

2026

SEPTIEMBRE

UNIVERSO DE INTEGRADORES DE SERVICIOS

PENTEO DIGITAL WORKPLACE REPORT



PENTEO

www.penteco.com

01

Introducción	 3
1.1 Contexto de mercado	 4

02

Servicios digital workplace	 5
2.1 La oferta	 5
2.1.1 Modelo de referencia	5
2.1.2 Capas del modelo de servicio	6
2.1.3 Líneas de servicio operativas	7
2.1.4 La oferta de servicios en el mercado español	10
2.2 Segmento de clientes	 10
2.3 Taxonomía de proveedores	 17

03

Mapa del Universo	 18
VENDOR LANDSCAPE	
Accenture	 20
Atos 22	 25
Capgemini	 30
Claranet	 34
Econocom	 38
Minsait	 43
Sosmatic	 47
Telefónica	 51



1. Introducción

● **En 2026**, el puesto de trabajo digital en España se encuentra en una fase de redefinición estructural, más que de simple evolución tecnológica. Tras varios años de adopciones aceleradas –movilidad, cloud, colaboración y trabajo híbrido–, las organizaciones afrontan ahora un escenario marcado por una mayor presión regulatoria, expectativas de negocio más exigentes y la necesidad creciente de racionalizar inversiones y modelos operativos.

La irrupción de la inteligencia artificial generativa ha actuado como catalizador de este cambio. Su adopción inicial, rápida y en muchos casos oportunista, ha evidenciado tanto mejoras puntuales de productividad como limitaciones relevantes en términos de gobierno, estandarización, adopción sostenida y control del riesgo. El foco se desplaza así desde la experimentación hacia la necesidad de demostrar valor, garantizar cumplimiento normativo y asegurar la sostenibilidad de las iniciativas en el tiempo.

A diferencia de ciclos tecnológicos anteriores, el impulso para evolucionar el digital workplace no procede únicamente de las áreas de TI. Las unidades de negocio y los equipos directivos presionan para acelerar la adopción, motivados por expectativas de eficiencia, productividad y experiencia del empleado. Esta presión convive, sin embargo, con una creciente preocupación por el impacto organizativo, la capacidad real de absorción del cambio y la exposición regulatoria en un entorno europeo cada

vez más normativizado. El marco regulatorio se ha convertido en un factor estructural del ritmo y la forma de adopción. La entrada en vigor del AI Act¹, junto con la normativa laboral, de protección de datos y de ciberseguridad, ha desplazado el foco desde la experimentación hacia la **necesidad de control, trazabilidad y responsabilidad**. Aunque determinadas medidas de flexibilización y ajustes en los calendarios regulatorios como el Digital Package² han aliviado la presión a corto plazo, las organizaciones son conscientes de que el cumplimiento no es opcional ni puntual, sino un elemento permanente del modelo operativo.

En 2026, el puesto de trabajo digital ha dejado de ser un conjunto de herramientas para empleados y se ha convertido en un **sistema crítico de ejecución del trabajo**, sometido a restricciones crecientes de seguridad, regulación y control del valor. Su relevancia estratégica ya no reside únicamente en habilitar modelos híbridos o mejorar la experiencia del usuario, sino en cómo las organizaciones gobiernan la adopción de capacidades avanzadas –especialmente la inteligencia artificial– sin fragmentar su modelo operativo ni comprometer el control del riesgo.

En este contexto, la diferencia entre organizaciones no la marca el acceso a la tecnología, sino la **capacidad para decidir qué automatizar, qué escalar y qué no permitir**, integrando el puesto de trabajo digital en la agenda de dirección como un activo estructural, y no como una extensión del área de TI.

1. EU AI ACT – Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024

2. Digital Package, constituido principalmente por la [propuesta de Reglamento Digital Omnibus](#) (introduce modificaciones en materia de protección de datos, ciberseguridad e inteligencia artificial), y la [propuesta de Reglamento Digital Omnibus en materia de IA](#), (simplificación del reglamento del AI Act)

1.1 Contexto de mercado

Durante las dos últimas décadas, el puesto de trabajo digital ha evolucionado a través de sucesivas oleadas tecnológicas que han transformado progresivamente la forma y lugar en que los empleados acceden a aplicaciones, datos y servicios. Estas oleadas han ampliado capacidades, pero también han incrementado la complejidad técnica y operativa del entorno de trabajo.

En este informe, el Digital Workplace se define como el entorno tecnológico físico y virtual que las organizaciones proporcionan a sus empleados para desarrollar su actividad, incluyendo dispositivos, aplicaciones, datos y servicios, tanto corporativos como personales. Este entorno forma parte de la estrategia digital de la empresa y su configuración responde a compromisos entre ambición estratégica, restricciones presupuestarias, capacidades organizativas y exigencias regulatorias.

La generalización del trabajo remoto y del modelo híbrido ha intensificado las tensiones entre flexibilidad, control operativo y experiencia del empleado. Aunque muchas organizaciones han formalizado esquemas híbridos, su grado de madurez es desigual y persisten desafíos relevantes en ámbitos como la gestión de dispositivos, la seguridad, el soporte y la medición del uso efectivo de los servicios digitales. Además la incorporación progresiva de inteligencia artificial al puesto de trabajo³ introduce un nuevo nivel de complejidad. Más allá del potencial de automatización y asistencia, la IA exige marcos de gobierno claros, capacidades de control y una gestión activa de los riesgos asociados. En la práctica, la adopción se caracteriza por un uso heterogéneo, con coexistencia de iniciativas corporativas, pilotos

acotados y usos informales no siempre alineados con las directrices de TI o de cumplimiento. En paralelo, los servicios asociados al digital workplace evolucionan desde modelos puramente reactivos hacia propuestas que incorporan automatización, analítica y capacidades de autoservicio. No obstante, la madurez de estas capacidades es heterogénea, y su valor real depende en gran medida de la calidad de la adopción, de la adecuación al contexto del negocio y de la capacidad de medir beneficios tangibles frente a las expectativas iniciales.

En el mercado español, caracterizado por una fuerte presencia de empresas pequeñas y medianas con una elevada dependencia de proveedores externos, esta complejidad se traduce en una polarización clara. Mientras las grandes organizaciones avanzan hacia modelos más estructurados de gobierno y optimización del puesto de trabajo digital, una parte significativa del tejido empresarial se encuentra aún en fases iniciales de adopción, con recursos limitados y una elevada dependencia de integradores y proveedores de servicios. En este contexto, el papel de los integradores resulta crítico, no solo como proveedores tecnológicos, sino como actores que condicionan el ritmo de adopción, el modelo operativo y la percepción de madurez del mercado.

En este contexto, la inversión en digital workplace tiende a ser cada vez más selectiva. Las organizaciones priorizan iniciativas con impacto medible, alineadas con los objetivos de negocio y con un riesgo asumible desde el punto de vista económico y regulatorio.

