

# Future of Work – Services

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



Einleitung	03	Beraterbeteiligung	
		Beteiligung von Beratern – Programm	
		Beschreibung	17
		ISG-Berater für diese Studie	17
Über das Studium		Eingeladene	
Quadrantenforschung	04	Unternehmen	18
Definition	05		
Quadranten nach Regionen	11	Über unser	
Zeitplan	13	Unternehmen und	
		unsere Forschung	20
Kundenfeedback			
Nominierungen	14		
Methodik & Team	15		
Kontaktpersonen			
für diese Studie	16		

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

Unternehmen arbeiten nicht mehr mit Dienstleistern zusammen, um Laptops, Handys, Wi-Fi und Service Desks bereitzustellen. Vielmehr setzen sie auf flexible Arbeitsweisen und Arbeitsplätze, die offen für neue technologische Möglichkeiten sind.

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

auszusuchen. Sie benötigen ortsunabhängigen Zugriff auf Geräte, Anwendungen, Daten, Arbeitsabläufe, Dokumente und Prozesse. Diese Anforderungen müssen mit etablierten Plattformen, Protokollen und Zugangsrechten entsprechend abgesichert werden.

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

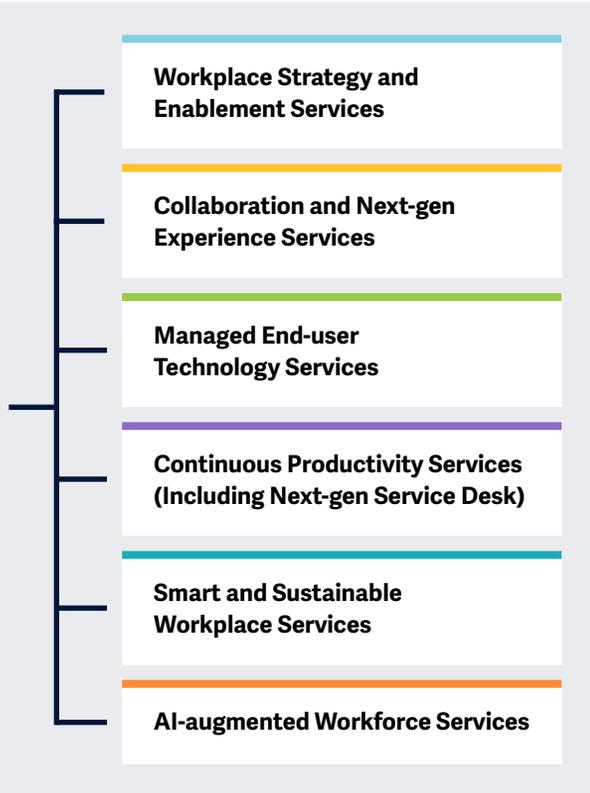
Mit autonomen Erweiterungen eröffnet GenAI neue Wege zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und -effizienz und ermöglicht es der Unternehmens-IT, die Backend-Arbeitsplatztechnologien ohne großen manuellen Aufwand zu verwalten. Dennoch benötigen Unternehmen nach wie vor fachkundige Unterstützung bei der Strategieentwicklung, Implementierung und Einführung dieser Technologien.

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



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

Vereinfachte Darstellung. Quelle: ISG 2025



**Die ISG Provider Lens™ Studie „Future of Work – Services 2025“ bietet Geschäfts- und IT-Entscheidern folgende Vorteile:**

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

Die Studie bietet 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.



### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Provider bewertet, die branchenübergreifend Arbeitsplatzstrategien und Enablement Services anbieten. Organisationen können ihre Beratung und Strategie je nach Region, Marktausrichtung und organisatorischer Zuständigkeit anpassen und bieten strategische Leistungen für unternehmensweite Arbeitsplätze.

