ISG Provider Lens™

ServiceNow Ecosystem Partners

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

Customized report courtesy of:

agineo

QUADRANT REPORT | APRIL 2023 | DEUTSCHLAND

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung 03

Anbieterpositionierung 06

Einleitung

Definition 09
Betrachtungsumfang der Studie 10
Anbieterklassifizierungen 11

Anhang

Methodik & Team 38
Authoren & Editoren 40
Über ISG 42

ServiceNow Consulting Services 13 – 20

Wer diesen Bericht lesen sollte 14
Quadrant 15
Definition 16
Auswahlkriterien 17
Beobachtungen 18
Anbieterprofile 20

ServiceNow Implementation and Integration Services 21 – 28

Wer diesen Bericht lesen sollte 22
Quadrant 23
Definition 24
Auswahlkriterien 25
Beobachtungen 26
Anbieterprofile 28

ServiceNow Managed Services Providers 29 – 36

Wer diesen Bericht lesen sollte 30
Quadrant 31
Definition 32
Auswahlkriterien 33
Beobachtungen 34
Anbieterprofile 36

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Bericht Autor: Florian Scheibmayr

ServiceNow baut seine Funktionalitäten zügig aus, der deutsche Markt folgt allerdings nur zögerlich

ServiceNow eilt im globalen Geschäft von Erfolg zu Erfolg. Schon seit einiger Zeit weilt der Plattformanbieter unter den Top 10 der SaaS-Anbieter, unter denen – abgesehen von den drei Hyperscalern – ein heftiger Kampf um die restlichen Plätze entbrannt ist, darunter insbesondere Provider wie Salesforce, Workday und eben auch ServiceNow. Diese Firmen schließen im Kriterium SaaS-Umsatz schnell zu den Platzhirschen wie den ERP- und Datenbank-Anbietern SAP und Oracle auf.

SaaS-Lösungen sind als ein Teil des gesamten Cloudgeschäftes aus der Unternehmensrealität nicht mehr wegzudenken, wie auch ISG-Daten aus dem ISG Insider Index über nun mehr viele Quartale eindrucksvoll belegen.

Unternehmen können von ServiceNow angesichts der aus Multicloud oder Polycloud-Szenarien geborenen, zunehmenden Komplexität der IT-Landschaften besonders profitieren. Dabei helfen eine konsistente Konfigurationsdatenbank (CMDB), ein darauf aufbauendes Serviceregister sowie ein IT Asset Management, mit dem auch Software und Lizenzen verwaltet werden. So können Konfigurationsverwaltung und Änderungsmanagement, aber auch der Lizenzverbrauch über verschiedenste Dienste und die zugrundeliegende Infrastruktur hinweg nachverfolgt und sicher verwaltet werden.

ServiceNow vervollständigt sein umfassendes Serviceangebot durch intelligente Zukäufe wie das Monitoring-Werkzeug ERA oder die RPA-Plattform Intellibot, die schon im März 2021 akquiriert wurde. Dabei bleibt abzuwarten, wie sich dieses aggressive Zukaufen von Funktionalitäten auf das Partnermodell, gerade in Bezug auf Hersteller wie UiPath, Dynatrace und Splunk, auswirkt, die nun ServiceNow auch als aufkommenden Konkurrenten in ihrem Markt betrachten werden.

Der große **Digitalisierungs-Befreiungsschlag** blieb 2022 in **Deutschland** noch aus

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Interessant hinsichtlich des Partnermodells wird auch die Betrachtung der strategischen Partnerschaft mit Celonis zu sehen sein. Celonis baut seine Process-Mining-Plattform zu einem Execution Management System (EMS) aus und begibt sich damit ja auch in den Bereich von intelligenten Workflows.

Dem selbstauferlegtem Rhythmus folgend kam im Q4 2022 das ServiceNow Release Tokyo auf den Markt, in Q2 2023 folgt Utah. Tokyo fokussiert sich stark auf Prozesseffizienz und Möglichkeiten zur schnellen Wertschöpfung. Gerade die Geschwindigkeit, mit der man auf veränderte Umstände reagieren kann, ist für viele Unternehmen das berühmte „Ass im Ärmel„.

Die Ukraine-Krise, die zu einem Anstieg der Energiekosten und Zur Beschleunigung der Inflation führte, hat bewiesen, dass Umbrüche immer schneller erfolgen und Zeiträume von relativer Planungssicherheit immer kürzer werden.

Eine weitere Funktionalität des Releases ist ein neues Enterprise Asset Management (EAM), das dabei hilft, die Unternehmenswerte hinsichtlich Kosten zu verwalten, dabei aber auch Risiken betrachtet und zu minimieren versucht.

Mithilfe der schlüsselfertigen Low-Code-Verwaltungslösung „App Engine Management Center„ (AEMC) kann die App-Entwicklung mit App Engine skaliert bzw. abgesichert werden.

AEMC hilft bei der Verwaltung der Low-Code-App-Entwicklung, von der App-Abnahme über Kooperationsanfragen bis hin zur Überwachung der Entwicklungspipeline und Bereitstellungsaufgaben.

Genau zum richtigen Zeitpunkt kommt das Supplier Lifecycle Management (SLM), mit dem sich die oft noch analog durchgeführten Lieferantenbeziehungen digitalisieren lassen. Anstatt E-Mails und Tabellenkalkulationen werden Self-Service-Dienste angeboten. Die Lösung trägt auch zur Bewältigung des Mehraufwandes im Zuge des Lieferkettengesetzes bei, auch wenn nur ein Teil der neu entstehenden Anforderungen abgedeckt werden kann.

Insgesamt wird das ESG-Management bei ServiceNow eine große Rolle spielen, denn die Workflowplattform eignet sich gut zum Einholen von Informationen auch über die Unternehmensgrenzen hinweg, gerade wenn Nachhaltigkeitskriterien gemessen, aufgenommen und bewertet werden müssen.

Das Erfüllen dieser Anforderungen, die inzwischen unter den Top 10 oder sogar Top5 einer jeden CEO-Agenda zu finden sind, wird ServiceNow einen weiteren Wachstumsschub verleihen.

Mit dem Utah Release werden sich Analytik- und RPA-Fähigkeiten verbessern, und die Plattform nähert sich stärker an traditionelle ERP-Funktionalitäten an, wohl auch um bei einer anstehenden Migration auf ein neues ERP-System so viele Funktionalitäten wie möglich herauszulösen und auf die eigene Plattform migrieren zu können.

Die globalen IT-Dienstleister (Global System Integrators, GSIs) entwickeln zunehmend auf der ServiceNow Plattform eigene industriespezifische End-to-End Lösungen. Ein Beispiel ist der Telekom-Sektor, wo ServiceNow bereits als eine bevorzugte SaaS-Plattform zum Einsatz kommt; aber auch das Gesundheitswesen bietet für Weiterentwicklungen viel Spielraum. Weitere Branchenlösungen, wie z.B. für den BFSI-Sektor, werden folgen.

ServiceNow wird als Lösung auch stärker in die vertikale Integration investieren, zum Beispiel zur IT/OT-Anbindung (Information & Operations Technology), wie es im Engineering- und Maschinenbaubereich notwendig ist.

Auch im deutschen Markt machen ServiceNow und seine Partner gute Geschäfte, auch wenn die Kurve nicht so steil nach oben verläuft, wie es in anderen Märkten der Fall ist, zum Beispiel dem US-Markt.

Oft verharrt man im lokalen Markt noch bei den für das IT Service Management und IT Operations Management (ITSM/ITOM) relevanten Themenkomplexen und traut sich nur zögerlich an die Themen heran, die Services insgesamt, also auch Dienstleistungen für externe Kunden, betrachten.

Es scheint, als tue man sich gerade im deutschen Markt mit der Standardisierung dieser Abläufe noch schwer. ServiceNow kann sich als flexibler

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

als die alten Systeme erweisen, aber ein Agilitätszuwachs hängt auch von der Bereitschaft ab, eine vorgefertigte Lösung anzunehmen, ohne sie noch langwierig auf die genauen Unternehmensanforderungen zu trimmen.

Die perfekte Lösung, die es allen recht macht, steht im Gegensatz zur Geschwindigkeit der Bereitstellung. Auch wenn das agile Prinzip in der Softwareentwicklung Einzug gehalten hat, ist gerade bei den nicht IT-affinen Benutzern oft noch eine eher traditionelle Sichtweise zu beobachten. Man kann dabei durchaus von einer „organizational debt„, also einer organisatorischen Schuld, sprechen, in Analogie zur in der Informationstechnologie bekannten Metapher der „technical debt„ (für die möglichen Konsequenzen schlechter technischer Umsetzung von Software).

Das Lizenzierungsmodell von ServiceNow mag ein weiterer Grund sein, warum man noch nicht das gesamte Potenzial von intelligenten Workflows heben konnte. Dieses Modell wurde in den letzten Jahren mehrfach geändert und hat sich den neuen Funktionen angepasst. Durch diese Maßnahme werden nun auch die Firmenbudgets deutlich stärker belastet.

Eine Entscheidung für ServiceNow impliziert, dass man den Wirkungsbereich nicht auf das ITSM beschränkt, sondern die Plattform auch als Katalysator für eine neue Art der Firmensteuerung betrachtet.