3. Ver informe Penteo: Strategic Report - Impacto de la IA en el Digital Workplace (mayo de 2025)

2. Servicios digital workplace

2.1 La oferta

La oferta de servicios de puesto de trabajo digital ha evolucionado desde modelos centrados en la prestación de funciones técnicas aisladas hacia esquemas integrados, donde las capacidades operativas se orquestan de forma transversal sobre plataformas comunes. Este cambio responde a tres factores estructurales: el incremento de la complejidad tecnológica, la presión regulatoria creciente y la necesidad de demostrar valor de negocio de forma medible.

La diferenciación entre proveedores ya no reside únicamente en el alcance del catálogo, sino en la capacidad de articular un modelo operativo

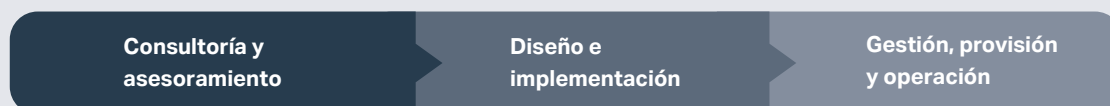
coherente que combine automatización, control, experiencia de usuario y eficiencia económica. La inteligencia artificial, el cumplimiento normativo continuo y la sostenibilidad actúan como ejes estructurales de esta evolución, condicionando tanto el diseño de los servicios como su operación en el tiempo.

2.1.1 Modelo de referencia

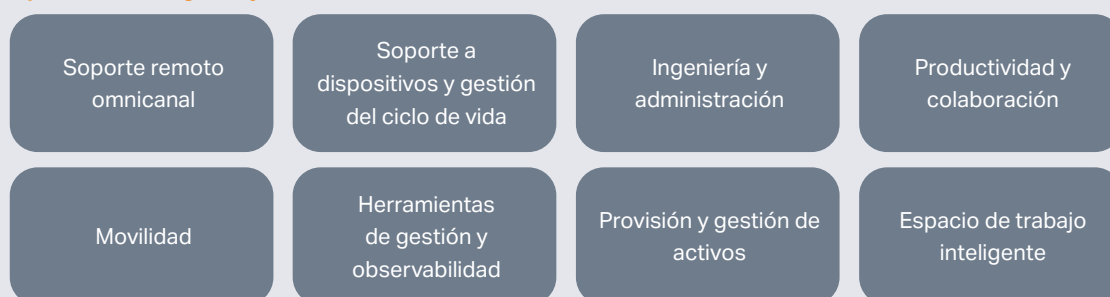
El modelo de referencia de servicios de Digital Workplace se basa en una arquitectura por capas, diseñada para gestionar el puesto de trabajo digital como un sistema integrado y no como una suma de servicios independientes.

FIGURA 1: Pila de servicios de digital workplace

Diseño, gobierno y creación de valor



Operación inteligente y automatizada



Seguridad

Medición de la experiencia

Gobernanza y mejora continua

Cumplimiento normativo automatizado

Sostenibilidad y reporting ESG

Mejora continua, cumplimiento y sostenibilidad

En este modelo, la inteligencia artificial deja de ser un componente funcional puntual y pasa a constituir el plano de control transversal del entorno. Desde este plano se coordinan la automatización de procesos, la observabilidad del entorno digital, la personalización de la experiencia del usuario y la aplicación continua de políticas de

seguridad, privacidad y cumplimiento.

Este enfoque no elimina los servicios tradicionales, pero los reubica dentro de una estructura coherente, escalable y gobernable, que permite alinear la operación diaria con los objetivos de negocio, los marcos regulatorios y los compromisos de sostenibilidad.

2.1.2 Capas del modelo de servicio

A

Capa de diseño, gobierno y creación de valor

Esta capa define los principios estratégicos y el modelo operativo del puesto de trabajo digital. Su función es establecer las bases de gobierno, experiencia y sostenibilidad que condicionarán el resto del ciclo de vida del servicio.

Incluye actividades de consultoría estratégica, definición del modelo de gobierno, diseño de la arquitectura funcional y planificación de la adopción. El foco se desplaza desde la mera definición tecnológica hacia el alineamiento entre retorno de la inversión, experiencia de usuario, cumplimiento normativo y capacidad organizativa de absorción del cambio. La gestión del cambio y el reskilling organizativo se convierten en elementos críticos, al tratarse de entornos cada vez más automatizados y asistidos por IA, para finalmente centrarse en el gobierno de la operación diaria de los servicios.



B

Capa de operación del puesto de trabajo digital

Esta capa constituye el núcleo operativo del modelo y agrupa las actividades tradicionales de soporte, gestión y administración técnica, reconfiguradas bajo esquemas de automatización, orquestación y medición continua.

Las plataformas de ITSM, gestión unificada de endpoints, observabilidad y analítica permiten una operación más predictiva, proactiva y orientada a experiencia. El Service Desk evoluciona desde un modelo reactivo hacia un centro de orquestación, donde la resolución automática y la priorización basada en contexto reducen fricción y mejoran la productividad. La eficacia operativa deja de medirse exclusivamente por SLA técnicos y se complementa con métricas de experiencia (XLA) y niveles de automatización efectiva.

C

Capa de mejora continua, cumplimiento y sostenibilidad

La capa superior del modelo articula la mejora continua del servicio y asegura su alineamiento con los objetivos estratégicos, regulatorios y de sostenibilidad.

La gobernanza se apoya en bucles de retroalimentación continua basados en métricas de experiencia digital, analítica avanzada y revisión conjunta entre el proveedor y la organización cliente. El cumplimiento normativo se integra de forma estructural en los flujos de provisión y operación, permitiendo supervisión y auditoría continuas sin depender de procesos manuales.

La sostenibilidad se incorpora como criterio operativo, con capacidades de medición y optimización del ciclo de vida de dispositivos, consumo energético y huella digital del puesto de trabajo.

2.1.3 Capas de líneas de servicio

Sobre este modelo se articulan las principales líneas de servicio del puesto de trabajo digital, que constituyen la oferta de los integradores según su nivel de madurez y especialización.

► Service Desk:

Soporte remoto, multiidioma, multicanal 24x7, gestión de usuarios, dispositivos y aplicaciones, personalizado por tipo de usuario (por ejemplo, remoto, presencial o VIP).

► Servicios de campo:

Soporte presencial para incidencias no resueltas en remoto y atención en ubicaciones sin infraestructura de TI.

► Soporte a virtualización:

Implantación y gestión de escritorios virtuales (VDI) y DaaS en la nube, con consumo flexible.

► Administración de aplicaciones SaaS:

Gestión de Microsoft 365, Google Workspace y principales aplicaciones empresariales (Salesforce, Workday, Dynamics365, otras).

► Soporte de voz y videoconferencia:

Gestión de plataformas y asistencia en comunicaciones unificadas y sistemas de videoconferencia.