Die Anbieter berücksichtigen moderne Geschäftsmodelle und Talentansätze und offerieren Orientierungshilfe, Compliance und Strategien, die sowohl für menschliche als auch digitale und physische Arbeitsplätze geeignet sind. Ihre Angebote umfassen folgende Leistungen:

- Marktveränderungen und neue Geschäftsmodelle
- Digitale Möglichkeiten am Arbeitsplatz
- Neue Talentmodelle
- Integration von physischen Arbeitsplätzen vor Ort und remote

- Strategie für Sachwerte und deren Bewertung
- Arbeitsplatzorientierte Nachhaltigkeitsstrategie

Manche Anbieter entwickeln zwar Strategien, doch um eventuelle Probleme zu minimieren, muss an der Beschaffung und der CX, dem Projekt- und Veränderungsmanagement sowie an der effektiven Umsetzung der Arbeitsplatzstrategie gearbeitet werden. Diese Leistungen auf einzelne Branchen zuzuschneiden ist erfolgsentscheidend, denn die Vorschriften sind je nach Branche unterschiedlich.

### Auswahlkriterien

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



### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die die CX und EX durchgängig verbessern und Managed Services für Arbeitsplatztechnologie-Ökosysteme anbieten. Damit können Unternehmens- und Fachabteilungsverantwortliche sowie CXOs die Zusammenarbeit und die Erfahrung verbessern. Der digitale Wandel am Arbeitsplatz wird auf die menschlichen Bedürfnisse und messbare Geschäftsergebnisse ausgerichtet.

Experience Services der nächsten Generation fördern die Übernahme von Technologien. Die Anbieter arbeiten mit den Kunden auf Grundlage eines ergebnisorientierten Modells und auf Basis von XLAs (Experience-Level Agreements) zusammen. Das Experience Management Office (XMO) sammelt verwertbare Erkenntnisse anhand von Daten, Sentimentanalysen sowie ML und Change Management.

Die Anbieter verbessern und unterstützen die Kommunikations-, Kollaborations- und Produktivitätslösungen mit KI- und GenAI-Technologien. Sie bieten Consulting und Advisory Services für das Personalwesen und die Betriebsabläufe an und begleiten das Veränderungsmanagement und die Technologieeinführung. Darüber hinaus fördern sie die digitale Geschicklichkeit und damit ein Umfeld für das Lernen und die Entwicklung von Kompetenzen für den sich wandelnden Arbeitsplatz.

### Auswahlkriterien

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



### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Technologien für IT-Abteilungen zur Unterstützung der Endanwender verwalten. Zu diesen Managed Infrastructure Services für den digitalen Arbeitsplatz zählen Dienste zur Unterstützung der Endanwender für Geräte, Anwendungen, Cloud-Arbeitsplätze und Endpunktsicherheit. Die Anbieter offerieren komplette End-User Computing (EUC) Services, u.a. Gerätemanagement, Patch Management, Geräte- und Anwendungsbereitstellung, virtualisierten Desktop-Zugriff und Device Lifecycle Management. Sie unterstützen BYOD-Initiativen, Mobilitäts- und Telekommunikationskostenmanagement, proaktives Erfahrungsmanagement und die Digital Employee Experience (DEX). Die Provisionierung, Verwaltung und Sicherung der Geräte sind die ersten Schritte zur Schaffung eines digitalen Arbeitsplatzes; es

werden Geräte mit integrierten Funktionen für die Zusammenarbeit und Produktivität der Mitarbeitenden bereitgestellt. Diese Dienste können auch auf bestimmte Branchen zugeschnitten werden, z.B. auf den Einzelhandel, das Gastgewerbe und das Gesundheitswesen.