Es gibt viele positive Beispiele im DACH-Markt, wie eine Unternehmens-IT-Strategie auf Basis von ServiceNow erfolgreich umgesetzt werden kann. Die Schweizerischen Bundesbahnen setzen ServiceNow beispielsweise weitreichend für viele ihrer Dienstleistungen ein, und jedes Jahr kommen weitere neue Einsatzszenarien für andere Bereiche hinzu.

Auch viele Finanzdienstleister nutzen verstärkt ServiceNow-Funktionalitäten, um ihre Kundenbindung über intelligente Portale stetig zu verbessern.

Der öffentliche Sektor wäre angesichts des im Jahr 2022 eigentlich verpflichtend in Kraft getretenen Onlinezugangsgesetzes (OZG) ein weiterer Markt, der für ServiceNow und das ständig wachsende Dienstleister-Ökosystem interessant wäre, erweist sich aber nach wie vor als schwer erschließbar. Doch erste Initiativen sind ermutigend, und ein Blick auf den US-amerikanischen Markt zeigt, welches Potenzial für intelligente Workflows im öffentlichen Dienst steckt. Allerdings ist die Scheu und nicht ganz unberechtigte Angst vor einem Vendor Lock-in mit hohen Lizenzierungskosten zu groß, so dass das bevorzugte Open-Source-Modell nicht so einfach aufgegeben wird.

Abschließend lässt sich resümieren, dass 2022 auch für den ServiceNow-Markt ein Übergangsjahr war. Der große Digitalisierungs-Befreiungsschlag blieb 2022 in Deutschland noch aus, wohl auch weil niemand in der westlichen Welt die Ukrainekrise auf dem Radar hatte. Die gezeigten Ansätze machen allerdings Lust auf mehr.

Es steht zu erwarten, dass das inzwischen in Kraft getretene Lieferkettengesetz und die vorgeschriebenen und freiwilligen ESG-Vorgaben, die zügig umgesetzt werden müssen, ServiceNow im deutschen Markt weiteren Rückenwind verschaffen.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Anbieterpositionierung

Seite 1 von 3

	ServiceNow Consulting Services	ServiceNow Implementation and Integration Services	ServiceNow Managed Services Providers
Accenture	Leader	Leader	Leader
agineo	Leader	Leader	Leader
Atos	Leader	Leader	Leader
Bechtle	Market Challenger	Market Challenger	Market Challenger
Capgemini	Leader	Leader	Leader
CGI	Product Challenger	Contender	Not In
Cognizant	Product Challenger	Leader	Product Challenger
Computacenter	Market Challenger	Market Challenger	Rising Star ★
Deloitte	Leader	Leader	Product Challenger
Devoteam	Product Challenger	Contender	Contender
DXC Technology	Product Challenger	Leader	Leader

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Anbieterpositionierung

Seite 2 von 3

	ServiceNow Consulting Services	ServiceNow Implementation and Integration Services	ServiceNow Managed Services Providers
EY	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Fujitsu	Rising Star ★	Product Challenger	Leader
HCLTech	Product Challenger	Leader	Leader
IBM	Product Challenger	Not In	Not In
Infosys	Leader	Leader	Leader
ITSM Group	Product Challenger	Market Challenger	Contender
KPMG	Leader	Product Challenger	Not In
Kyndryl	Product Challenger	Leader	Product Challenger
NTT DATA	Contender	Product Challenger	Leader
nuvolax	Leader	Leader	Contender
Planhorizon	Contender	Contender	Not In

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Anbieterpositionierung

Seite 3 von 3

	ServiceNow Consulting Services	ServiceNow Implementation and Integration Services	ServiceNow Managed Services Providers
Plat4mation	Contender	Contender	Contender
Sopra Steria	Contender	Contender	Not In
TCS	Product Challenger	Product Challenger	Leader
Tech Mahindra	Product Challenger	Product Challenger	Leader
T-Systems/OS	Leader	Leader	Leader
Wipro	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
WSP-Consulting	Market Challenger	Market Challenger	Not In

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Schwerpunktbereiche für das ServiceNow-Ökosystem 2023.

Vereinfachte Illustration Quelle: ISG 2023

- **ServiceNow Consulting Services**
- **ServiceNow Implementation and Integration Services**
- **ServiceNow Managed Services Providers**

Definition

ServiceNow hat für sein drittes Quartal 2022 einen Abonnementumsatz von 1,742 Mrd. US-Dollar bekannt gegeben, was einem Wachstum von 22% gegenüber dem Vorjahr entspricht und deutlich zeigt, dass die ServiceNow-Plattform die Transformationsanforderungen im Markt auf Basis einer verbesserten und ansprechenden Kundenerfahrung gut erfüllt.

Auch ServiceNow-Partner profitieren von diesem Wachstum, denn jeder Dollar, der für Abonnementlizenzen ausgegeben wird, führt zu beträchtlichen Einnahmen für das ServiceNow-Ökosystem.

Die Studie „ServiceNow Ecosystem 2023„ untersucht das umfangreiche, komplexe globale Partnernetzwerk einer der führenden Softwarelösungen, mit der Unternehmen Inselprozesse digitalisieren, anbinden und automatisieren können, um Arbeitsabläufe reibungsloser zu gestalten.

Die breite Akzeptanz der Angebote von ServiceNow in der Anwender-Community hat zu einem exponentiellen weltweiten Wachstum des Anbieters geführt. Unternehmen suchen nach anerkannten und zuverlässigen Professional Services, um die umfassenden Funktionen von ServiceNow wirklich voll ausschöpfen zu können – von der Prozessumgestaltung über die Softwareimplementierung und -integration bis hin zum Anwendungsmanagement und zu Schulungen. Verschiedene Angebote und Zertifizierungsstufen zeigen den Fokus der Partnerunternehmen auf, die einen umfassenden Lifecycle Support ebenso wie zielgerichtete Services für spezifische Aufgaben abdecken.

Die digitale Transformation bestimmt die Zukunft von Unternehmen, die neue Ideen erforschen, in großem Umfang innovieren und Werte schneller realisieren, und zwar indem sie ihre Mitarbeiter befähigen, ihr Bestes in einer sich schnell verändernden Welt zu geben. Die ServiceNow-Plattform beschleunigt diese Entwicklung.

Die Studie „ISG Provider Lens™ ServiceNow Ecosystem Partners 2023„ analysiert die Services und Angebote der ServiceNow-Partner in den USA, Brasilien, Deutschland und Australien in ausgewählten Segmenten. Auf Basis der Analyseergebnisse können die in den definierten Segmenten tätigen Dienstleister im Hinblick auf die Stärke ihres Portfolios und ihre Wettbewerbsfähigkeit im Markt beurteilt werden.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Betrachtungsumfang der Studie

In dieser ISG Provider Lens™-Studie werden die folgenden drei Quadranten untersucht: ServiceNow Consulting Services, ServiceNow Implementation & Integration Services und ServiceNow Managed Services. Die Studie bietet Entscheidungsträgern folgende Vorteile:

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Fokus auf den regionalen Markt

Die Studie bietet somit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG Advisors und Unternehmenskunden nutzen Informationen aus diesen Reports auch zur Evaluierung ihrer derzeitigen sowie potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.

Klassifizierung der Anbieter

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung des jeweiligen IT-Anbieters 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 Star 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).

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

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.

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.

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.

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.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

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.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

ServiceNow Consulting Services

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Quadrant ist für alle Unternehmen in Deutschland aus verschiedenen Branchen relevant, die ServiceNow-Beratungsdienstleister evaluieren wollen.

Im Rahmen dieses Quadranten beleuchtet ISG die aktuelle Marktpositionierung von ServiceNow-Beratungsdienstleistern in Deutschland und geht darauf ein, wie sie kritische Unternehmensherausforderungen in der Region angehen. ISG definiert die Positionierung der Anbieter in der wettbewerbsintensiven deutschen Marktlandschaft.

Unternehmen in Deutschland haben diverse Aspekte der digitalen Transformation in Angriff genommen; die ServiceNow-Plattform kommt dabei zunehmend in verschiedenen Branchen zum Einsatz. Anbieter von ServiceNow-Beratungsleistungen sollen auf Wunsch der Unternehmen diese bei der Umsetzung ihrer digitalen Strategien unterstützen und durch den Einsatz moderner Tools, u.a. Low-Code- und No-Code-Entwicklungsplattformen, bessere Fähigkeiten aufbauen. Kunden erwarten auch eine langfristige Roadmap und einen Blueprint für die Prozesstransformation; zudem sollten die von ServiceNow angebotenen Funktionalitäten auf ihre Anforderungen abgestimmt sein. Mit Hilfe der bewährten ServiceNow-Beratungsleistungen der Anbieter wollen sie ihre IT- und Nicht-IT-Prozesse und -Infrastrukturen effektiv verwalten.

