

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern, creating a sense of depth and modern architecture. The colors range from blue and teal to yellow and orange, suggesting different lighting conditions or building materials.

***ISG** Provider Lens™

2022

Next-Gen ADM Services 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 800 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 digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten- Analytik, des Weiteren auf Sourcing- Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzbetrieb, 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 1.300 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren. Weitere Informationen unter www.isg-one.com.



Table of Contents

Einleitung	4
Quadrantenbasierte Marktforschung	5
Quadranten nach Regionen	11
Zeitplan	13
Auszug der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen	15
Kontaktpersonen für diese Studie	18
Qualitäts- und Konsistenzsicherung für diese Studie	20

© 2022 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. ISG übernimmt keine Haftung für mögliche Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen. ISG Research™ und ISG-Provider Lens™ sind eingetragene Marken der Information Services Group, Inc.

Einleitung

Die Nutzung von Softwarekapazitäten zur Lösung von Geschäftsproblemen und zur Steigerung der Unternehmensflexibilität ist eine unabdingbare Voraussetzung für moderne Outsourcing-Verträge für Anwendungen. Kostensenkungen und Personalkürzungen reichen nicht mehr aus. Service Provider erweitern ihre traditionellen Angebote für Anwendungsentwicklung und -management (Application Development and Management ADM) um fortschrittliche Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI) im Betrieb, microservices-basierte Entwicklung und Beschleuniger wie Low-Code/No-Code-Lösungen. Die Dienstleister bieten maßgeschneiderte Roadmaps mit digitalen, operativen und technologischen Zielsetzungen, um die Vorgaben ihrer Kunden zu erfüllen. ISG bezeichnet solche Verträge als ADM-Verträge der nächsten Generation (Next-Gen ADM). Diese Studie konzentriert sich auf die jüngsten Entwicklungen bezüglich Anwendungsentwicklung, Anwendungswartung und Qualitätssicherung. Gleichzeitig bringt ISG die Studie ISG Provider Lens™ Low-Code/No-Code Platforms 2022 heraus, die Kunden ein breiteres Verständnis des Marktes für diese Anwendungsangebote vermitteln soll.

Die Dienstleister übernehmen verstärkt agile Entwicklungspraktiken für die Bereitstellung ihrer Services. Sie bieten funktionsorientierte, intuitive und interaktive digitale Anwendungen und häufige Aktualisierungen. Der Aufbau von cloudnativen Anwendungen ist im Rahmen der Planung von Anwendungsmodernisierungsprojekten zu einem De-Facto-Service geworden. Sicherheit wird von Anfang an zu einem integralen Bestandteil der Anwendungsentwicklungszyklen und wird in DevOps und die gesamte CI/CD-Pipeline einbezogen.

Der Markt für Anwendungsentwicklung ist geprägt durch neue Anforderungen der Endanwender. Ein verstärkter Fokus liegt auf der Verbesserung der Customer Experience (CX), dem schnellen Zugriff auf Informationen, der Beseitigung von Datensilos und einer technologiegestützten, schnelleren Entscheidungsfindung. Unternehmen wollen sich diesen veränderten Anforderungen durch kürzere Releasezyklen und häufige Deployments von erweiterten Application Services anpassen. Ein typischer ADM Service umfasst Consulting, Design, kundenspezifische Entwicklungen, die Integration von Softwarepaketen, Betrieb, Qualitätssicherung, Sicherheit und Tests. Immer mehr Service-Provider implementieren KI für AIOps-Funktionen in all diesen traditionellen Services und bauen so ihre Anwendungsentwicklungs-Workbenches mit innovativen und fortschrittlichen Ansätzen aus.

