

Future of Work - Services

Ein Bericht, der die Fähigkeiten der Anbieter vergleicht, um Entscheidungsträgern bei der Beschaffung von Dienstleistungen zu unterstützen



Einleitung	3	Kontaktpersonen für diese Studie	13
Über das Studium		Advisor Involvement	
Quadrantenforschung	5	Programmbeschreibung	15
Definition	6	ISG Advisors für diese Studie	15
Quadranten nach Regionen	9	Eingeladen	
Archetyp-Definitionen	10	Unternehmen	16
Zeitplan	11	About our Company & Research	18
Kundenfeedback Nominierungen	12		

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

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

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

Unternehmen fordern Inspiration und Unterstützung bei der Implementierung EX-zentrischer Technologien und Services. Markt für die Future-of-Work-Services reagiert entsprechend und passt sein Angebot immer umfangreicher und schneller auf die Verwirklichung EX-getriebenen Entwicklungen und Anforderungen wie hybridem Arbeiten an.

Mit dem starken Fokus auf den Mitarbeitern treffen wir zusehends immer häufiger auf neue und zusätzliche Entscheidungsträger, die bei Technologieinvestitionen relevante Positionen einbringen.

Für die 75 Prozent, die hybrid arbeiten können, sind die Schlüsselkomponenten der Zukunft der Arbeit folgende.....

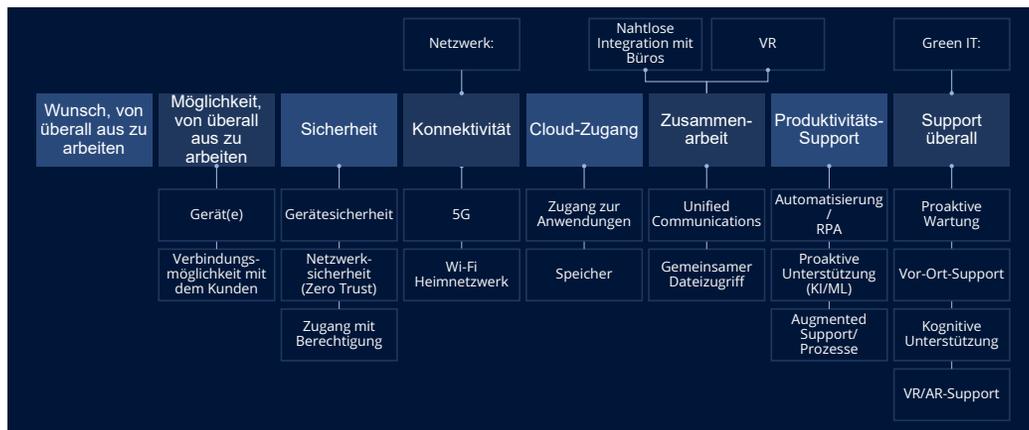


Abbildung: Schlüsselkomponenten für die Zukunft der Arbeit



Unternehmen hinterfragen deshalb immer stärker die von Dienstleistern angebotenen Leistungen rund um den digitalen Arbeitsplatz im Hinblick auf Themen wie technologisches „Enablement“ mit entsprechender Wartung und Support, sowie wie einer Förderung der Technologieakzeptanz mit besonderem Fokus auf einer guten Employee-Experience .

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

Weiterhin werden wir im Rahmen einer weiteren begleitenden Studie die für diesen Kontext relevanten Technologieanbieter mit Ihren Lösungen eingehend betrachten.



Diese Studie bewertet die **Kompetenzen von MSPs** in zentralen **„Future-of-Work-Services“** für verschiedene Regionen.

Simplified Illustration Source: ISG 2023



Betrachtungsumfang der Studie

Die ISG Provider Lens™ Studie „Future of Work – Services 2023“ bietet Geschäfts- und IT-Entscheidern folgende Vorteile:

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

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

***Quadrant wird in zwei Bereiche aufgeteilt: einen für Großkunden und einen weiteren für locale Spezialisten, die in den jeweiligen Regionen**



Definition

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

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

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

Auswahlkriterien

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



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die moderne Support-Services anbieten, unter anderem Arbeitsplatz-Support, Service Desk Services, Vor-Ort-Support, Tech-Bars und -Cafés, DigiLockers, Außendienst-Support im Uber-Stil und automatisierungsfähigen Omnichannel-Support für Chats und Sprache. Diese Dienste umfassen einen automatisierten proaktiven technischen Support und Cloud-Plattformen, um ständig verfügbare Systeme bieten. Die Anbieter setzen für nutzerorientierte Aufgaben auf lokalen Vor-Ort-Support und durch KI und andere kognitive Technologien optimierte digitale Services und tragen hierdurch zu erheblichen Kosteneinsparungen bei.

