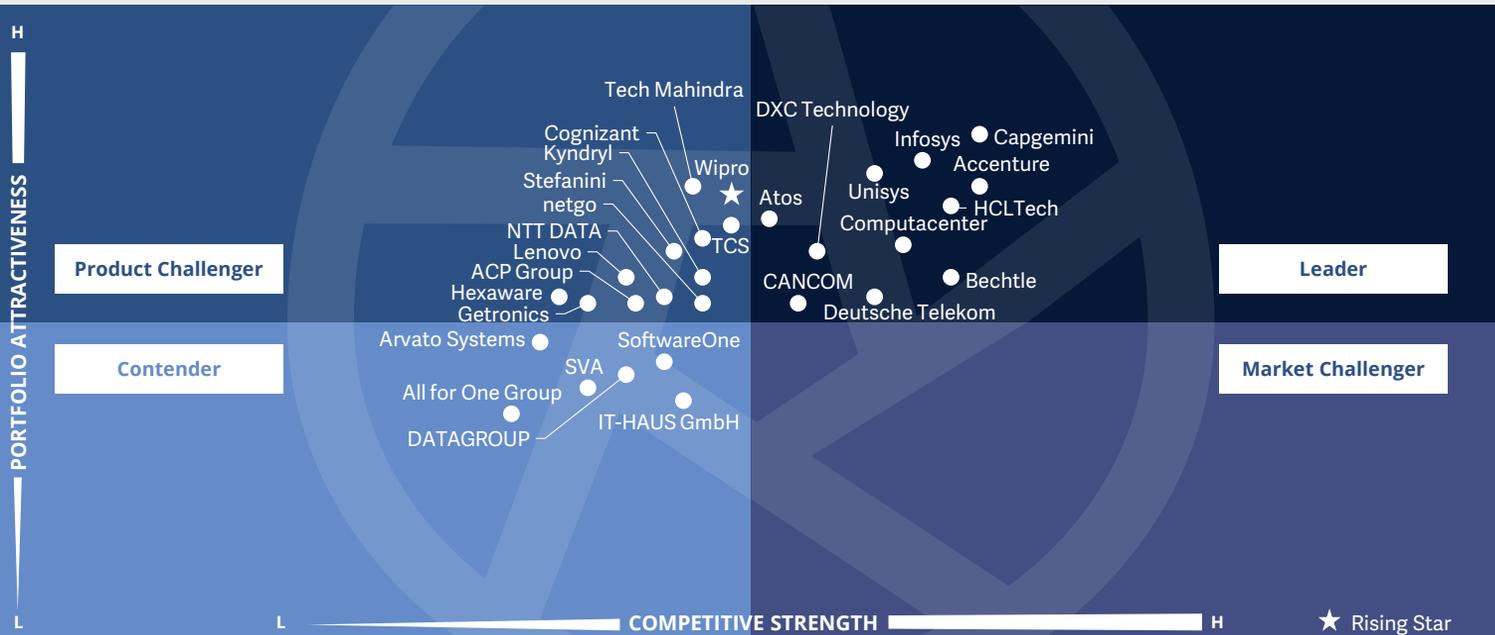


**Technologieexperten** können sich mit diesem Bericht über die neuesten Trends hinsichtlich digitaler Arbeitsplätze informieren, von der KI-Integration und -Automatisierung bis hin zum transformativen Potenzial von GenAI.



**Future of Work Services  
Collaboration and Next-gen Experience Services**

Deutschland 2024



Im Rahmen dieses Quadranten wird die Kompetenz der Anbieter bei der **Transformation der Mitarbeitererfahrung** durch strategische Planung, **Change Management** und **Beratungsdienste** bewertet; damit soll eine ganzheitliche und **ansprechende** Arbeitserfahrung gefördert werden, die über die grundlegende technologische Unterstützung hinausgeht.

Roman Pelzel



### Definition

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

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

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

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

### Auswahlkriterien

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



### Beobachtungen

Im Jahr 2024 stellen Kollaboration und EX-zentrierte Dienste den Schlüssel zu einer erfolgreichen Transformation des digitalen Arbeitsplatzes dar. Die Anbieter in diesem Quadranten zeichnen sich durch smarte, nahtlose Lösungen für die Zusammenarbeit und Produktivität über Standorte und Zeitzonen hinweg aus. Mithilfe von KI und GenAI verbessern sie die Zusammenarbeit, automatisieren Aufgaben und steigern die Effizienz. XLAs bleiben im Interesse, weil dabei die Ergebnisse und die Zufriedenheit der Nutzer im Mittelpunkt stehen. Experience Management Offices (XMOs) sammeln auf Basis von Datenanalysen und ML Erkenntnisse, um die Benutzererfahrung kontinuierlich zu verbessern, die Transformation des digitalen Arbeitsplatzes mit menschlichen Bedürfnissen in Einklang zu bringen und messbare Ergebnisse zu erzielen. Zu den angebotenen Services zählen u.a. Beratung, Unterstützung bei der Technologieeinführung und Change Management.

Fujitsu, vormals ein Leader, wurde in der diesjährigen Studie aufgrund der Umstrukturierung seiner Arbeitsplatzdienste nicht berücksichtigt. ISG zeichnet Wipro als „Rising Star“ aus, weil das Unternehmen dynamisch eine zukunftsweisende Vision verfolgt und seine herausragenden Leistungen im Bereich EX-zentrierter Services auf dem deutschen Markt unter Beweis stellt.

Die Leaders in diesem Quadranten bieten ein umfassendes, EX-zentriertes Portfolio, das unter Einsatz von KI und GenAI sowie hervorragenden Change Management Funktionen die Einführung von Unified Communications- und Produktivitäts-Stacks unterstützt. Sie können bei der Bereitstellung ergebnisorientierter Dienstleistungen auf bemerkenswerte Erfolge verweisen und managen die digitale Mitarbeitererfahrung mit starken XMO-Fähigkeiten.

Die Product Challengers verfügen über eine solide Technologie, aber ihre Marktpräsenz ist begrenzt. Die Contenders bieten zwar

Technologien und Services an, aktuelle Trends sind aber unterrepräsentiert. Diese Anbieter müssen an ihrer Marktreichweite und ihrem Portfolio arbeiten. Um voranzukommen, müssen sie mehr in EX-zentrierte Services, u.a. XLAs und XMO investieren.

Von den 44 Anbietern, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 30 für diesen Quadranten qualifiziert; elf dieser Anbieter wurden als Leader und einer als Rising Star positioniert.

### accenture

**Accenture** ist führend bei der Transformation von digitalen und physischen Arbeitsplätzen durch fortschrittliche KI- und GenAI-Technologien. Mit seinem innovationsbasierten, ganzheitlichen Ansatz fördert der Anbieter ein hybrides Arbeitsumfeld, das die Produktivität steigert und nachhaltige Ergebnisse zeitigt.

### Atos

**Atos** zeichnet sich durch KI-gestützte und EX-zentrierte Plattformen für den digitalen Arbeitsplatz, intelligente Tools für die Zusammenarbeit und fortschrittliche Analysen aus. Die GenAI-Initiativen verbessern die Produktivität und die ESG-Ergebnisse und fördern so die nahtlose digitale Transformation und eine hochwertige EX.



**Bechtle** bietet ausgezeichnete intelligente Kommunikations- & Collaboration-Lösungen, die sich nahtlos in bestehende Systeme integrieren lassen. Sie legen den Fokus auf die Benutzerakzeptanz und -schulung und erweitern die EX durch die umfassende Branchenkompetenz von Bechtle.



### CANCOM

**CANCOM** hilft als traditionsreicher Anbieter im deutschen Markt mit herausragenden Fähigkeiten bei der Entwicklung von führenden Collaboration- und EX-zentrierten Lösungen deutschen Unternehmen beim Aufbau einer sicheren, effizienten und produktiven digitalen Arbeitsumgebung.

### Capgemini

**Capgemini** transformiert die DEX in Deutschland mit einem menschenzentrierten Ansatz, der digitale Geschicklichkeit und Zusammenarbeit fördert. Kunden profitieren von den KI-gestützten XMO-Funktionen, die relevante Erkenntnisse generieren und Change- und Adoption-Initiativen unterstützen.