### Auswahlkriterien

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



## Continuous Productivity Services (Including Next-gen Service Desk)

### Definition

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

Die Mitarbeitenden von heute möchten am liebsten von überall und jederzeit arbeiten können; das erfordert ein anderes IT-Betriebsmodell, das die Veränderungen der Geschäftsmodelle und Marktkanäle berücksichtigt. Die Anbieter müssen erweiterte Support-Funktionen offerieren, aber auch weiterhin die typischen Service-Desk-Angebote zur Verfügung stellen, wenngleich diese dann weniger attraktiv sind. Zu den Diensten der nächsten Generation zählen Sentiment-Analysen, automatische DEX-Triage, KI-gestützte Gesundheitsüberwachung und neue Technologien wie z.B. AR und VR. Die Provider müssen zudem für die Aufgaben der Nutzer mit künstlicher Intelligenz (KI) und kognitiven Technologien arbeiten, um so erhebliche Kosteneinsparungen zu erzielen.

Der Erfolg wird anhand von XLAs gemessen, die mit den Geschäftsergebnissen verknüpft sind, und nicht anhand von SLAs. Die Provider verbessern die Geschäftsergebnisse durch Automatisierung und mehr Remote- und Self-Service-Optionen wie z.B. AR Self-Fix, Arbeitsplatz-Support, Servicedesks, Tech-Bars und -Cafés, digitale Schließfächer, Omnichannel-Chats und Sprach-Support.

### Auswahlkriterien

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



### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die intelligente, IoT-fähige Arbeitsplätze unterstützen und Kunden bei der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele helfen. Moderne Arbeitsplätze kombinieren menschliche, digitale und physische Elemente, um die Zusammenarbeit und Produktivität aus der Ferne, in hybrider Form oder vor Ort zu ermöglichen. Auch Bürogebäude müssen integriert, inklusiv und nachhaltig sein.

Gewerbeimmobilien haben mit Belegungsproblemen zu kämpfen, und so müssen die Provider mit der Geschäftsführung zusammenarbeiten und eine ganzheitliche Bürostrategie entwickeln. Sie müssen unter Einsatz von Technologie und Berücksichtigung der Nachhaltigkeit zunutze machen Umgebungen planen, implementieren und verwalten, die die betriebliche Effizienz und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden verbessern und für mehr Umweltverantwortung sorgen.

Es gilt, Umgebungen mit intelligenten Meeting- und Facility-Management-Lösungen aufzubauen, die anpassungsfähig, effizient, inklusiv und verantwortungsbewusst sind. Zudem müssen Funktionen für Erfahrungspartität, einheitliche Kommunikation und intelligente kollaborative Arbeitsbereiche integriert werden. Die Services müssen IoT-fähige Funktionen für intelligente Campusse umfassen und insbesondere ESG-Initiativen unterstützen.

### Auswahlkriterien

1. Unterstützung von **intelligenten Büroräumlichkeiten** und Angebot an Arbeitsplatzanalysen, Hot Desking, intelligentem Gebäude- und Facility Management
2. Unterstützung bezüglich der **Effizienz von Anlagen und Anforderungen an das Energiemanagement**
3. Bereitstellung von **inklusiven, anpassungsfähigen und integrierten hybriden Arbeitslösungen** und -räumen
4. **Dienstleistungen zur Verringerung der Kohlendioxidemissionen** am Arbeitsplatz
5. Unterstützung bei der Abstimmung von **Kundenstrategien und -metriken für das ESG-Reporting**, mit besonderem Fokus auf der Nutzung von Arbeitsplätzen im Rahmen von sozialen und Governance-Aspekten



### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter von fortschrittlichen agentenbasierten Lösungen bewertet, die unter Einsatz von KI und ML als autonome digitale Agenten fungieren. Diese Agenten ermöglichen eine proaktive Entscheidungsfindung, kontextbezogenes Lernen und nahtlose unternehmensweite Interaktionen. Sie agieren als aktive Teilnehmer im Arbeitsplatz-Ökosystem und verwalten autonom Workflows, optimieren Prozesse und bieten personalisierte Unterstützung zur Steigerung der Produktivität und Effizienz. KI-gesteuerte Agenten verändern die Aufgaben, die Entscheidungsfindung und die Unternehmenskultur; das macht ein robustes Veränderungsmanagement und ein Framework für die Einführung erforderlich.

