



***ISG** Provider Lens™

2021

Future of Work – Services
and Solutions 2021

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 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.



Table of Contents

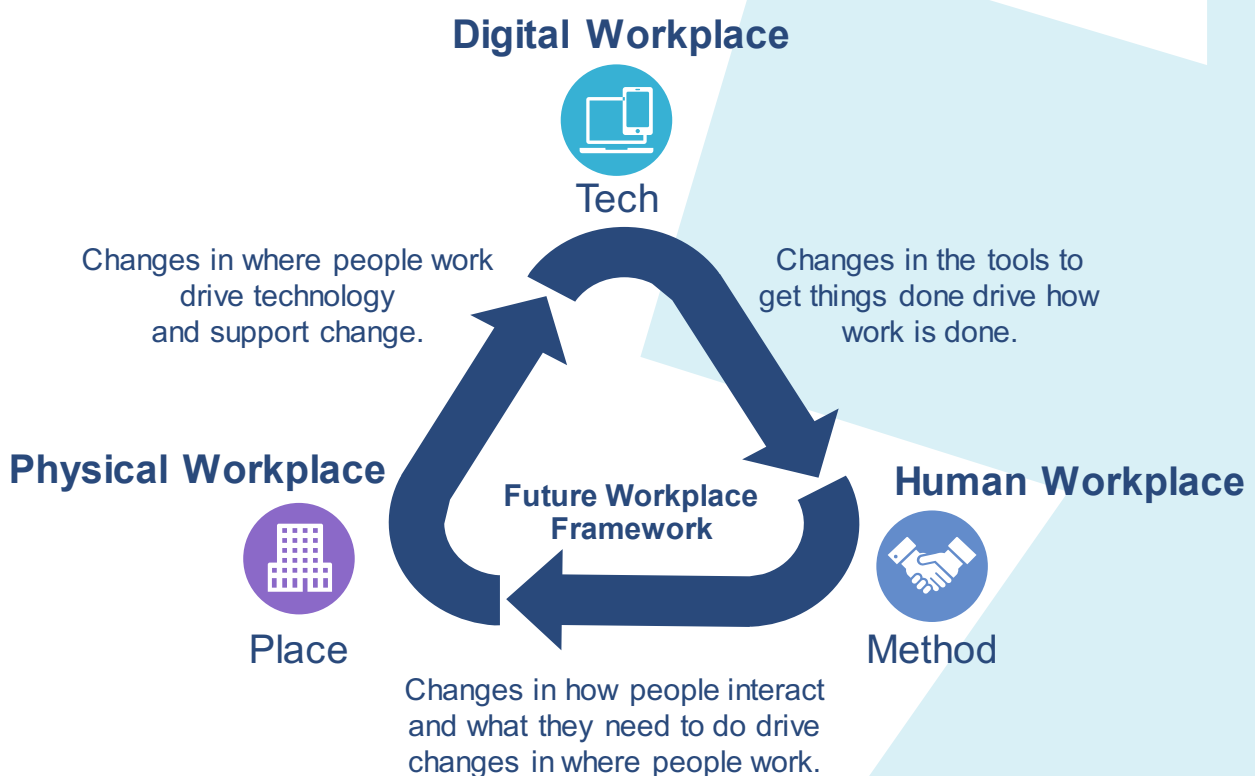
Definition	4
Quadrantenbasierte Marktforschung.....	6
Quadranten nach Regionen.....	12
Archetype Report.....	13
Zeitplan	14
Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen	15
ISG Provider Lens QCRT Programm – Beschreibung.....	19

© 2021 Information Services Group, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die Vervielfältigung dieser Publikation in jeglicher Form ist ohne vorherige Genehmigung strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. Die in diesem Bericht geäußerten Meinungen spiegeln die Einschätzung von ISG zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts wider und können sich ohne vorherige Ankündigung ändern. ISG übernimmt keine Haftung für Auslassungen, Fehler oder Vollständigkeit der Informationen in diesem Bericht. ISG Research™ und ISG Provider Lens™ sind Marken der Information Services Group, Inc.

Definition

Die COVID-19-Pandemie hat die Art und Weise, wie Menschen arbeiten, drastisch verändert. Die Umstellung auf das Modell des „Remote Workings“ bzw. der Telearbeit stand für die nächsten Jahre eh zu erwarten, doch die Krise hat die Umsetzung erheblich beschleunigt. Unternehmen, die aufgrund der weiterhin anhaltenden Krise ihre Unternehmenskultur und ihren Technologieeinsatz geändert haben, haben gelernt, zu iterieren, sich anzupassen und die Situation zu meistern. Daraus haben sich neue Möglichkeiten entwickelt, um sowohl die Produktivität zu steigern als auch das Mitarbeiterengagement zu verbessern. ISG gebrauchte den Begriff „Zukunft der Arbeit“ sinngleich mit dem Begriff „digitaler Arbeitsplatz“; doch im Zuge der Pandemie werden unter Zukunft der Arbeit nicht mehr nur Technologie und Supportfunktionen verstanden, die von der Unternehmens-IT geleistet werden. Das neue „Future Workplace“ Framework von ISG umfasst drei Arbeitsplatz-Ökosysteme, nämlich Digital Workplace, Physical Workplace und Human Workplace, wie in der folgenden Abbildung beschrieben:

Abb. 1: ISG Future Workplace Framework



Definition cont.