**Computacenter** integriert KI und führende Analytik, um die digitale EX und das hybride Arbeiten zu optimieren und so die Produktivität und das Engagement zu steigern. Mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit fördert das Unternehmen Innovation und Wertschöpfung für Kunden aus verschiedenen Branchen in Deutschland.



Die **Deutsche Telekom** ist mit ihrem KI-integrierten Magenta Business Collaboration Portfolio führend. Der Anbieter nutzt seinen ganzheitlichen Lean-Workplace-Ansatz zur Verbesserung der Zusammenarbeit und der Erfahrung der Arbeitskräfte in deutschen Unternehmen und kann sich auf hervorragende Infrastrukturdienste stützen.

### DXC TECHNOLOGY

**DXC Technology** bietet mit seiner KI-gestützten Uptime™ Experience Platform deutschen Unternehmen führende digitale Nutzererfahrungen mit Echtzeit-Analysen für relevante Erkenntnisse. Der robuste Änderungsansatz, Vortical Change OCM, sorgt für eine reibungslose Benutzerakzeptanz.

### HCLTech

**HCLTech** zeichnet sich durch seine fortschrittlichen, proprietären Lösungen, FLUID Workplace powered by GenAI und WorkBlaze Experience Management, aus, die mit einem starken Fokus auf digitaler Geschicklichkeit und XLA-basierten Ergebnissen die EX-zentrierte Arbeitsplatztransformation in Deutschland fördern.

### Infosys

**Infosys** ist führend bei der KI-gestützten DEX-Transformation in Deutschland. Lösungen wie Cortex und Orbit unterstützen Unternehmen dabei, hyperpersonalisierte, intelligente Arbeitserfahrungen zu schaffen, die die Zusammenarbeit, Produktivität und das Engagement verbessern.

### UNISYS

**Unisys** zeichnet sich auf dem deutschen Markt durch sein führendes Digital Experience Management und ein breites, KI-getriebenes und EX-zentriertes Managed Services Portfolio aus. Hoch entwickelte datengesteuerte XLA- und XMO-Funktionen verbessern die Produktivität und Erfahrung der Endbenutzer.



## Collaboration and Next-Gen Experience Services



**Wipro** wird im diesjährigen Quadranten für sein starkes Engagement zur Verbesserung der EX, Produktivität und des Engagements durch KI als Rising Star ausgezeichnet. Führende XMO-Funktionen und Collaboration-Lösungen machen Wipro zu einem wichtigen Partner für deutsche Unternehmen.





„Computacenter unterstreicht mit der strategischen Partnerschaft mit dem Experience-Management-Anbieter HappySignals seinen Anspruch, sich bei der menschenzentrierten Arbeitsplatztransformation in Deutschland zu profilieren. Die New Work Einheit bietet eine ganzheitliche Sicht darauf, wie flexibles Arbeiten ermöglicht werden kann.“

Roman Pelzel

# Computacenter

## Übersicht

Computacenter mit Hauptsitz in Hatfield, Großbritannien, beschäftigt mehr als 20.000 Arbeitskräfte in über 70 Niederlassungen in 23 Ländern. Im GJ23 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 6,9 Mrd. GBP, wobei der Bereich Technology Sourcing das größte Segment ist. Als starker, traditionsreicher Anbieter bietet Computacenter hervorragende menschenzentrierte Workplace Services in Deutschland, entwickelt, implementiert und betreibt New Work-orientierte digitale Arbeitsplätze und verwaltet Collaboration Tools in verschiedenen Branchen. Durch XMO-basierte Daten- und Stimmungsanalysen werden verwertbare Erkenntnisse für kontinuierliche Verbesserungen gesammelt. Computacenter entwickelt sein Portfolio kontinuierlich weiter.

## Stärken

### Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen:

Computacenter verfügt über ein tiefes Verständnis des modernen Arbeitsplatzes und setzt innovative New Work Konzepte um; u.a. werden in neuen Räumlichkeiten Pilotbereiche aufgesetzt, in denen diese Konzepte getestet und weiterentwickelt werden. Dieser strategische Implementierungsansatz ermöglicht eine anonyme Messung und Bewertung des neuen Arbeitsumfelds und damit eine kontinuierliche Anpassung und Verbesserung. So bleibt der Arbeitsplatz dynamisch und kann sich an die sich ändernden Bedürfnisse der Belegschaft und der betrieblichen Anforderungen anpassen.

### Umfassende Collaboration-Lösungen:

Computacenter bietet Collaboration Tools und -Lösungen, u.a. hochentwickelte Microsoft Teams Implementierungen. Der

Einsatz und das Management dieser Tools stützen sich auf EX-basierte Analysen, um die Leistungsfähigkeit und die Anwenderzufriedenheit zu gewährleisten. Mit diesen Collaboration Tools kann Computacenter die Kommunikation und Produktivität quer durch alle Unternehmensebenen signifikant verbessern.

### Fokus auf funktionsübergreifende Unterstützung und Änderungsmanagement:

Computacenter unterstützt verschiedene Geschäftsfunktionen, u.a. das Personalwesen und den Betrieb. Der Anbieter bietet fachkundige Unterstützung beim Change Management und der Technology Adoption; durch den Einsatz neuester Technologien wird ein reibungsloser Umstieg ermöglicht. Die maßgeschneiderten und KI-gestützten Schulungsprogramme haben die digitalen Geschicklichkeit der Arbeitskräfte deutlich verbessert.

## Herausforderungen

Computacenter genießt in Deutschland großes Vertrauen und punktet mit der menschenorientierten Transformation von modernen Arbeitsplätzen. Der Anbieter sollte stärker aufzeigen, wie er sich an die rasanten KI-Entwicklungen anpasst, um seinen Wettbewerbsvorteil zu erhalten. Kunden könnten von einem speziellen Innovationslabor zum Testen neuer Technologien profitieren.





# Managed End-user Technology Services

### Wer sollte dieses Kapitel lesen

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern von Managed End-User Technology Services zu evaluieren und zu erfahren, wie die einzelnen Anbieter die wichtigsten Herausforderungen in der Region angehen.

Deutsche Unternehmen, die bekanntermaßen großen Wert auf Datenschutz und Datensicherheit legen, stehen vor einer ganz besonderen Herausforderung, was die Zukunft der Arbeit angeht. Das Aufkommen hybrider Arbeitsmodelle erfordert eine sichere und gesetzeskonforme IT-Infrastruktur für geografisch verteilte Mitarbeiter; deutsche Vorschriften und der Fokus auf das Wohlergehen der Mitarbeiter sorgen jedoch für zusätzliche Komplexität.

Managed End-User Technology Services spielen eine zentrale Rolle bei der Erfüllung der spezifischen Anforderungen in Deutschland. Cloud-verwaltete Lösungen mit Funktionen wie Autopilot und standortunabhängiger Verwaltung bieten die für hybrides

Arbeiten erforderliche Flexibilität und Skalierbarkeit und erfüllen gleichzeitig strenge Datenschutzbestimmungen wie die DSGVO. Unified Endpoint Management (UEM) ermöglicht konsistente Sicherheitsrichtlinien für alle Geräte und mindert so effektiv die Risiken.

Sicherheit geht über den reinen Datenschutz hinaus. Mehrschichtiger Sicherheitsschutz sichert sensible Informationen und ermöglicht gleichzeitig einen nahtlosen Fernzugriff. KI-gesteuerte Nutzung und Unterstützung bieten den Mitarbeitenden Self-Service-Optionen und reduzieren die Belastung des IT-Teams, was eine positive Benutzererfahrung fördert. Dieser Fokus auf Erfahrung schließt auch Hyperpersonalisierung mit ein, die maßgeschneiderte Arbeitsbereiche ermöglicht, die die Produktivität und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden steigern.



**Strategieexperten** gewinnen aus diesem Bericht ein besseres Verständnis der wichtigsten Trends wie XLAs und Automatisierung, um die User Experience zu optimieren und einer effizienten, hybriden Belegschaft noch bessere Geschäftsergebnisse zu ermöglichen.



**Digitalexperten** erfahren aus diesem Bericht, wie Anbieter geografisch verstreute Mitarbeiter unterstützen und Initiativen zur digitalen Transformation fördern können.