Die Anbieter müssen regionsspezifische Nachweise für ihre Lösungen vorlegen, u.a. für die erfolgreiche Einführung, messbare Geschäftsergebnisse, eine solide Integration in Unternehmenssysteme und die Befähigung der Mitarbeiter durch Änderungsmanagement und Übernahme.

Die Studie positioniert Anbieter von agentenbasierten Lösungen in einem spezifischen Quadranten, so dass Unternehmen sie auf Basis des durch intelligente, selbstverwaltete Agenten gelieferten messbaren Geschäftswerts evaluieren können.

### Auswahlkriterien

1. Angebot an Services mit **autonomen Funktionen**, die proaktive, kontextbewusste und sich kontinuierlich selbst verbessernde Aktionen umfassen, **die über geskripte Routinen und herkömmliche Automatisierung hinausgehen** und sich so von traditionellen Managed Services oder umfassenderen Arbeitsplatzstrategien unterscheiden
2. Sicherstellung einer **tiefen Integration in bestehende Ökosysteme für digitale Arbeitsplätze** für einen nahtlosen Betrieb
3. **Ergebnisorientierte Wirkung mit nachweislichen** Vorteilen (z.B. Produktivitätssteigerungen, Kostensenkungen und verbesserte
4. Unterstützung der **Umstellung der Belegschaft** durch umfassende **Schulungen und Weiterbildungen**, um die Akzeptanz zu fördern und eine effektive Zusammenarbeit mit digitalen Agenten zu ermöglichen
5. Einhaltung **ethischer Governance-Standards** zur Gewährleistung von Fairness, Verantwortlichkeit und Transparenz beim Einsatz von KI
6. Bereitstellung von Services mit soliden **Feedback-Mechanismen** für eine **kontinuierliche Bewertung und Anpassung**
7. **Regionsspezifische Fallstudien** zum Nachweis der **Skalierbarkeit, Relevanz** und Anpassungsfähigkeit an lokale Marktanforderungen



## Quadranten nach Regionen

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ Studie zum Thema Future of Work – Services 2025 werden die folgenden fünf Quadranten vorgestellt:

Quadrant	U.S.	U.K.	Germany	Switzerland	Brazil	Australia
Workplace Strategy and Enablement Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Collaboration and Next-gen Experience Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed End-user Technology Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Continuous Productivity Services (Including Next-gen Service Desk)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Smart and Sustainable Workplace Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AI-augmented Workforce Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Aufteilung des Quadranten in zwei Segmente: einen für Großkunden und einen für lokale Spezialisten in den jeweiligen Regionen



## Hauptmerkmale des proprietären Frameworks:

- Zusammenstellung von getätigten Maßnahmen im Hinblick auf die Zukunft der Arbeit und Unterstützung von Unternehmen bei der Auswahl digitaler Lösungen
- Darstellung der gesamten Wertschöpfungskette von Angebot und Nachfrage auf dem Markt
- Themen bei Unternehmenszielen in den inneren Kacheln
- Aufzeigen von Initiativen in den äußeren Kacheln
- Hinter jeder äußeren Kachel stehen spezifische Fähigkeiten von bestimmten marktführenden Anbietern und Lösungen
- Hinweise auf Buyers Guides, die von ISG Software Research im Jahr 2025 erstellt werden



Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von März bis September 2025. Die Ergebnisse werden den Medien im Oktober 2025 präsentiert.

Meilensteine	Beginn	Ende
Start der Umfrage	24. März 2025	
Umfrage-Phase	24. März 2025	14. April 2025
Sneak Preview	August 2025	
Pressemitteilung und Veröffentlichung	Oktober 2025	

Das Einholen von Kundenstimmen im Rahmen des Star of Excellence-Programms erfordert frühzeitige Kundenempfehlungen (keine offizielle Referenz erforderlich), denn die CX-Bewertungen haben einen direkten Einfluss auf die Position des jeweiligen Anbieters im IPL-Quadranten und die Auszeichnungen.