Nach Meinung von ISG beinhalten Arbeitsweisen der Zukunft nicht nur unterstützende digitale Technologien für Mitarbeiter unabhängig von ihrem Standort, sondern auch Aspekte der menschlichen Empathie und führen zu einer kulturellen Weiterentwicklung. Auch intelligente physische Arbeitsplätze mit Mechanismen, die die Ausbreitung der Pandemie verfolgen und kontrollieren und so die Sicherheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter gewährleisten, werden eine wichtige Rolle spielen. Dieser gewünschte Zustand des Arbeitsplatzes der Zukunft wird in den verschiedenen geografischen Regionen unterschiedlich und spezifisch ausgeprägt sein; doch im Allgemeinen werden sich die Anforderungen um ein paar Schlüsselthemen drehen. In allen Regionen wird es dabei auch um den Aufbau von Beziehungen zu Dienstleistern gehen, die entsprechende Services zur Transformation der Strategie für den Arbeitsplatz der Zukunft offerieren, wie z.B. Aufbau einer geeigneten Kultur und Personalplanung für Mitarbeiter im Büro vs. remote arbeitendem Personal. Unternehmen werden zudem auch mit Dienstleistern zusammenarbeiten, die das gesamte Ökosystem der Arbeitsplatztechnologie für Remote-Mitarbeiter managen und unterstützen und gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung im Büro wie auch remote managen und messen können. Auf globaler Ebene hat die Pandemie Unternehmen dazu veranlasst, in Arbeitsplatztechnologien zu investieren, die die Identität, Daten und Geräte der Benutzer schützen, eine einheitliche Zusammenarbeit und Kommunikation unabhängig vom Standort ermöglichen und die so genannte Digital Dexterity, also die „digitale Geschicklichkeit“ und die Produktivität verbessern. ISG geht davon aus, dass sich diese Entwicklung in den kommenden Jahren fortsetzen wird.

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

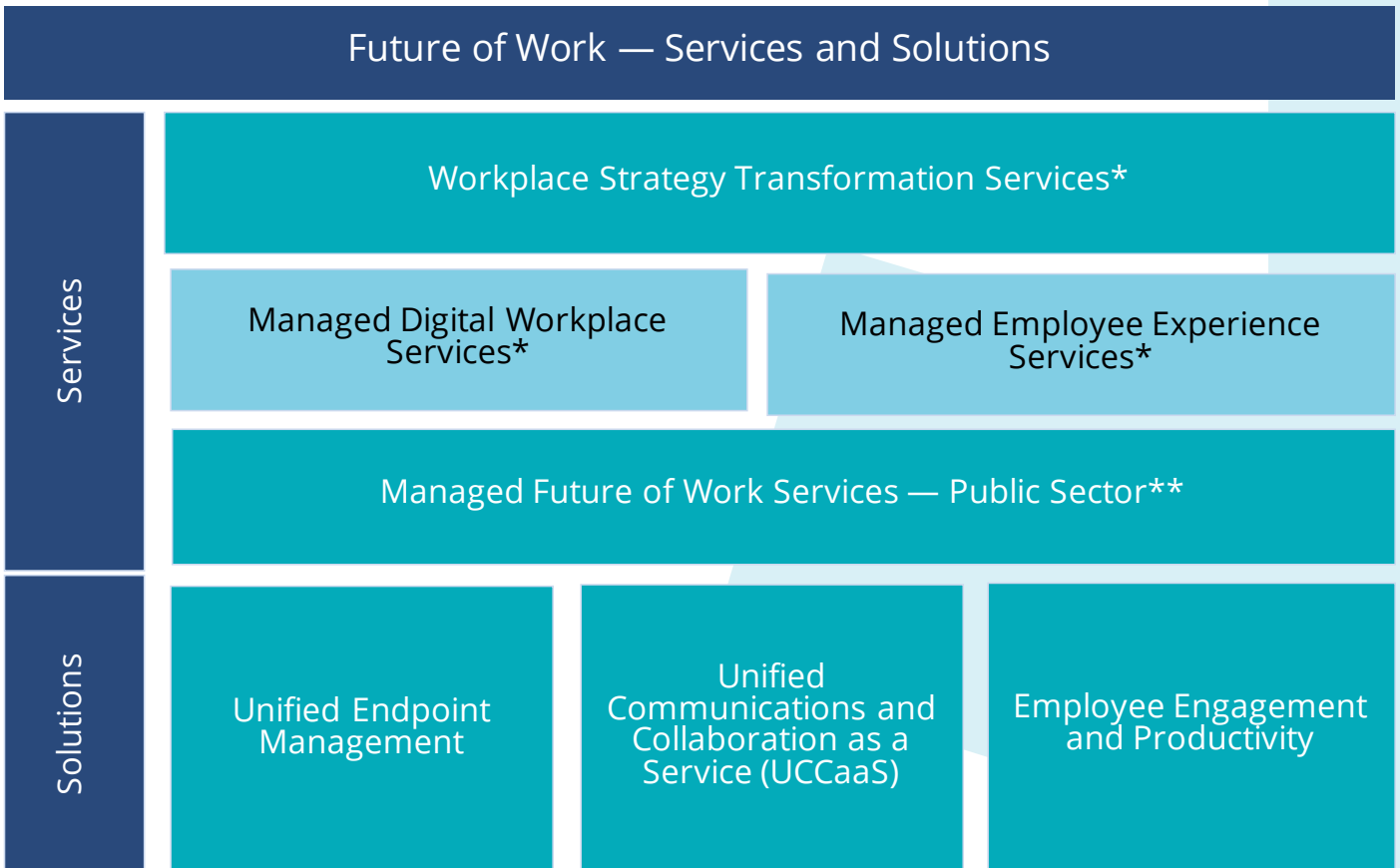
- eine transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Fokus auf unterschiedliche Märkte: USA, Deutschland, Schweiz, UK, die nordischen Länder und Brasilien.