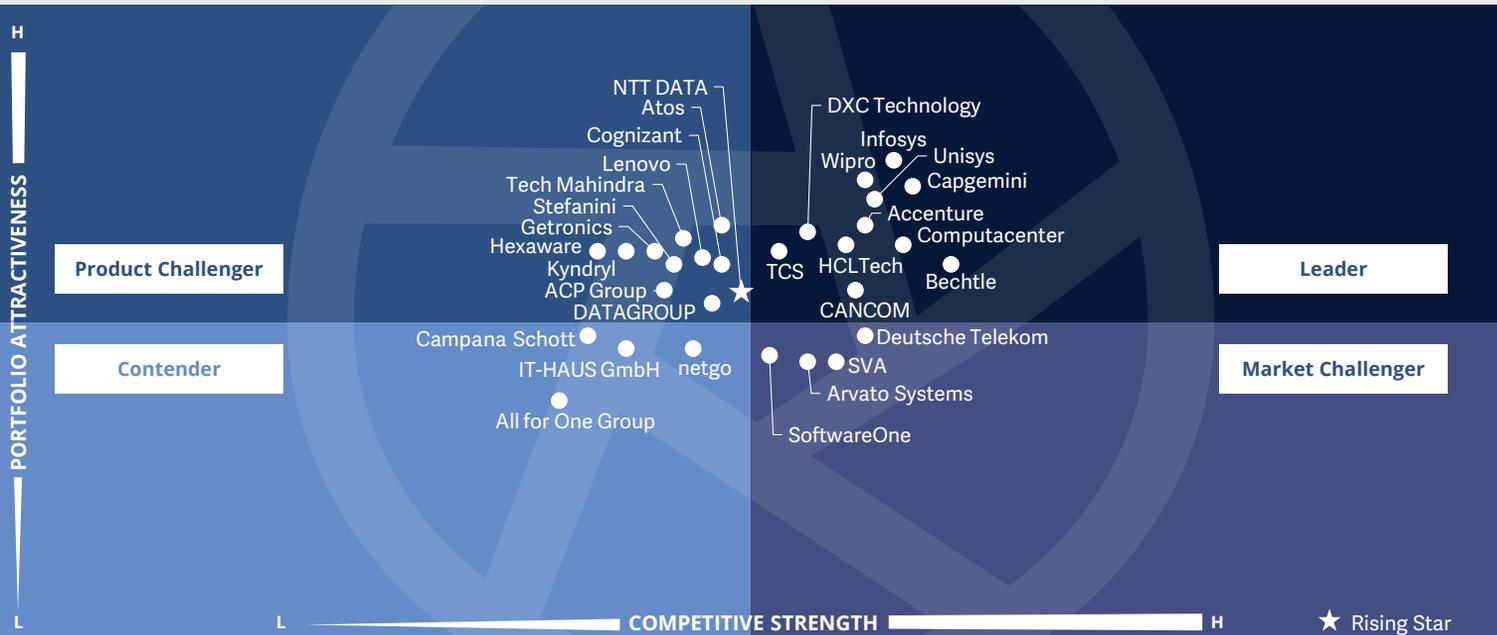


**Technologieexperten** können anhand der Informationen aus diesem Bericht Möglichkeiten zur Nutzung von Automatisierungs- und Selbstheilungstechnologien zur Verbesserung der Effizienz und Reduzierung von Ausfallzeiten identifizieren.



**Future of Work Services  
Managed End-user Technology Services**

Deutschland 2024



Im Rahmen dieses Quadranten wird bewertet, inwieweit die Anbieter in der Lage sind, nahtlose, **sichere und stets verfügbare** Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz mit **Digital Experience Management**, Smart Provisioning und UEM bereitzustellen, die den gesamten **Lebenszyklus** abdecken, u.a. **Device as a Service**.

Roman Pelzel



## Managed End-User Technology Services

### Definition

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

Experience, DEX). Die Bereitstellung, Verwaltung und Sicherung der Geräte ist der erste Schritt zur Schaffung eines digitalen Arbeitsplatzes und zur Bereitstellung von Geräten mit integrierten Funktionen für die Zusammenarbeit und Produktivität der Arbeitskräften. Der zunehmende Fokus auf die Erfahrung über Endpunkte hat die Services transformiert und den Anbietern geholfen, auf die jeweiligen Branchen der Kunden einzugehen. Solche Dienste werden normalerweise mit herkömmlichen Computergeräten und Tablets assoziiert, sie können allerdings auch auf branchenspezifische Anwendungsfälle ausgeweitet werden, z.B. auf Verkaufsstellen und tragbare Geräte im Einzelhandel und Gastgewerbe sowie medizinische Geräte im Gesundheitswesen, aber auch eher traditionelle Arbeitsplätze.

### Auswahlkriterien

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



## Managed End-User Technology Services

### Beobachtungen

Der Quadrant für Managed End-User Technology Services hat sich im vergangenen Jahr deutlich weiterentwickelt und verlagert sich deutlich hin zur Integration von fortschrittlichen KI- und Automatisierungstechnologien zur Verbesserung der DEX. Der Schwerpunkt in diesem schwierigen Wettbewerbsumfeld liegt auf einer nahtlosen DEX, prädiktiver Support und Digital Workplace Services die Leaders von den Challengers abheben. Anbieter entwickeln innovative Lösungen, um in flexiblen Arbeitsumgebungen eine qualitativ gleichwertige EX zu bieten, was zu einem bedeutenden Unterscheidungsmerkmal wird.

Fujitsu wurde in diesem Jahr wegen der Umstrukturierung seiner Workplace Services nicht bewertet. TCS hat den Aufstieg in die Riege der Leader geschafft; NTT DATA wurde zum Rising Star dieses Quadranten gekürt.

Die Leaders bieten spezifische, differenzierte Services an, die kontextbezogene KI integrieren und hybride Arbeitsumgebungen mit prädiktiven, analytikgesteuerten

Verbesserungen der digitalen Mitarbeitererfahrung unterstützen. Mit einem starken Kundenstamm und einer bedeutenden regionalen Präsenz zählen sie bei der KI-gestützten Transformation zu den Vorreitern, schaffen erstklassige Arbeitsplatz Erfahrungen und setzen Maßstäbe für die Zukunft der Arbeit. Sie präsentieren Erfolgsgeschichten im Kontext hybrider Arbeitsmodelle und bauen ihre Marktpräsenz in Deutschland aus.

Die Product Challengers zeichnen sich durch KI, Automatisierung und VR-Technologien aus. Sie sind gefordert, ihre Aktivitäten in Deutschland mit Nachdruck ausbauen, um ihre Marktposition zu stärken. Bei den Market Challengers handelt es sich um etablierte Anbieter von traditionellen Workplace Services. Sie müssen sich verstärkt um ein analytikgestütztes Experience Management kümmern, um zu den Leaders aufzuschließen. Die Contenders legen den Fokus nach wie vor hauptsächlich auf traditionelle Dienstleistungen und müssen neue, EX-zentrierte Technologien und Konzepte übernehmen, um weiterhin eine Rolle zu spielen.

Von den 44 Anbietern, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 30 für diesen Quadranten qualifiziert; elf dieser Anbieter wurden als Leader und einer als Rising Star positioniert.

### accenture

**Accenture** ist ein führender Anbieter von Workplace Services in Deutschland. Der stark EX-zentrierte und smarte Digital Workplace Management Service bietet eine umfassende digitale EX über alle Geräte hinweg und befähigt die Future-Workforce, vernetzt und produktiv zu bleiben.



**Bechtle** ist aufgrund seiner soliden Arbeitsplatz- und Technologiekompetenzen, seiner umfangreichen Partnerschaften mit führenden Anbietern, seiner starken Präsenz und seiner langjährigen Historie ein bevorzugter Partner, um Arbeitskräfte in Deutschland in flexiblen Arbeitsumgebungen engagiert und produktiv zu halten.

### CANCOM

**CANCOM** stellt für Unternehmen in Deutschland hervorragende digitale Arbeitsumgebungen bereit, u.a. virtuelle Desktop-Infrastruktur (VDI) und Desktop-as-a-Service. Der Anbieter stellt den Menschen in den Mittelpunkt und fördert mit intelligentem UEM die Flexibilität und Produktivität.



Die Managed End-User Technology Services von **Capgemini** zeichnen sich auf dem deutschen Markt durch ihre umfassenden und proaktiven DEX-Fähigkeiten aus, die ein sicheres und vernetztes digitales Arbeitserlebnis über alle Geräte hinweg mit einem führenden Endpoint Security Device Lifecycle Management ermöglichen.



