

Future of Work (Workplace) - Services

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



Customized report courtesy of:

JMG
SOFTWARE

Zusammenfassung 03

Anbieterpositionierung 06

Einleitung

Definition 09

Betrachtungsumfang der Studie 11

Anbieterklassifizierungen 12

Anhang

Methodik & Team 35

Autoren & Editoren 37

Über ISG 39

Employee Experience (EX) Transformation Services 14 – 20

Wer sollte diesen lesen 15

Quadrant 16

Definition & Auswahlkriterien 17

Beobachtungen 18

Anbieterprofile 20

Managed Workplace Services – End-user Technology 21 – 27

Wer sollte diesen lesen 22

Quadrant 23

Definition & Auswahlkriterien 24

Beobachtungen 25

Anbieterprofile 27

Digital Service Desk and Workplace Support Services 28 – 33

Wer sollte diesen lesen 29

Quadrant 30

Definition & Auswahlkriterien 31

Beobachtungen 33

Bericht Autor: Jochen Steudle

Dies ist das Jahr der EX-Revolution am Arbeitsplatz, ähnlich wie es bei ITSM der Fall war

Im letztjährigen Report ging es um die vielen Programmen zur Rückkehr ins Büro; hybrides Arbeiten wurde gerade erst eingeführt. In diesem Jahr haben sich die Dinge offensichtlich in Richtung eines hybriden Arbeitsmodells weiterentwickelt, das immer mehr zum Einsatz kommt und sich als Standardarbeitsmodell für reguläre Büroangestellte etabliert; ausgenommen dabei sind spezielle Funktionen und Aufgaben, die an einem bestimmten Standort geleistet werden müssen.

Mit Blick auf die Marktstudien der vergangenen Jahre zum Thema Zukunft der Arbeit und Arbeitsplatztechnologie kann festgestellt werden, dass der Trend hin zur Transformation der Arbeit und des Arbeitsplatzes anhält. Die Schweiz verfügt zwar über eine relativ stabile Wirtschaftslage, aber eine allgemeine Verlangsamung ist

dennoch nach wie vor spürbar. Dies führt wiederum eventuell zu Budgetkürzungen für IT-Investitionen, und das zu einer Zeit, in der diverse Produkte und Lösungen auf KI-Basis auf den Markt kommen. Angesichts des erwähnten Trends hin zu hybriden Arbeitsmodellen und des zunehmenden Fokus auf Nachhaltigkeit beeinflussen diese Faktoren aktuelle Kaufentscheidungen für Arbeitsplatztechnologie.

Das hybride Arbeitsmodell

Wie sich an Stellenangeboten ablesen lässt, entwickeln sich hybride Arbeitsmodelle in der Schweiz zur Norm; oft ist darin vom Home Office die Rede bzw. von der Möglichkeit, während einer bestimmten Anzahl von Tagen vom Büro aus zu arbeiten. Auf Websites für die Stellensuche kann man die Angabe des Standorts oft nach *Remote* filtern. Das kommt nicht von ungefähr; vielmehr wird diese Flexibilität von Mitarbeitern mehr denn je eingefordert.

In den Vorjahren wurden solche Massnahmen ergriffen, um für künftige gesellschaftliche Veränderungen und Entwicklungen im

Die Zukunft der
Arbeit ist hybrid;
in der Schweiz
entwickelt sich
das hybride Arbeiten
zur **Norm.**



Rahmen der Pandemievorsorgeplanung flexibel zu bleiben. Dies geht jedoch über Massnahmen zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs hinaus und wirkt sich auf die Unternehmensrichtlinien und die Gestaltung geeigneter Arbeitslasten aus, die aus der Ferne bereitgestellt werden können.

Bei der Festlegung des hybriden Arbeitsmodells sollten jedoch auch die technische Infrastruktur und entsprechende Tools berücksichtigt werden. Unternehmen sollten einen nahtlosen Zugang zu allen Anwendungen und Daten sowie zur Infrastruktur und zu den Mitarbeitern sicherstellen, unabhängig vom Arbeitsort bzw. der Geräteart.

ChatGPT und das Ergebnis der generativen KI

Generative KI ist nicht aus dem Nichts entstanden; KI im Allgemeinen wurde in der Mitte des vergangenen Jahrhunderts erfunden. Dennoch wurden die meisten Menschen erst im letzten Jahrzehnt darauf aufmerksam, als es z.B. möglich wurde, Personen über Bilder auf dem Smartphone zu erkennen. Stable Diffusion oder DALL-E waren noch eher etwas für technikaffine Menschen; mit dem Chatbot

ChatGPT wurde generative KI schliesslich zu einem Thema für alle. Und so kamen Unmengen an Alternativen mit besseren Fähigkeiten auf den Markt. Dies wird in Zukunft sicherlich noch weiter zunehmen; die Entwicklungszyklen werden kürzer, und infolge werden mehr individuelle Anwendungsfälle entwickelt.

Alle Anbieter haben in der diesjährigen Studie über die Zukunft der Arbeit die Entwicklung von KI und grossen Sprachmodellen (LLM) erwähnt. Es werden spezifische Anwendungsfälle für digitale Service Desk & Workplace Support Services entstehen. Dieses Thema wird für die nächsten 12-24 Monate aktuell bleiben, vor allem weil Microsoft 365 Copilot neue Szenarien in der Arbeitsplatzumgebung und der IT im Allgemeinen schaffen wird.

Arbeitsplatz-Technologie ist ein Business Enabler

Die Arbeitsplatztechnologie hat, wie ISG in den letzten Jahren festgestellt hat, von der Vorstandsetage in die Bürobelegschaft Einzug gehalten und versteckt sich nicht mehr in der Kostenstelle der IT-Abteilung, sondern ist zu einem Business Enabler geworden. Ob sie sich

zu einem Profitcenter entwickeln wird, muss sich erst noch zeigen – für viele Unternehmen dürfte das noch ein Traum in weiter Ferne sein. In der Schweiz arbeiten Facility-Verantwortliche, Personal- und IT-Abteilungen bedingt durch die Pandemie nun gemeinsam an der Lösung der daraus resultierenden Herausforderungen. Für alle diese Abteilungen ist klar, dass hybride Arbeit sich auf sie alle auswirkt; sei es nun die Neugestaltung der Büroräume oder die Überarbeitung von Prozessen und Abläufen – seit Anfang 2020 müssen sich die genannten Funktionen stärker abstimmen und viel enger als bisher zusammenarbeiten, um eine Lösung für diese gemeinsamen Herausforderungen zu finden.

Der Aufwand für Software-, Hardware- und Betriebsressourcen sowie die Steuerung der Outsourcing-Verträge kann erheblich sein, und in einer Zeit, in der nach wie vor ein Fachkräftemangel herrscht, kann eine Reduzierung dieser Kosten wirklich eine Entlastung sein. Die Mitarbeitererfahrung bzw. Employee Experience (EX) kann zwar auch Einsparungen bewirken, hilft aber vor

allem dabei, derzeit komplexere Prozesse zu vereinfachen. EX hat Auswirkung auf das Onboarding von Mitarbeitern, die Zuweisung von Arbeiten und Aufgaben, die Überprüfung der Verfügbarkeit von Besprechungsräumen und viele andere Aktivitäten, und zwar ohne Reibungsverluste und mit einem Mehrwert für die Mitarbeiter.