Mit Klick auf diesen [Link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2024 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

Buyers Guide ISG Software Research, ehemals „Ventana Research“, bietet im Rahmen seiner „Buyers Guides“ Markteinblicke auf Basis der Evaluierung und Einstufung von Technologieanbietern und Produkten. Die Ergebnisse werden aus der researchbasierten Analyse von Produkt- und Kundenerfahrungskategorien gewonnen, die Software-Anbieter und -Produkte bewerten, um eine fundierte Entscheidungsfindung und die Auswahlprozesse für Technologie zu erleichtern.

Im Zuge des Starts der Multi Public Cloud IPL-Studie möchten wir Sie auf damit zusammenhängende Research und Erkenntnisse aufmerksam zu machen, die ISG Research im Jahr 2024 veröffentlichen wird. Weitere Informationen finden sich im [Buyers Guide Research-Zeitplan](#).

### Haftungsausschluss für die Produktion von Research-Unterlagen

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



### ISG Star of Excellence™ – Aufruf zur Nominierung

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

In der globalen Umfrage geht es um Dienstleistungen, die mit IPL-Studien zu tun haben. So werden alle ISG-Analysten kontinuierlich mit Informationen über die Kundenerfahrungen aller relevanten Dienstleister versorgt. Diese Informationen ergänzen das bereits vorhandene Feedback von Beratern aus erster Hand, welches für die IPL-Studien im Rahmen des praxisorientierten Beratungsansatzes genutzt wird.

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

Unsere Vision ist es, den Star of Excellence als die führende Auszeichnung für herausragenden Kundenservice und als Maßstab für die Messung der Kundenzufriedenheit zu etablieren. Bitte nutzen Sie den Abschnitt „Nominate (for Providers)“ auf der Star of Excellence™ [website](#), um sicherzustellen, dass Ihre ausgewählten Kunden das Feedback für Ihr nominiertes Engagement abgeben.

Wir haben eine E-Mail eingerichtet, an die Sie Fragen oder Kommentare richten können. Diese E-Mail wird täglich überprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann.

Hier ist die E-Mail-Adresse:  
[star@cx.isg-one.com](mailto:star@cx.isg-one.com)



**ISG Star of Excellence**



Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2025 – Future of Work – Services“ analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/ Dienstleister im deutschen Markt auf Basis eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

**Sponsor der Studie:**

Iain Fisher

**Federführender Autor:**

Bruce Guptill, Roman Pelzel, Kevin Turner, Cristiane Tarricone and Iain Fisher

**Forschungsanalysten:**

Ayushi Gupta, Khyati Tomar and Arthur Moura

**Datenanalyst:**

Pooja Rani Nayak and Aishwarya Pateriya

**Projektleiter:**

Harshita Bhatt

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

Die in dieser Studie vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten stammen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. ISG ist sich bewusst, dass in der Zeitspanne zwischen der Marktforschungsphase und der Veröffentlichung eventuell Marktentwicklungen in Form von Fusionen und Übernahmen stattfinden können und räumt ein, dass sich solche Veränderungen nicht in den Reports für diese Studie widerspiegeln werden.