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.

Quadrantenbasierte Marktforschung

Im Rahmen der ISG Provider Lens™ Studie „Future of Work Services and Solutions“ werden die folgenden sieben Quadranten vorgestellt:

Simplified illustration



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

** - not for all countries and regions

Source: ISG 2021

Workplace Strategy Transformation Services

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

Auswahlkriterien:

- Angebot an Beratungs- und Arbeitsplatzbewertungsdiensten unabhängig von den zugehörigen Managed Services auf Basis eines anbieterneutralen Ansatzes zur Bestimmung des besten Technologiepartners
- Definition und Visualisierung der Arbeitsplatzumgebung nach der Pandemie, wobei Bereiche wie die Segmentierung der Belegschaft in Remote- und In-Office-Mitarbeiter, die Uberisierung der Belegschaft, innovative Talentmodelle und die kulturelle Anpassung abgedeckt werden und gleichzeitig die Erfahrung der Endanwender verbessert wird
- Technologieeinführungs- und Change Management Services im Rahmen des Consulting Portfolios
- Eventuell vorhandene Lösungen für die Themen Mitarbeiterempathie und -wohlbefinden sind von Vorteil.

Für die Aufnahme in den Mittelstands/KMU-Quadranten in diesem Bereich sollten Anbieter in der Lage sein, alle oben genannten Leistungen für dieses Segment anzubieten und mindestens 50 Prozent ihrer Kunden sollten Mittelständler sein. (Der Umfang des Mittelstands-/KMU-Geschäfts ist für jede der betrachteten Regionen unterschiedlich und wird im Fragebogen explizit angeführt.)

Managed Digital Workplace Services

Dieser Quadrant bewertet Service Provider, die End-to-End Managed Services anbieten, darunter Arbeitsplatz-Support, Desktop-Engineering, Managed Mobility Services und virtualisierte Arbeitsplätze. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter offerieren komplette End-User Computing Services (EUC), die den Kern des digitalen Arbeitsplatzes bilden. Ihre Services ermöglichen es, von überall und zu jeder Zeit zu arbeiten; sie bieten Geräte-Support, auch automatisierten proaktiven technischen Support, und Cloud-Plattformen zur Bereitstellung von Always-on-Systemen. Sie arbeiten mit künstlicher Intelligenz (KI)/kognitiven Technologien für Aufgaben, die mit dem Endanwender zu tun haben, und tragen zu erheblichen Kosteneinsparungen bei.

Auswahlkriterien:

- Managed Service Desk und Workplace Support Services durch Staff Augmentation, Remote Support und automatisierte virtuelle Agenten
- Vor-Ort-Unterstützung und persönliche technische Hilfe
- Einrichtung und Unterstützung von Selbsthilfe-Kiosken, Tech Bars, IT-Automaten und digitalen Lockern
- Angebot an Collaboration & Communication Managed Services über verschiedene Plattformen hinweg
- Geräteunterstützung, prädiktive Analysen und proaktive Monitoring Services
- Nachweisliche Erfahrung in der Bereitstellung von virtuellen Remote-Desktop-Diensten, sowohl vor Ort als auch in der Cloud
- Managed Mobility Services in den jeweiligen Ländern, wobei mindestens 25 Prozent der Geräte außerhalb der Heimatregion verwaltet werden
- Komplette Device Lifecycle Managed Services sind von Vorteil; sie beinhalten die Geräte-Beschaffung und -Logistik, Device-as-a-Service (DaaS) für die Gerätesicherheit, Unterstützung für Unified Endpoint Management (UEM) und das Management von Mobilitätsprogrammen.
- Implementierung und Support von Enterprise Mobility und Unterstützung von BYOD (Bring your Own Device), Mobility Expense und Asset Management

Für die Aufnahme in den Mittelstands/KMU-Quadranten in diesem Bereich sollten Anbieter in der Lage sein, alle oben genannten Leistungen für dieses Segment anzubieten und mindestens 50 Prozent ihrer Kunden sollten Mittelständler sein. (Der Umfang des Mittelstands-/KMU-Geschäfts ist für jede der betrachteten Regionen unterschiedlich und wird im Fragebogen explizit angeführt.)