► Gestión de dispositivos finales:

Aprovisionamiento, configuración, actualización, protección y ciclo de vida de dispositivos y aplicaciones de usuario.

► Gestión de procesos TI:

Gestión de incidencias, solicitudes, cambios y prestación de servicios basada en las mejores prácticas (ITIL).





► **Privacidad y seguridad de datos:**

Certificaciones y auditorías para GDPR, ISO27001, SOC 2; protección de dispositivos mediante antivirus, VPN, firewalls y respaldo y recuperación.

► **Soporte físico desatendido:**

Recogida y sustitución de equipos mediante taquillas inteligentes y máquinas expendedoras, sin intervención programada.

► **Centros de atención físicos:**

Espacios distribuidos en la empresa para soporte presencial, disponibles con o sin cita, donde se resuelven dudas técnicas y operativas.

► **Acuerdos de nivel de experiencia (XLA):**

Medición y mejora de la experiencia global del usuario con métricas DEX, DEM y análisis de sentimiento, para anticipar y optimizar soporte y productividad.

► **Gestión del cambio organizacional:**

Formación y acompañamiento continuo para maximizar adopción digital y ROI, combinando consultoría, seguimiento y mejoras técnicas.

► **Automatización inteligente:**

Administración y soporte autónomos mediante IA, bots y herramientas de gestión, que identifican y resuelven automáticamente incidencias comunes.

► **Lugar de trabajo inteligente:**

Automatización IoT para climatización, iluminación, reserva de espacios, salas inteligentes y dispositivos AR/VR según el uso.

► **Asistentes personales virtuales:**

Asistentes impulsados por IA para interactuar proactivamente y realizar recomendaciones, más allá de resolver preguntas.

► **Gestión del conocimiento:**

Portales y chatbots con IA para capturar y adaptar información y soporte al contexto de cada usuario.

Cada línea de servicio colabora en cada una de las capas de la estructura de servicios:

Línea de servicio	Diseño, gobierno y creación de valor	Capa de operación inteligente y automatizada	Capa de mejora continua, cumplimiento y sostenibilidad
Service Desk	● N/A	● Soporte remoto omnicanal 24x7, multiidioma, según perfil de usuario	● Contribuye a métricas de DEX y mejora continua a través de XLA
Servicios de campo	● Planificación de despliegues iniciales	● Soporte presencial y en ubicaciones remotas	● Optimización logística y reporting de niveles de servicio
Soporte de virtualización (VDI/ DaaS)	● Diseño de arquitectura VDI/DaaS y despliegue inicial	● Gestión operativa y escalado flexible en la nube	● Optimización de uso y reporting de sostenibilidad (consumo, licencias)
Administración de aplicaciones SaaS	● Diseño de adopción y configuración inicial de plataformas SaaS	● Gestión operativa continua (usuarios, licencias, integraciones)	● Cumplimiento normativo y reporting sobre uso y seguridad
Soporte de voz y videoconferencia	● Diseño y despliegue de plataformas UCaaS	● Operación diaria, soporte y resolución de incidencias	● Optimización de calidad y experiencia
Gestión de dispositivos finales	● Definición de políticas de enrolamiento y seguridad	● Aprovisionamiento, configuración, actualización, protección y ciclo de vida	● Cumplimiento normativo (GDPR, ISO), sostenibilidad (reciclaje y logística inversa)
Gestión de procesos TI (ITIL)	● Definición de workflows y marcos de gestión	● Ejecución de procesos operativos (incidentes, cambios, solicitudes)	● Mejora continua y gobierno de procesos
Privacidad y seguridad de datos	● Definición de controles, políticas y certificaciones	● Monitorización operativa de seguridad y backup	● Auditorías, certificaciones y cumplimiento normativo automatizado
Soporte físico desatendido (taquillas/quioscos)	● Diseño de red de puntos de soporte y logística	● Operación diaria sin cita para entrega/recogida de equipos	● Optimización de flujos y sostenibilidad logística
Centros de atención físicos	● Definición de modelo de soporte presencial	● Atención técnica y operativa in situ	● Seguimiento de calidad y mejora de la experiencia
Acuerdos de nivel de experiencia (XLA)	● Diseño de métricas y objetivos de experiencia	● Integración con operación (medición DEX en tiempo real)	● Gobierno y mejora continua basada en indicadores de experiencia
Gestión del cambio organizacional	● Consultoría, formación, acompañamiento al despliegue tecnológico	● Refuerzo operativo en adopción continua	● Seguimiento del ROI y evolución cultural en el tiempo
Automatización inteligente	● Definición de casos de uso y despliegue de bots / IA	● Ejecución autónoma de soporte y administración	● Optimización continua mediante IA y reporting de eficiencia
Lugar de trabajo inteligente (IoT)	● Diseño de espacios, sensores y casos de uso	● Operación automática (climatización, reserva, AR/VR)	● Optimización energética y sostenibilidad
Asistentes personales virtuales (IA)	● Definición de roles, entrenamiento inicial	● Interacción proactiva y soporte contextual diario	● Mejora continua mediante aprendizaje y análisis de uso
Gestión del conocimiento (IA/ chatbots)	● Diseño de taxonomía y portal de conocimiento	● Operación como fuente de soporte contextualizado	● Mejora continua de contenidos y precisión mediante IA

2.1.4 La oferta de servicios en el mercado español

En el mercado español, caracterizado por una elevada presencia de empresas medianas y pequeñas, la oferta de servicios de digital workplace presenta una clara dualidad. Los servicios tradicionales de soporte, gestión de dispositivos y administración de plataformas continúan siendo el núcleo operativo mayoritario, mientras que las capacidades más avanzadas –automatización inteligente, gobierno de la IA, medición de experiencia y sostenibilidad– se adoptan de forma progresiva y desigual. Los

integradores desempeñan un papel clave como intermediarios tecnológicos, aportando escala, especialización y capacidades que muchas organizaciones no pueden desarrollar internamente. Su valor diferencial no reside únicamente en el catálogo de servicios, sino en la capacidad de modular la oferta, adaptar el modelo operativo al contexto del cliente y acompañar la transición desde modelos tradicionales hacia esquemas más automatizados, gobernados y medibles.

2.2 Segmento de clientes

La demanda de servicios de Digital Workplace no evoluciona de forma homogénea entre organizaciones. Las diferencias no dependen únicamente del tamaño de la empresa o del sector, sino del papel que las tecnologías de la información desempeñan dentro del modelo operativo y de la capacidad de la organización para absorber cambios tecnológicos, organizativos

y culturales. En el mercado español conviven organizaciones con niveles de madurez muy dispares: desde entornos donde el puesto de trabajo continúa gestionándose como un servicio puramente operativo y orientado al coste, hasta modelos donde el Digital Workplace forma parte de la estrategia de productividad, experiencia del empleado e incluso diferenciación competitiva.

FIGURA 2: Modelización de los segmentos de cliente de Digital Workplace.