## Managed End-User Technology Services



**Computacenter** hat in Deutschland eine lange Tradition im effizienten Management des gesamten Lebenszyklus von Geräten. Das Unternehmen optimiert digitale Arbeitsplätze und bietet gleichzeitig Sicherheit und Compliance, um ein nahtloses und produktives digitales Erlebnis auf allen Geräten zu ermöglichen.



**DXC Technology** hat eine nachgewiesene Erfolgsbilanz bei der Verbesserung der betrieblichen Effizienz auf Basis führender End-User Technology Services und nutzt seine Uptime™-Plattform für eine KI-gestützte Gerätestrategie und -optimierung, die eine verbesserte Benutzererfahrung auf allen Geräten ermöglicht.



**HCLTech** ist in Deutschland mit fortschrittlichen Device Management Services und umfassenden UEM-Funktionen führend im Bereich der End-user Technology Services. Der KI-gestützte, proaktive DEX-Management-Ansatz sorgt dafür, dass die Arbeitskräften produktiv und vernetzt bleiben.



**Infosys** bietet ein hervorragendes End-to-End-Management des Gerätelebenszyklus in Deutschland und stellt sicher, dass Arbeitskräfte einsatzbereite Geräte erhalten. Das proaktive und automatisierte Wartungssystem wird mit dem starken UEM und den fortschrittlichen DEX-Funktionen integriert, um die Produktivität zu steigern.



**TCS** ist in Deutschland mit seinen erweiterten Arbeitsplatz- und Gerätebereitstellungsmöglichkeiten führend. Die Cognix™-Lösung ermöglicht flexibles Arbeiten; hinzu kommen umfassende Dienste für das Lifecycle Management von Geräten und Software mit verbesserter EX.



**Unisys** ist mit seinem Smart-Workplace-Ökosystem führend; dazu zählen Device Subscription Services, um sicherzustellen, dass Arbeitskräfte über die richtige Hardware verfügen und ihre Arbeit effektiv erledigen können. KI und ML helfen bei der Vorhersage von Geräteausfällen und optimieren das Device Lifecycle Management.



**Wipro** erweitert sein Live Workspace™ Portfolio um starke GenAI-Fähigkeiten und hebt sich damit mit seinen Device Lifecycle Services ab. Führende DEX Management und Business Performance Dashboards unterstützen Kunden in Deutschland dabei, im Rahmen von Wipros Reifegradmodell für den menschenzentrierten Arbeitsplatz einen höheren Reifegrad zu erreichen.



**NTT DATA** (Rising Star) zeichnet sich durch sein breites Portfolio an mit KI angereicherten Workplace und Device Lifecycle Services aus. Partnerschaften mit führenden, EX-zentrierten Anbietern und eine starke lokale Präsenz machen NTT DATA zu einem strategischen Partner in Deutschland.





„Computacenter ist mit seinem Engagement für Nachhaltigkeit und umfassenden Circular-Services im Device Lifecycle Management ein führender Anbieter in Deutschland und bietet sichere, effiziente und umweltschonende End-User Technology Services.“

Roman Pelzel

# Computacenter

## Übersicht

Computacenter mit Hauptsitz in Hatfield, Großbritannien, beschäftigt mehr als 20.000 Arbeitskräfte in über 70 Niederlassungen in 23 Ländern. Im GJ23 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 6,9 Mrd. GBP, wobei der Bereich Technology Sourcing das größte Segment ist. Computacenter ist in Deutschland – dem zweitgrößten Markt nach Großbritannien – für seinen ganzheitlichen Ansatz für Managed End-User Technology Services bekannt und verfügt hierzulande über eine langjährige Tradition im Workplace-Services-Segment. Das Unternehmen bietet exzellente Device Lifecycle Management Services, die alle Aspekte von der Beschaffung bis zur Entsorgung umfassen. Computacenter arbeitet mit mehr als 200 führenden Anbietern weltweit zusammen, darunter Apple, Dell und Microsoft.

## Stärken

**Ganzheitliches Workplace Portfolio:** Mit fortschrittlichen Modern-Endpoint-Lösungen erweitert Computacenter das Portfolio für End-to-End-Arbeitsplätze erheblich. Kunden profitieren von erstklassigen Funktionen, darunter sicheres UEM, umfassendes Device Lifecycle Management und robustes IT Asset Management. Im Mittelpunkt dieser Fähigkeiten steht das hochmoderne Integrationszentrum in Kerpen, das die nahtlose Erbringung und das Management dieser Dienste in großem Umfang ermöglicht.

**Strategische Allianzen mit führenden Technologieanbietern:** Die starken Partnerschaften von Computacenter mit den weltweit führenden Technologieanbietern erweitern das Angebot an Managed End-User Technology Services. Durch die Integration der neuesten Innovationen aus diesen strategischen Allianzen bietet

Computacenter fortschrittliche, zuverlässige und sichere IT-Lösungen, die auf die Unternehmensanforderungen zugeschnitten sind. Im deutschen Markt agiert Computacenter als zuverlässiger Partner der großen Technologiekonzerne.

**Umfassende und nachhaltige Technologiebeschaffung:** Computacenter bietet umfassende Lösungen für die Technologiebeschaffung, damit Unternehmen auf die neuesten und effizientesten IT-Ressourcen zugreifen können. Computacenter nutzt seine strategischen Partnerschaften und bietet maßgeschneiderte Beschaffungsdienste, Spezialdienste und logistische Unterstützung. Der nachhaltige Ansatz umfasst strenge Nachhaltigkeitsbewertungen und kreislaufwirtschaftliche Services, die die Wiederverwendung, das Remarketing und das Recycling von IT-Assets fördern.

## Herausforderungen

Das Portfolio von Computacenter hat sich weiterentwickelt und offeriert nun EX-zentrierte Managed Workplace Services. Um seine Position zu stärken, muss der Anbieter weiterhin über die Technologie hinausgehen, und aufzeigen, wie seine Lösungen deutschen Unternehmen zu einem höheren Reifegrad verhelfen und die Flexibilitätsanforderungen der heutigen Arbeitskräfte erfüllen.





Continuous Productivity Services  
(including Next-gen Service Desk)

## Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)

### Wer sollte dieses Kapitel lesen

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern von Continuous Productivity (Next-Gen Service Desk) Services zu evaluieren und herauszufinden, wie die einzelnen Anbieter die wichtigsten Herausforderungen in der Region angehen.

Deutsche Unternehmen legen Wert auf Effizienz und Datenschutz. Das prägt die Zukunft der Arbeit in Deutschland, wo kontinuierliche Produktivitätsdienste, die von einem Service Desk der nächsten Generation unterstützt werden, einen ganz spezifischen Ansatz verfolgen.

Die autonome Unterstützung am Arbeitsplatz geht über reinen Self-Service hinaus. Digitale Schließfächer geben vorkonfigurierte Laptops oder Peripheriegeräte aus und minimieren so die Ausfallzeiten. Ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal ist die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Datensicherheit und Datenschutz stehen an erster Stelle; Die Dienstleister müssen

gewährleisten, dass ihre Lösungen die strengen Vorschriften einhalten. Deutsche Unternehmen stehen zudem vor gewissen Herausforderungen, da sie den Wert der Arbeitsplatzunterstützung über die Produktivität hinaus quantifizieren müssen. Sie sollten für diese neuen Servicemodelle eine klare Investitionsrendite nachweisen. Die Förderung einer Vertrauenskultur mit den Mitarbeitenden in Bezug auf KI und Datenschutz ist entscheidend für eine erfolgreiche Einführung.

Durch die Bewältigung dieser Herausforderungen und die Umsetzung von Trends wie einheitlichem Omnichannel-Support, proaktiver Problemlösung mit starkem Fokus auf KI-gestützter Automatisierung und einem Erfahrungsmanagement, bei dem Sicherheit im Vordergrund steht, können deutsche Unternehmen durch den Einsatz von Service-Desks der nächsten Generation eine kontinuierliche Produktivität erreichen und gleichzeitig die hohe Effizienz und die hohen Datenschutzstandards aufrechterhalten, die ihr Geschäftsumfeld ausmachen.



**Strategieexperten** können anhand dieses Berichts herausfinden, wie sich Arbeitsplätze und die Service-Desk-Landschaft weiterentwickeln und die Effizienz und Produktivität verbessert werden.