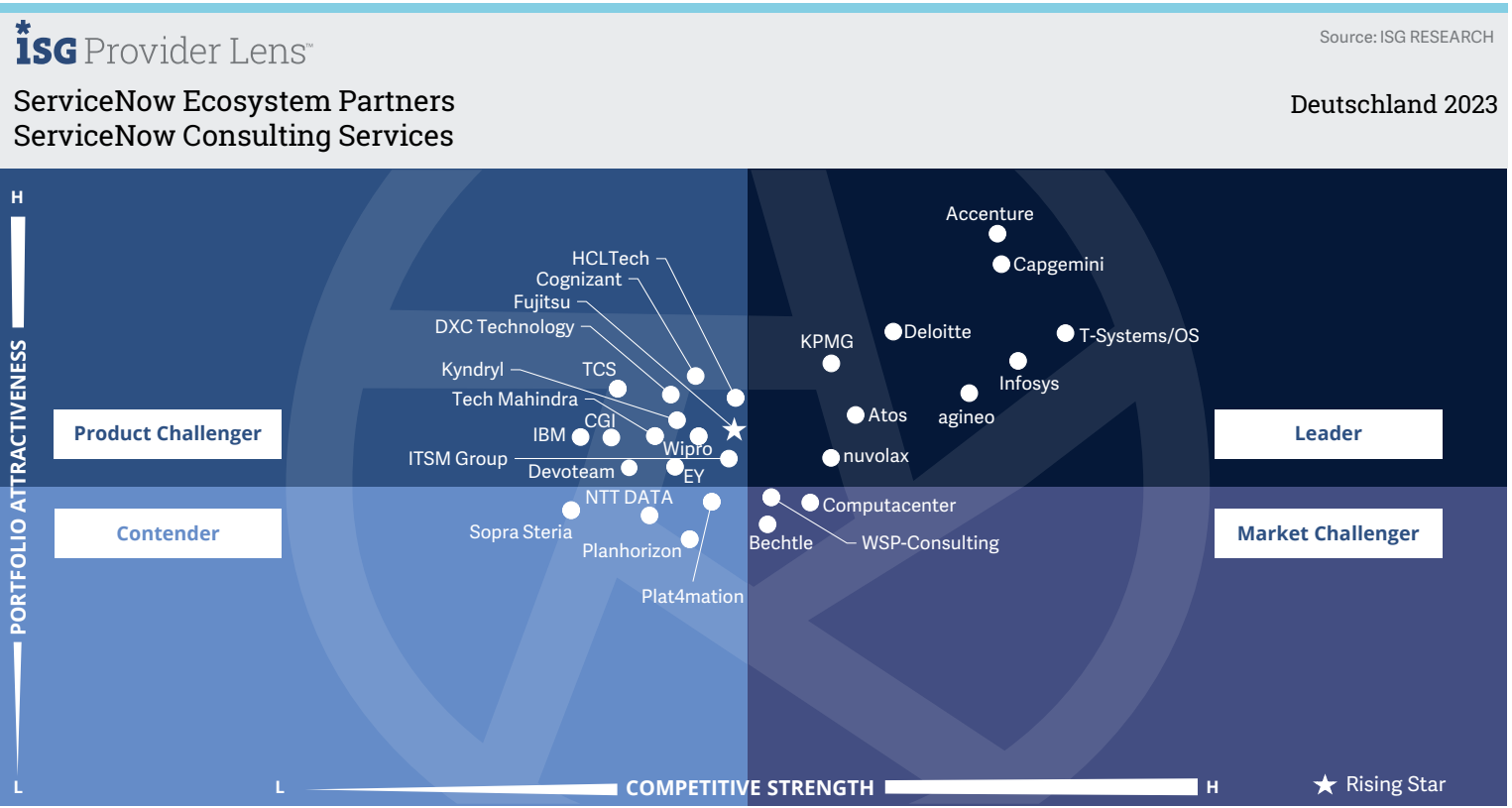
Fachbereichs-Experten sollten diesen Bericht lesen, um ein Verständnis des Design Frameworks, der Bewertungsmethoden sowie des Reifegrads und der Komplexität der ServiceNow-Einführungsprozesse in verschiedenen Branchen zu gewinnen.

Technologie-Experten bietet dieser Bericht Informationen über die branchenspezifischen Lösungen und die Expertise der Dienstleister bei der erfolgreichen Durchführung von Beratungsaufträgen für diverse Branchen.

Strategieexperten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der Trends und der sich verändernden Muster bei den Beratungsdienstleistungen.

Experten für die digitale Transformation erfahren aus diesem Bericht, wie Service Provider ServiceNow-Lösungen entwickeln und Technologien abbilden.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.



Die Beratung bildet die Grundlage eines erfolgreichen Projektes. Der Übergang vom technischen IT-System-Denken zum empathischen Blick auf die Anwenderbedürfnisse erfordert **gute Kundenunterstützung und Orientierungshilfe**.

Florian Scheibmayr

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter von Beratungsleistungen, die Kunden bei der Vorbereitung auf den Einsatz von Workflow Management Services unterstützen, untersucht. Mit den Wachstumsregionen und neuen Angeboten von ServiceNow auf der einen und den neuen wirtschaftlichen Realitäten auf der anderen Seite gewinnen ServiceNow Consulting Services an Zugkraft. Viele Unternehmen werden mit Budgetbeschränkungen zu kämpfen haben; dabei spielt die Erhaltung bereits getätigter Investitionen eine größere Rolle. Die Kunden können jedoch davon ausgehen, dass sie den größten Nutzen aus der Plattform ziehen werden.

Die Entwicklung von Kunden-Roadmaps zur Nutzung von ServiceNow als Hauptplattform für die intelligente Verbindung verschiedener Systeme ist eine architektonische Herausforderung, insbesondere wenn mit jeder neuen Version neue Funktionen hinzukommen. Es sind neue potenzielle Anwendungsfälle in den Bereichen Kundenservice, Facility Management, Außendienst und ESG-Compliance vorgesehen; die Roadmaps müssen deshalb so gestaltet werden, dass die Plattform den Kunden den größtmöglichen Nutzen bringt.

Kunden präferieren womöglich Beratungsunternehmen, die bereits in Referenzmodelle und Bewertungsmethoden investiert haben, den Reifegrad und die aktuellen Herausforderungen der Kunden verstehen und über ein umfassendes Verständnis der technischen Möglichkeiten und zukünftiger Versionen von ServiceNow verfügen, was bei der Entwicklung von Lösungen und der Bereitstellung von Roadmaps hilfreich ist. Beratungsunternehmen können sich dadurch vom Mitbewerb abheben, dass sie den Kunden vermitteln können, welche Transformationsmaßnahmen unternommen werden müssen und dass sie ein fundiertes Angebot für das Veränderungsmanagement und einen Plan zur Realisierung entsprechender Nutzeneffekte und Vorteil benötigen.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Auswahlkriterien

1. **Einsatz von Referenzmodellen, Templates und Frameworks:** Best Practices für die Ermittlung von Möglichkeiten und Bewertungen für neue ServiceNow-Kompetenzen; Verfügbarkeit von Frameworks, Tools für ROI und die Entwicklung von Business Cases, Wertrealisierungsmetriken und Benchmarks
2. **Erfahrung mit umfassendem Workflow und Service Management:** Entwicklung von Kunden-Roadmaps zur Nutzung von ServiceNow als integrierter „Plattform aller Plattformen„ für alle wichtigen Unternehmensabläufe und IT-Services, ESG und die Integration mit GRC- und Sicherheitsrichtlinien
3. **Möglichkeiten zur Prognose langfristiger Technologieentwicklungen:** Tools und Methoden zur Erfassung von Marktinformationen, Mitgliedschaft in Technologie-Communities und Wissensforen
4. **Kenntnisse über ServiceNow-Funktionen und andere Tools:** Kenntnisse der verschiedenen Releases, der von ServiceNow unterstützten Funktionalen und Geschäftsprozesse sowie von ITSM und ITOM und Fachwissen in Bereichen wie CSM, HR, Finanz- und Rechnungswesen, Facility Management, ESG und Sicherheit
5. **Kenntnisse über die Nutzung und den Wertbeitrag von ServiceNow in spezifischen Kundenszenarien:** Kenntnisse und aktive Entwicklung von branchenspezifischen Lösungen, z.B. im Gesundheitswesen und in der Telekommunikation
6. **Relevante Zertifizierungen:** ServiceNow-Zertifizierungen und Workflow Badges, ITIL 4-Kenntnisse, COBIT, DevOps und ESM-bezogene akkreditierte Erfahrung
7. **Erfahrung mit den Prinzipien und Praktiken organisatorischen Wandels:** Planung, Durchführung und Unterstützung von organisatorischen Veränderungen mit entsprechenden Fallstudien und Kundenberichten aus verschiedenen Branchen

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Beobachtungen

Das Jahr 2022 war gerade in deutschen Markt ein durchwachsenes Jahr, speziell für IT-Beratungsleistungen. Die Branche kämpft weiterhin mit Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt. Eine zu hohe Nachfrage in Bereichen wie KI, Cloud und IT-Sicherheit trifft auf ein zu geringes Angebot an Arbeitskräften.