Managed Employee Experience Services

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter analysiert, die wertschöpfende Managed Services anbieten, welche nicht nur das Ökosystem der Arbeitsplatztechnologie abdecken, sondern auch die Erfahrung der Endbenutzer verbessern. Sie haben in der Regel nicht nur mit dem CIO, sondern auch mit Geschäftsführern und Vertretern der Fachabteilungen zu tun. Die angebotenen Dienstleistungen verbinden die Mitarbeitererfahrung mit messbaren Geschäftsergebnissen und helfen, die digitalen und physischen Aspekte des Arbeitsplatzes der Zukunft mit dem menschlichen Aspekt in Einklang zu bringen

Auswahlkriterien:

- Erbringung von Services, die direkt mit der Benutzererfahrung bezüglich Geräte- und App-Zugriff sowie mit der Zusammenarbeit im Team, der so genannten Human Augmentation durch digitale Arbeitskräfte, der Mitarbeitererfahrung in den Fachbereichen, der Benutzerproduktivität und der Digital Dexterity im Zusammenhang stehen
- Nahtlose Erfahrung für Remote-Mitarbeiter und Teilzeitbeschäftigte sowie Unterstützung bei der Arbeit von zu Hause aus und innovative Engagement-Services/Lösungen für das jeweilige Land/die Region
- Großer Kundenstamm im jeweiligen Land/in der jeweiligen Region mit über das IT-Enablement hinausgehenden Experience Level Agreements (XLAs)
- Managed Unified Communications & Collaboration (UCC), Analyse des Benutzerverhaltens und Messung der Benutzererfahrung über die Arbeitsplatztechnologie hinaus, Ausweitung der Smart Workplace Services auf andere Unternehmensfunktionen wie HRO (High Reliability Organization) und Operations (Betrieb)
- Angebot an Workplace Services für das gesamte Unternehmen, einschließlich intelligentem benutzer- und kontextspezifischem Zugriff über virtualisierte Arbeitsplätze
- Angebot an intelligenten Facilities Services, physischen Arbeitsplätzen mit Diensten für ein COVID-gerechtes Verhalten und Tracking

Für die Aufnahme in den Mittelstands/KMU-Quadranten in diesem Bereich sollten Anbieter in der Lage sein, alle oben genannten Leistungen für dieses Segment anzubieten und mindestens 50 Prozent ihrer Kunden sollten Mittelständler sein. (Der Umfang des Mittelstands-/KMU-Geschäfts ist für jede der betrachteten Regionen unterschiedlich und wird im Fragebogen explizit angeführt.)

Managed Future of Work Services – Public Sector

Dieser Quadrant bewertet Anbieter, die Erfahrung mit Managed Workplace Services für Kunden aus dem öffentlichen Sektor haben. Die Anforderungen der Kunden in diesem Segment unterscheiden sich von denen der Kunden aus der Wirtschaft. Diese Kunden sind tendenziell konservativer, was die Einhaltung von Vorschriften und Sicherheitsanforderungen angeht. Dienstleister sollten Sicherheit für Geräte, Anwendungen und Benutzeridentitäten bieten, denn das ist für Kunden aus dem öffentlichen Sektor von größter Bedeutung. Pandemiebedingt haben Kunden des öffentlichen Sektors Public Cloud und Digital Workplace Services schneller eingeführt. Manche dieser Kunden in den verschiedenen Regionen konnten aufgrund von gesetzlichen Einschränkungen oder fehlenden Ressourcen keine Massenfernarbeit implementieren. Für die öffentliche Hand sind die Umgestaltung und das Management von Workplace Services bei gleichzeitiger Wahrung der Glaubwürdigkeit und Gewährleistung der Mitarbeitererfahrung von entscheidender Bedeutung.