En este contexto, los integradores adaptan su propuesta de valor según el perfil del cliente, combinando distintos niveles de consultoría, industrialización, automatización, capacidades de gobierno y especialización sectorial. La diferenciación ya no reside únicamente en la capacidad técnica o en el volumen operativo, sino en la adecuación del modelo de servicio al

contexto organizativo, regulatorio y económico del cliente. A efectos de este informe, los clientes pueden agruparse en cinco grandes segmentos o arquetipos, definidos según el grado de integración entre TI y negocio, la madurez operativa del puesto de trabajo digital y el enfoque estratégico adoptado hacia la transformación y operación de los servicios.

Operadores tradicionales

Este segmento agrupa organizaciones donde el puesto de trabajo digital continúa gestionándose principalmente como un servicio operativo orientado a la continuidad y al control del coste. Suelen operar con entornos heterogéneos, elevados niveles de deuda técnica y modelos de soporte predominantemente reactivos. La integración entre TI y negocio es limitada, y las iniciativas de evolución tecnológica suelen responder a necesidades concretas –renovación tecnológica, obsolescencia, cumplimiento normativo, fusiones o presión competitiva– más que a una estrategia integral de transformación.

Aunque muchas de estas organizaciones adoptaron herramientas de colaboración, movilidad y acceso remoto a raíz de la pandemia, el nivel de estandarización y automatización continúa siendo reducido. En este segmento, la incorporación de capacidades avanzadas – especialmente inteligencia artificial generativa– se produce de forma cautelosa y frecuentemente condicionada por criterios de coste, riesgo y simplicidad operativa. El foco suele situarse en casos de uso tácticos y fácilmente justificables desde el punto de vista económico.

Estos clientes buscan en los integradores:

- Capacidades de modernización progresiva con bajo riesgo operativo.
- Experiencia técnica específica en áreas concretas del puesto de trabajo digital.
- Servicios gestionados orientados a estabilización, soporte y reducción de complejidad.
- Modelos económicamente predecibles y competitivos.
- Soporte en iniciativas puntuales de transformación o renovación tecnológica.
- Capacidades de formación y adopción orientadas a usuarios con baja madurez digital.
- Ayuda en racionalización contractual y optimización de costes operativos.

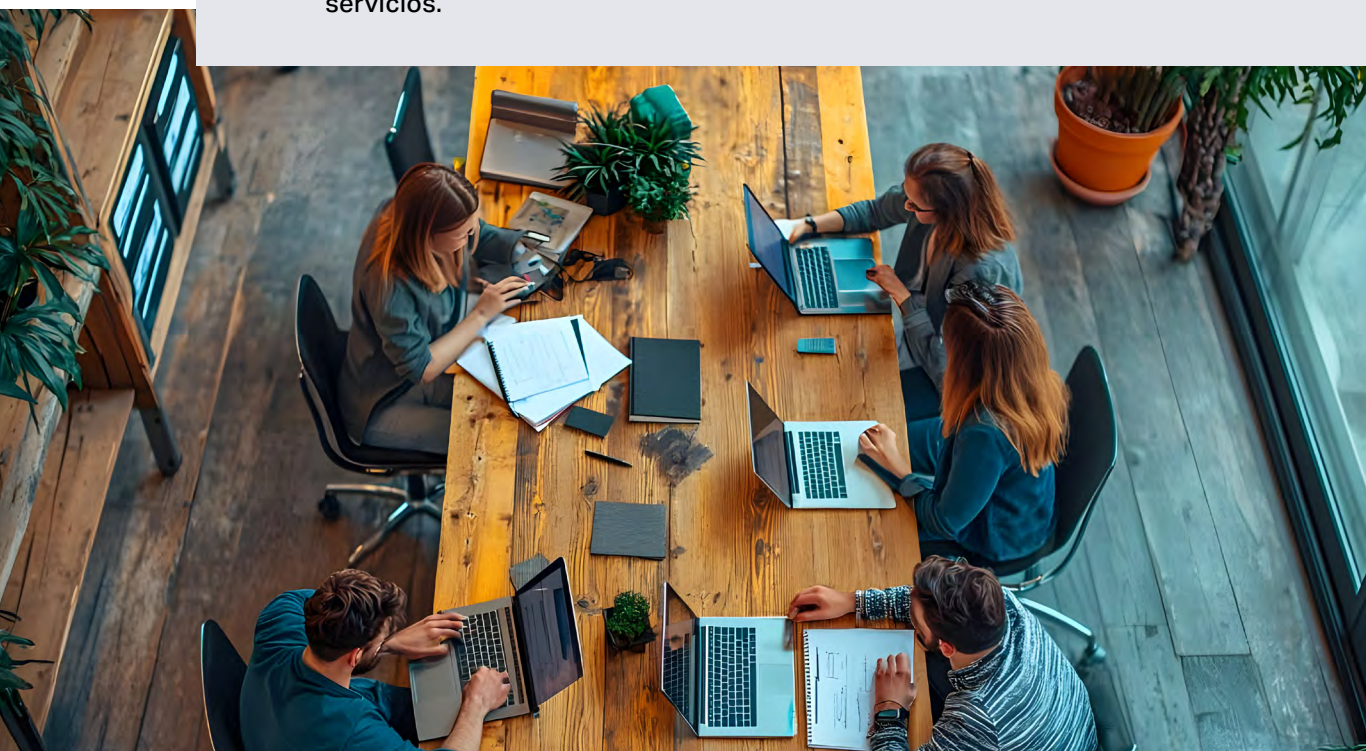
Modernizadores operativos

Las organizaciones de este segmento han evolucionado desde modelos tradicionales hacia entornos más estandarizados e industrializados. Consideran las TI como un habilitador operativo y disponen normalmente de estructuras de gobierno más maduras, con procesos definidos y una mayor alineación entre tecnología y negocio. El puesto de trabajo digital se gestiona bajo criterios de eficiencia, escalabilidad y continuidad global del servicio. Estas organizaciones suelen operar plataformas corporativas estandarizadas, modelos híbridos de trabajo y

servicios gestionados con distintos niveles de automatización y autoservicio. La adopción de inteligencia artificial, analítica y automatización se orienta principalmente a mejorar productividad, reducir carga operativa y optimizar la experiencia de soporte. Sin embargo, el foco continúa siendo operacional más que transformacional. En muchos casos, estas organizaciones mantienen programas activos de modernización tecnológica, consolidación de herramientas y evolución hacia modelos "as a Service".

Estos clientes buscan en los integradores:

- Capacidades de consultoría para definir hojas de ruta evolutivas y modelos operativos objetivo.
- Experiencia en industrialización y automatización de servicios de workplace.
- Capacidad de operación a escala y soporte global.
- Integración de plataformas cloud, colaboración, UEM y virtualización.
- Modelos flexibles de prestación y facturación basados en consumo.
- Capacidades de optimización operativa y reducción de incidencias recurrentes.
- Experiencia en gestión de programas complejos de transformación y transición de servicios.