Der Fachkräftemangel wirkt sich, zusammen mit der Inflation, auf das Lohnniveau aus, was wiederum Konsequenzen für die aufgerufenen Preise für IT-Services hat. Diese Kostensteigerungen, die die Dienstleister an die Kunden weitergeben müssen, treffen auf eine gänzlich veränderte Ausgangslage bei den Kunden:

Während sich der Markt auf eine Erholung von der Corona-Pandemie vorbereitete, ereilte die Wirtschaft 2022 der Schock, den der Ukrainekonflikt und die damit einhergehenden düsteren Zukunftsprognosen im Hinblick auf Energiepreise und Inflationsdruck auslösten. Die große Rezession blieb jedoch aus, und Ende 2022 sah die Lage schon weniger düster aus. Die hatte jedoch zur Folge, dass im Gegensatz zu den global tätigen Unternehmen, die ihre digitale Transformation weiter in unvermindertem Tempo durchzogen, der gehobene Mittelstand und Mittelstand wesentlich vorsichtiger zu Werke gingen, und nicht selten wurden größere anstehende Innovationen aufgeschoben.

Das traf auch ServiceNow mit seiner Premiumlösung, deren Investitionsrendite bei einem isolierten Einsatz, zum Beispiel für das IT-Service-Management, sich nicht immer ausreichend positiv gestaltet. Für diesen Bereich gibt es im Markt zahlreiche andere lokale und meist billigere Anbieter.

Durch die Einführung von ESG-Vorgaben und des Lieferkettengesetzes ergeben sich Anforderungen, für die die ServiceNow Plattform einen interessanten Lösungsansatz bieten kann; allerdings ließen sich 2022 damit noch keine hohen Umsätze generieren.

From the YY companies assessed for this study, XX have qualified for this quadrant with Z being Leaders and one Rising Star.

Accenture baut sein Lösungsportfolios über organische Weiterentwicklung und Übernahmen sukzessive weiter aus. Die Beratungskompetenz des Unternehmens ist stark spürbar, gerade bei den großen Transformationsprojekten, denen sich Accenture verschrieben hat.

agineo ist Teil der Materna-Gruppe und trotzte als fokussiertes deutsches Powerhouse für ServiceNow-Projekte dem eingetrübten Investitionsklima infolge der Inflation und des Ukrainekonfliktes.

Atos ist dabei, sein Geschäft umzubauen und sich in zwei getrennte Unternehmen aufzugliedern. Auch wenn viele neue Kunden für ServiceNow außerhalb der DACH-Region gewonnen wurden, ist Atos doch weiterhin ein traditioneller und starker Wettwerber im Markt.

Mit der Unternehmenseinheit Invent ist **Capgemini** für Beratungsleistungen gut aufgestellt. Neue Ansätze fließen auch über die zugekauften Digitalagenturen ein. Capgemini positioniert sich zudem mit der ServiceNow-Plattform immer stärker in Nachhaltigkeitsthemen.

Deloitte

Deloitte baut das ServiceNow-Geschäft weiter aus. Mit breitem und tiefem Wissen gerade im Finanzbereich können neue Kunden adressiert werden, wobei sich Deloitte auch seine guten Verbindungen zu den Entscheidungsträgern zunutze macht.

Infosys hat schon 2021 mit GuideVision seine Position gestärkt. Gemeinsam bedient man den deutschen Markt, wo ein Großprojekt die Möglichkeit bietet, auch die Zulieferer des Kunden als Geschäftskunden zu betreuen. Im lokalen wie globalen Geschäft befindet sich Infosys auf starkem Wachstumskurs.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

KPMG baut sein IT-Beratungsgeschäft weiter aus. ESG und Nachhaltigkeit sind dabei gesetzte Themen, die auch bei ServiceNow mit neuen Releases in den Vordergrund rücken. Noch fehlt es dabei an hohen Umsätzen, aber das Thema wird in naher Zukunft deutlich an Relevanz gewinnen.

nuvolax

Obwohl der deutsche Markt für ServiceNow nur moderat gewachsen ist, gelang es **nuvolax**, das Geschäft mit deutschen Bestandskunden weiter auszubauen. Auch das internationale Geschäft verschaffte nuvolax Rückenwind und nährte größere Ambitionen.

T-Systems/OS

T-Systems/OS zeigt viel Innovationspotenzial im Kontext der ServiceNow-Plattform und geht verstärkt auch den öffentlichen Sektor mit ServiceNow an. Nachhaltigkeit, Lieferkettengesetz und Elektromobilität lösen die Pandemiebekämpfung als Themenkomplexe ab.

Fujitsu (Rising Star) hat einen großen Teil seines Umbaus vom Hardware-Anbieter zum Dienstleister hinter sich gebracht. Mit dem globalen Brand Uvance rückt neben der Nachhaltigkeit auch die ServiceNow-Plattform in den Fokus.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Leader

„Im Zusammenspiel mit Maternas ESM-Praxis treibt agineo durch effiziente Beratungsleistungen den ServiceNow-Markt in wichtigen Kernfunktionalitäten voran."

Florian Scheibmayr

agineo

Übersicht

Das 1986 gegründete Unternehmen gehört seit fünf Jahren unter dem Markennamen agineo zur Materna-Gruppe. Mehr als 170 auf ServiceNow spezialisierte Berater und mehrere Niederlassungen stehen für deutsche Kunden zur Verfügung. Mit seiner langjährigen und umfangreichen Erfahrung mit ServiceNow rund um das Thema ITSM hat agineo viele langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut. Basierend auf seinem tiefen Verständnis von ITSM, ITOM SecOps, HR und Kundenservice Lösungen berät das Unternehmen lokale Unternehmen aus der Privatwirtschaft und den öffentlichen Sektor.

Stärken

agineo als Partner auf Augenhöhe: agineo ist im deutschen Markt ein Partner auf Augenhöhe, was gerade in diesem Marktfeld als wichtig betrachtet wird. Die Berater des Unternehmens kennen ihren Markt, die lokalen Gegebenheiten, aber auch die Schmerzen ihrer Kunden, so dass sie auf Augenhöhe mit ihren Kunden kommunizieren, was beim Finden des richtigen Lösungsansatzes hilfreich ist.

Wichtige Auszeichnungen für Mitarbeiterzufriedenheit: In Zeiten von „Great Resignation", „Quiet Quitting" und gleichzeitigem Kampf um Talente hat sich Agineo bei der so wichtigen Mitarbeiterbindung und -zufriedenheit gute Noten verdient. Die Firma wurde als Deutschlands bester Arbeitgeber Mittelstand 2022 ausgezeichnet und hat den Top Company Award 2022 von Kununu als einer der besten Arbeitgeber erhalten.

Langjährige Partnerschaft mit ServiceNow: agineo war einer der ersten ServiceNow-Partner in Deutschland und feierte 2022 das10 - jährige Jubiläum der Partnerschaft mit ServiceNow. Über diese lange Zeit entwickelten sich gegenseitiger Respekt und belastbare Strukturen, die gerade bei auftretenden Problemen oft ein wesentlicher Bestandteil für eine gemeinsame Lösungsfindung sind.

Herausforderung

agineos Projekte weisen immer noch zum großen Teil einen traditionellen Zuschnitt auf, bestehend aus ITSM, ITOM und CSM-Implementierungen. Größere Transformationsprojekte sieht man seltener. Dies ist allerdings die Richtung, die gerade ServiceNow einschlägt. agineo sollte sich hier auch als Markttreiber verstehen und diese Themen auch in einem zugegebenermaßen schwierigen Marktumfeld angehen.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

ServiceNow Implementation and Integration Services

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Quadrant ist für alle Unternehmen in Deutschland aus verschiedenen Branchen relevant, die Anbieter von ServiceNow Implementierungs- und Integrations-Services evaluieren wollen.

Im Rahmen dieses Quadranten beleuchtet ISG die aktuelle Marktpositionierung dieser Dienstleister und zeigt auf, wie sie kritische Herausforderungen von Unternehmen im Land angehen.

Die meisten Großunternehmen in Deutschland verfügen über komplexe Legacy-Technologie-Stacks und Business-Services-Landschaften. Diese Unternehmen benötigen Anbieter von Implementierungs- und Integrationsdiensten mit entsprechenden technischen Fähigkeiten und Branchenkenntnissen, um ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen. Die Dienstleister müssen Integrationen, Konfigurationen und andere unternehmensspezifische Anforderungen erkennen.