Das Engagement der Mitarbeiter

EX-Management ist eine Disziplin, die die Erfahrung der Mitarbeiter verbessern soll. Ursprünglich lag der Schwerpunkt dabei auf dem Endbenutzergerät; inzwischen sollten jedoch auch Aspekte wie die Verfügbarkeit von Backend-Anwendungen oder die Netzwerkbetriebszeit berücksichtigt werden. Die Technologie muss versteckte technische Probleme in den zugrunde liegenden Umgebungen erkennen und beheben.

ISG hat im Rahmen der Studie zur Zukunft der Arbeit in diesem Jahr erheblich verstärkte EX-Aktivitäten festgestellt. Die Digital Employee Experience (DEX) ist ein wichtiges und relevantes Thema. Dies wird zunächst dazu führen, dass Tools zur Durchführung



von Korrekturen auf Endnutzengeräten wie Smartphones oder PCs eingesetzt werden. Aber natürlich werden die führenden Anbieter insgesamt einen ganzheitlicheren Ansatz verfolgen, der auch die Entwicklung über mehrere Themenbereiche hinweg berücksichtigt, die möglicherweise voneinander abhängen und Aufgaben lösen, die über technische Fragen hinausgehen.

Diese Art des EX-Managements wird sicherlich die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen und ebenso ihre Produktivität – nicht nur, weil es den Mitarbeitern gut geht, sondern auch, weil sie keine Probleme haben, die sie von der Arbeit abhalten. Als Ergebnis all dieser DEX-Management-Initiativen können Spannungen innerhalb von Prozessen und Initiativen wie digitalen Transformationsprojekten und -programmen identifiziert werden, was hoffentlich zu einem verstärkten Einsatz von Arbeitsplatztechnologie führt und dem ursprünglichen Versprechen und dem Business Case gerecht wird.


Budgetzwänge

Das Bruttoinlandsprodukt (BIP) der Schweiz wächst im Vergleich zum übrigen Europa, war allerdings in den Jahren vor der geopolitischen Unsicherheit in Europa und dem Anstieg der Energieausgaben, die zu Budgetkürzungen führten und Investitionen in Technologie und Innovation kritischer machten als in früheren Jahren, rückläufig.

Führende Anbieter können jedoch positive Ergebnisse für Unternehmen und ihre Mitarbeiter erzielen, und durch eine entsprechende Kostenkontrolle können sich manche Innovationen selbst finanzieren.

Schweizer Unternehmen haben verstanden, dass der Wandel am Arbeitsplatz ein fortlaufender Prozess ist, der nicht an einem bestimmten Ziel endet. Nach der Bewältigung der Pandemie und der Sicherung der Mitarbeiterproduktivität ist die Optimierung des Energieverbrauchs derzeit die nächste Priorität, auch im Rahmen von ESG-Initiativen (Umwelt, Soziales & Governance).





 Anbieterpositionierung

Seite 1 von 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
Accenture	Leader	Leader	Product Challenger
Atos	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Aveniq	Not In	Leader	Leader
Bechtle	Product Challenger	Leader	Leader
CANCOM	Not In	Product Challenger	Product Challenger
Capgemini	Leader	Product Challenger	Product Challenger
Cognizant	Contender	Contender	Contender
Computacenter	Not In	Product Challenger	Product Challenger
Deutsche Telekom	Market Challenger	Market Challenger	Market Challenger
DXC Technology	Leader	Leader	Leader
ELCA/EveryWare	Leader	Leader	Leader




 Anbieterpositionierung

Seite 2 von 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
Fujitsu	Leader	Product Challenger	Product Challenger
Getronics	Not In	Not In	Contender
HCLTech	Market Challenger	Leader	Product Challenger
Infosys	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
isolutions AG	Contender	Contender	Not In
ITConcepts Schweiz	Contender	Contender	Not In
JMC Software AG	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Kyndryl	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Lenovo	Product Challenger	Rising Star ★	Rising Star ★
NTT DATA	Contender	Market Challenger	Contender
Orange Business	Contender	Contender	Contender



Anbieterpositionierung

Seite 3 von 3

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



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

Vereinfachte Illustration; Quelle: ISG 2023



Definition

Im Hinblick auf das Thema Zukunft der Arbeit wird das Jahr 2023 ein Jahr der Stabilisierung. Nach den Störungen und Herausforderungen im Zuge der Pandemie und der darauf folgenden „Great Resignation“, also der freiwilligen Kündigung der Mitarbeiter, sind Unternehmen weltweit dabei, sich auf neue Realitäten einzustellen und erkennen die Bedeutung der Employee Experience (EX). Die EX-Transformation hat heute für Unternehmensführer Priorität, ebenso wie die Anpassung an die sich ändernden Kundenwünsche, die sich weiterentwickelnden Technologien und mehr Umweltbewusstsein.

Entsprechend der neuen Technologielandschaft für die Zukunft der Arbeit stellen Technologien, die das Arbeiten von überall aus unterstützen, nur eine der wichtigen Komponenten dar. Andere ISG Provider Lens-Studien decken die Themen Konnektivität und Sicherheit ab; diese Studie fokussiert sich dagegen auf alle anderen Aspekte dieses Marktes.

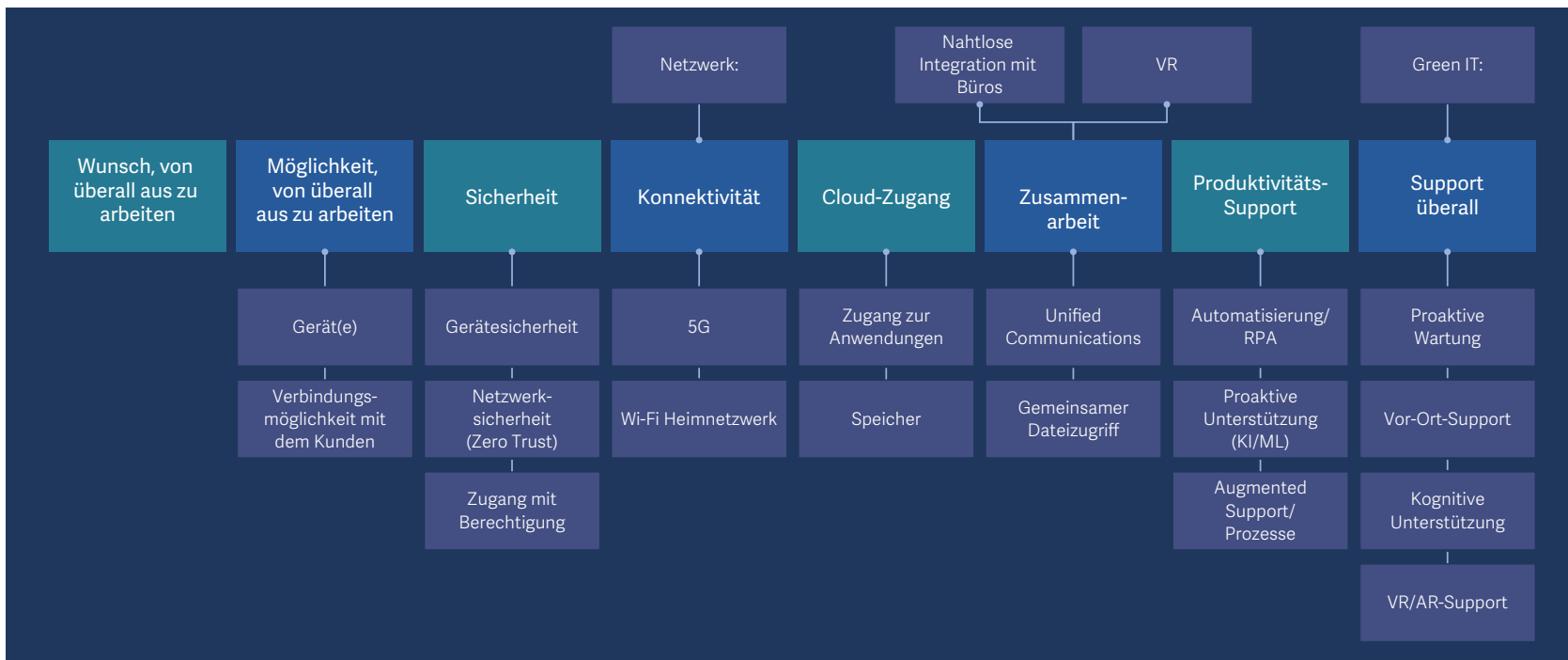
Der Markt der Future of Work Services stellt sich inzwischen breiter auf; Unternehmen