Die ISG Provider Lens™ Studie Next-Gen ADM Services 2022 bietet IT-Entscheidern folgende Vorteile:

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Fokussierung auf verschiedene Märkte: USA, Großbritannien, Brasilien, Deutschland und die nordischen Länder (Dänemark, Schweden, Finnland, Norwegen und Island)

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

Quadrantenbasierte Marktforschung

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ zum Thema Next-Gen ADM Services 2022 werden die folgenden fünf Quadranten vorgestellt:

Simplified illustration



Source: ISG 2022

Agile Application Development Outsourcing

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die ihre ADM-Angebote unter Verwendung verschiedener Technologien offerieren und die gesamte Anwendungsentwicklungslandschaft sowie die meisten Branchen abdecken. Angebote basieren auf Outsourcing-Verträgen mit einer Lieferkapazität für einen bestimmten Zeitraum, meistens Drei- bis Fünfjahresverträge, verlängerbar. Outsourcing bietet ADM-Kapazitäten zur Unterstützung der Anwendungsportfolios oder Geschäftsbereiche unabhängig von der Anzahl und Größe der Projekte und der geforderten Programmiersprachen. In diesem Quadranten wird beurteilt, wie Dienstleister Projektmanagement-Tools, Plattform-as-a-Service (PaaS), Software-as-a-Service (SaaS), Low-Code/No-Code-Plattformen sowie andere Werkzeuge und Beschleuniger einsetzen, um die Anwendungsentwicklungskapazität eines Kunden zu erhöhen.

Ein typischer Service Provider in diesem Quadranten verfügt über ein umfassendes Beratungsportfolio und High-End-Technologiepartnerschaften zur Implementierung von CI/CD-Pipelines, Anwendungstests und DevOps, um für die Kunden eine hohe Leistung zu erzielen und gleichzeitig die Markteinführungszeit verkürzen zu können.

Auswahlkriterien:

- Management von mehr als 20 Teams für einen einzigen Kunden oder Skalierbarkeit auf über 1.000 Entwickler, die gleichzeitig in mehreren Projekten arbeiten
- Möglichkeit, schnell nach oben oder unten zu skalieren und mehr als 100 Entwickler in einer Woche hinzuzuholen, um ggf. die Anforderungen eines Kunden erfüllen zu können
- Einsatz umfassender Projektmanagement-Tools, um die Ressourcenzuweisung, das Portfoliomanagement, die Backlog-Priorisierung, agile Methoden, Wasserfallmethoden, Systemintegration, Anwendungsmodernisierung, cloudnative Anwendungsentwicklung und weitere Services zu koordinieren, um so die Leistung der Entwicklungsteams zu optimieren, die gleichzeitig in der Umgebung eines Kunden arbeiten
- Zertifizierung für die Transformation und den Einsatz von agilen Teams unter Frameworks wie Scale Agile Framework (SAFe) und Large-Scale Scrum (LeSS)
- Einsatz von zertifizierten Experten in mehr als zwei der folgenden Methoden: Scrum, Kanban, Extreme Programming (XP), Lean Development und Crystal
- Etablierte Partnerschaften mit Anbietern von Entwicklungsplattformen, u.a. AWS, Microsoft, Google und IBM, und Bereitstellung einer Entwicklungs-Workbench für einen neuen Kunden
- Angebot an Testdienstleistungen und Workshops zur Produktentwicklung in Bereichen wie Design Thinking
- Organisatorisches Änderungsmanagement ist keine Voraussetzung, macht das Angebot des jeweiligen Anbieters aber überzeugender.

Agile Application Development Projects

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die agile Anwendungsentwicklung auf Basis von Verträgen mit klaren Definitionen des Projektumfangs, der Geschäftsziele oder der Teamgröße mit Produktverantwortlichen beinhalten. Diese Dienstleister bringen spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten ein, die von den Teams bzw. im Rahmen der Projekte benötigt werden. Sie können sich durch spezifische Business- oder Technologieexpertise oder die eingesetzten Entwicklungswerkzeuge vom Wettbewerb abheben.

Typische Dienstleister in diesem Quadranten können anhand ihrer Fachkenntnisse erfolgreiche Geschäftsergebnisse für jedes agile Projekt gewährleisten. Die Verträge können eine feste Anzahl von Teammitgliedern pro Team oder flexible Modelle umfassen, die sich an der Bereitstellung von Anwendungsfunktionen oder anderen Preisbildungsmethoden orientieren. Die Projekte reichen von kleinen mobilen Anwendungen bis hin zu großen Lösungsimplementierungen, typischerweise beträgt die Projektdauer aber weniger als 18 Monate und die Projektkosten liegen in Regionen wie Brasilien, Deutschland, den nordischen Ländern und Großbritannien unter 2 Millionen US-Dollar, in den USA unter 5 Millionen US-Dollar. Große Projekte sind die Ausnahme und haben höchstwahrscheinlich gestaffelte Releases oder, im Falle einer Continuous Delivery, mehr Sprints. Dienstleister in diesem Quadranten haben auch die volle Managementverantwortung für ihre Delivery Teams. Application Staff Augmentation Services zur Aufstockung des Entwicklerpersonals werden in diesem Quadranten nicht berücksichtigt.