Auswahlkriterien:

- Erfahrung mit Kunden aus dem öffentlichen Sektor in der jeweiligen Region/dem jeweiligen Land; die Anbieter sollten über aktive Kunden aus diesem Sektor verfügen oder Kundenengagements nachweisen können, die nicht länger als zwei Jahre zurückliegen.
- Device Lifecycle Management und Device Support Services für Mitarbeiter in Organisationen der öffentlichen Hand sowie Managed Mobility Services
- Bereitstellung von sicheren Digital Workplace Services, Servicedesk sowie modernen Support- und Vor-Ort-Support-Services unter Einhaltung von Vorschriften und Sicherheitsanforderungen
- Nachweisliche Erfahrung in der Unterstützung von Kunden aus dem öffentlichen Sektor mit modernen Arbeitsplatztechnologien wie cloudbasierter virtueller Desktop-Infrastruktur (VDI), Unternehmensmobilität, BYOD-Enablement, Identity & Access Management sowie Content Management
- Transparenter Nachweis der Einhaltung von Landesvorschriften mit Referenzen für die Teilnahme an Ausschreibungen des öffentlichen Sektors
- Erfahrung mit komplexen Beschaffungsprozessen für Kunden aus dem öffentlichen Sektor, Unterstützung beim Change Management sowie bei der Verbesserung der Mitarbeitererfahrung, bei der Entwicklung von Technologie-Frameworks und bei der Schulung von IT-Mitarbeitern

*- Dieser Quadrant betrachtet den Markt in den USA.

Unified Endpoint Management

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

Auswahlkriterien:

- Angebot einer unabhängigen Softwarelösung für UEM, die separat bezogen werden kann
- Softwarelösung für MDM, EMM, MCM, MAM, sicheren Nutzerzugriff und Profilmanagement
- Lösung für die Integration mit Systemmanagementlösungen wie dem Microsoft Endpoint Configuration Manager und für das Management von Geräten von verschiedenen Plattformen
- Management von Geräten mit unterschiedlichen Betriebssystemumgebungen wie Windows 10, Android, macOS, Chrome OS und Samsung Knox
- Messen der Endbenutzererfahrung durch die Analyse von Gerät, App-Nutzung und Benutzerverhalten
- Integration in die Unternehmenssicherheit und Benutzerrichtlinien durch IAM-Features und Endpunktsicherheit

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

Unified Communications and Collaboration as a Service

Dieser Quadrant bewertet Anbieter von Unified Communication as a Service (UCCaaS)-Lösungen. UCCaaS ist ein cloudbasiertes Bereitstellungsmodell, das Systeme für die unternehmensweite Kommunikation und -zusammenarbeit über mehrere Kanäle und Geräte hinweg bereitstellt. Es bringt Sprache und Telefonie, Enterprise Messaging, Online-Meetings (Web, Video und Audio) sowie Teamzusammenarbeit und Präsenz auf einer einzigen integrierten Cloud-Plattform zusammen; der Zugriff kann von jedem Gerät wie Desktops, Notebooks, Tablets oder Mobiltelefonen erfolgen. Das Modell hilft Unternehmen und IT-Abteilungen, Kosten zu senken und eine höhere Skalierbarkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit zu erreichen.

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

Auswahlkriterien:

- Bereitstellung von cloudbasierten Lösungen für Audio-/Video-Meetings und -Konferenzen, die eventuell auch on-premise eingesetzt werden können
- Verfügbarkeit von Softphone Features bzw. Integration von Telefonanlagen, integriertem VoIP (Voice over Internet Protocol) und gebührenpflichtigen Anrufoptionen
- Möglichkeit für Veranstalter von Videokonferenzen (Hosts), auf die Kontrollen der Moderatoren zuzugreifen, Gäste zu Meetings einzuladen und Konferenzraumsysteme zu integrieren
- Funktionen wie Chat, Fernzugriff sowie Desktop und Application Sharing
- Integration mit Unternehmensanwendungen wie Customer Relationship Management (CRM) und Marketing
- Möglichkeit, Meetings aufzuzeichnen, wiederzugeben und für spätere Referenzen freizugeben, sowie Integration von Zeichenwerkzeugen mit virtuellen Whiteboard-Funktionen
- Unterstützung verschiedener Endpunkte, von Raumsystemen bis hin zu PCs, Notebooks, Smartphones und Tablets
- Integrierte Collaboration-Funktionen und Integration mit unterstützenden Collaboration-Lösungen wie Enterprise File Sync Share

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

Employee Engagement and Productivity Solutions

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

Auswahlkriterien:

- Funktionen zur Senkung des E-Mail-Aufkommens bzw. zur Ergänzung der Intranet-Nutzung
- Nachweislicher Fokus auf dem unternehmensweiten Informationsaustausch und der team- bzw. inhaltsbasierten Zusammenarbeit
- Technologische Alleinstellungsmerkmale mit Fokus auf messbaren Produktivitätsgewinnen
- Abdecken von Elementen eines konvergenten Service-Stacks von Enterprise Social Collaboration-Angeboten wie File Sharing Collaboration, Instant Messaging, News Feed, Integration von Unternehmensapplikationen, Reporting und Analytics
- Angebot an Standardfunktionen wie Blog-Unterstützung, Kalender, Diskussionsforen, Dokumentenmanagement, Mitarbeiterverzeichnis, Employee Engagement, Wiki-Unterstützung sowie individuelle Workflow-Anpassung und -Freigabe
- Lösung für ein verbessertes Employee Engagement und eine effektive Unternehmenskommunikation
- Die Lösung dient oft als erster Einstiegspunkt für den gesamten digitalen Arbeitsplatz.