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



## Kontaktpersonen für diese Studie

### Sponsor der Studie



**Iain  
Fisher**  
**Director**



**Harshita  
Bhatt**  
**Senior Project  
Manager**



**Bruce  
Guptill**  
**Lead Analyst –  
Global, U.S., Australia**



**Roman  
Pelzel**  
**Lead Analyst –  
Germany, Switzerland**



**Kevin  
Turner**  
**Lead Analyst –  
UK**



**Cristiane  
Tarricone**  
**Lead Analyst –  
Brazil**



**Iain  
Fisher**  
**Lead Analyst –  
Strategy Industry**



**Ayushi Gupta**  
**Senior Research  
Analyst – UK,  
Germany,  
Switzerland, Australia**



**Khyati  
Tomar**  
**Senior Research  
Analyst – U.S., Global**



**Arthur  
Moura**  
**Brazil**



**Pooja Rani  
Nayak**  
**Senior Data Analyst**



**Aishwarya  
Pateriya**  
**Senior Data Analyst**



### ISG Provider Lens Advisors Involvement Program

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

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

Die Consultant Advisors stellen 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 Mitglieder der Beratergruppe teil und leisten entsprechend ihrer Verfügbarkeit und ihres Fachwissen auf verschiedenen Ebenen Beiträge.

Die Consultant Advisors:

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

## ISG-Berater für diese Studie



Jim  
Kane

**U.S and Global**



Iain  
Fisher

**U.K.**



Jason  
McAuliffe

**Australia**



Jochen  
Steudle

**Switzerland**



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

Abraxas	Bell Techlogix	Computacenter	GAVS
Accenture	Birlasoft	ConnectCom	Gensler
ACP Group	Blackbox	Convotis	Getronics
Adesso SE	Brennan IT	Data#3	HCLTech
Algar Tech	Brillio	Datacom	Hexaware
All for One Group	Campana Schott	DATAGROUP	Homeagent
Allied Digital	CANCOM	Dedalus	HPE
Arvato Systems	Capgemini	Deloitte	Ilegra
ASG Group	Capita	Deutsche Telekom	Infosys
Atos	CDRU	Dexian	Insight
Avaso Technology	CDW	DWG	IPNet
Aveniq	CGI	DXC Technology	isolutions AG
Axians	Coforge	ELCA/EveryWare	ITC Infotech
BCG	Cognizant	EY	ITConcepts Schweiz
Bechtle	CompuCom	Fujitsu	IT-HAUS GmbH



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

ITRIS One	Multiedro	Sopra Steria	Venha Pra Nuvem
Kinetic IT	NAVA	SS&C	Vodafone
KPMG	netgo	Stefanini	Wipro
Kyndryl	Netrics	SVA	WWT
Leidos	NTT DATA	Swisscom	XMA
Lenovo	Orange Business	TCS	YASH Technologies
Logicalis	Pomeroy	Tech Mahindra	Zensar Technologies
Long View Systems	Processor	TEKsystems	Zones
LTIMindtree	PwC	Telstra	
McKinsey & Company	Red River	TET	
Microland	Ricoh	TIVIT	
Milestone Technologies	SCC	UMB	
Movate™	SHI	UNICO	
Mphasis	SoftwareOne	Unisys	
MTF	SONDA	UST	



### ISG Provider Lens™

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

### ISG Research™

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

### ISG

ISG (Nasdaq: III) ist ein globales, KI-orientiertes Technologieforschungs- und Beratungsunternehmen. Als vertrauenswürdiger Partner von mehr als 900 Kunden, darunter 75 der 100 weltweit führenden Unternehmen, ist ISG seit langem führend in der Beschaffung von Technologie- und Business-Services und nimmt inzwischen eine Spitzenstellung bei der KI-Nutzung ein; damit kann Organisationen zu operativer Exzellenz und schnellerem Wachstum verholfen werden.

Das 2006 gegründete Unternehmen ist bekannt für seine proprietären Marktdaten, sein fundiertes Wissen über Anbieter-Ökosysteme und die Kompetenz seiner 1.600 Experten weltweit, die gemeinsam Kunden dabei unterstützen, den Wert ihrer Technologieinvestitionen zu maximieren. Weitere Informationen unter [isg-one.com](https://isg-one.com).



**MARCH, 2025**

---

**BROSCHÜRE: FUTURE OF WORK – SERVICES**