Auswahlkriterien:

- Im Mittelpunkt des kommerziellen Geschäftsmodells steht die Bereitstellung von Teams für vom Kunden gemanagte Anwendungsentwicklungseinheiten. Die Services werden in der Regel anhand der Anzahl der Team-Mitglieder, der gelieferten User Stories, der Bereitstellungsrate/-häufigkeit, der Markteinführungszeit und geschäftsbezogener Indikatoren (gemeinsame Geschäftsergebnisse) gemessen.
- Auch die Fähigkeit, viele Teams zur Unterstützung eines Kunden einzusetzen, wird berücksichtigt. Jedes Team sollte seine eigenen Ziele, Kosten und SLAs haben, und die Anbieter sollten die Teamgröße managen und Experten entsprechend den Durchsatzzielen anbieten.
- Vorhandensein spezifischer Kenntnisse und Fähigkeiten, die für die Teams oder Projekte erforderlich sind, z.B. Programmiersprachen, Anbieterzertifizierungen, Datenanalyse, KI, maschinelles Lernen, Low-Code/No-Code-Entwicklungsexpertise, Systemarchitektur und optional Customer Experience (CX) und Qualitätssicherung
- Nachweis ihrer Fähigkeiten zur Leistungserbringung – es sollte sich hier nicht um ein neu gegründetes oder junges Unternehmen handeln. Nennung von Referenzkunden und Fallstudien, um die gelieferten digitalen Produkte und die produktorientierte Lieferung zu veranschaulichen.
- Es sollte eine Spezialisierung auf mindestens eine der folgenden Methoden vorhanden sein: Scrum, Kanban, XP, Lean Development und Crystal.
- Auch optionale Services zur Qualitätssicherung und Workshops zum Produktdesign (z.B. Design Thinking) sollten im Angebot enthalten sein.
- Verfügbarkeit von Programmen zur Talentakquise, zur Schulung und zum Wissensmanagement und Gewährleistung eines gesunden Arbeitsumfelds, um die besten Talente binden zu können
- Alleinstellungsmerkmale durch Business-Expertise oder Entwicklungsbeschleuniger in Bereichen wie E-Commerce, ERP, CRM, SCM, branchenspezifische Funktionalitäten, IoT, CX und virtuelle Realität

Application Managed Services

Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die die Verantwortung für Management des gesamten Kundenanwendungsportfolios (Anwendungen im produktiven Einsatz) übernehmen. Spezialisten für Nischenanwendungen werden hier nicht berücksichtigt. Die Dienstleistungen umfassen Anwendungssupport, Erweiterungen, Plattform-Upgrades, Anwendungssicherheit, Fehlersuche und -behebung, Anwendungsverbesserung und Zusammenführung von Erweiterungen sowie Entwicklungsrückständen unter Kanban oder ähnlichen Methoden. Führende Dienstleister in diesem Quadranten offerieren Anwendungsüberwachung, Release-Management, Versionskontrolle, Mängelbestimmung und -behebung sowie die Performanceoptimierung von Datenbankabfragen.

Zu den typischen Service-Levels gehören die Zeit, die für die Behebung eines Vorfalls oder einer Service-Anfrage benötigt wird, die Service-Verfügbarkeit, die Fehlerrate, die Benutzerzufriedenheit bzw. der Net Promoter Score (NPS) und die Benutzererfahrung. Der Serviceübergang und das Onboarding der Kunden sollten eine Anwendungsdokumentation, Service-Ticket-Aufzeichnungen, Wissenstransfer und – optional – Expertenübernahme bzw. -neueinstellung umfassen. Die laufende Leistungserbringung beginnt nach dem Ende des Übergangszeitraums und umfasst häufig Programme zur Qualitätsverbesserung und Auffrischung des Wissens über die Services.