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

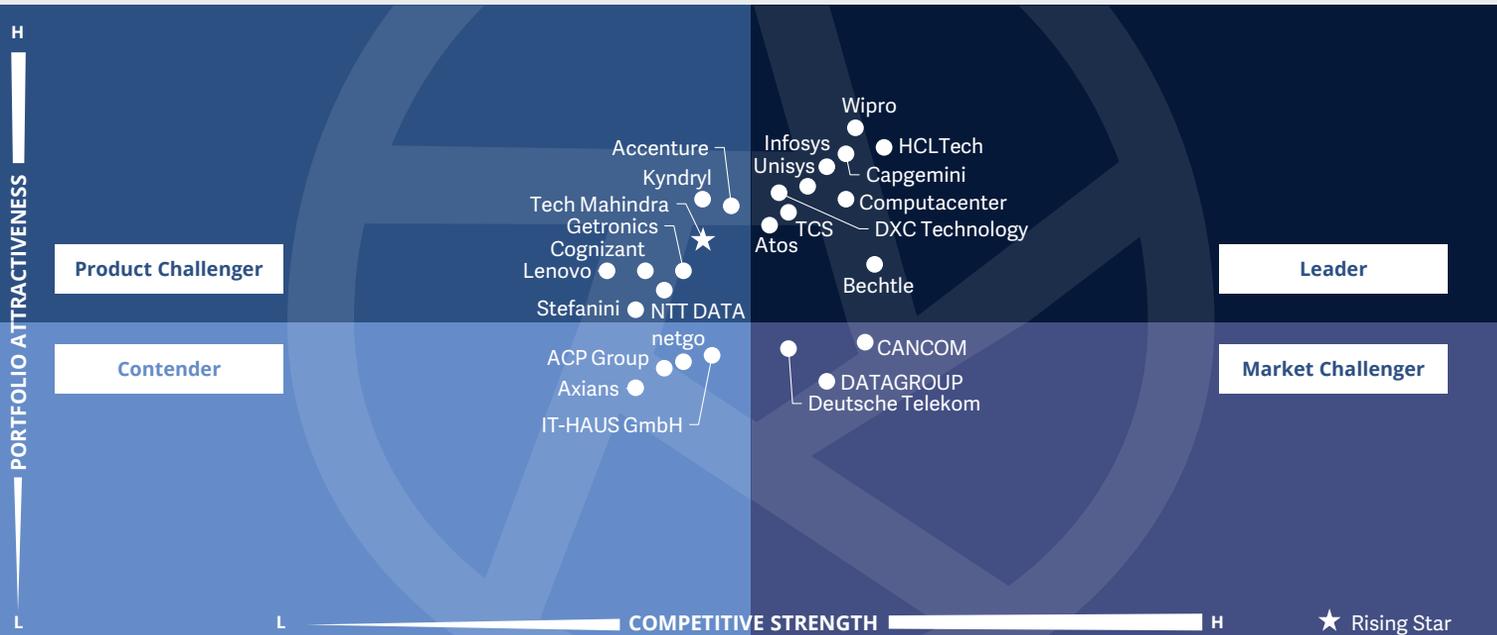


**Technologieexperten** können sich mit diesem Bericht über neue Technologien wie KI, Automatisierung und Self-Service informieren und erfahren, wie sie in die bestehende IT-Infrastruktur integriert werden können.



**Future of Work Services**  
**Continuous Productivity Services (including Next-gen Service Desk)**

Deutschland 2024



Im Rahmen dieses Quadranten werden die Leistungen von Anbietern bewertet, die **kontinuierliche Produktivitätsanforderungen** mit **proaktivem Support**, einem **EX-zentrierten Servicedesk**, effektiven **Außendienstservices** und intelligenten **Shift-Left-Angeboten** unterstützen, um Arbeitskräfte engagiert und vernetzt zu halten.

Roman Pelzel



## Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)

### Definition

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

Für die Arbeitskräfte von heute bedeutet produktiv zu sein, dass sie jederzeit und überall arbeiten können. Die Anwender benötigen ein anderes IT-Betriebsmodell, das die Veränderungen der Geschäftsmodelle und Marktkanäle, die sie betreiben und unterstützen müssen adressiert. Die Belegschaft braucht heutzutage Autonomie und ständige Konnektivität, um die Produktivität unabhängig von Standort, Arbeitsweise und Gerät gewährleisten zu können. Um diesen Anforderungen gerecht werden zu können, müssen die Anbieter erweiterte Support-Funktionen offerieren, aber auch weiterhin die typischen Service-Desk-Angebote zur Verfügung stellen, wenngleich diese dann weniger attraktiv sind. Zu den Next-Gen Services zählen Sentiment-Analysen

und eine automatisierte DEX-Triage für das Management einer „Always-on“ IT, KI-gestützte Zustandsüberwachung für Managed Services und neuartige Geräte wie AR und VR. Diese Dienste umfassen einen automatisierten und proaktiven technischen Support und Cloud-Plattformen, die ständig verfügbare Systeme bieten. Die Provider arbeiten für Aufgaben, die an die Nutzer gerichtet sind, mit künstlicher Intelligenz (KI) und kognitiven Technologien und tragen zu erheblichen Kosteneinsparungen bei.

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

### Auswahlkriterien

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



## Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)

### Beobachtungen

Arbeit ist allgegenwärtig; das stellt Unternehmen vor die Herausforderung, Produktivität unabhängig vom Standort zu ermöglichen bzw. wiederherzustellen. Dieser Quadrant hat sich entsprechend weiterentwickelt, um die steigenden Anforderungen der vernetzten Arbeitskräfte von heute besser widerzuspiegeln.

Fujitsu wurde in diesem Jahr wegen der Umstrukturierung seiner Workplace Services nicht bewertet. Atos hat den Aufstieg in die Riege der Leader geschafft; Tech Mahindra wurde zum Rising Star dieses Quadranten gekürt.

Wie ISG feststellt, setzen Anbieter zunehmend auf DEX-Tools mit fortschrittlicher Analytik und Automatisierung, um Probleme proaktiv zu lösen und die Abhängigkeit von traditionellen Service-Desk-Modellen in diesem ausgereiften Markt zu verringern.

XLAs zur Messung des Support-Erfolgs auf Basis von Benutzererfahrungen und Unternehmensergebnissen werden ebenfalls immer beliebter. So entstehen in Deutschland

personalisierte und effiziente Support Services, die eine kontinuierliche Produktivität unabhängig vom Standort und Gerät des Nutzers gewährleisten.

Die Leaders zeichnen sich durch eine solide lokale Präsenz und ein tiefes Verständnis für die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Produktivitätsunterstützung aus, die auf die Anforderungen der Arbeitskräfte ausgerichtet sind, damit diese unabhängig von Ort und Zeit produktiv und engagiert bleiben. Sie haben ihr Portfolio entsprechend weiterentwickelt. Die Product Challengers sind für ihre starken Portfolios bekannt. Der Ausbau ihrer Marktpräsenz in Deutschland bleibt für ihr weiteres Wachstum ein entscheidender Faktor. Die Market Challengers verfügen über eine solide Marktpräsenz mit einem treuen Kundenstamm, sollten jedoch ihre Fähigkeiten stärken, um mit den Leaders bzw. Product Challengers Schritt halten zu können. Die Contenders haben ihre Supportleistungen verbessert, aber es mangelt ihnen noch an EX-zentrierten Supportkapazitäten und Marktpräsenz, um sich erfolgreich im Markt entwickeln zu können.

Von den 44 Anbietern, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 25 für diesen Quadranten qualifiziert; zehn dieser Anbieter wurden als Leader und einer als Rising Star positioniert.

### Atos

**Atos** erbringt hervorragende EX-zentrierte, modulare Support Services, die auf die Bedürfnisse deutscher Großkunden zugeschnitten sind. Mit GenAI, proaktiver Datenanalyse in Echtzeit und automatisierter Problemlösung ermöglicht Atos durchgängige Produktivität bei erhöhter Benutzerzufriedenheit.



**Bechtle** zeichnet sich durch eine KI-integrierte Servicebereitstellung und einen proaktiven Support aus, der den kontinuierlichen Produktivitätsanforderungen deutscher Unternehmen aller Größenordnungen gerecht wird. Mit den anerkannten Self-Service-Fähigkeiten und der starken lokalen Präsenz positioniert sich Bechtle als führender Partner.