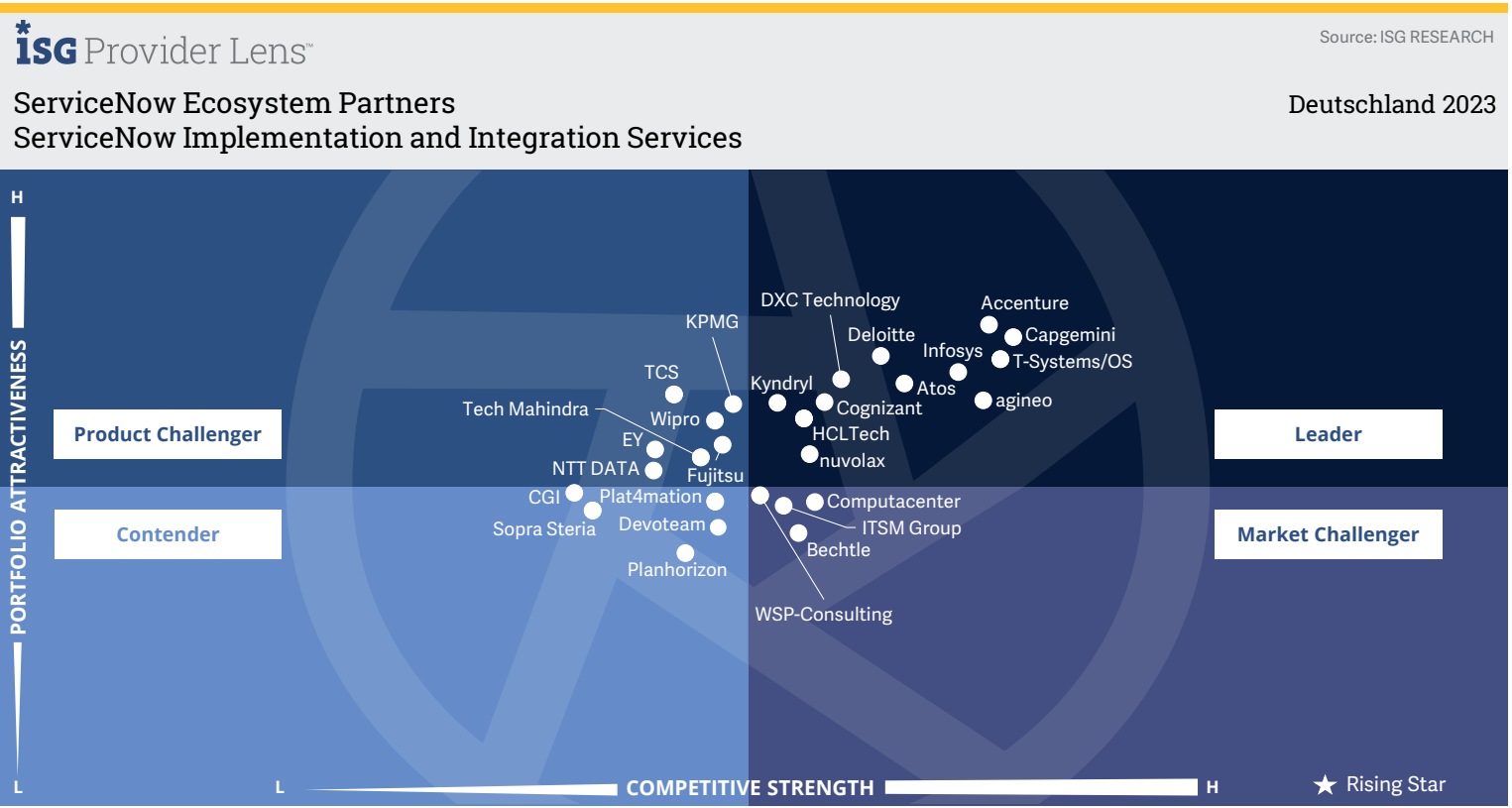
Zur Wahl der passenden Dienstleister können Unternehmen die CSAT-Werte, die Certified Master Architects (CMA) und Certified Technical Architects (CTA) der Anbieter ermitteln und sich über deren Kundenerfolge informieren.

Strategieexperten erhalten durch diesen Bericht die nötigen Informationen, um den richtigen Systemintegrationspartner für die ServiceNow-Implementierung auszuwählen, der zu ihrer langfristigen Technologie-Roadmap passt.

Technologieexperten gewinnen durch diesen Bericht Einblicke in Technologietrends und -muster, die zu den Unternehmenszielen passen.

Engineering-Experten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis für die Entwicklungen rund um Softwarelösungen, in die investiert werden soll, und können darauf aufbauend geistiges Eigentum und Beschleuniger für die jeweiligen Aktivitäten, Cloud-Plattformen und Branchen entwickeln.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.



ServiceNow-Implementierung und -Integration ist eine Gratwanderung. Einerseits wird durch **Low-Code vieles vereinfacht**, andererseits wird die Integration angesichts des Umfangs der möglichen Lösungen **immer komplexer und schwieriger**.

Florian Scheibmayr

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Definition

ServiceNow wird oft als zentrales System gesehen, das externe und interne Kundenanforderungen zusammenführt, ohne die interne Komplexität einer Organisation zu erhöhen.

Die Implementierung einer solchen intelligenten Workflow-Plattform in einem komplexen Unternehmen erfordert Expertise und Erfahrung sowie spezielle Fähigkeiten zur Integration mit anderen Anwendungen, Software und Tools. Die Integration sollte so nahtlos wie möglich sein und Daten nur so wenig wie möglich umgestalten.

Um erfolgreich zu sein, müssen Dienstleister über fundierte Methoden und eine flexible Belegschaft verfügen, die in modernen Methoden geschult ist und leicht herunter- und hochskaliert werden kann. Außerdem sind herausragende Fähigkeiten bezüglich der Systemarchitektur, profunde Erfahrung mit Low/No-Code-Entwicklungen und ein tiefes Verständnis von KI und maschinellem Lernen vonnöten.

Die hohe Komplexität von Multi-Cloud- und mandantenfähigen Architekturen und die zunehmenden Cybersicherheits-Bedenken zwingen die Kunden dazu, sich nach Dienstleistern mit hoher Effizienz umzusehen. Die Service Provider müssen sich zudem um Zertifizierungen kümmern, um ihre Vertrauenswürdigkeit gegenüber den Kunden unter Beweis stellen zu können.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Auswahlkriterien

1. **Nutzung von vordefinierten Lösungen, Accelerators und Templates:** Erfahrung im agilen Projektmanagement (PMP-Zertifizierungen, SAFe und Scrum), mit kontinuierlicher Integration/kontinuierlicher Entwicklung und DevOps-Best-Practices und Toolchains, Containerisierungsplattformen, der Überwachung der Anwendungsleistung und plattformspezifischen Ops-Management-Tools
2. **Erfahrung mit neuen Technologien:** Enterprise Shared Services/BPO; Cloud- und Multi-Cloud-Integration; E2E-Management von maschinellen Lerntechniken sowie NLP- und KI-Funktionen in Verbindung mit kognitivem Computing, um digitales Servicemanagement (DSM), virtuelle Agenten und Self-Service zu ermöglichen
3. **Schnelligkeit der Einführung und Wertrealisierung:** Kostengünstige und effiziente Bereitstellung von neuen Funktionen, Modulen und Erweiterungen auf der ServiceNow-Plattform
4. **Wartungsunterstützung:** Unterstützung bei Installationen, Upgrades und dem Release Management für neue Funktionen/Module, Migration, Patch-Management, Lifecycle Management von ServiceNow-Instanzen und Wartung nach der Migration auf ein ServiceNow Release
5. **Größe und Fähigkeiten der lokalen und globalen Delivery-Teams:** Kenntnisse über relevante ServiceNow-Technologien wie API-Entwicklung, JSON und Python
6. **Erfahrung mit der System-, Daten- und Prozessintegration:** Integration mit dem Hub&Spoke-Modell (Starter-, Standard-, Professional- und Enterprise-Level)
7. **Kundenzufriedenheits-messungen:** Erfassung von Kundenstimmen, Servicezufriedenheits-Index, ServiceNow Score und Net Promoter Score (NPS)

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Beobachtungen

Wie im Fall der meisten SaaS-Anwendungen ist auch die ServiceNow-Bereitstellung mit überschaubarem Aufwand zu meistern, was ja auch als ein großes Argument für die Plattform gilt. Die nachfolgende genaue Übertragung der Nutzeranforderungen ist jedoch anspruchsvoll. Die hoch gepriesene Flexibilität der Plattform kann dazu verleiten, eine jede User Journey mit viel Aufwand genau abbilden zu wollen, obwohl es schon eine ähnliche Standardfunktion gibt. Hier sollten in der Beratungsphase eines Projektes auch die Nutzer entsprechend geschult werden.

Auch ist die Integration von ServiceNow als „Plattform der Plattformen" eine durchaus anspruchsvolle Disziplin. ServiceNow hat selbst Zukäufe im Bereich von KI, RPA und Monitoring getätigt, baut aber auch mit jedem Release sein eigenes Portfolio an Funktionalitäten sukzessive aus. Dadurch kommt es zu Überschneidungen mit anderen Applikationen, Lösungen und bereits getätigten Investitionen beim Kunden. Die Abwägung des besten Lösungsansatzes, hinsichtlich Investitionsrendite, drohendem Vendor-Lock-in, Zukunftssicherheit, aber auch Lizenzkosten, wird immer komplexer.

Das Tempo der Releasewechsel von ServiceNow ist eine weitere Herausforderung für Kunden und Dienstleister. Für Kunden, die auch ihr Tagesgeschäft zu betreuen haben, ist es zunehmend schwierig, alle Neuerungen zu erfassen; die Dienstleister wiederum tun sich in Zeiten der allgemeinen Ressourcenknappheit schwer damit, den Zertifizierungsaufwand zu bewältigen.

ServiceNow verfolgt die Strategie, größere Unternehmenstransformationen zu stemmen, doch im deutschen Markt sind Bespiele für die ServiceNow-Plattform als die zentrale Plattform für alle Kundenanfragen und Dienste eher rar. Diesbezüglich lohnt sich der Blick über die deutschen Grenzen hinweg, z.B. auf den Anwendungsfall der Schweizerischen Bundesbahnen.