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

wie der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von Anfragen bewertet. Mit dem zunehmenden Einsatz von Automatisierung, ML und kontextbezogener KI haben sich die Support-Services jedoch komplett gewandelt. Sie sind inzwischen weniger von Sprache abhängig und werden zunehmend von automatisierten Chatbots, Wissensartikeln, Peer-Support und der Implementierung neuester Technologien wie Augmented und Virtual Reality unterstützt. Hierzu gehört auch der Support vor Ort, bei dem qualifizierte Techniker zunächst den Standort des Mitarbeiters aufsuchen müssen, um Geräte zu reparieren und Probleme zu beheben. Um den erforderlichen „Hands & Feet“ Support in der gewünschten Qualität zu gewährleisten ist notwendigerweise eine starke lokale Präsenz mit eigenen Mitarbeitern oder durch entsprechende Partnerschaften erforderlich. Unternehmen mit großen Firmengebäuden oder einem Unternehmenscampus setzen hierzu auch auf Services wie Automaten für IT-Zubehör oder Tech-Bars, um Anlaufstellen für einen persönlichen Support bieten zu können.

Auswahlkriterien

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



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter analysiert, die mehrwertstiftende Managed Services anbieten, die sowohl das Ökosystem der Arbeitsplatztechnologien umfasst, aber auch darauf abzielen, die Nutzererfahrung zu verbessern. Solche Anbieter arbeiten üblicherweise mit Geschäftsführern, Vertretern der Geschäftsbereiche (LoB) und Chief Information Officers (CIOs) zusammen. Sie bieten Dienstleistungen, die die Nutzererfahrung (EX) mit messbaren Geschäftsergebnissen verbinden und die digitalen und physischen Aspekte des zukünftigen Arbeitsplatzes mit den menschlichen Komponenten abstimmen. Unternehmen weltweit haben die zunehmende Bedeutung des Managements und der Verbesserung der EX erkannt und gehen deshalb Partnerschaften mit Dienstleistern ein, die EX-Transformation-Services unter Einbeziehung von Arbeitsplatztechnologien anbieten. EX-Transformation geht über die Bereitstellung von Technologie hinaus und umfasst ebenfalls Professional-Services zur Förderung und Verbesserung der Technologieakzeptanz in den Unternehmen.

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

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

Auswahlkriterien

1. **Fähigkeit zur Definition und Visualisierung von EX-Transformationsmodellen** mit Technologietransformation, Technology-Adoption und organisatorischem Veränderungs-/Verhaltensmanagement, Employee-Engagement, Produktivität und Verknüpfung von CX mit EX
2. Berücksichtigung von **Mitarbeiter-Empathie und -Wohlbefinden**
3. **Beträchtlicher Prozentsatz an Kunden, die XLAs in der jeweiligen Region nutzen**
4. **Unterstützung von UCC, des Productivity-Stacks und der Ausweitung von Smart-Workplace-Diensten auf andere**

Unternehmensfunktionen wie Human Resource Outsourcing (HRO) und Operations

5. Angebot an **Smart Facilities** und physischen Dienstleistungen vor Ort mit Support für intuitive Funktionen wie Hot Desking, Health Assessment und ein **maßgeschneidertes und kontextbezogenes Erlebnis** mit einem von intelligenten Geräten unterstützten Arbeitsplatz
6. **Starke lokale Präsenz und Partnerschaften**



Quadranten nach Regionen

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ Studie zum Thema Future of Work – Services 2023 werden die folgenden drei Quadranten vorgestellt:

Quadrant	USA	UK	Deutschland	Schweiz	Brasilien	Australien
Managed Workplace Services – End User Technology	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Digital Service Desk and Workplace Support Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Employee Experience (EX) Transformation Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Im Rahmen dieses Berichts identifiziert und klassifiziert ISG die typischen Käufer von Services für den Arbeitsplatz der Zukunft, die inzwischen auch Transformationsleistungen umfassen. Unternehmen, die eine Transformation ihrer Arbeitsplatzumgebung anstreben, weisen je nach digitalem Reifegrad unterschiedliche Merkmale auf.

Traditionalists Archetype

Diese Kunden glauben, den Hype um hybrides Arbeiten überstanden zu haben; ihrer Meinung nach sollten bzw. müssen ihre Mitarbeiter aus verschiedenen Gründen wieder im Büro arbeiten. Sie haben nur in begrenztem Umfang in Technologien für hybride Arbeitsformen investiert; das kann an der Art ihres Geschäfts oder an der mangelnden Akzeptanz des Konzepts durch das Management liegen.