benötigen Hilfe bei der Implementierung und Unterstützung eines EX-zentrischen Technologiemodells. Es sind neue Entscheidungsträger in Technologie-Investitionen für das Enablement und Engagement der Mitarbeiter involviert, und Kunden müssen die von verschiedenen Dienstleistern angebotenen Leistungen in Bezug auf das zugrundeliegende technologische Enablement und die entsprechende Wartung, den technischen Support am Arbeitsplatz und die allgemeine Transformation der Erfahrung einer Analyse unterziehen.

Im Zuge eines ganzheitlichen Vorgehens zur EX-Transformation werden Strategie und Beratung zu einem integralen Bestandteil dieses Ansatzes. Daher hat ISG beschlossen, diesen Bereich in diesem Jahr mit anderen in der Studie abgedeckten Services zusammenzuführen. Eine weitere begleitende Marktforschungsstudie zu Technologieanbietern wird sich mit dem Lösungsteil für diese Dienste befassen.



Abbildung: Schlüsselkomponenten für die Zukunft der Arbeit



Betrachtungsumfang der Studie

Dieser ISG Provider Lens™ zum Thema Future of Work - Services 2023 deckt die folgenden drei Service-Quadranten ab:

- Employee Experience (EX) Transformation Services
- Managed Workplace Services – End-user Technology
- Digital Service Desk and Workplace Support Services

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

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten (Quadranten)
- Fokus auf den regional Markt.

Die Studie deckt Anbieterpositionierungen, wichtige Beziehungen und Go-to-Market-Überlegungen ab und bietet somit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage. 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 von IT-Dienstleistern für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen.

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

Im Ergebnis wird gegebenenfalls zwischen zwei Kundengruppen unterschieden, die wie folgt definiert werden:

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

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

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

Product Challenger:

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

Contender:

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

Leader:

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

Market Challenger:

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

★ Rising Stars

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

Not in

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





Employee Experience (EX) Transformation Services

Employee Experience (EX) Transformation Services

Wer sollte diesen lesen

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

In dieses Quadranten wird die aktuelle Marktpositionierung von Anbietern von EX Transformation Services in der Schweiz dargelegt und aufgezeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Schweizer Unternehmen legen Wert auf eine bessere EX und auf die Zusammenarbeit und Kommunikation im Team, aber auch das Wohlbefinden der Mitarbeiter ist ihnen wichtig. Auch zählen für sie Services, die Return-to-Office-Initiativen mit einem smarten Campus und intelligenten physischen Arbeitsplätzen unterstützen; der Schwerpunkt liegt dabei auf ökologischen, sozialen und Governance-Initiativen (ESG).

Dienstleister in der Schweiz entwickeln auf Basis einer Co-Creation-Methode eine gemeinsame Vision und Story mit Projektteams oder Führungskräften der C-Ebene. Gemeinsam wird eine Roadmap für die Benutzerakzeptanz aufgesetzt, die Skills, Führung und Kultur umfasst. Die Anbieter begleiten die Unternehmen während des gesamten Prozesses der Einführung der neuen Arbeitsweise und nutzen dabei diverse Hebel für eine erfolgreiche Transformation, u.a. einen gemeinschaftlichen Ansatz. Mit Beginn der technischen Umstellung müssen die Anbieter vor allem die Mitarbeiter auf die neue Art der Zusammenarbeit vorbereiten.



Chief Experience Officers (CXOs) können sich anhand dieses Berichts über führende Anbieter informieren, die ihnen dabei helfen können, die Belegschaft besser auf die sich ändernden Geschäftsmodelle und die Dynamik in der Welt nach der Pandemie vorzubereiten.



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



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

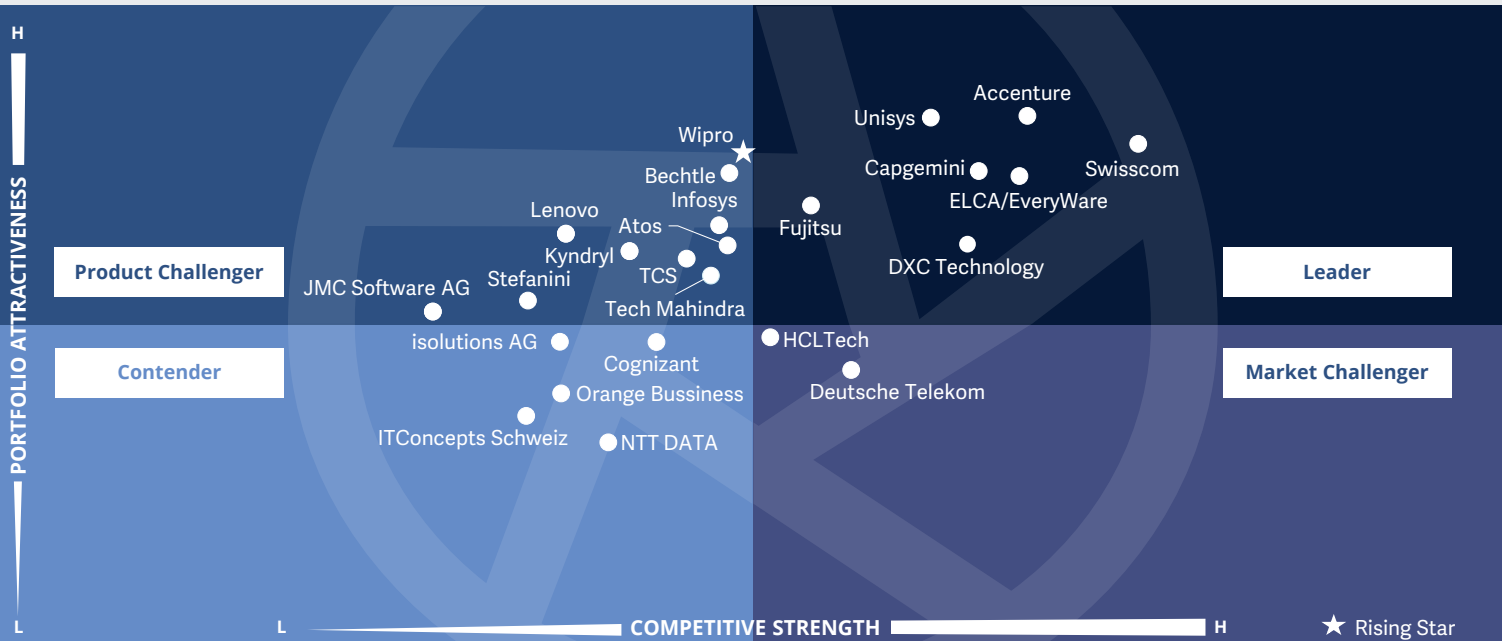


Technologie-Experten, u.a. Verantwortliche für Workplace-Technologie, werden mit diesem Bericht über Positionierung und Fähigkeiten von Dienstleistern informiert, die ihnen bei der Verbesserung der Employee Services helfen können.