From the YY companies assessed for this study, XX have qualified for this quadrant with Z being Leaders and one Rising Star.

accenture

Accenture hat sich durch den Zukauf von Umlaut, wenn auch nicht direkt im ServiceNow-Bereich, so doch hinsichtlich technischer Integrationskapazität, KI und Industrie 4.0 weiter verstärkt. Diese Kapazitäten spielen auch bei Plattformprojekten eine große Rolle und tragen natürlich zur Gesamtstärke bei der Delivery bei.

agineo

agineo vereint Fokussierung auf ServiceNow über die Materna Gruppe mit den nötigen Skaleneffekten, Supportfunktionen und auch dem finanziellen Spielraum, um größere Projekte stemmen zu können.

Atos

Atos punktet mit Nachhaltigkeit und IT-Sicherheit. Das ServiceNow Lösungsangebot könnte im deutschen Markt besser kommuniziert werden, hat aber angesichts der Aufspaltung von Atos in zwei getrennte Unternehmen verständlicherweise eine geringere Priorität.

Capgemini

Capgemini hat das technologische Know-how und methodologische Rüstzeug, um auch anspruchsvollste Einsatzszenarien rund um die ServiceNow-Plattform zu realisieren. Der Rightshore-Ansatz hilft dabei, den in Deutschland vorherrschenden Fachkräftemangel auszugleichen.

cognizant

Cognizant setzt seinen Umbau weiter fort. Gerade hinsichtlich Lösungen für das Gesundheitswesen kann man von diesem Anbieter in naher Zukunft sicherlich interessante Lösungen im Zusammenspiel mit der ServiceNow-Plattform erwarten.

Deloitte

Deloitte kauft außerhalb Deutschlands weitere IT-Kompetenz hinzu; in Deutschland ist man bei Akquisitionen zögerlicher. Durch Beibehaltung der IT- und Beratungssparte ist man aber auch hierzulande gut aufgestellt.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

DXC TECHNOLOGY

DXC Technology hat mit der Akquisition von Luxoft ein strategisches Geschäft getätigt, das sich mehr als ausgezahlt hat und den Umbau des Leistungsportfolios beflügelt. Als Referenz kann DXC Technology auf ein interessantes Transformationsprojekt im Transportsektor verweisen.

HCLTech

HCLTech positioniert sich weiterhin auch mit ServiceNow-Diensten im deutschen Markt. Auch im deutschen Mittelstand konnten neue Kundenreferenzen gewonnen werden. Inwieweit HCLTechs Portfolio an Zusatzlösungen vom Markt angenommen wird, muss sich erst noch zeigen, da es zu Überschneidungen mit etablierten Anbietern wie UiPath und Celonis, aber auch ServiceNow kommen kann.

Infosys

Infosys hat über einen Referenzkunden eine gute Möglichkeit, sich mit ServiceNow im Bereich der Lieferketten zu positionieren. Auch die nun abgeschlossene Akquisition von GuideVision ist für Infosys von Vorteil.

kyndryl

Kyndryl ist zurück auf dem deutschen ServiceNow-Markt. Insbesondere die Erfahrung mit komplexen Multicloud-Umgebungen bei Enterprise-Kunden macht Kyndryl zu einem interessanten Dienstleister.

nuvolax

nuvolax zeigt, dass man sich auch als Einzelunternehmen an der Spitze der ServiceNow-Dienstleister behaupten kann. Das internationale Geschäft hilft beim Umsatz wie auch hinsichtlich der Ressourcenverfügbarkeit.

T-Systems/OS

T-Systems/OS gefällt mit Innovationen im ServiceNow-Umfeld. Auch die Erfahrungen des Anbieters im Bereich der Integration mit OT- und ET-Umgebungen schlagen positiv zu Buche. Die langfristige Strategie für das gesamte Unternehmen T-Systems/OS muss kommuniziert werden.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Leader

„agineo behauptete seine starke Position im Mitbewerberfeld auch im letzten Jahr. Mit Rückenwind durch die starke Materna-Gruppe positioniert sich das Unternehmen geschickt und kann so manchem globalen Player erfolgreich Paroli bieten."

Florian Scheibmayr

agineo

Übersicht

Das 1986 gegründete Unternehmen ist seit fünf Jahren unter dem Markennamen agineo Teil der Materna-Gruppe. Mit Hauptsitz in Trier stehen über 170 auf ServiceNow spezialisierte Berater und über Materna mehrere Büros für deutsche Kunden zur Verfügung. Mit seiner langjährigen und umfangreichen Erfahrung mit ServiceNow rund um das Thema ITSM hat agineo viele langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut. Maternas Akquisitions-Agenda bringt zudem neue potente Kunden und Lösungen zu agineo.

Stärken

Geschicktes Zusammenspiel mit der Materna-Gruppe: agineo ist eine hundertprozentige Tochter der Materna-Gruppe, einem der führenden Unternehmen im europäischen ESM-Markt. Durch das Zusammenspiel beider Unternehmen erreicht man einerseits die erforderliche Fokussierung, aber auch Vorteile wie die nötigen Skaleneffekte, die Abdeckung von Themen wie OCM und eine erfolgreiche Nearshoring-Strategie, die für agineo allein schwer zu erreichen wären.

Materna setzt seine Akquisitionen in der DACH-Region weiter fort: Das akquirierte Unternehmen TraffGo Road GmbH ist auf IT-Lösungen zur Verarbeitung von Verkehrsdaten spezialisiert und verstärkt die Mobilitätslösungen von Materna. Auch agineo wird vom Zukauf profitieren, denn ServiceNow kann für viele Anwendungsfälle die geeignete Plattform darstellen, außerdem kommt ein neuer Kundenstamm hinzu, insbesondere aus dem öffentlichen Sektor.

Auszeichnung mit den Workflow Badges von ServiceNow: Die technische Expertise von Agineo im Umfeld der ServiceNow-Thematik ist unumstritten. Davon zeugen auch drei der schwer zu erreichenden Workflow Badges von ServiceNow. ServiceNow honoriert damit das Fachwissen von Dienstleistern in diversen Spezialgebieten der intelligenten Workflows.

Herausforderung

Agineo hat mit **AixBOMS** eine weitere ServiceManagment Platform im Lösungsportifolio, was auf der eine Seite dem Kunden Flexibilität verspricht, allerdings gibt es auch Beispiele im Markt, wo ein solcher paralleler Ansatz schon zu Problemen geführt hat. Auf alle Fälle sollte dies klar mit dem Partnermanagement von ServiceNow abgestimmt sein.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

ServiceNow Managed Services Providers

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von ServiceNow Managed Services zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten wird die aktuelle Marktpositionierung dieser Anbieter dargelegt und auch aufgezeigt, wie die einzelnen Dienstleister die kritische Herausforderungen in dieser Region angehen.

Unternehmen erwarten von den Dienstleistern diverse Managed Services, u.a. Level-1 bis Level-4 Support, Health Checks, Leistungsüberwachung und weitere wartungsbezogene Tätigkeiten. Nach umfangreichen Funktionserweiterungen ist die Schulung von Unternehmenskunden für eine effektive Einführung der Lösung unerlässlich. Durch monatliche oder vierteljährliche Service und Change Management Reviews lassen sich Vertrauen und Effizienz zwischen den Unternehmenskunden und den Dienstleistern aufbauen.

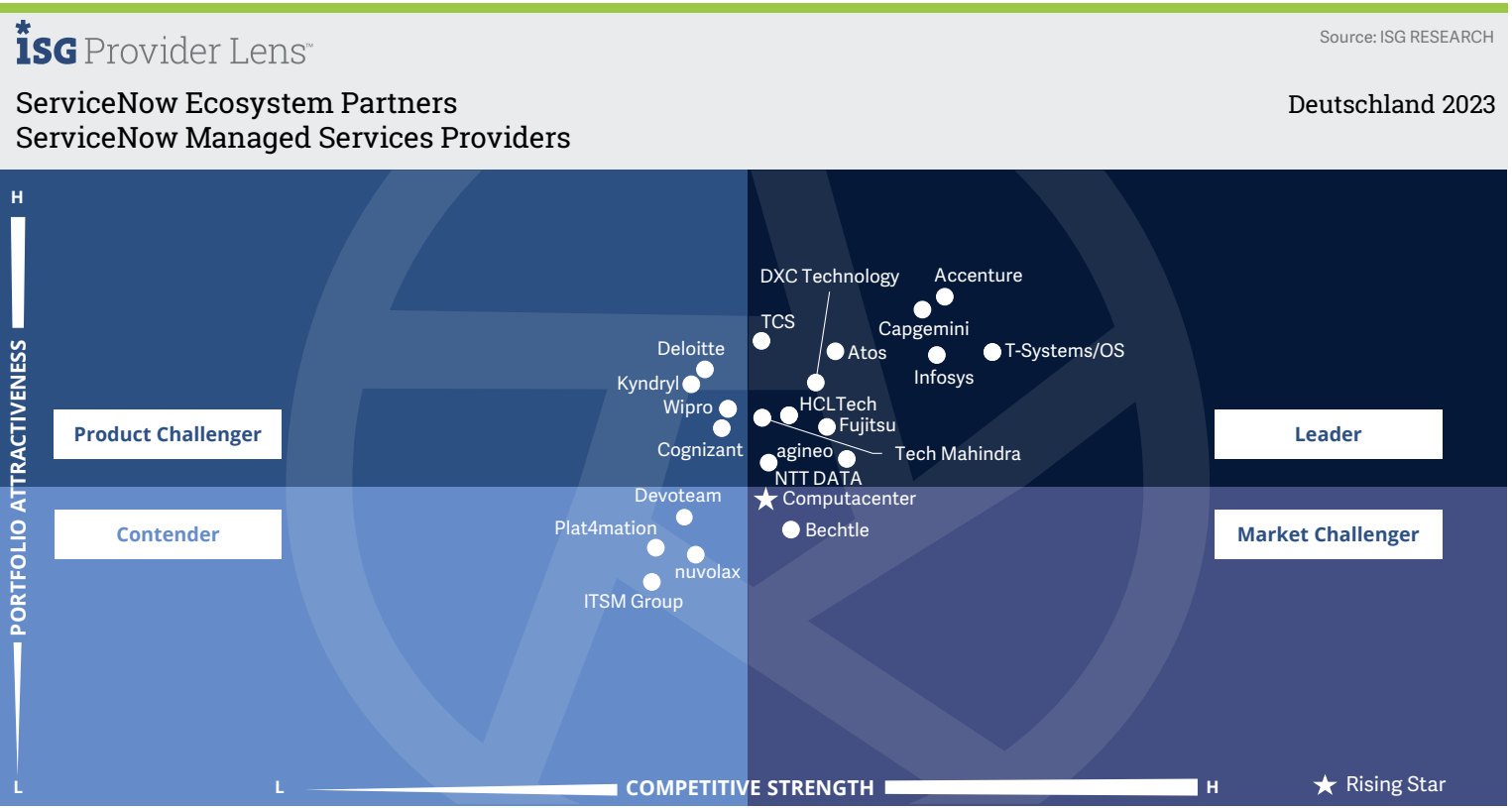
Ebenso wichtig ist es für Unternehmen, bei neuen Upgrades auf dem Laufenden zu bleiben und sich auf Dienstleister mit entsprechenden Zertifizierungen und Fähigkeiten verlassen zu können, um sicherzustellen, dass sie mit den neuesten Versionen arbeiten.