Office-First Hybrid Experimenters Archetype

Diese Kunden haben die ein oder andere Form des hybriden Arbeitens zwar übernommen, die Mitarbeiter müssen aber oft vom Büro aus arbeiten. Ihnen wird in der Regel die erforderliche Grundausstattung zur Verfügung gestellt, um nicht mehr nur einen Tag in der Woche, sondern bis zu zwei Tage von zu Hause aus arbeiten zu können. Diese Unternehmen investieren nur in begrenztem Umfang in innovative Technologien, das heißt, es wird

in erster Linie im Büro gearbeitet, aber auch hybrides Arbeiten ermöglicht, damit das Personal nicht abwandert.

Hybrid Workplace Transformers Archetype

Diese Kunden haben erkannt, dass die „Great Resignation“ eine Realität ist; Unternehmen, die diesem Archetype zugeordnet werden können, haben deshalb hohe Investitionen in Technologie getätigt. Sie haben verstanden, dass die physische Infrastruktur aus Zeiten vor der Pandemie nicht gut mit der digitalen Architektur nach der Pandemie zusammenarbeitet. In der Regel werden die Büroräumlichkeiten neu gestaltet, und Mitarbeiter können die Kunden ihres Unternehmens von dort aus betreuen, wo sie den größten Mehrwert stiften können. Das umfasst auch die Erprobung und Einführung neuer Prozesse und Technologien für die digitale Zusammenarbeit.

ESG-Focused Remote Evangelists Archetype

Ist die Archetype 3 Stufe erreicht, entwickeln manche Kunden eine auf Soziales oder auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Agenda für ihre Services. Diese Unternehmen haben eine Nachhaltigkeitsbewertung durchgeführt und erkannt, dass sie mit einem „Remote First“ Ansatz signifikant zum Umweltschutz beitragen können; sie rationalisieren die Arbeitsplätze und überwachen und managen unter Einsatz von digitalen Technologien ihre Umweltinformationen (Scopes 1-3) für sich und ihre Zulieferer.

Immersive Experience Re-Imaginators Archetype

Die letzte Gruppe von Kunden hat sich voll und ganz der Zukunft verschrieben. Diese Unternehmen haben XR-Technologien implementiert, u.a. Metaverse und Augmented-Delivery, und nutzen KI/ML und kognitive Technologien zur Vorhersage oder Entwicklung von Services. Dazu gehören der Einsatz von Augmented-Support, VR-Collaboration und vollständig interaktive Dienstleistungen, wie Augmented-Shopping oder interaktive virtuelle Fertigung.



Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von März bis April 2023. Die Ergebnisse werden den Medien im September 2023 präsentiert.

Meilensteine	Beginn	Ende
Start der Umfrage	20. März 2023	
Umfrage-Phase	16. März 2023	17. April 2023
Sneak Preview	Juli 2023	
Pressemitteilung & Veröffentlichung	September 2023	

Mit Klick auf diesen [Link](#) haben Sie Zugriff auf die ISG Provider Lens™ 2023 Research-Agenda und können sie dort einsehen oder herunterladen.

Zugang zum Online-Portal

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

Haftungsausschluss für die Produktion von Research-Unterlagen

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



ISG Star of Excellence™ – Aufruf zur Nominierung

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

Bei dieser globalen Erhebung geht es um alle Dienstleistungen, die wir mit IPL-Studien näher betrachten. ISG-Analysten erhalten hieraus ebenfalls kontinuierlich Informationen über die Kundenerfahrungen aller relevanten Dienstleister. Diese Informationen ergänzen das bereits vorhandene Erfahrungswissen von Beratern über Providern, die im Rahmen des IPL-Beratungsansatzes relevantes Praxiswissen in die Studie mit einfließen lassen.

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

Unsere Vision ist es, den Star of Excellence als die führende Auszeichnung für herausragenden Kundenservice und als

Maßstab für die Messung der Kundenzufriedenheit zu etablieren. Bitte nutzen Sie den Abschnitt „Client Nomination“ auf der Star of Excellence [Website](#), um sicherzustellen, dass Ihre ausgewählten Kunden das Feedback für Ihr nominiertes Engagement abgeben.

Wir haben eine E-Mail eingerichtet, an die Sie Fragen oder Kommentare richten können. Diese E-Mail wird täglich überprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann. Hier ist die E-Mail-Adresse: ISG.star@isg-one.com



Kontaktpersonen für diese Studie



Mrinal Rai
Lead Analyst,
Global, U.S.



Kevin Turner
Lead Analyst,
U.K.