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

Schweiz 2023



Dieser Quadrant bewertet Anbieter von Employee Experience (EX) & Transformation Services. Sie **unterstützen die Unternehmenstransformation mit EX-Fähigkeiten**, Analysen und Erkenntnissen für eine **optimale Workplace Experience**.

Jochen Steudle



Definition

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 Endanwender verbessern. Sie stehen in der Regel mit Geschäftsführern und Vertretern der Fachabteilungen sowie dem Chief Information Officer (CIO) in Kontakt. Die angebotenen Dienstleistungen verbinden EX mit messbaren Geschäftsergebnissen und helfen, die digitalen und physischen Aspekte des Arbeitsplatzes der Zukunft mit dem menschlichen Aspekt in Einklang zu bringen. Unternehmen weltweit haben die zunehmende Bedeutung der EX-Verwaltung und -Verbesserung erkannt, und so gehen sie Partnerschaften mit Dienstleistern ein, die EX-Transformationsdienste unter Einsatz von Workplace-Technologien anbieten. Die EX-Transformation geht über das technologische Enablement hinaus und umfasst auch Professional Services zur Förderung und Verbesserung der Technologieeinführung. Provider, die EX-Transformationsdienste anbieten, arbeiten mit ihren Kunden nach

einem ergebnisorientierten Modell und auf Basis von XLAs (Experience-Level Agreements). Diese Modelle nutzen Analysen und Daten über die Nutzung von Arbeitsplatztechnologien und Technologien wie Digital Employee Experience (DEX), um Informationen zu sammeln und daraus insbesondere verwertbare Erkenntnisse zu gewinnen. Der Einsatz von Collaboration- und Produktivitätslösungen hat einen grossen Einfluss auf die EX-Transformation. Support Services für den modernen Arbeitsplatz und die Zusammenarbeit im Team, Audio-/Videokonferenzen, Unified Communication & Collaboration (UCC) und Produktivitätsanwendungen sind der Schlüssel zur EX-Transformation. Sie erstreckt sich auch auf Dienstleistungen, die Return-to-Office-Initiativen mit einem intelligenten Campus und intelligenten physischen Arbeitsplätzen unterstützen; der Schwerpunkt liegt dabei auf ökologischen, sozialen und Governance-Initiativen (ESG).

Auswahlkriterien

1. **Definition und Visualisierung von EX-Transformationsmodellen** mit Technologietransformation, Technologieeinführung 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, 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



Employee Experience (EX) Transformation Services

Beobachtungen

Dieser Quadrant spiegelt die neuesten Marktentwicklungen im Bereich der digitalen Transformation wider; wie Unternehmen und Anbieter erkennen, reicht es nicht mehr aus, die digitale Transformation umzusetzen, ohne sie mit einem Geschäftsergebnis zu verknüpfen. Bei der Zukunft der Arbeit ist das von den Unternehmenskunden angestrebte Geschäftsergebnis die Erfahrung der Mitarbeiter. Im Rahmen dieses Quadranten stellt ISG Anbieter heraus, die Mehrwertdienste und digitale Transformationsleistungen offerieren.

Die hier vorgestellten Anbieter konzentrieren sich stark auf Experience und/oder Transformation Services. Technologien und Methoden entwickeln sich rasant, und die Marktpositionen ändern sich entsprechend.

Anbieter, die als Contender positioniert sind, offerieren EX-Basisdienste mit Automatisierungs- und Analysefähigkeiten. Sie sollten ihre Fähigkeiten weiter ausbauen, um hyperpersonalisierte Leistungen anzubieten, um sich dank ihrer EX-Erfahrung im Markt etablieren zu können.

Die Product Challenger warten mit umfassenden Angeboten auf und adressieren die EX bezüglich der technologischen Leistungsfähigkeit, des physischen Arbeitsplatzes und der Integration von Unternehmensanwendungen.

Die Market Challenger sind etablierte Anbieter, sollten aber spezifische Experience Enablement Fähigkeiten für bestimmte Bereiche im Rahmen des Modells der Arbeit der Zukunft präsentieren.

Die Leader in dieser Kategorie differenzieren sich von typischen Managed-Service-Anbietern durch ihre Erfahrung, arbeiten an der Verbesserung ihrer Services und führen reale Implementierungen bei Kunden durch.

Von den 40 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 25 für diesen Quadranten qualifiziert; sieben dieser Anbieter wurden als Leader und einer als Rising Star positioniert.

accenture

Accenture bietet EX-Transformationsdienste und Strategieberatung mit Schwerpunkt auf Experience. Die an den aktuellen Trends ausgerichtete Methodik und die Tools helfen Kunden, schnell entsprechende Nutzeneffekte zu erzielen.

Capgemini

Capgemini hilft Kunden mit EX-Transformationservices bei der Transformation zu modernen Arbeitsplätzen und der Stärkung ihrer Position, gestützt auf ein Experience Management Office, ein globales Team aus etwa 100 Experten, die ihr Wissen up-to-date halten.

DXC TECHNOLOGY

DXC Technology bietet EX-Transformationservices an, darunter den Experience Cube, der es ermöglicht, operative Live-Daten durch Service-Interaktionen zu sammeln und sie in Erfahrungsdaten, Technologiedaten und operative Daten zu kategorisieren.

ELCA/EveryWare

ELCA/EveryWare ist ein führender Anbieter von EX-Transformationsdiensten in der Schweiz. Eine Reihe umfassender Funktionen für die Transformation der Mitarbeiter verbessert die Erfahrung, senkt die Kosten und sorgt so für effiziente Geschäftsabläufe.

Fujitsu Uvance

Fujitsu kombiniert seinen Human Centric Experience Design-Ansatz für die Transformation der Mitarbeitererfahrung mit seinen starken Beratungskompetenzen und positioniert sich so als ein führender Anbieter in der Schweiz.

swisscom

Swisscom setzt bei seinen EX Transformation Services auf seiner Co-Creation-Methodik auf und stellt die Mitarbeitenden in den Mittelpunkt. Die Beratungsdienste sorgen für die notwendige Benutzerakzeptanz und verändern entlang der Roadmap, unter Nutzung des Community-Ansatzes.



Employee Experience (EX) Transformation Services



Unisys bietet EX-Transformationsdienste für verschiedene Geschäftsfunktionen und globale Aktivitäten. Als Early Adopter kann Unisys XLAs der nächsten Generation anbieten; dabei handelt es sich um ganzheitliche Messungen.



Wipro (Rising Star) verfügt über starke Beratungsteams und eine führende Technologie auf der eigenen ExperienceNXT-Plattform, um Omnichannel-Lösungen für das Engagement am Arbeitsplatz anzubieten.