Strategieexperten erfahren aus diesem Bericht, inwieweit Service Provider in der Lage sind, die Wartung von ServiceNow-Lösungen über alle Portfolios hinweg zu managen und zu unterstützen.

Verantwortliche aus den Fachbereichen können sich in diesem Bericht über die Ausrichtung der ServiceNow-Ressourcen und -Workflows in allen Services informieren.

Service Delivery Experten sollten diesen Bericht lesen, um zu verstehen, wie ServiceNow Managed Service Provider ihre Glaubwürdigkeit und Qualität bewahren können.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.



Managed Services für die ServiceNow-Plattform spielen wegen der **Multicloud- und AIOps-Management-Funktionalitäten** eine immer **wichtigere Rolle** und heben sich inzwischen vom ITSM-Ansatz, der immer mehr dem digitalen Arbeitsplatz zugerechnet wird, deutlich ab.

Florian Scheibmayr

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister untersucht, die Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben anbieten, unter anderem Monitoring, Remote Support sowie zentralisiertes Management der Now-Plattform und der auf dieser Plattform laufenden Workflows und Applikationen.

Mit der zunehmenden Beliebtheit der DevOps-Methode wird von Managed Service Providern erwartet, dass sie eine Reihe neuer Anforderungen erfüllen. Diese Anbieter müssen in der Lage sein, die Plattform kontinuierlich weiterzuentwickeln, was den Status quo der vorhandenen Lösung infrage stellen kann, und zwei neue Versionen innerhalb eines kurzen Zeitraums zu managen.

Angesichts der Komplexität der zu unterstützenden Workflows müssen die Anbieter bei der Serviceerbringung die globale Abdeckung und organisationsübergreifende Nutzung adressieren. Darüber hinaus muss eine hochentwickelte und integrierte Anwendungslandschaft unterstützt und der Nachweis erbracht werden, wie der jeweilige Dienstleister in einer Umgebung mit mehreren Anbietern funktioniert bzw. sich integrieren lässt.

Bei der Analyse der Anbieter in diesem Quadranten werden Wartung, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte berücksichtigt.

Der Umgang mit multikulturellen Aspekten bei der Nearshore-/Offshore-Delivery ist ebenso wichtig wie ein Angebot verschiedener Delivery-Optionen unter Berücksichtigung potenzieller Bedenken hinsichtlich Datenschutz und Datenresidenz. Auch unterschiedliche Preisgestaltungsmöglichkeiten aufgrund der neuen wirtschaftlichen Situation in vielen Ländern sind wichtig.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Auswahlkriterien

1. **Support-Erfahrung:** unter anderem für die Now Platform von ServiceNow, Workflows, Anwendungen von Drittanbietern, Integratoren und Beschleuniger, neu veröffentlichte Funktionen/ Module und Upgrades
2. **Delivery-Fähigkeiten:** Effiziente Delivery in Kundennähe
3. **Technologie-Partner:** Technologiepartnerschaften mit wichtigen Softwareanbietern und ein umfangreiches Portfolio an Application Management Services (AMS)
4. **SIAM-Ansatz (Service Integration & Management) und Delivery-Modelle:** Erfahrung mit der Verwaltung von ServiceNow in umfassenderen Anwendungen wie AIOPs, MLOps und ITOps
5. **Reifegrad der Delivery- und Vertragsmodelle:** Management mehrerer Anbieter und von Abhängigkeiten zwischen Toolchains sowie SLA-Support
6. **Breiter Kundenstamm:** u.a. Verfügbarkeit lokaler Use Cases und Referenzen
7. **Intelligente, anpassungsfähige und evolutive Wartung:** Abgestimmt auf Upgrades, Funktionserweiterungen von ServiceNow und technischen Ökosystemen sowie auf Service Provider und Serviceintegratoren, interne Technikteams und externe Partner sowie spezialisierte Tool-Anbieter
8. **Management dezentraler Einsätze innerhalb der Organisation:** Einführung und Nutzung von Low-Code-, No-Code- und Citizen-Developer-Techniken, Schulungen zur Identifizierung und Bereitstellung sowie Updates für Benutzer über neue Versionen, Funktionen und Module

Zusätzlich zu den oben genannten Kriterien kommen in allen Quadranten die nachstehenden Parameter zur Anwendung:

* Alleinstellungsmerkmale
* Wirtschaftliche Stabilität
* Marktposition

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Beobachtungen

Wie die ISG Insider Index Daten zeigen, haben Managed Services zusammen mit SaaS auch im Jahr 2022 ihren Siegeszug im deutschen Markt weiter fortgesetzt und erreichen die höchsten Wachstumsraten.

Durch den agilen Ansatz bzw. DevOps und die evolutive Wartung wird es zunehmend schwierig, eine klare Trennlinie zwischen Beratungs-, Integrations- und Managed-Service-Aufwand zu bestimmen. So verschwimmt die Grenze zwischen Service Ticket und Backlog Item in der Praxis zunehmend, und zur Sortierung bedarf einer guten Governance-Auslegung. Dies führt auch dazu, dass die grundlegenden Methodiken und Frameworks wie ITIL, PMBOK und Cobit angesichts der modernen, hoch skalierenden, extrem dynamischen Anwendungsfälle an ihre Grenzen kommen.

Dienstleister oder auch spezialisierte Berater sind hier gefordert, ihre Kunden in einer Welt mit hoher Dynamik sowie immer mehr verschwindenden Grenzen und Konvergenz zu unterstützen. Womöglich schlägt sich die Unsicherheit der Kunden hinsichtlich der zukünftigen Modelle auch in Verträgen mit kürzeren Laufzeiten und kleinerem Volumen nieder, was wiederum die Planungssicherheit und damit auch Investitionsfreudigkeit der Dienstleiter mindert.

Bei Managed-Services-Verträge können Dienstleister ihre Nearshore- und Offshore-Kontingente am wirksamsten ins Spiel bringen. Insbesondere um den deutschen Markt bedienen zu können, haben mehrere Dienstleister ihre Präsenz nach Osteuropa ausgeweitet, wo teilweise deutsche Sprachkenntnisse vorhanden sind. Andere Provider bauen im asiatischen Raum (Indien/Philippinen) Kontingente für den deutschen Markt auf.

From the YY companies assessed for this study, XX have qualified for this quadrant with Z being Leaders and one Rising Star.

Accenture stellt aus den Nearshore- und Offshore-Zentren dedizierte Mannschaften für den deutschen Markt bereit, die bei Managed Services am besten eingesetzt werden können. Das starke Investment in die Cloud kommt auch dem ServiceNow-Angebot zugute.

agineo zieht im Managed-Services-Geschäft großen Nutzen aus der Zusammenarbeit mit Materna. Aus Bratislava kann eine Supportmannschaft aufgeboten werden, die mit den Bedürfnissen des deutschen Marktes vertraut ist.

Atos hat mit Cloudreach eine wichtige Akquisition getätigt, die auch dem ServiceNow-Lösungsportfolio zugutekommt, da dieses immer stärker auch zur Multicloud-Verwaltung genutzt wird.

Capgemini zeichnet sich durch große Kompetenz im Bereich der Managed Services für Applikationen aus. Auch die Erfahrungen aus dem BPO-Business, das große Kontingent an Offshore-Ressourcen und der umfassende Rightshore-Ansatz zahlen sich aus.