### Capgemini

**Capgemini** fokussiert sich auf die Steigerung der Produktivität am Arbeitsplatz und die Digital-Adoption in Deutschland. Das führende EX-zentrierte und KI-gestützte Support Portfolio ermöglicht es Anwendern, von überall aus zu arbeiten, und umfasst Funktionen wie Selbsthilfe-Kioske und proaktiven technischen Support.



**Computacenter** hat seine Service-Desk- und persönlichen Support-Services in Deutschland erweitert, um den EX-zentrierten Support-Bedürfnissen einer hybriden Belegschaft gerecht zu werden. Der Fokus liegt auf strategischen Partnerschaften und verbesserten Fähigkeiten für eine höhere Produktivität und Erfahrungsparität.



## Continuous Productivity Services (including Next-Gen Service Desk)

### **DXC TECHNOLOGY**

**DXC Technology** unterstützt die kontinuierliche Produktivität in deutschen Großunternehmen mit seiner weiterentwickelten Uptime™ Experience Platform. Sie bietet proaktive und KI-gesteuerte Support Services mit fortschrittlichem Self-Service, Tech-Bars und KI-gesteuerten intelligenten Schließfächern.

### **HCLTech**

**HCLTech**, ein weltweit führender Anbieter von Workplace Support Services, zeichnet sich durch seine weiterentwickelte FLUID Workplace GenAI-Plattform aus. Das robuste Portfolio umfasst Lucy, den GenAI-fähigen virtuellen Agenten, und die WorXspace-Lösung für eine verbesserte Endanwendererfahrung mit Shift-Left-Funktionen.

### **Infosys**

**Infosys** ist führend im deutschen Servicemarkt für kontinuierliche Produktivitätsunterstützung. Auf Basis des AI-First Digital Operational Model und des DWX Command Center wird intelligenter, proaktiver und erfahrungsorientierter Support geboten, der die Vernetzung und das Engagement der Arbeitskräften gewährleistet.

### **TCS** TATA CONSULTANCY SERVICES

**TCS** versteht sich ausgezeichnet darauf, Produktivität zu ermöglichen und wiederherzustellen und gleichzeitig die Flexibilitätsanforderungen der Arbeitskräfte in deutschen Unternehmen zu unterstützen. Investitionen in KI und Automatisierung haben die Cognix™-Plattform und das workspace.xi-Angebot weiterentwickelt und sie zu wichtigen Alleinstellungsmerkmalen gemacht.

### **Unisys**

**Unisys** entwickelt sein führendes Workplace Portfolio kontinuierlich weiter und verbessert damit die EX und Produktivität in Deutschland. Die Service Desk, Frontline und File Services sowie die IntelliServe-Plattform profitieren von KI-gesteuerten Einblicken und Automatisierung.



**Wipro** bietet hervorragende Services für eine kontinuierliche Produktivitätsunterstützung im deutschen Markt. Die globalen Service-Desk-Kapazitäten werden um robuste, EX-zentrierte und KI-gestützte Lösungen wie LIVE Workspace™ erweitert, die proaktiven und präventiven Support ermöglichen.

### **TECH mahindra**

**Tech Mahindra** (Rising Star) führt mit seinem FLEXLA-Angebot. Das einheitliche Barometer für Mitarbeitererfahrungen kann sich an den flexiblen Unterstützungsbedarf deutscher Unternehmen anpassen. Das globale Support-Modell des Unternehmens umfasst lokalisierten und kontextbezogenen Support.





„Mit dem Triple-A-Ansatz, fortschrittlichen Experience Management Fähigkeiten und der kürzlich eingegangenen Partnerschaft mit HappySignals ist Computacenter führend bei proaktivem Support und nutzt KI, Analytik und Automatisierung, um die Produktivität und Anwenderzufriedenheit zu steigern.“

Roman Pelzel

# Computacenter

## Übersicht

Computacenter mit Hauptsitz in Hatfield, Großbritannien, beschäftigt mehr als 20.000 Arbeitskräfte in über 70 Niederlassungen in 23 Ländern. Im GJ23 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 6,9 Mrd. GBP, wobei der Bereich Technology Sourcing das größte Segment ist. Das umfassende Service Portfolio beinhaltet Technologiebeschaffung sowie Professional und Managed Services. Der Fokus liegt auf der Realisierung hochwertiger IT-Lösungen, die auf die besonderen Bedürfnisse verschiedener regionaler Märkte und Branchen zugeschnitten sind. Das Unternehmen investiert insbesondere auch in neue Fähigkeiten zur Erbringung von EX-zentrierten Services für deutsche Kunden. Das Portfolio ist jetzt klar auf die Flexibilitätsbedürfnisse einer modernen Belegschaft ausgerichtet.

## Stärken

**Weniger menschlicher Eingriffe:** Der Shift-Left-Ansatz von Computacenter legt den Schwerpunkt auf Benutzerautonomie und nahtlosen Support; menschliches Eingreifen wird auf ein Minimum reduziert. Dieser KI-gestützte Omnichannel-Supportansatz umfasst Sprach-, Chat-, Web- und mobile Kanäle, die mit Selbsthilfe- und Self-Service-Optionen integriert sind. So werden die Kosten für den IT-Support gesenkt und die Nutzerzufriedenheit sowie die Unternehmensproduktivität gesteigert.

**Minimierung von IT-Störungen:** Der Triple-A-Ansatz (AI, Analytics & Automation) legt den Fokus auf proaktiven und effizienten IT-Support. Als strategischer Ansatz für kontinuierliche Innovation und Verbesserung nutzt er GenAI, ML und fortschrittliche Arbeitsplatzanalytik, um Probleme

vorherzusagen und zu lösen, bevor sie sich auf die Nutzer auswirken. Diese Strategie verringert die Abhängigkeit von menschlichen Eingriffen, erhöht die Benutzerautonomie und minimiert IT-Störungen.

**Bessere Erfahrung beim Anwendersupport:** Computacenter hat Partnerschaften mit führenden EX-zentrierten Anbietern geschlossen, darunter Nexthink, Genesys, ServiceNow und HappySignals. Sie erweitern durch die Integration von DEX, Customer Engagement und IT-Service-Management die Service-Desk-Fähigkeiten des Unternehmens. Nexthink bietet Einblicke in die digitale Erfahrung in Echtzeit, Genesys stärkt den Omnichannel-Support, und HappySignals liefert unentbehrliche Sentiment-Analysen für ein proaktives IT-Management, das die Nutzerzufriedenheit und -produktivität verbessert.

## Herausforderungen

Die neue strategische Partnerschaft von Computacenter mit HappySignals deutet auf eine Verlagerung zu einer stärker EX-zentrierten Serviceerbringung hin. HappySignals bietet neue, faszinierende Möglichkeiten, die über die Technologie hinausgehen. Der Anbieter sollte über seine New-Work-Einheit die Einführung bei deutschen Kunden vorantreiben.





# Smart and Sustainable Workplace Services

### Wer sollte dieses Kapitel lesen

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern von intelligenten und nachhaltigen Workplace Services zu evaluieren und herauszufinden, wie die einzelnen Anbieter die wichtigsten Herausforderungen in der Region angehen.

Mit seinem Fokus auf Innovation steht Deutschland an der Spitze der Arbeitsplatzentwicklung. Unternehmen kümmern sich zunehmend um die Employee Experience, denn sie wurde als wichtiger Faktor für Produktivität und Talentbindung erkannt. Dieser Schwerpunkt entspricht den Trends bei den Dienstleistern, wie z.B. datengesteuerte Prozessoptimierung und -automatisierung, die darauf abzielen, ein schlankeres und effizienteres Arbeitsumfeld zu schaffen.

Deutsche Unternehmen bauen intelligente Büroräumlichkeiten, die durch den Einsatz von IoT und Arbeitsplatzanalysen auf die individuellen Bedürfnisse eingehen. Hot Desking und intelligente Gebäudelösungen optimieren die Ressourcenzuweisung, senken den Energieverbrauch und tragen so zu den ehrgeizigen Nachhaltigkeitszielen Deutschlands bei. Durch die Automatisierung

des Facility Managements können wertvolle Ressourcen für übergeordnete Aufgaben eingesetzt werden.