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

Quadranten nach Regionen

Quadrant	Global	USA	Deutschland	Schweiz	Nordische Länder	UK	Australien	Brasilien
Workplace Strategy Transformation Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Digital Workplace Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Employee Experience Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Future Work Services – Public Sector		✓						
Unified Endpoint Management	✓							
Unified Communications and Collaboration as a Service	✓							
Employee Engagement and Productivity	✓							

Archetype Report

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

Ein Beispiel für diese Klassifizierung wird nachfolgend dargestellt:

- **„Cost and Operations Optimizers“ (the friends of CIOs):** Diese Kunden wünschen sich Vorteile wie Kosteneinsparungen und operative Effizienz bei gleichzeitigem Einsatz modernster Technologien im Rahmen der Arbeitsplatzumgestaltung.
- **„Employee Experience Explorers“ (the XLA experimenters):** Kunden dieses Archetyps sind darauf fokussiert, die Erfahrung der Endbenutzer durch den Einsatz von Technologie zu verbessern.
- **„Collaboration Productivity Solution Focused“ (the ones that focus on employee skills):** Kunden dieses Archetyps definieren ihren digitalen Arbeitsplatz durch den Einsatz von modernen Produktivitäts-, Collaboration- und Kommunikationslösungen.
- **„Next-Gen Workplace Archetype“ (the office and factory goers):** Diese Kunden haben weiterhin eine Büropräsenz für ihre Mitarbeiter, anstatt ein Remote-Arbeitsmodell zu übernehmen.

Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Mai bis Juni 2021**. Die Ergebnisse werden den Medien im **Oktober 2021** präsentiert.

Meilensteine	Beginn	Ende
Start	18. Mai 2021	
Umfrage-Phase	18. Mai 2021	25. Juni 2021
Sneak Preview	August 2021	
Pressemitteilung	Oktober 2021	

Mit Klick auf den folgenden [Link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2021 Research-Agenda einsehen oder herunterladen:

Zugang zum Online-Portal

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

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-Advisoren verwendet, um Empfehlungen auszusprechen und ihre Kunden über die Erfahrungen und Qualifikationen der von den Kunden identifizierten geeigneten Anbieter für Outsourcing-Leistungen zu informieren. Diese Daten werden im Rahmen des ISG FutureSource Prozesses und des Candidate Provider Qualification (CPQ) Prozesses erhoben. ISG behält sich vor, die erhobenen Daten in Bezug auf bestimmte Länder oder Regionen nur für die Weiterbildung der Advisors und deren Arbeit und nicht zur Erstellung von ISG Provider Lens™ Berichten, 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.

Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

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

247meeting	Avanade	Coforge
2nd Watch	Avaya	Cognizant
3CX	Axians IT Solutions GmbH	Compasso UOL
3Step IT	Baramundi	CompuCom
42Gears	Basefarm	Computacenter
8x8	Bechtle	COYO
Abraxas Informatik	Bell TechnologiX	Crayon
Accelerite	BigMarker	CSS Corp
Accenture	BitHawk	d.velop
Acquia	Bitrix 24	Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
AdEPT	BlackBerry	Decision One
Adobe CONNECT	Blackboard	Deloitte
Advania	BlueJeans	Deutsche Telekom / T-Systems
Alcatel-Lucent	Brainloop	Devoteam Alegri
Alest Consultoria	BTC AG	Digital Workplace Group
Algar Tech	CA Technologies	DMI
AppSphere AG	Campana & Schott	Dropbox
AppTec 360	Cancom	DXC
Arkadin	Capgemini	Econis
Arvato Systems	CDW	Elisa Oyj
AT&T	CGI	EmpowerPoints
Atea	Cisco	Enfo
Atlassian	Citrix	Enghouse Interactive
Atos	Clearbox	

Enghouse Systems	IPsense	MTF Schweiz
Ericsson	Itadel	MULTIEDRO
Euvic	ITC Infotech	Natilik Limited
Evolve IP	ITPoint	NetApp
ezTalks	Ivanti	Nextiva
Flock	Jalios	NNIT
fme AG	Jamf	NTT DATA
FreeConference.com by lotum	Jitsi	Okta
Fujitsu	Jive	OneNeck IT Services
Fuze	Jostle	Oracle Communications
G&P	Just Software AG	Orange Business Services
GAVS	Liferay	Pegasystems
Getronics	Lifesize	Penso Tecnologia
GISA GmbH	Livetiles	Pexip
Google	Logicalis	PGI
HCL	LogMeIn	Poly
Hexaware	Long View Systems	Pomeroy
Highfive	LoopUp	Proact
Huddle	LTI	PROFI AG
IBM	Lumen Technologies	Proficonf
Igloo	ManageEngine	Quality
Ilegra	MangoApps	Redcentric Solutions Limited
Infosys	Matrix42	Requestia
Innofactor	Microland	Ricoh
Insight	Microsoft	RingCentral
Interact Software	Mitel	Rocket.Chat
Intermedia	MobileIron	RTCLab
Iomart Group PLC	Mphasis	Ryver