Organizaciones centradas en la experiencia

Este segmento incorpora el puesto de trabajo digital como parte de la estrategia de experiencia del empleado, productividad y retención del talento. La prioridad ya no reside únicamente en la eficiencia técnica, sino en reducir fricción digital, mejorar la experiencia diaria de los usuarios y facilitar nuevas formas de trabajo. Estas organizaciones integran de forma creciente áreas de TI, recursos humanos y negocio en la definición de la experiencia digital del empleado. Utilizan métricas de experiencia (DEX/XLA), analítica de comportamiento y capacidades de observabilidad para identificar problemas de productividad, adopción o satisfacción. La

automatización y la inteligencia artificial se aplican no solo a la resolución de incidencias, sino también a la personalización de servicios, soporte contextual y asistencia proactiva. El modelo operativo evoluciona hacia esquemas centrados en autoservicio, soporte inteligente y mejora continua basada en datos. Aunque suelen disponer de entornos relativamente maduros, todavía dependen significativamente de integradores para acelerar despliegues, incorporar capacidades avanzadas y mantener la coherencia operativa del ecosistema digital.

Buscan en los integradores:



- Capacidades para evolucionar la experiencia digital del empleado de forma medible.
- Herramientas y metodologías de observabilidad y experiencia digital.
- Servicios avanzados de automatización, autoservicio y soporte inteligente.
- Capacidades de adopción, change management y mejora continua.
- Integración entre workplace, colaboración, analítica y asistentes basados en IA.
- Modelos de servicio orientados a resultados y métricas de experiencia.
- Agilidad para adaptar los servicios a cambios organizativos y culturales.

Empresas digitales y adaptativas

Este segmento agrupa organizaciones donde las tecnologías digitales forman parte estructural del modelo de negocio y de la propuesta de valor hacia clientes, empleados y ecosistema de socios. El puesto de trabajo digital se concibe como una plataforma de productividad, innovación y adaptación continua.

Estas organizaciones suelen operar con arquitecturas cloud-first, elevado grado de automatización y fuerte integración entre datos, procesos y experiencia digital. El uso de inteligencia artificial –incluyendo asistentes especializados, automatización avanzada y analítica contextual– tiende a integrarse directamente en los procesos de trabajo

diarios. La prioridad se desplaza desde la mera eficiencia operativa hacia la velocidad de adaptación, la capacidad de innovación y la mejora continua de la experiencia digital. El workplace se integra estrechamente con iniciativas de negocio, experiencia de cliente y modelos de trabajo distribuidos. No obstante, este segmento no necesariamente depende de grandes contratos tradicionales de outsourcing. Muchas organizaciones combinan integradores, proveedores especializados, capacidades internas y plataformas SaaS nativas, buscando flexibilidad y reducción de dependencia tecnológica.

Buscan en los integradores:

- Capacidades avanzadas de integración y automatización a escala.
- Servicios altamente flexibles y orientados a innovación continua.
- Especialización en IA aplicada al puesto de trabajo digital.
- Capacidades de ingeniería de experiencia digital y analítica avanzada.
- Integración de servicios workplace con procesos core de negocio.
- Modelos contractuales adaptativos y basados en resultados.
- Velocidad de despliegue y capacidad de evolución continua de las soluciones.



Organizaciones racionalizadoras

Este segmento emerge como consecuencia de los ciclos acelerados de adopción tecnológica producidos entre 2020 y 2025. Son organizaciones que ya han ejecutado iniciativas significativas de modernización, pero que afrontan ahora problemas de complejidad acumulada, proliferación de herramientas, incremento de costes y dificultades para demostrar retorno tangible de determinadas inversiones. En estos entornos, la prioridad deja de ser incorporar nuevas capacidades y pasa a centrarse en racionalizar plataformas, simplificar operaciones, consolidar proveedores y recuperar control

económico y operativo. La inteligencia artificial generativa se evalúa bajo criterios más estrictos de gobierno, seguridad, adopción efectiva y retorno de inversión. Muchas iniciativas evolucionan desde pilotos aislados hacia modelos más controlados y selectivos. Este segmento está adquiriendo relevancia creciente en grandes organizaciones y entornos multinacionales, especialmente en contextos de presión presupuestaria o revisión de estrategias cloud y workplace.

Buscan en los integradores:

- Capacidades de racionalización y consolidación tecnológica.
- Optimización de costes operativos y licenciamiento.
- Simplificación del catálogo de herramientas y plataformas.
- Gobierno de IA, seguridad y cumplimiento normativo.
- Reducción de complejidad operativa y técnica.
- Servicios de análisis de utilización, adopción y productividad.
- Modelos orientados a eficiencia y generación de valor medible.



La distribución observada refleja un mercado español de Digital Workplace en una fase predominantemente de modernización operativa más que de transformación avanzada. La mayor concentración de organizaciones se sitúa en el segmento de Modernizadores operativos, impulsada por la adopción generalizada de plataformas cloud de colaboración, movilidad corporativa y modelos de soporte más estandarizados e industrializados. Paralelamente, persiste un volumen significativo de Operadores tradicionales, especialmente en entornos donde el puesto de trabajo continúa condicionado por arquitecturas heterogéneas, dispositivos poco estandarizados y modelos de soporte todavía reactivos.

FIGURA 3: Distribución del perfil de empresas cliente en función de cómo abordan su adopción del Digital Workplace



Los segmentos más avanzados –Organizaciones centradas en la experiencia y Empresas digitales y adaptativas– mantienen un peso menor y se concentran principalmente en organizaciones con mayor integración entre negocio y TI, donde la experiencia digital del empleado, la automatización y el uso intensivo de inteligencia artificial

comienzan a formar parte del modelo operativo. Finalmente, aunque todavía minoritario, emerge un grupo de Organizaciones racionalizadoras que, tras ciclos acelerados de modernización y adopción tecnológica, priorizan ahora la consolidación de herramientas, el control de costes y la optimización del valor obtenido de las inversiones realizadas.

2.3 Taxonomía de proveedores

El mercado de servicios de Digital Workplace en España está compuesto por un conjunto heterogéneo de integradores y proveedores de servicios gestionados que compiten con distintos niveles de especialización, escala y madurez operativa. Aunque muchos proveedores comparten capacidades técnicas similares, sus modelos de prestación, grado de industrialización y posicionamiento estratégico difieren significativamente. La evolución del puesto de trabajo digital hacia entornos más distribuidos, automatizados y orientados a experiencia ha ampliado el alcance tradicional de estos servicios. Los proveedores ya no se limitan a operar

dispositivos o resolver incidencias técnicas, sino que participan crecientemente en iniciativas de transformación del entorno digital, automatización operativa, adopción de inteligencia artificial, gestión de experiencia del empleado y gobierno del puesto de trabajo.