Deutsche Unternehmen stehen bei der Umsetzung dieser Weiterentwicklungen vor Hindernissen. Der Spagat zwischen datengesteuerter Optimierung, dem Schutz der Privatsphäre der Mitarbeitenden und der Förderung des Gemeinschaftsgefühls in einer hybriden Arbeitsumgebung kann eine Herausforderung sein. Die Integration neuer Technologien erfordert geschulte Mitarbeitende und solide Cybersicherheitsmaßnahmen. Darüber hinaus ist die Förderung einer Kultur der Innovation und der kontinuierlichen Verbesserung von entscheidender Bedeutung für die Anpassung an die sich rasch verändernde technologische Landschaft.

Durch die Priorisierung der Employee Experience, einer datengesteuerten Entscheidungsfindung und der Automatisierung können deutsche Unternehmen intelligente und nachhaltige Arbeitsplätze schaffen. Die Bewältigung der Herausforderungen des Datenschutzes, die Förderung einer vernetzten Belegschaft und die Aufrechterhaltung einer Innovationskultur werden für den Erfolg entscheidend sein.



**Strategieexperten** gewinnen mit diesem Bericht ein besseres Verständnis von Nachhaltigkeitstrends und Effizienzzielen, um datengestützte Entscheidungen treffen und den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck reduzieren zu können.



**Digitalexperten** erfahren aus diesem Bericht, wie die nahtlose Integration benutzerfreundlicher digitaler Lösungen die Mitarbeitererfahrung verbessert.

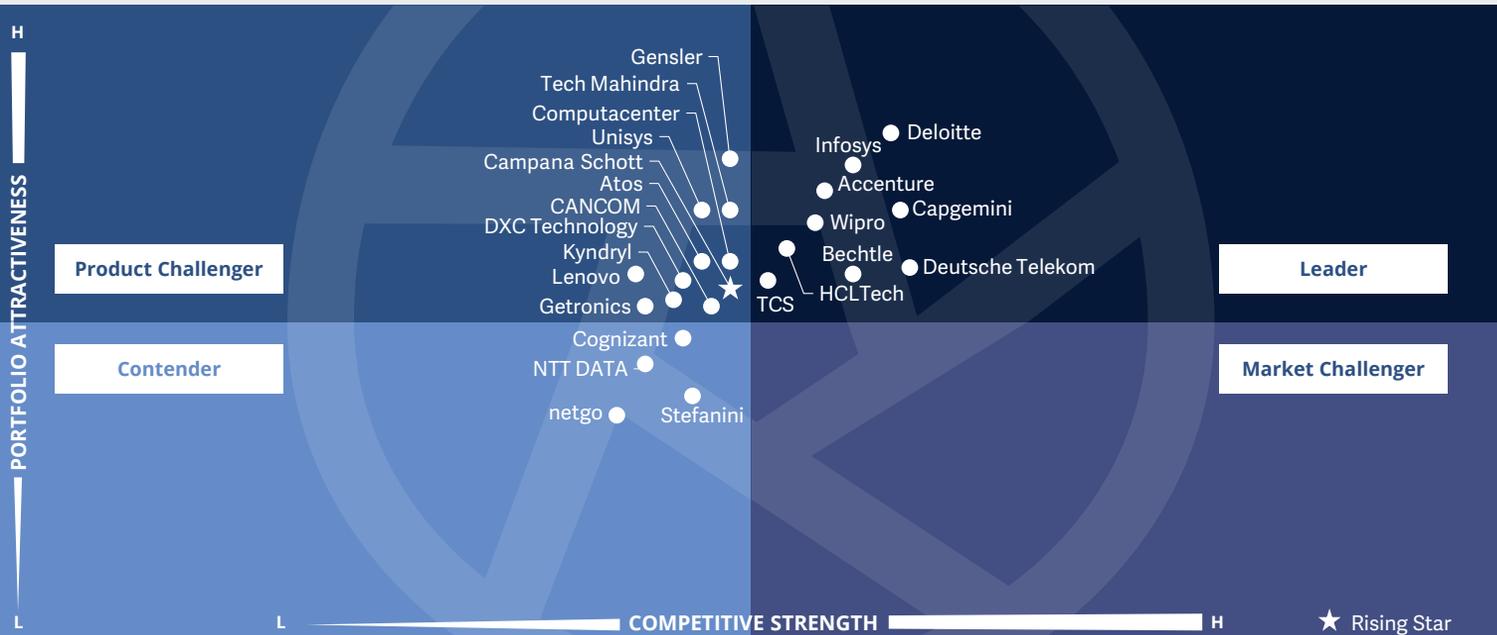


**Technologieexperten** können sich mit diesem Bericht über die Rolle von intelligenter Gebäudetechnik, IoT und Arbeitsplatzanalysen bei der Optimierung des Energieverbrauchs informieren.



**Future of Work Services  
Smart and Sustainable Workplace Services**

Deutschland 2024



Im Rahmen dieses Quadranten wird bewertet, inwieweit Anbieter in der Lage sind, **smarte, IoT-fähige und nachhaltige physische Arbeitsplätze** zu schaffen und zu verwalten sowie ein **inklusives** Arbeitsumfeld zu fördern, das Kunden dabei hilft, ihre **Nachhaltigkeitsziele** zu erreichen.

Roman Pelzel



### Definition

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

Gewerbeimmobilien haben mit großen Belegungsproblemen zu kämpfen, und so müssen Workplace Service Provider mit der Geschäftsführung zusammenarbeiten und eine ganzheitliche Bürostrategie entwickeln. Die Anbieter müssen sich Technologie und Nachhaltigkeit zunutze machen, um Arbeitsplatzumgebungen zu entwerfen, zu implementieren und zu verwalten, die die betriebliche Effizienz und das Wohlbefinden der Arbeitskräfte verbessern und für mehr Umweltverantwortung sorgen. Unternehmen sind dabei, eine Strategie zur Rückkehr

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

Die Anbieter müssen auch Funktionen für die Erfahrungspartit in ihre Angebote integrieren, die sowohl für Modelle der Fern- und virtuellen wie auch der hybriden Arbeit zu greifbaren Ergebnissen führen. Diese Angebote müssen auch Unified Communications & Collaboration-Funktionen umfassen und intelligente Arbeitsbereiche für die Zusammenarbeit offerieren. Die Services beinhalten IoT-fähige Funktionen zur Steuerung der Umgebung für einen intelligenten Campus mit einem intelligenten physischen Arbeitsbereich; zudem werden dabei ökologische, soziale und Governance-Initiativen (ESG) berücksichtigt.

### Auswahlkriterien

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



### Beobachtungen

Flexibilität ist zur neuen Norm geworden und verändert die Art und Weise, wie Menschen Arbeit und Arbeitsplatz definieren und damit interagieren. Unternehmen definieren die Rolle der physischen Büros, die ursprünglich als traditionelle Arbeitsstätten dienten, neu und machen sie zu nachhaltigen Zentren für Zusammenarbeit und Innovation. Dieser Wandel erfordert ein umfassendes Verständnis dafür, wie Orte so optimiert werden können, dass sie verschiedene Arbeitsmodi unterstützen, und zwar unter Einsatz von IoT, Analytik und intelligenten Gebäudekonzepten, um ein umweltfreundliches Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem Menschen sich entfalten und erfolgreich arbeiten können.

Mit diesem neu eingeführten Quadranten adressiert ISG den gemeinsamen Schnittpunkt, an dem Digital-Workplace-bezogene Leistungen und traditionelle Aufgaben aus den Bereichen Facility Management und Unternehmensimmobilien aufeinandertreffen.

Fujitsu wurde in diesem Jahr wegen der Umstrukturierung seiner Workplace Services nicht bewertet. Campana & Schott wurde zum Rising Star dieses Quadranten gekürt.

Die Leaders zeichnen sich durch ihr Angebot an umfassenden, innovativen und nachhaltigen Lösungen aus, die den sich wandelnden Anforderungen moderner physischer Arbeitsplätze gerecht werden. Sie verfügen über eine starke Marktpräsenz, eine nachweisliche Erfolgsbilanz und einen proaktiven Ansatz zur Integration neuer Technologien, zur Unterstützung von ESG-Initiativen und zur Schaffung eines integrativen Arbeitsumfelds.