SAIC	TDC Group	Venha pra Nuvem
Salesforce	TeamViewer	Vexia
SantoDigital	Tech Mahindra	Visolit
SAP	Techstep	VMware
Servent Ltd	TECJUMP	Vodafone
ServiceNow	Tecnocomp	VoipSwitch
Slack	TEKsystems	Vonage
Smarp	Telefonica Brasil	VoxMobile
Snow Software	Telenor	Whereby
Sococo	Telia	Windstream Communications
Softtek	Telstra	Wipro
SoftwareOne	TietoEVRY	WITTEL
SONDA	TIVIT	Workday
Sopra Steria	T-Systems Multimedia Solutions (MMS)	Workplace from Facebook
SOTI	UberConference	Yash Technologies
Star2Star Communications	Unily	ZALTS
StarLeaf	Unisys	Zensar
Stefanini	United Planet	Zimbra Collaboration
Syntax	UST	Zoho
TCS		Zoom

Kontaktpersonen für diese Studie



Mrinal Rai
Lead Analyst, U.S., Nordics &
Archetype Report



Craig Baty
Lead Analyst, Australia



Henning Dransfeld
Lead Analyst, Germany & Swit-
zerland



Rahul Basu
Enterprise Content & Global
Overview Analyst



Iain Fisher
Lead Analyst, U.K.



Sidhanth Prasad J M
Research Analyst



Pedro L Bicudo Maschio
Lead Analyst, Brazil



Ridam Bhattacharjee
Senior Project Manager

Benötigen Sie weitere Informationen?

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

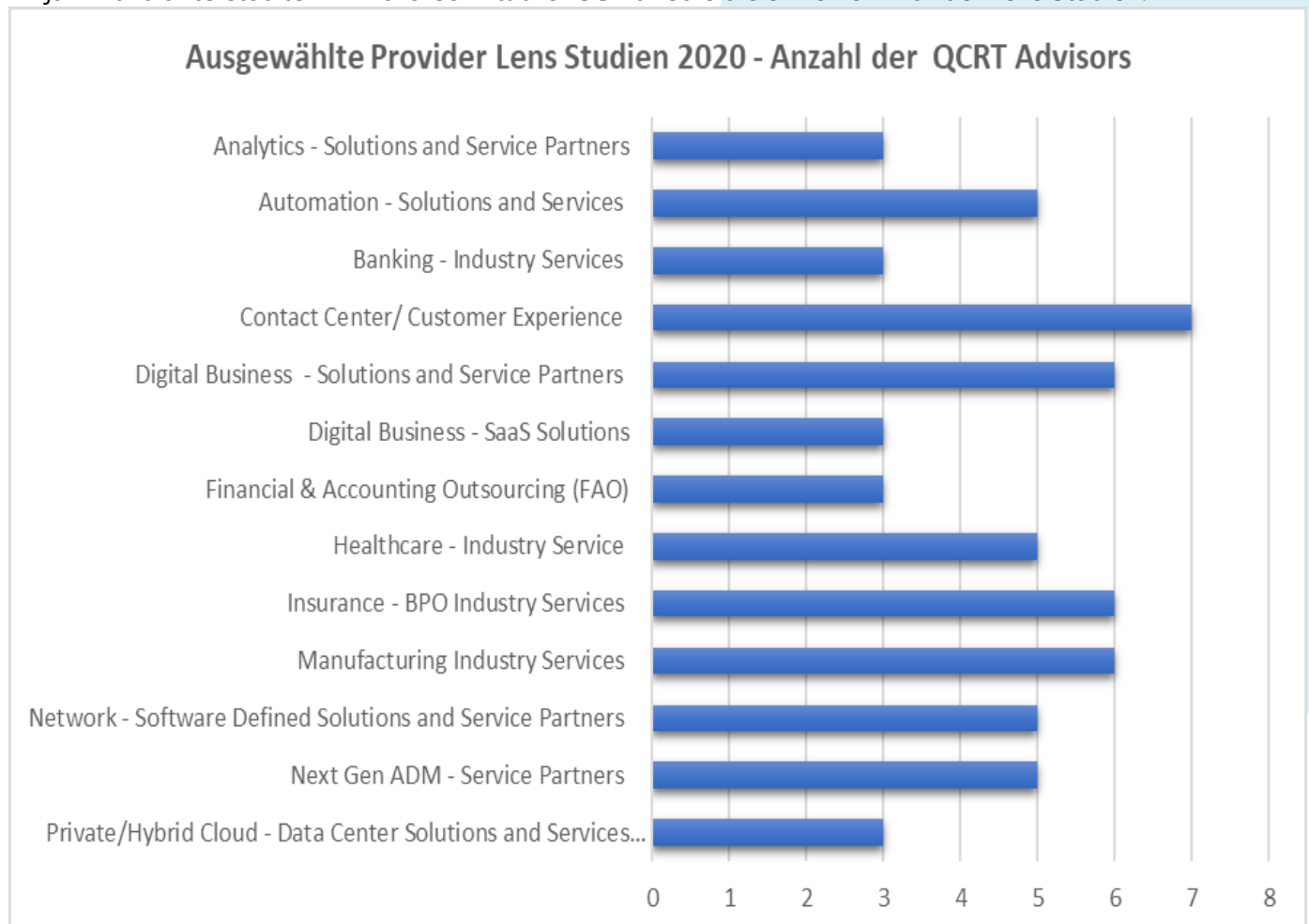
ISG Provider Lens QCRT Programm – Beschreibung