En paralelo, la consolidación de plataformas cloud y herramientas de colaboración ha desplazado parte del valor desde la mera integración tecnológica hacia capacidades de operación continua, automatización, adopción y optimización del servicio. Como consecuencia, las diferencias entre proveedores dependen menos de la tecnología utilizada y más de factores como:

- capacidad de consultoría y transformación
- nivel de automatización
- cobertura y capacidad de soporte,
- especialización sectorial
- integración con plataformas hyperscaler
- capacidades de gobierno y cumplimiento
- y modelos de experiencia digital del empleado

En la práctica, las fronteras entre categorías son cada vez menos rígidas. Muchos proveedores evolucionan hacia modelos híbridos, incorporando capacidades de automatización, experiencia digital e inteligencia artificial para aumentar diferenciación y proteger márgenes operativos en un mercado crecientemente estandarizado.

En el mercado español, caracterizado por una elevada externalización de capacidades tecnológicas y una fuerte presencia de organizaciones medianas, los integradores desempeñan además un papel estructural como articuladores del modelo operativo del puesto de trabajo digital.

3. Mapa del Universo

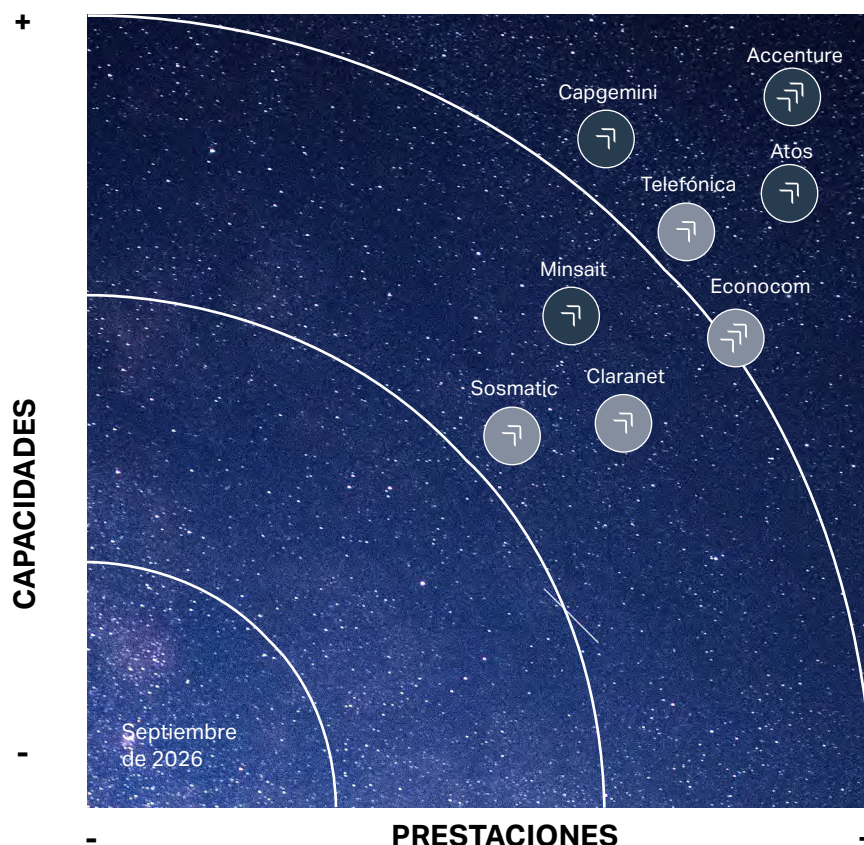
PENTEO
Universo de integradores
de servicios digital
workspace

Proyección

- >>> Muy Alta
- >> Alta
- > Estable

Calidad Percibida

- Excelente
- Notable
- Buena



Dimensiones evaluadas

► Las **CAPACIDADES** evalúan el volumen de negocio en la línea de servicio, las alianzas y activos para proporcionar los servicios, la estructura y cualificación del equipo, y la aproximación al mercado que realiza.

► Las **PRESTACIONES** evalúan la amplitud y cobertura del portfolio, el alcance de los servicios ofrecidos, las herramientas y metodologías utilizadas, así como casos de uso públicos, las referencias, su distribución por segmento y sector de actividad, así como el alcance y variedad de los proyectos en dichas referencias.

► La **PROYECCIÓN** evalúa la trayectoria del proveedor en los últimos 3 años combinado con las innovaciones realizadas tanto a nivel de compañía como a nivel de la línea de servicios, y el roadmap previsto, y su reconocimiento y tracción como proveedor de servicios de Digital Workplace.

► La **CALIDAD PERCIBIDA** evalúa la satisfacción de sus clientes en el proceso comercial, en el delivery del servicio, en la flexibilidad y desviación de precios y tiempos, así como la relación valor precio. También en la incorporación de innovación en los servicios que permitan obtener un valor diferencial o eficiencia en la ejecución de los proyectos o servicios.

Actores

► **Accenture** es uno de los integradores globales con mayor capacidad de ejecución en Digital Workplace, especialmente en programas de gran escala que requieren transformación, operación industrializada y cobertura multinacional. Su propuesta combina consultoría, tecnología y servicios gestionados en un modelo altamente integrado, apoyado en automatización, inteligencia artificial y una extensa red global de entrega de servicios. Destaca por su capacidad para liderar proyectos complejos de transformación del puesto de trabajo en grandes corporaciones.

► **Atos** es un proveedor global de Digital Workplace con presencia consolidada en España y una propuesta extremo a extremo que integra servicios gestionados, automatización, Digital Employee Experience (DEX), ciberseguridad y sostenibilidad. Su modelo de experiencia de empleado se complementa con una elevada capacidad operativa y una amplia cobertura internacional, posicionándose como uno de los principales especialistas europeos en la gestión integral del puesto de trabajo digital.

► **Capgemini** es un integrador global cuya propuesta de Digital Workplace está orientada principalmente a grandes corporaciones con despliegues de elevada complejidad. Su enfoque combina consultoría estratégica, inteligencia artificial, automatización y especialización sectorial para impulsar la experiencia digital del empleado. Destaca por su capacidad para ejecutar transformaciones de gran escala mediante modelos industrializados de prestación, ofreciendo soporte multilingüe y una amplia cobertura geográfica internacional.

► **Claranet** es un proveedor europeo de servicios gestionados con una propuesta de Digital Workplace orientada a la modernización del entorno de trabajo, especialmente sobre tecnologías Microsoft. Combina servicios gestionados, cloud, ciberseguridad y gestión del ciclo de vida del puesto de trabajo con un modelo basado en la proximidad al cliente y la especialización técnica. Destaca especialmente en organizaciones de tamaño medio, sector público y sanidad, donde la estabilidad operativa y la flexibilidad constituyen elementos diferenciales.