„JMC Software ist seit fast 30 Jahren auf dem Markt; das solide Beratungsteam verfügt über Fähigkeiten und Kompetenzen zur Transformation komplexer Arbeitsplatzumgebungen.“

Jochen Steudle

JMC Software

Übersicht

JMC Software mit Hauptsitz in Rotkreuz (ZG), Schweiz, wurde im Quadranten Employee Experience (EX) Transformation Services als Product Challenger im Schweizer Markt positioniert. Kunden des Anbieters profitieren direkt von den Vorteilen der digitalen Transformation; der Fokus liegt auf den Mitarbeitern. Im Rahmen des Managed Services Portfolios erwirtschaftet JMC Software rund 25 Prozent seines Umsatzes mit EX-Transformationsdiensten in der Schweiz; dieser Umsatzanteil dürfte im nächsten Jahr um etwa 10 Prozent steigen.

Stärken

Persona-Know-how: Dank seines Desktop-as-a-Service (DaaS) Angebots kennt sich JMC Software mit der Welt der Personas aus. Das Unternehmen kann auf Basis dieses Wissens über Verbrauchsgewohnheiten oder die Service- und Gerätenutzung Unterstützung für verschiedene Aspekte wie Mitarbeiterrollen, Nutzungsmuster und Automatisierung bieten, die den Mitarbeitern zur Verfügung gestellten Arbeitsplätze transformieren und ihnen eine optimierte, personalisierte Erfahrung ermöglichen.

Umfassender Ansatz: Die Transformation der IT-Organisation ist eine Herausforderung. JMC Software stimmt auf Basis eines agilen Ansatzes die gesamte Workplace IT auf das ganzheitliche IT-Modell ab – vom Arbeitsplatz bis zum Rechenzentrum.

Lokale Präsenz: Mit seinen Schweizer Mitarbeitenden und drei Rechenzentren in Rümlang, Zürich und am Hauptsitz in Rotkreuz ist JMC Software ein etablierter lokaler Dienstleister in der Schweiz.

Partnerlandschaft: JMC Software arbeitet mit Schwergewichten der Branche wie Hewlett-Packard und Microsoft zusammen und kümmert sich insbesondere um die Verbesserung der Employee Experience (EX) und die Förderung technologischer Innovationen für Arbeitsplatzumgebungen. Der Anbieter unterhält auch Partnerschaften mit lokalen Schweizer Unternehmen und ist Teil der swiss hosting Initiative.

Herausforderungen

JMC Software steigerte seine Umsätze mit IT Consulting Services, jedoch sollte das Unternehmen seinen Anteil an IT-Beratungsdiensten, insbesondere im Bereich Employee Experience (EX) Transformation Services, erhöhen, um seine derzeitige Position in diesem Quadranten zu halten.



Managed Workplace Services – End-user Technology

Wer sollte diesen lesen

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in der Schweiz relevant, um Anbieter von Managed Digital Workplace Services zu bewerten.

In dieses Quadranten wird die aktuelle Marktpositionierung von Managed Digital Workplace Services Anbietern in der Schweiz dargelegt und aufgezeigt, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Schweizer Unternehmen wünschen sich Remote- und hybride Arbeitsumgebungen; was höhere Sicherheitsmaßnahmen für Unternehmensdaten und -geräte erfordert. Durch Partnerschaften mit Managed Workplace Services Anbietern adressieren die Unternehmen diesen Bedarf und setzen dabei fortschrittliche Technologien wie Zero-Trust Frameworks, Multifaktor-Authentifizierung, Analysen und Automatisierung ein. Ziel dieser Maßnahmen ist den unbefugten Zugriff zu verhindern und potenzielle

Bedrohungen für die Sicherheit der Daten von Mitarbeitern zu mindern. Zudem legen die Arbeitsplatztrends der Schweiz mehr Gewicht auf Nachhaltigkeitsleistungen, um die Umweltauswirkungen der Arbeitswelt zu verringern. Ein wichtiger Aspekt, denn Unternehmen versuchen, die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter mit ihrer Verantwortung für die Umwelt in Einklang zu bringen.

Anbieter reagieren auf die Bedürfnisse der Unternehmen mit Managed-Workplace-Lösungen aus der Cloud und exzellentem Support für die Kunden über verschiedene Kanäle wie Telefon, vor Ort, E-Mail oder online. Mit diverse Bewertungsdiensten erleichtern Anbieter ihren Kunden den Einstieg in einen modernen, betreuten Arbeitsplatz. Zudem werden moderne IT-on-Demand-Lösungen bereitgestellt, die sich flexibel und skalierbar an die Anforderungen der Kunden anpassen.



Technologie-Verantwortliche werden mit diesem Bericht über die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern informiert, die ihnen bei der effektiven Planung und Auswahl von Managed Digital Workplace Services helfen können.



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



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

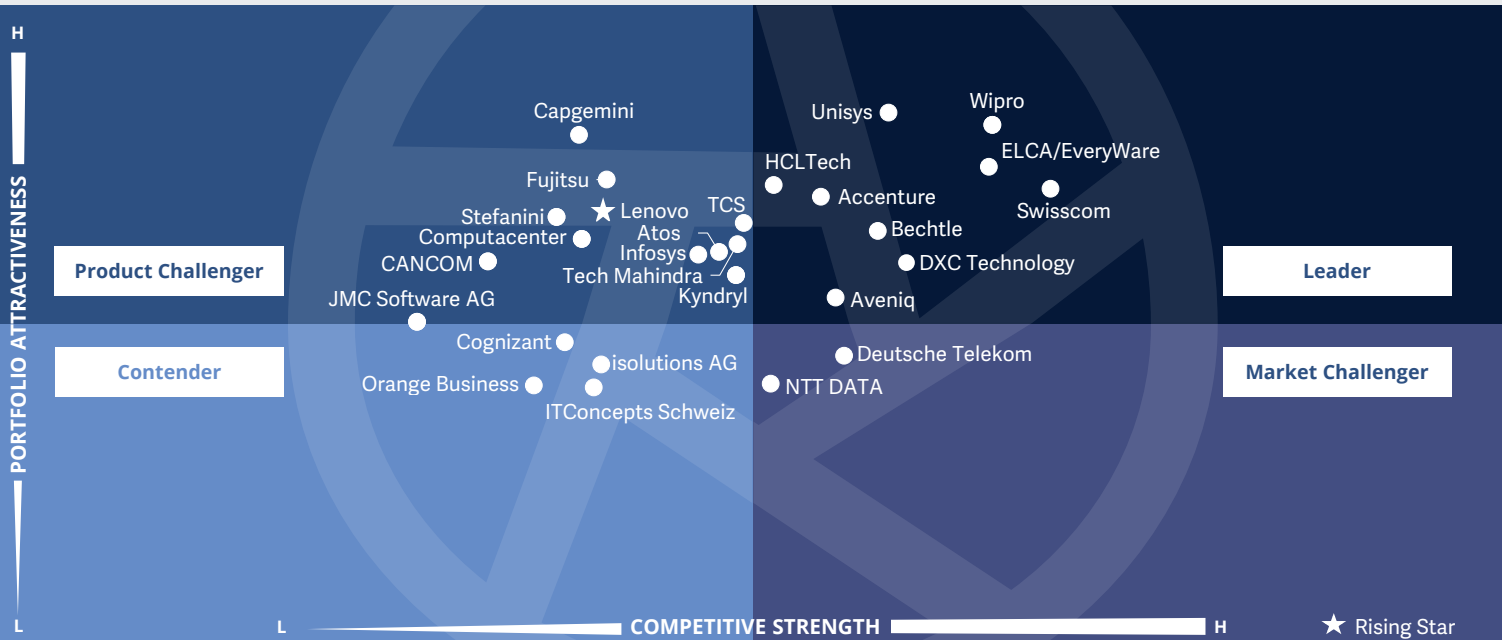


Beschaffungsexperten sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Workplace Service Provider in der Schweiz zu entwickeln.