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 Beiträge auf verschiedenen Ebenen.

Die QCRT Advisors:

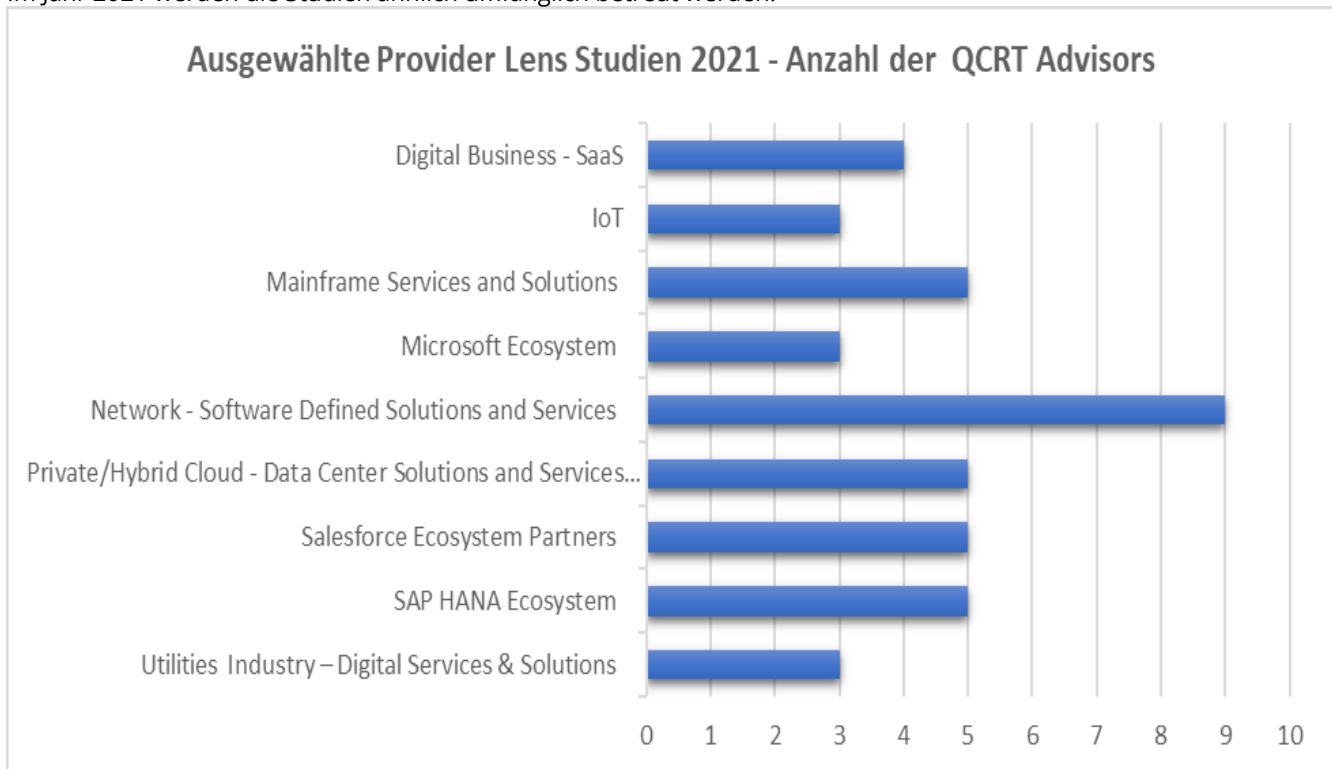
- helfen, Quadranten und Fragebögen zu definieren und zu validieren,
- beraten bei der Einbeziehung von Dienstleistern, nehmen an Briefing-Gesprächen teil,
- stellen ihre Sicht der Bewertungen von Dienstleistern dar und überprüfen Berichtsentwürfe.

Im Jahr 2020 unterstützten im Durchschnitt drei ISG Advisors die einzelnen Provider Lens-Studien.



Quelle: ISG Research

Im Jahr 2021 werden die Studien ähnlich umfangreich betreut werden.



Quelle: ISG Research

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

Quality & Consistency Review Team für diese Studie



Jim Kane
Director, Americas