► **Econocom** es un integrador europeo especializado en Digital Workplace que combina servicios gestionados, logística tecnológica, gestión del ciclo de vida del dispositivo y financiación en una propuesta integral. Su modelo destaca especialmente en servicios Device as a Service (DaaS), incorporando progresivamente capacidades de automatización e inteligencia artificial para optimizar la operación. Su propuesta resulta especialmente sólida en la gestión integral del ciclo de vida del puesto de trabajo.

► **Minsait** es un proveedor sólido para servicios de Digital Workplace de gran escala, elevada criticidad y complejidad sectorial, especialmente en Administraciones Públicas, energía, banca e industria. Su propuesta combina gestión operativa del puesto, Service Desk, automatización, servicios de campo, cloud, ciberseguridad y adopción de IA, con una posición especialmente visible en el ecosistema Microsoft y en la industrialización de Copilot. Su diferenciación se apoya principalmente en capacidades de integración, operación y transformación tecnológica, más que en una plataforma propia de Workplace claramente diferenciada.

► **Sosmatic** se posiciona como un especialista operativo de Digital Workplace, con fortalezas especialmente claras en Service Desk, soporte L1/L2, atención multicanal 24x7 y servicios de campo con cobertura nacional. Su tamaño, independencia y modelo de gestión favorecen la proximidad, flexibilidad y adaptación a horarios, protocolos e idiomas. Resulta muy adecuada para organizaciones medianas, entornos multisede o como complemento especializado de integradores de mayor escala.

► **Telefónica** presenta una propuesta diferencial por integrar Digital Workplace con conectividad fija y móvil, redes privadas, SD-WAN, cloud y ciberseguridad, apoyándose en activos propios de red y en las capacidades de Telefónica Tech. Combina gestión de dispositivos de usuario, colaboración, virtualización, soporte omnicanal, logística y servicios de campo, con capacidad para grandes operaciones. Resulta especialmente adecuada para organizaciones distribuidas, con elevada movilidad o requisitos exigentes de seguridad, aunque debe validarse la coordinación entre sus distintas unidades internas.

Capgemini

Company profile

Fundación: 1975

Inicio de operaciones en España: 1975

Propiedad: Capgemini S.E. (86%), Sogeti S.A.S. (14%)

Ingresos último año fiscal:

España: N/D (800 estimado Penteo)

Mundo: ~22.100 M €

Empleados:

España: ~11.000

Mundo: ~420.000

Oficinas:

España: Madrid, Barcelona, Asturias, Valencia, Murcia, Málaga, Sevilla, Cádiz, País Vasco, Galicia, Valladolid y Zaragoza. Además de los centros de excelencia en Asturias (Langreo), Málaga, Valencia y Murcia.

Resto del Mundo: En Europa cuenta además con oficinas en Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Hungría, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Suecia, Suiza, Reino Unido. Y presencia en más de 50 países en el resto del mundo repartidos por todos los continentes.

Principales actividades de negocio: Capgemini estructura su actividad en cuatro líneas

principales. Capgemini Invent concentra los servicios de estrategia, diseño y transformación, incorporando capacidades de innovación y experiencia de usuario. La unidad de Applications & Technology cubre el desarrollo, modernización y gestión de entornos digitales, incluyendo cloud, automatización, modernización de aplicaciones, ciberseguridad y testing, con un papel relevante de Sogeti en prácticas de testing, ingeniería de calidad y servicios cloud. Capgemini Engineering está orientada a servicios de ingeniería e I+D, apoyando el diseño y desarrollo de productos y sistemas industriales avanzados. Finalmente, la línea de Operations integra servicios de outsourcing, BPO y gestión de infraestructuras IT, orientados a eficiencia operativa y ejecución de servicios gestionados a escala.

Descripción de la compañía: Capgemini es un proveedor global de servicios de transformación empresarial y tecnológica. Su posicionamiento se basa en la integración de capacidades de consultoría, ingeniería y servicios gestionados a lo largo del ciclo completo de transformación, desde la estrategia y el diseño hasta la implementación y la operación. Su propuesta combina prácticas de cloud, datos, inteligencia artificial y ciberseguridad con conocimiento sectorial y un ecosistema amplio de socios tecnológicos.

Service profile

Inicio de prestación de servicios de Workplace en España: 2.000

Plantilla dedicada a servicios Digital Workplace:

España: ~180

Mundo: N/D (20.000 estimado Penteo)

Red de centros de innovación y soporte a servicios de Workplace: 24 centros en el mundo,

incluyendo los 3 localizados en Asturias, Valencia y Murcia, y el resto repartidos en Francia, Países Bajos, Reino Unido, Polonia, Finlandia, Estados Unidos, Brasil e India. Dispone de un Laboratorio de Workplace propio orientado a la demostración y validación de casos de uso de Modern Workplace, que permite recrear escenarios reales de cliente y acelerar la toma de decisiones antes de los

despliegues. Cuenta además con un Employee Experience Management Center of Excellence con más de 50 profesionales certificados, y un Centro de Excelencia de Automatización basado en Ansible Automation Platform orientado a la generación de eficiencias operativas transversales.

Red de centros de delivery: En España, los servicios se entregan desde los centros de Langreo (Asturias) y Málaga, estando el primero en proceso de evolución a Global Delivery Center con vocación de cobertura nacional e internacional. El soporte presencial directo se extiende a 7 provincias mediante equipos propios y una red de partners para el resto del territorio. A nivel europeo, la red se complementa con 7 centros adicionales localizados en Francia, Países Bajos y Reino Unido, conformando un total de 25 Delivery Centers a nivel mundial con más de 11.000 agentes de Service Desk y 1.800 ingenieros de Workplace. Para la gestión logística de dispositivos, Capgemini dispone de almacenes propios en España y otras localizaciones, complementados con los de sus proveedores para ejecutar los servicios de aprovisionamiento y retirada de equipos.

Offerings, activos, propiedad intelectual y soluciones propias (no exhaustivo): Capgemini articula su propuesta de Digital Workplace sobre un conjunto de activos propios, frameworks metodológicos y aceleradores tecnológicos que combinan propiedad intelectual interna con plataformas de terceros. Su oferta no se basa en un único producto cerrado, sino en una combinación

de IP modular y marcos operativos que permiten industrializar la transformación del puesto de trabajo bajo un modelo de servicio gestionado. Los principales activos declarados son los siguientes:

► **PRISM Knowledge:** Ecosistema de gestión del conocimiento impulsado por IA orientado a optimizar la transferencia de conocimiento, estandarizar procedimientos y garantizar un flujo continuo entre usuarios, agentes y el repositorio operativo a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio.

► **PRISM Assistt:** Herramienta de asistencia al agente en tiempo real basada en IA generativa, con análisis de sentimiento y controles de calidad automatizados. Orientada a mejorar KPIs operativos clave como AHT, FCR y MTTR en el Service Desk.