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

Schweiz 2023



Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter von Managed Workplace Services offerieren Unterstützung für digitale Arbeitsplätze im Hinblick auf die **Endbenutzertechnologie** und bieten Geschäftsanwendern einen **modernen, hybriden Arbeitsplatz**.

Jochen Steudle



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Managed Services im Zusammenhang mit Endanwendertechnologien anbieten, welche in der Regel von der IT-Abteilung des betreffenden Unternehmens für Endbenutzer und Mitarbeiter 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 Arbeitsplatzsicherheit. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter von Managed Services offerieren komplette End-User Computing (EUC) Technologiedienste, 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 verstärkt um die Verbesserung des Erlebnisses und die Ausrichtung auf die jeweilige Branche des Kunden. 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**



Managed Workplace Services – End-user Technology

Beobachtungen

Im diesjährigen „Managed Workplace Services“ Quadranten geht es insbesondere um Endbenutzertechnologien; die Bereiche Service Desk und Support werden in einem separaten Quadranten behandelt, um eine detailliertere Markteinschätzung zu ermöglichen. Die in diesem Quadranten positionierten Anbieter bieten ein komplettes Portfolio für das Management des Gerätelebenszyklus an, das alle Gerätetypen – physische, virtuelle, mobile, unternehmenseigene Geräte und BYOD – sowie alle Aktivierungs- und Bereitstellungsdienste umfasst.

Die als Contender positionierten Anbieter in diesem Quadranten offerieren ein robustes Managed Services Portfolio rund um Endbenutzertechnologien. Sie sind gefordert, ihre Automatisierungs- und Integrationskapazitäten zu verbessern, ihre Marktpräsenz zu verstärken und ihre Kundenbeziehungen und Umsätze weiter voranzutreiben.

Product Challenger haben ein stärkeres Portfolio unter Nutzung von Automatisierung, KI und ML-Technologien sowie AR- und

VR-Funktionen, verfügen zudem über Frameworks und Plattformen für Managed Services und decken Services für das Device Lifecycle Management ab. Diese Dienstleister sollten den Markt in der Schweiz offensiv bearbeiten, um mehr Kunden zu gewinnen und ihre lokale Präsenz auszubauen.

Market Challenger bieten traditionelle Arbeitsplatzsupport- und Servicedesk-Dienste an und sind mit einem grossen Kundenstamm im Markt etabliert. Sie sollten ihre Fähigkeiten weiter ausbauen.

Die Leader in diesem Quadranten bieten differenzierte Arbeitsplatzdienste an, die auf kontextbezogenen KI-Technologien basieren und in die Geschäftsfunktionen integriert sind. Zudem verfügen sie über einen starken und wachsenden Kundenstamm in der Schweiz.

Von den 40 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 28 für diesen Quadranten qualifiziert; neun dieser Anbieter wurden als Leader und einer als Rising Star positioniert.

accenture

Accenture erfüllt mit seinen Managed Workplace-Services von die Anforderungen an ein neu gestaltetes Device Lifecycle Management. Das Unternehmen hat eine Device-as-a-Service Einheit für Workstations, Laptops und mobile Geräte aufgebaut.

AVENIQ

Aveniq bietet Managed Services auf Basis moderner digitaler Technologien. Das Unternehmen unterstützt seine Kunden bei der Transformation traditioneller Arbeitsplätze in cloud-verwaltete Arbeitsplätze mit Fokus auf Microsoft-basierte moderne Arbeitsplatzlösungen.



Bechtle verfolgt einen ganzheitlichen und nachhaltigen Ansatz für einen modernen hybriden Arbeitsplatz entlang des gesamten IT-Lebenszyklus und berät herstellerneutral mit Expertise in relevanten Technologien und Services.

DXC TECHNOLOGY

DXC Technology nutzt in seinen Managed Employee Experience (EX) Services eine bewährte Methodik und Tools, darunter die Uptime-Plattform, um Kunden die Vorteile eines transformativen Ansatzes zu bieten. Die Services sind für das hybride Arbeiten geeignet.

ELCA/EveryWare

ELCA/EveryWare verwaltet die Arbeitsplatzumgebungen seiner Kunden auf deren Transformationsreise und bietet Dienstleistungen wie Microsoft 365 Tenant Management, Device Lifecycle Management und Endpoint Security.

HCLTech

HCLTech bietet führende Managed Workplace Services über die HCLTech Fluid Workplace Plattform. Der Anbieter geht auf die aktuellen und künftigen Bedürfnisse der Kunden aus allen Branchen ein und offeriert u.a. hybride und zukünftige Arbeitsmodelle.



Managed Workplace Services – End-user Technology



Swisscom bietet Managed Services für hybride Arbeitsplätze auf Basis einer integrierten Zero-Trust-Architektur. Das Unternehmen konzipiert und liefert Arbeitsplätze, die in die Geschäftsanwendungen der Kunden integriert sind, und bietet eine kollaborative Erfahrung.



Unisys ist ein bekannter Managed Service Provider mit einer guten Präsenz in der Schweiz. Das umfassende Dienstleistungsangebot des Unternehmens für den Arbeitsplatz wird ständig weiterentwickelt, um den zukünftigen Anforderungen am Arbeitsplatz gerecht zu werden.



Wipro ist ein namhafter globaler Anbieter und offeriert über seine LiVE Workspace™-Plattform marktführende Managed Workplace Services im Schweizer Markt. Der Anbieter verfügt über weitere IP-gestützte Lösungen wie VirtuaDesk für führende Supportdienste.



Lenovo (Rising Star), bekannt für seine Hardware-Angebote, ist vor einigen Jahren auch in den Dienstleistungsmarkt eingestiegen. Der Anbieter offeriert intuitive, einfach zu bedienende Digital Workplace Solutions (DWS) für eine aussergewöhnliche EX.



„JMC Software ist seit fast 30 Jahren auf dem Markt und erweitert seine Managed Workplace Services um Virtual Workplace als Desktop-as-a-Service (DaaS)-Angebot.“

Jochen Steudle

JMC Software

Übersicht

JMC Software mit Hauptsitz in Rotkreuz (ZG), Schweiz, wurde im Quadranten Managed Workplace Services als Product Challenger im Schweizer Markt positioniert. Das Unternehmen gibt über ein rechenzentrumsbasiertes Desktop-as-a-Service (DaaS) Angebot die Vorteile der Cloud-Transformation direkt an seine Kunden weiter. Im Rahmen des Managed Services Portfolios erwirtschaftet JMC Software rund 25 Prozent seines Umsatzes mit Managed Workplace Services in der Schweiz. Dieser Umsatzanteil dürfte im nächsten Jahr um etwa 10 Prozent steigen.