DXC Technology betreibt mit Platform X™ eine der größten ServiceNow-Installationen, auf der Millionen von Transaktionen laufen. Das Unternehmen ist eine der ersten Adressen, wenn es um Managed Services für geschäftskritische Abläufe geht.

Fujitsu hat eine schwierige Umbauphase des deutschen Geschäftes hinter sich. Die Zeichen stehen nun auf Wachstum, allerdings drängen mit den Tier-2 und Tier-3-Providern neue Dienstleister in den Markt, die den etablierten Anbietern das Leben schwer machen können.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

HCLTech

HCLTech baut sein Geschäft organisch aus, hat aber auch weiterhin Appetit auf Zukäufe, um das lokale Geschäft weiter zu stärken. ESM und ServiceNow sind wichtige Wachstumstreiber für das Unternehmen.

Infosys

Infosys ist ServiceNows umsatzstärkster Managed Services Provider und bringt mit seiner Cobalt-Plattform eine weitere Eigenentwicklung für große Enterprise-Transformationen ins Spiel.

NTT DATA

NTT DATA hat mit der e-shelter-Übernahme eine große Investition im deutschen Markt getätigt, die zwar in erster Linie Cloud und Rechenzentren betrifft, aber auch der ServiceNow-Praxis des Anbieters zugutekommen sollte.

TCS

TCS hat große Erfahrung mit Managed Services; das Unternehmen setzt weiterhin stark auf viele eigene Branchenlösungen, Methoden und Frameworks.

Tech Mahindra

Tech Mahindra hat ein reifes Lösungsangebot für Managed Services. Das Unternehmen ist zurückhaltend bei Akquisitionen und nimmt in Kauf, dass der Aufbau der deutschen Organisation mehr Zeit in Anspruch nimmt.

T-Systems/OS

T-Systems/OS ist ein traditioneller Player in deutschen Managed-Services-Markt. Die ServiceNow-Lösung des Anbieters ist robust, und T-Systems/OS bietet zudem eigene Cloudlösungen für das ServiceNow Hosting an.

Computacenter

Computacenter (Rising Star) hat mit seinem Managed-Services-Angebot für ITSM-Anforderungen einen festen Platz. Seit 2017 investiert das Unternehmen in die ServiceNow-Plattform und hat inzwischen einen beachtlichen Erfahrungsschatz aufgebaut.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Leader

„agineo offeriert im Zusammenspiel mit dem Mutterunternehmen Materna ein feines und ausgewogenes Managed-Services-Angebot, mit dem Kunden, die Kontakt auf Augenhöhe wünschen, sich abgeholt fühlen."

Florian Scheibmayr

agineo

Übersicht

Das 1986 gegründete Unternehmen gehört seit fünf Jahren unter dem Markennamen agineo zur Materna-Gruppe. Mehr als 170 auf ServiceNow spezialisierte Berater und mehrere Niederlassungen stehen für deutsche Kunden zur Verfügung. Mit seiner langjährigen und umfangreichen Erfahrung mit ServiceNow rund um das Thema ITSM hat agineo viele langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut. Basierend auf seinem tiefen Verständnis von ITSM, ITOM SecOps, HR und Kundenservice Lösungen berät das Unternehmen lokale Unternehmen aus der Privatwirtschaft und den öffentlichen Sektor.

Stärken

Intelligente Shoring-Strategie: Es ist ein offenes Geheimnis, dass der Bedarf an erfahrenen ServiceNow-Beratern bei weitem das Angebot übersteigt. Über das Mutterunternehmen Materna nutzt agineo einen Sourcing-Mix aus Onshore-, Nearshore- und Offshore-Mitarbeitern. Insbesondere die Nearshore Mitarbeiter aus Bratislava sind spezialisiert auf die Bedürfnisse des deutschen Marktes.

Kombination von ServiceNow mit Managed SIEM (SOC): Die ServiceNow Managed Services lassen sich mit Managed Security Operation Centers (SOC) und Schwachstellenmanagement zu einem standardisierten Leistungspaket kombinieren. Damit können Kunden diese wichtigen Bausteine einer IT- Strategie aus einer Hand abdecken.

DevOps Toolchain-Angebot: Im Zusammenspiel mit Materna bietet das Unternehmen mit einer DevOps Toolchain das Management und den Betrieb der kompletten DevOps-Umgebung aus einer Hand an. Dadurch können auch Spitzen abgefedert werden, z.B. bei sich kurzfristig anbahnenden Entwicklungsprojekten mit kurzer bis mittlerer Laufzeit zu absehbaren Kosten.

Herausforderung

Gerade im Bereich von Managed Services hat agineo gegenüber der internationalen Konkurrenz Nachteile beim Zugriff auf Ressourcen aus den traditionellen Offshore-Regionen. Zum Beispiel greifen manche Unternehmen auf Kontingente auf den Philippinen oder in Südamerika zurück, wenn selbst der indische Markt die benötigten Ressourcen nicht bereitstellen kann.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2023 – ServiceNow Ecosystem Partners„ analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/ Dienstleister im deutschen Markt auf asis eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

Federführender Autor:
Florian Scheibmayr

Editorin:
Maria Müller-de Haen

Forschungsanalysten:
Arjun Das

Datenanalyst:
Hema Gunapati

Beratende Berater:
Yadu Singh

Projektleiter:
Ridam Bhattacharjee

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 Februar 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.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

1. Definition des Marktes für ServiceNow Ecosystem Partners
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

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Federführender Autor

Florian Scheibmayr
Hauptanalytiker

Florian Scheibmayr ist ein Principal Analyst/ Assistant Director mit hoher technischer Affinität, Wissen und Erfahrung in vielen Schlüsseltechnologien im Bereich ERP, ITO/ BPO, ESM und Next-Generation ADM; sein Fokus liegt auf Prozessverbesserungen und Customer Experience (CX).

Er verfügt über solide Erfahrung in den Bereichen IT-Beratung, IT-/Business-Consulting und Projektmanagement im Hinblick auf die digitale Transformation, die Migration in die Cloud, das digitale Prozessmanagement und das digitale Marketing in komplexen Umgebungen und unter schwierigen Bedingungen. Florian Scheibmayr war Lead Analyst für mehrere IPL-Studien zu Themen wie Contact Center – Customer Experience, ServiceNow Partnerökosystem und intelligente Automatisierung. Er ist seit fast drei Jahrzehnten in der Technologiebranche tätig. Vor seiner Tätigkeit bei ISG war er als SAP-Berater bei HP, als Senior Manager bei EY und als Managing Director/Country Manager bei Capgemini Brasilien tätig und hatte zudem weitere strategische IT- und Beratungsfunktionen inne.

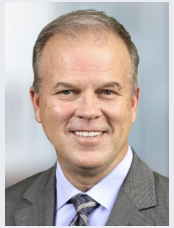
Federführender Autor

Arjun Das
Forschungsspezialist

Arjun Das ist ein Senior Specialist Analyst bei ISG und verantwortlich für die Unterstützung von und Mitarbeit an Provider Lens™ Studien zu den Themen Enterprise Service Management, ServiceNow Ecosystem, Banking Platform & Services und SAP HANA Ecosystem Services. Er unterstützt die leitenden Analysten im Research-Prozess und verfasst den Global Summary Report. Arjun entwickelt auch Inhalte aus Unternehmensperspektive und arbeitet mit Beratern und Unternehmenskunden an Ad-hoc-Research-Aufträgen zusammen. Arjun ist seit 2020 in seiner jetzigen Funktion tätig. Zuvor hat er für verschiedene Marktforschungsunternehmen gearbeitet und verfügt über mehr als 8 Jahre Erfahrung in den Bereichen Marktforschung und Beratung, wobei sein Schwerpunkt auf der Erhebung, Analyse und Aufbereitung quantitativer und qualitativer Daten liegt. Seine Fachgebiete umfassen verschiedene Technologien wie IoT, künstliche Intelligenz, VR/AR und Blockchain.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

IPL-Produktbesitzer



Jan Erik Aase

Partner und globaler Leiter - ISG Provider Lens™

Herr Aase verfügt über umfangreiche Erfahrung bezüglich Implementierung und Research im Bereich Service- Integration und Management sowohl von IT- als auch von Geschäftsprozessen mit. Mit mehr als 35 Jahren Erfahrung ist er hochqualifiziert darin, Trends und Methoden der Vendor Governance zu analysieren, Ineffizienzen in aktuellen Prozessen zu identifizieren und als Berater tätig zu sein. Jan Erik hat Erfahrung auf allen vier Seiten des Sourcing- und Vendor-Governance- Lebenszyklus – als Kunde, als Branchenanalyst, als Dienstleister und als Berater. Als Research Director, Principal Analyst und Global Leader des ISG Provider Lens™ Programms ist er sehr gut in der Lage, den aktuellen Stand der Branche zu beurteilen und darüber zu berichten sowie Empfehlungen für Unternehmen und Service-Provider- Kunden auszusprechen.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

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 Branchenund Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungsund Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen unter isg-one.com.

© 2023 INFORMATION SERVICES GROUP, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

ISG Provider Lens™

APRIL, 2023

BERICHT: SERVICENOW ECOSYSTEM PARTNERS

© 2023 Information Services Group, Inc.
All Rights Reserved