► **PRISM Chat & Voice:** Plataforma de IA conversacional multicanal —chat y voz— basada en LLMs, con objetivo declarado de automatizar el 80% de los procesos (modelo de contacto cero) y alcanzar un 10% de auto-remediación. Incluye soporte multilingüe e integración nativa con plataformas ITSM.

► **Workplace Operation Center (WOC):** Marco operativo centralizado para la provisión, monitorización y soporte del puesto de trabajo como servicio end-to-end, separando de forma estructurada las funciones de diseño y gobierno de la operación diaria.



► **Experience Management Office (XMO):**

Oficina de gestión de la experiencia del empleado orientada al gobierno del servicio mediante XLAs, métricas DEX y analítica continua, con implantación activa en producción en una parte de la cartera española.

► Adicionalmente, la propuesta incorpora un conjunto de **aceleradores tecnológicos** orientados a la operación del puesto de trabajo, incluyendo autoservicio avanzado, observabilidad del endpoint, analítica predictiva, zero-touch provisioning, gestión

unificada de dispositivos (UEM) y herramientas de experiencia digital del empleado (DEX). Estos aceleradores se integran en muchos casos con plataformas de terceros, pero forman parte de la capa de solución end-to-end de Capgemini.

Experiencia declarada: A nivel global, Capgemini gestiona más de 1,3 millones de contactos mensuales, presta servicios en más de 80 países y da soporte en más de 30 idiomas. En España, la cartera activa de clientes de Digital Workplace en 2025 es de 10 clientes, concentrada principalmente en el segmento de grandes corporaciones.

Segmentación de la cartera de clientes de servicios de workplace:

5%

Pequeña empresa
(< 100 M €/año):

9%

Mediana empresa
(100 – 500 M €/año):

0%

Gran empresa
(500 – 1.000 M €/año):

86%

Corporación
(>1.000M €/año):

Claras fortalezas

01 Una de las fortalezas más consistentes de Capgemini en Digital Workplace es la madurez de su modelo operativo industrializado. La propuesta se articula en torno al concepto de Core Workplace, que traslada la gestión del puesto de trabajo a un modelo de producto en evolución continua, soportado por un Workplace Operations Center (WOC) que centraliza la operación, la monitorización y el soporte bajo un esquema end-to-end. Este diseño permite separar de forma estructurada las funciones de gobierno y diseño respecto a la ejecución operativa, reduciendo la fragmentación habitual en modelos de outsourcing tradicionales. Esta arquitectura no es solo teórica: las valoraciones de cliente reflejan consistencia con este planteamiento, con puntuaciones excelentes en expertise del equipo de delivery y en cercanía, y con el Service Desk y el soporte presencial como

los servicios mejor valorados del conjunto. La alineación entre modelo operativo y percepción del cliente sugiere un nivel de madurez real en la ejecución, no únicamente en el diseño.

02 La propiedad intelectual propia aplicada específicamente a la automatización del workplace que conforma el conjunto PRISM (Knowledge, Assist y Chat & Voice) constituye una capa de inteligencia transversal sobre el Service Desk, integrando gestión del conocimiento, asistencia al agente en tiempo real y capacidades conversacionales multicanal. Su enfoque no se limita a la incorporación genérica de IA, sino a su integración dentro del flujo operativo del soporte, con orientación a reducción de intervención humana y mejora de la resolución en primer nivel. A ello se suma la existencia de iniciativas estructuradas

de automatización y orquestación basadas en entornos como Ansible, lo que refuerza una aproximación industrializada a la automatización. La relevancia aquí no es solo tecnológica, sino de diseño operativo: la IA se inserta como mecanismo de ejecución, no como capa declarativa.

03 Capgemini dispone de una escala global y una capacidad de estandarización del servicio que le permite operar en más de 80 países, con una red de 25 Delivery Centers, más de 11.000 agentes de Service Desk y soporte multilingüe. Esta estructura posibilita la ejecución de modelos de servicio homogéneos en entornos multinacionales complejos, manteniendo

consistencia operativa en distintas geografías. Esta capacidad se refuerza con un crecimiento sostenido del negocio de Digital Workplace a nivel global y con adquisiciones de empresas de alto valor tecnológico orientadas a reforzar capacidades estratégicas como WNS, Cloud4C o Syniti. En conjunto, esta escala no solo aporta cobertura geográfica, sino también capacidad de absorción de programas de transformación de gran envergadura sin deterioro significativo de la calidad percibida del servicio. Este equilibrio entre tamaño, industrialización y consistencia operativa se refleja en niveles de satisfacción elevados y en altos índices de recomendación por parte de los clientes encuestados.

A tener en cuenta

► Capgemini ha construido su propuesta de Digital Workplace sobre un conjunto amplio de componentes —Core Workplace, WOC, XMO, PRISM, automatización, DEX y frameworks de gobierno— que aportan consistencia metodológica y capacidad de estandarización del servicio. Esta amplitud permite abordar el workplace como un sistema integrado, pero incrementa de forma significativa la exigencia de madurez organizativa del cliente. En organizaciones con capacidades avanzadas de gobierno, este modelo facilita una evolución estructurada, medible y coherente del entorno digital del empleado. Sin embargo, en contextos menos maduros puede percibirse como un marco excesivamente complejo o difícil de operacionalizar en fases tempranas. Más que una limitación del modelo se trata de una dependencia directa entre sofisticación del diseño y nivel de preparación del cliente, especialmente en lo relativo a procesos, datos y gobierno interno.

► El enfoque de Capgemini hacia la experiencia del empleado (XLA/DEX) sitúa la medición de la experiencia como eje central del servicio, evolucionando desde modelos tradicionales basados en SLA hacia esquemas apoyados en telemetría, analítica y mejora continua. Sin embargo, la efectividad de este modelo depende de forma crítica de la madurez en la

instrumentación de datos y en la gestión del cambio dentro de la organización cliente. Sin una base sólida de captura de señales de experiencia y una capacidad estructurada de activación de mejoras, el modelo puede perder parte de su potencial de optimización continua. Las valoraciones de cliente reflejan un desempeño positivo en herramientas, metodologías y automatización, e identifican la gestión del cambio como un ámbito menos consolidado, lo que sugiere que este factor todavía es un habilitador clave más que en una capacidad plenamente estabilizada.

► Capgemini presenta niveles elevados de satisfacción entre los clientes encuestados, con valoraciones globales muy positivas y alta probabilidad de recomendación, lo que valida la calidad de la ejecución del servicio en entornos reales. Existen oportunidades para seguir incrementando la visibilidad como actor de referencia en este dominio de Workplace, así como para potenciar aspectos como la agilidad contractual, la adaptación a cambios de alcance y la gestión de incidencias complejas. La evolución en estos ámbitos permitirá reforzar aún más la propuesta de valor, especialmente en escenarios que demandan altos niveles de flexibilidad operativa y dinamismo.

PENTEO

GRACIAS

Para más información sobre este informe, o cualquier consulta, puedes contactar con el Analista del Informe:

penteo.forum@penteo.com