Stärken

Virtual Workplace Lösung: Mit Virtual Workplace, einer cloud-nativen virtuellen Desktop-Infrastruktur (VDI), offeriert JMC Software ein flexibles Arbeitsmodell für Mitarbeitende, die remote oder auf Basis eines Hybrid-Modells arbeiten. Diese Lösung hat insbesondere die Datensicherheit, den Datenschutz und weitere Sicherheitsmerkmale im Blick. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf den Wartungskosten und der Geräte- und Standortunabhängigkeit, um die Employee Experience (EX) und das allgemeine Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu verbessern.

Lokale Präsenz: Mit Schweizer Mitarbeitenden und drei Rechenzentren in Rümlang, Zürich und Rotkreuz etabliert sich JMC Software als bekannter lokaler Dienstleister in der Schweiz.

Starke Partnerschaften: Im Bereich der Managed Workplace Services arbeitet JMC Software mit wichtigen Marktteilnehmern wie Microsoft und Hewlett-Packard zusammen. Solche Partnerschaften ermöglichen es dem Unternehmen, seinen Kunden in der Schweiz die richtigen Dienstleistungen anzubieten.

Managed Workplace Services

Portfolio: JMC Software unterstützt mit Virtual Workplace und seinen IT-Dienstleistungen Kunden bei der Modernisierung ihrer Arbeitsbereiche und Arbeitsplatzumgebungen, insbesondere beim Übergang zu einem hybriden Arbeitsmodell, bei dem das Wohlbefinden der Mitarbeiter im Mittelpunkt steht.

Herausforderungen

JMC Software erbringt für viele Kunden Managed Workplace Services und gewinnt nach wie vor Kunden dazu. Das Unternehmen könnte dennoch von einer Umstellung seines Portfolios auf ergebnisorientierte Verträge und XLAs profitieren, um so seine Position im Quadranten zu halten.



Digital Service Desk and Workplace Support Services

Digital Service Desk and Workplace Support Services

Wer sollte diesen lesen

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

Dieser Quadrant zeigt die aktuelle Marktpositionierung von Digital Service Desk und Workplace Support Services Anbietern in der Schweiz auf und legt dar, wie die einzelnen Anbieter die wichtigen Herausforderungen in dieser Region angehen.

Schweizer Unternehmen streben danach mit modernisierten Support Services ihre Arbeitsabläufe zu verbessern. Dazu gehören Arbeitsplatz-Support, Service-Desk-Dienste, digitale Schließfächer, automatisierbarer Omnichannel-Support für Chats und Sprache sowie Vor-Ort-Support im Uber-Stil. Zudem sind KI-basierte Assistenten gefragt, um Tickets automatisch lösen und Benutzerinteraktionen automatisieren zu können; das sorgt für operative und geschäftliche Effizienz. Von den Anbietern wird technischer Fern- und Vor-Ort-Support erwartet; dabei kommen auch AR und VR zum Einsatz, um ein intensiveres und interaktiveres Erlebnis zu schaffen.

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, offerieren Dienstleister in der Schweiz IT-Service-Desk-Supportdienste für Unternehmen, um eine rechtzeitige und effiziente Unterstützung für deren IKT-Bedürfnisse sicherzustellen. Sie bieten Zugang über mehrere Kanäle zu einer zentralen Anlaufstelle für alle IT-Anforderungen, u.a. Vor-Ort-Support und Reparaturdienste wie Fehlerbehebung, ein Self-Care-Portal, Vor-Ort-Dienste und Geräteaustausch. Mit diesen Services wollen die Anbieter einen zuverlässigen, hochwertigen Support liefern, der es Unternehmen ermöglicht, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren.



Technologieexperten, u.a. Verantwortliche für Arbeitsplatztechnologie, liefert dieser Bericht Information über Dienstleister, die ihnen bei der Modernisierung von Service-Desk- und Arbeitsplatz-Supportdiensten helfen können.



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



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



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



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

Schweiz 2023



Dieser Quadrant bewertet Anbieter, die digitale Service Desk & Workplace Support Services bereitstellen. Sie unterstützen Kunden mit **Service-Desk- und Support-Leistungen** sowie Fähigkeiten und Erfahrungen für den Aufbau **gut funktionierender Arbeitsplatzumgebungen** entsprechend den Unternehmensanforderungen.

Jochen Steudle



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die modernisierte Support-Services anbieten, unter anderem Arbeitsplatz-Support, Service Desk Services, Vor-Ort-Support, Tech-Bars und -Cafés, DigiLockers, Aussendienst-Support im Uber-Stil und automatisierungsfähigen Omnichannel-Support für Chats und Sprache. Diese Dienste umfassen einen automatisierten proaktiven technischen Support und Cloud-Plattformen, die ständig verfügbare Systeme bieten. Die Anbieter nutzen den lokalen Vor-Ort-Support und digital transformierte Services auf Basis von KI und anderen kognitiven Technologien für nutzerorientierte Aufgaben und tragen zu erheblichen Kosteneinsparungen bei. Service-Desk- und Support-Services werden im Rahmen der umfassenden Managed Workplace Services oder als eigenständige Dienste ausgelagert. Bisher hingen diese Dienste ausschliesslich von den Fähigkeiten menschlicher Mitarbeiter ab, die Supportanfragen entgegennahmen. Ihre Leistungsfähigkeit wurde anhand von Service-Level-KPIs wie der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von Anfragen verfolgt.

Mit dem zunehmenden Einsatz von Automatisierung, ML und kontextbezogener KI haben sich die Supportdienste jedoch komplett gewandelt. Sie sind inzwischen weniger von Sprache abhängig und werden zunehmend von automatisierten Chatbots, Wissensartikeln, Peer-Support und der Implementierung der neuesten Technologien wie Augmented und Virtual Reality unterstützt. Zu diesen Services gehört auch der Support vor Ort, bei dem erfahrene Techniker den Standort des Mitarbeiters aufsuchen müssen, um Geräte zu reparieren und Probleme zu beheben. Dies erfordert eine starke lokale Präsenz durch eigenes Personal oder durch Partnerschaften, um den erforderlichen „Hands & Feet“ Support zu gewährleisten. Unternehmen mit grossen Bürogebäuden setzen auch Dienste wie IT-Automaten und Tech-Bars ein, um persönlichen Support bieten zu können.

Auswahlkriterien

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



Digital Service Desk and Workplace Support Services

Beobachtungen

In diesem Jahr geht der Quadrant „Digital Service Desk & Workplace Support Services“ insbesondere auf den Service Desk und Support ein und unterscheidet sich damit vom Quadranten „Managed Workplace Services“ des Jahres 2022. Die Dienste der in diesem Quadranten aufgeführten Anbieter umfassen Service Desk, Remote- und persönlichen Support, technische Kioske und Aussendienstleistungen.

Die Contender in diesem Quadranten bieten ein umfassendes Service Desk & Workplace Support Portfolio, um ihren Kunden zuverlässige Arbeitsplätze für Endanwender zur Verfügung zu stellen. Sie sollten aber auch Fähigkeiten zur Automatisierung und Integration entwickeln und durch entsprechende Umsätze und Customer Stories ihre verbesserte Marktpräsenz nachweisen.

Product Challenger verfügen über ein robustes Service Desk & Workplace Support Portfolio mit Einsatz von Automatisierungs-, KI- sowie ML-Technologien und -Funktionen sowie entsprechenden Frameworks und Plattformen.

Sie sollten den Schweizer Markt offensiv bearbeiten, um mehr Kunden zu gewinnen und ihre lokale Präsenz auszubauen.