Die Product Challengers verfügen über ein starkes Portfolio, haben aber im Vergleich zu den Leaders eine geringere Wettbewerbsstärke im lokalen Markt. Sie müssen ihre Marktpräsenz ausbauen, um sich weiterzuentwickeln. Die Contenders werden als relevant für diesen Markt eingestuft, ihre Marktpräsenz ist jedoch begrenzt und ihr Serviceangebot weniger umfassend. Sie bieten oft Basisleistungen

ohne große Differenzierung oder ohne einen deutlichen Fokus auf Nachhaltigkeit oder physische Workplace Services an.

Von den 44 Anbietern, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 24 für diesen Quadranten qualifiziert; neun dieser Anbieter wurden als Leader und einer als Rising Star positioniert.

### accenture

Accenture zeigt, wie man Technologie und Nachhaltigkeit mit einem tiefgreifenden Verständnis für die Bedürfnisse der Arbeitskräfte und des Unternehmens effektiv verbindet. Kunden in Deutschland können mit Hilfe von Accenture und seinem Partnernetzwerk zuverlässig Nachhaltigkeitsziele und regulatorische Anforderungen erfüllen.



Bechtle zeichnet sich durch die Implementierung von IoT-Lösungen aus, die eine KI-gestützte Echtzeit-Überwachung und -Verwaltung von intelligenten Arbeitsplatzumgebungen in Deutschland ermöglichen. Das Angebot umfasst Belegungsmanagement, Energieverbrauch und Sensoren für Umweltbedingungen.



Capgemini, ein weltweit führender Anbieter von EX-zentrierten Workplace Services, hat ESG tief in seine Dienstleistungen integriert und kann auf Erfolge bei der Reduzierung von CO2-Emissionen und der Erreichung von Nachhaltigkeitszielen durch intelligente Bürolösungen und Arbeitsplatzanalysen verweisen.



### Deloitte.

**Deloitte**, ein globales Beratungsunternehmen und strategischer Partner in Deutschland, hat sich zum Ziel gesetzt, die Arbeit und den Arbeitsplatz zu transformieren. Das Angebot umfasst intelligente Bürolösungen, IoT-fähige Arbeitsplatzanalysen und Hot Desking für den Aufbau moderner, effizienter und nachhaltiger Arbeitsplätze.



Die **Deutsche Telekom** hat eine starke Marktpresenz in Deutschland und eine nachweisliche Erfolgsbilanz bei der Bereitstellung intelligenter und nachhaltiger Arbeitsplatzlösungen. Sie bietet anpassungsfähige und integrative Arbeitsumgebungen und ist gleichzeitig bestrebt, die Umweltbelastung zu verringern.

### HCLTech

**HCLTech** ist ein führender Partner für deutsche Unternehmen, die ihre Büros in nachhaltige und integrative Arbeitsräume transformieren wollen. Das Unternehmen bietet umfassende, smarte Bürolösungen, verfügt über hervorragende Integrationsfähigkeiten und engagiert sich stark für Nachhaltigkeit.



**Infosys'** Fokus auf die Integration fortschrittlicher IoT-fähiger Lösungen mit Nachhaltigkeitszielen, einschließlich smarterer Büroräume mit prädiktiver Wartung, Belegungsanalysen und Flächenmanagement, macht das Unternehmen zu einem führenden Partner für deutsche Unternehmen, die in hybriden Arbeitsmodellen eine qualitativ gleichwertige EX erreichen wollen.



**TCS** ist in Deutschland ein führender Anbieter von intelligenten Arbeitsplatztechnologien mit innovativen IoT-, KI- und Automatisierungsfunktionen. Das Angebot umfasst Arbeitsplatzanalysen, Hot Desking, intelligentes Gebäudemanagement und Energiesysteme für eine höhere Effizienz, Nachhaltigkeit und mehr Erfolg bei der Erreichung von ESG-Zielen.



**Wipro** zeichnet sich durch die Bereitstellung intelligenter und nachhaltiger Arbeitsplatzlösungen in Deutschland aus. Der Einsatz von IoT-gestützten Arbeitsplatzanalysen, intelligentem Gebäudemanagement und anpassungsfähigen Lösungen wie Hot Desking steigert die Produktivität in der Belegschaft und senkt die CO<sub>2</sub>-Emissionen.

### Campana & Schott

**Campana & Schott** (Rising Star) bietet eine breite Palette an Dienstleistungen zur Schaffung von intelligenten, nachhaltigen und IoT-fähigen Arbeitsplätzen. Die Lösungen des Anbieters umfassen intelligente Gebäude- und fortschrittliche Analysen, die eine nahtlose, effiziente und nachhaltige Arbeitsplatzgestaltung ermöglichen.





# Star of Excellence

Ein von ISG entwickeltes Programm zur Sammlung von Kundenfeedback über den Erfolg von Anbietern bei der Demonstration höchster Standards im Bereich der Kundenbetreuung und Kundenorientierung.





# Anhang

Die ISG Provider Lens Studie „Future of Work Services 2024“ analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/Dienstleister im deutschen Markt auf Grundlage eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

**Sponsor der Studie:**

Iain Fisher

**Federführender Autor:**

Roman Pelzel

**Editorin:**

Maria Müller-de Haen

**Forschungsanalysten:**

Ayushi Gupta

**Datenanalyst:**

Pooja Rani Nayak and Aishwarya Pateriya

**Projektleiter:**

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 dieser Studie vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten stammen 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. ISG ist sich bewusst, dass in der Zeitspanne zwischen der Marktforschungsphase und der Veröffentlichung eventuell Marktentwicklungen in Form von Fusionen und Übernahmen stattfinden können und räumt ein, dass sich solche Veränderungen nicht in den Reports für diese Studie widerspiegeln werden.

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 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**  
**Stellvertretender Direktor & Leitender Analyst**

Roman Pelzel ist ein Vordenker und Trusted Advisor mit 30 Jahren Erfahrung in der Leitung und Unterstützung von nutzenfokussierten digitalen Arbeitsplatzstrategien und Technologietransformationen in verschiedenen Branchen.

Roman hat es sich zur Aufgabe gemacht, Talente und Technologie nachhaltig zu verbinden, indem er Unternehmen dabei hilft, ihre digitalen Arbeitsplätze in ein menschenzentriertes digitales Arbeitsumfeld zu entwickeln.

Er berät 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.

Als Principal Analyst konzentriert er sich auf das Thema Future of Work in der DACH-Region und spricht regelmäßig zu den Themen EX und Digital Experience Management.



*Forschungsanalyst*

**Ayushi Gupta**  
**Senior Forschungsanalyst**

Ayushi ist als Senior Analyst bei ISG für die Unterstützung von Provider Lens™ Studien zum Thema Future of Work zuständig. Sie hat drei Jahre Erfahrung mit Wettbewerbsforschung in den Bereichen IT Services, Gesundheitswesen, Hochschulbildung, Infrastruktur und Finanzen. Sie verfügt nicht nur über ein umfassendes Verständnis verschiedener Branchen, sondern ist auch für die Erhebung und Analyse von Sekundärdaten verantwortlich, um Einblicke in laufende Trends, die Definition der Geschäftslandschaft und die sich entwickelnden Bedürfnisse der potenziellen Zielgruppe zu gewinnen.

Sie arbeitet gut und nahtlos mit Interessengruppen und externen Kunden zusammen und gewährleistet so ein reibungsloses Projektmanagement und eine erfolgreiche Strategieentwicklung. Ayushis Kompetenzen umfassen die Bereiche Marktforschung, Visualisierung, Storyboarding und Analyse.



*Sponsor der Studie*



**Iain Fisher**  
**Direktor**

Iain ist bei ISG zuständig für die Lösungsfindung in den Bereichen Future of Work, Customer Experience & ESG. Er definiert Geschäfts- und Betriebsmodelle neu, um neue Arbeitsweisen mit Fokus auf CX und ESG zu entwickeln. Er schließt Wertschöpfungsketten durchgängig und marktübergreifend zusammen und berät Kunden zu der Frage, wo anhand von Digitaltechnik und Technologie der Nutzen maximiert werden kann.

Iain tritt regelmäßig als Keynote Speaker und Online-Moderator auf und hat zu diesen Themen auch mehrere E-Books verfasst.

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





**OKTOBER, 2024**

---

**BERICHT: FUTURE OF WORK SERVICES**