Iain Fisher
Lead Analyst,
Archetype



Angelia Kho
Regional Support
Analyst, Australia



Roman Pelzel
Lead Analyst,
Germany



Craig Baty
Lead Analyst,
Australia



Sonam Chawla
Senior Research
Analyst - U.S., U.K.,
Global



Gabriel Sobanski
Research Analyst,
Brazil



Jochen Steudle
Lead Analyst,
Switzerland



Cristiane Tarricone
Lead Analyst,
Brazil



Khyati Tomar
Research Analyst
Germany,
Switzerland



Pooja Rani Nayak
Senior Data
Analyst



Kontaktpersonen für diese Studie



Tishya
Selvaraj
Data Analyst



Swathi
Amin
**Global Project
Manager**



ISG Provider Lens™ Advisors Involvement Program

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

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

Das QCRT stellt sicher, dass in jede Studie ergänzend zur Primär- und Sekundärrecherche der Analysten auch die Erfahrungen der ISG

Advisors im jeweiligen Bereich einfließen. Die ISG Advisors nehmen an jeder Studie als QCRT-Mitglieder teil und leisten entsprechend ihrer Verfügbarkeit und ihres Fachwissen auf verschiedenen Ebenen Beiträge.

Die QCRT Advisors

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

ISG Advisors für diese Studie



Jason
McAuliffe

Principal Consultant



Jim
Kane

**Director, Technology
Modernization**



Iain
Fisher

Director, Sales



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

Accenture	CDW	Fujitsu	Kinetic IT
Algar Tech	Coforge	GAVS	Kyndryl
All for one Group	Cognizant	Genpact	Leidos
AppSphere	Compucom	Getronics	Logicalis
ASG Group	Computacenter	HCLTech	Long View Systems
Atea	Connectis	Hexaware Technologies	LTIMindtree
Atos	Data#3	HPE	Microland
Aveniq	Datacom	ilegra	Movate™
Bechtle	Datagroup	Infosys	Mphasis
Bell Technlogix	Dedalus Prime	Innofactor	MSG Systems AG Adesso SE
Birlasoft	Deutsche Telekom	Insight	Multiedro
Brennan IT	Digital Workplace Group	IPNET	NCS
Cancom	DXC Technology	isolutions	NEC
Capgemini	ELCA	ITC Infotech	netgo group GmbH
Capita	EveryWare	JMC Software	NNIT



Eingeladen Unternehmen

NTT DATA

Orange Business Services

Pomeroy

Presidio

Processor

Ricoh

SantoDigital

SHI

Softchoice

Softtek

SoftwareOne Deutschland GmbH

SONDA

Sopra Steria

SS&C

Stefanini

SVA System Vertrieb Alexander GmbH

Swisscom

TCS

Tech Mahindra

TEKSystems

Telefonica

Telia

Telstra Purple

TET

Tietoevry

TIVIT

Trianz

Unisys

UST

Venha Pra Nuvem

Visolit

Vodafone

Wipro

World Wide Technologies

XMA

YASH Technologies

Zensar

Zones



*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 ISGBerater-Team. Unternehmen erhalten eine Fülle detaillierter Daten und Marktanalysen, die ihnen bei der Auswahl geeigneter Sourcing- Partner helfen; die ISG-Berater wiederum nutzen die Berichte, um ihre Marktkenntnisse zu validieren und Empfehlungen für die Unternehmenskunden von ISG abzugeben. Die Studien decken derzeit Provider mit Angeboten in mehreren Regionen weltweit ab. Weitere Informationen über die ISG Provider Lens Studien finden Sie auf dieser [Webseite](#).

*ISG Research™

Das ISG Research™ Angebot umfasst Research- Subskriptionsservices, Beratungs- Services und Executive Event Services mit Fokus auf Markttrends und disruptive Technologien im Unternehmensumfeld. ISG Research™ zeigt Unternehmen auf, wie sie ein schnelleres Wachstum und einen höheren Mehrwert erzielen können.

ISG bietet Recherchen speziell über Anbieter für Bundes-, Landes- und kommunale Behörden (einschließlich Landkreise und Städte) sowie für Hochschuleinrichtungen an. Besuchen Sie : [Öffentlicher Sektor](#). Weitere Informationen zu den ISG Research™ Subskriptions-Services sind unter contact@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561 50697524 oder auf unserer Website unter research.isg-one.com.

*ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 900 Kunden, darunter über 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalin Transformation, inclusive Automatisierung, Cloud und Daten- Analytik, des Weiteren auf Sourcing- Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Strategie- und - Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006

gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.600 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen unter isg-one.com.





MÄRZ, 2023

BROCHURE: FUTURE OF WORK - SERVICES