Market Challenger bieten traditionelle Workplace Support & Service Desk Services an. Sie sind auf dem Markt gut etabliert und verfügen über einen grossen Kundenstamm. Um ihre Marktreichweite zu erhöhen, sollten sie ihre Fähigkeiten weiter ausbauen, insbesondere XLA-basierte Dienste.

Die Leader in diesem Quadranten bieten differenzierte Service Desk & Workplace Support Services, gestützt auf kontextbezogene KI-Technologien, u.a. auch generative KI, und unterstützen darüber hinaus die Integration mit Geschäftsfunktionen. Sie verfügen über einen robusten und wachsenden Kundenstamm in der Schweiz.

Von den 40 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 24 für diesen Quadranten qualifiziert; sieben dieser Anbieter wurden als Leader und einer als Rising Star positioniert.

AVENIQ

Aveniq bietet Service Desk & Managed Workplace Support Services auf Basis moderner digitaler Technologien; sie umfassen Support-Kanäle wie Verkaufsautomaten und digitale Schliessfächer. Hinzu kommt Fernsupport, um die traditionellen Anforderungen der Kunden zu erfüllen.



Bechtle deckt mit einem breiten Spektrum an Managed Workplace Services den kompletten Lebenszyklus der jeweiligen Geräte sowie moderne Meeting-Lösungen ab, u.a. auch ein effizientes Raummanagement. Der Anbieter unterstützt all diese Dienste über seinen 24/7 Service Desk.

DXC TECHNOLOGY

DXC Technology bietet digitale Service Desk & Support Services an, die die Erfahrungen der Kundenmitarbeiter verbessern. Die auf virtuellen Agenten basierende digitalen Unterstützung umfasst u.a. digitale Beschleunigung, ansprechende Personalisierung und Effektivität.

ELCA/EveryWare

ELCA/EveryWare verwaltet die Arbeitsplatzumgebung der Kunden während der gesamten Transformation, vom Service Desk Support bis zum Device Lifecycle Management, und hat sich mit dem agilen Ansatz und der Kundennähe zu einem führenden Anbieter in der Schweiz entwickelt.



Digital Service Desk and Workplace Support Services



Swisscom bietet eine zentrale Anlaufstelle mit Remote und Vor-Ort-Support zur Unterstützung von gemanagten hybriden Arbeitsplätzen und verfolgt die Vision von Arbeitsplätzen, die die Geschäftsanwendungen der Kunden integrieren und eine kollaborative Erfahrung bieten.



Unisys ist ein bekannter Managed Service Provider und in der Schweiz flächendeckend präsent. Das umfassende Angebot an digitalen Service Desk & Support Services wird ständig weiterentwickelt, um den zukünftigen Arbeitsplatzanforderungen gerecht werden zu können.



Wipro bietet mit LiVE Workspace, VirtuaDesk und anderen auf IP-basierenden Lösungen marktführende Service Desk & Support Services auf dem Schweizer Markt an. Der erfahrungsbasierte Ansatz schafft Mehrwert für Bestandskunden in der Schweiz.



Lenovo (Rising Star) ist bekannt für seine Hardware-Angebote und ist vor kurzem auch in den Servicemarkt eingestiegen. Das Digital Workspace Solutions (DWS) Portfolio des Anbieters umfasst digitale Service Desk & Workplace Support Services.





Anhang

Die ISG Provider Lens™ Studie „Future of Work - Services 2023“ analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/Dienstleister im Schweizer Markt auf Grundlage eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research™-Methodik.

Federführender Autor:

Jochen Steudle

Editorin:

Shaurya Vineet und Dona George

Forschungsanalyst:

Khyati Tomar

Datenanalysten:

Pooja Rani Nayak und Tishya Selvaraj

Projektmanager:

Swathi Amin

Information Services Group übernimmt die alleinige Verantwortung für diesen Bericht. Soweit nicht anders angegeben, wurden sämtliche Inhalte, u.a. Abbildungen, Marktforschungsdaten, Schlussfolgerungen, Aussagen und Stellungnahmen im Rahmen dieses Berichtes von Information Services Group, Inc. entwickelt und sind Alleineigentum von Information Services Group Inc.

Die in diesem Bericht vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten umfassen Research-Informationen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit

ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. Die für diesen Bericht erhobenen Daten und Informationen, entsprechen nach Ansicht von ISG sowohl für Anbieter, die aktiv teilgenommen haben, als auch für Anbieter, die nicht teilgenommen haben, dem aktuellen Stand vom August 2023. Zwischenzeitliche

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

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



Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

1. Definition des Marktes für Future of Work - 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

Jochen Steudle
Leitender Analyst

Jochen Steudle bringt neben seiner technischen und betriebswirtschaftlichen Expertise einen reichen Erfahrungsschatz aus mehr als 25 Jahren als IT-Berater, Projektleiter und Unternehmensberater in die Projekte der ISG-Kunden ein.

Seine Fachgebiete sind die Bereiche IT-Serviceleistung und IT-Strategie. Sein technologischer Schwerpunkt liegt auf dem Gebiet des End-User Computings, einschliesslich mobiler Geräte (MDM & EMM).

Bei ISG analysierte Jochen Steudle die strategische Ausrichtung des Endanwender-Computings für einen führenden internationalen Finanzdienstleister und bewertete dessen Zukunftsfähigkeit. Ausserdem hat er zahlreiche Benchmarking-Projekte durchgeführt. Zuletzt war er für die umfassende Analyse der IT-Services von zwei Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes verantwortlich, die sich im Fusionsprozess befanden.



Marktforschungsanalyst

Khyati Tomar
Analyst für Marktforschung

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

kundenspezifische Projekte durch und war Mitautorin von CIS Reports, hauptsächlich für den öffentlichen Sektor.





IPL-Produktverantwortlicher

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

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

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



*ISG Provider Lens™

Die ISG Provider Lens™ Quadranten-Reports bieten Bewertungen von Dienstleistern und kombinieren als einzige Studien dieser Art datengestützte Forschung und Marktanalysen mit praktischen Erfahrungen und Beobachtungen, gestützt auf das globale ISGBeraterteam. Unternehmen erhalten eine Fülle detaillierter Daten und Marktanalysen, die ihnen bei der Auswahl geeigneter Sourcing- Partner helfen; die ISG-Berater wiederum nutzen die Berichte, um ihre Marktkenntnisse zu validieren und Empfehlungen für die Unternehmenskunden von ISG abzugeben. Die Studien decken derzeit Provider mit Angeboten in mehreren Regionen weltweit ab. Weitere Informationen über die ISG Provider Lens™ Studien finden Sie auf dieser [Webseite](#).

*ISG Research™

Das ISG Research™ Angebot umfasst Research- Subskriptionsservices, Beratungs - Services und Executive Event Services mit Fokus auf Markttrends und disruptive Technologien im Unternehmensumfeld. ISG Research™ zeigt Unternehmen auf, wie sie ein schnelleres Wachstum und einen höheren Mehrwert erzielen können. ISG bietet Recherchen speziell über Anbieter für Bundes-, Landes- und kommunale Behörden (einschließlich Landkreise und Städte) sowie für Hochschuleinrichtungen an. Besuchen Sie : [Öffentlicher Sektor](#). Weitere Informationen zu den ISG Research™ Subskriptions-Services sind unter contact@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561 50697524 oder auf unserer Website unter research.isg-one.com.

*ISG

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

Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.600 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen unter isg-one.com.





OKTOBER, 2023

REPORT: FUTURE OF WORK (WORKPLACE) - SERVICES