Auswahlkriterien:

- Nachweisliche Fachkenntnisse in der Bereitstellung und dem Betrieb von Service-Plattformen für die Überwachung der Teamleistung und das Mängelmanagement, einschließlich Fehlerbehebung
- Einsatz von Experten mit Anbieterzertifizierungen für E-Commerce-, ERP-, CRM- oder SCM-Pakete (mindestens eine dieser Technologieplattformen)
- Support für Microsoft- und Oracle-Technologien, Java-Programmierung und relationale Datenbanken wie SQL Server, Oracle, PostgreSQL oder MySQL; Mainframe- und andere Technologien können zur Bewertung eines Anbieters beitragen, sind aber keine Voraussetzung für die Aufnahme in den Quadranten.
- Integration von mehr als zwei Service-Plattformen wie Atlassian Jira, ServiceNow oder SAP Solution Manager sowie Service-Desk-Tools und Plattformen zur Anwendungsentwicklung wie AWS, Microsoft Azure, Google Anthos oder IBM Rational
- Verfügbarkeit einer Service-Management-Plattform zur Verwaltung von Anwendungstickets sowie Serviceanfragen und zur Verfolgung von Service-Levels
- Dienstleister, die die Tools der Kunden nutzen, sollten Zertifizierungen und Fachkenntnisse bei der Integration und Verwaltung von handelsüblichen Plattformen nachweisen.
- Befolgung von Programmen zur Qualitätsverbesserung, um die Anzahl an Störungen zu verringern; unter anderem auch Lean-Methoden sowie KI und maschinelles Lernen für Analysen (Trends und Vorhersagen) mit Automatisierung von Vorfallsbehandlungen und Serviceanfragen
- Festpreise für Services oder ergebnisabhängige Verträge mit mehreren Abrechnungsoptionen für Kunden; Staff Augmentation ist die Ausnahme.

Application Quality Assurance

In diesem Quadranten werden Dienstleister bewertet, die umfassende Qualitätssicherungsprogramme anbieten, einschließlich Bewertungen, Design, Implementierung und aktive Qualitätssicherungsdienste. Zu den Leistungen zählen die Festlegung von Methoden für Aufwandsschätzung, Projektplanung und Dokumentation, Zeitpläne für die Durchführung von Sprints, Kriterien, nach denen ein Produkt als fertiggestellt gilt, sowie Teststrategien zur Ermittlung von Fehlern oder Mängeln in einem Produkt.

Die in diesem Quadranten bewerteten Dienstleister können Prozesse zur Erreichung einer gewünschten Produkt- oder Dienstleistungsqualität auf Projekt- und Business-Ebene definieren und decken idealerweise das gesamte Anwendungsportfolio eines Kunden ab. Sie helfen anhand von Qualitäts-Frameworks die Qualität des Anwendungscodes und die Ausfallsicherheit der Infrastruktur zu verbessern und unterstützen digitale Tests, Sicherheits- und Qualitätssicherungsartefakte, Produkte und Anbieterwerkzeuge.

In diesem Quadranten wird auch bewertet, wie Anbieter mittels Produktionsprotokollen Erkenntnisse für eine verbesserte Anwendungsqualität und -leistung gewinnt. Dazu gehört auch die Integration von Werkzeugen für das Application Performance Management mit KI und maschinellem Lernen, um durch die Analyse von Überwachungsdaten die Qualität von neuen Anwendungen vorhersagen zu können.

Auswahlkriterien:

- Verfügbarkeit einer zentralen Qualitätssicherungseinheit, die Qualitätsstandards für Kundenprojekte festlegt
- Umfassendes technisches Qualitätssicherungssystem für die Planung, Implementierung, Überwachung, Überprüfung und Verbesserung von Anwendungen
- Verfügbarkeit eines Beratungsteams, das sich auf die Analyse der Unternehmensanforderungen und die Sicherstellung der Entwicklung und Lieferung gemäß den Geschäftsanforderungen fokussiert
- Einsatz von Technologie zur Analyse von Protokollen und zur Nutzung von KI für die kontinuierliche Verbesserung der Ergebnisse; idealerweise umfasst das Toolset die Analyse der Protokolle von produktiv laufenden Anwendungen
- Einsatz proprietärer Tools und Beschleuniger für eine schnellere Markteinführung als Differenzierung zum Wettbewerb
- Nutzung von Partnerschaften mit Anbietern von Qualitätsüberwachungs-, Anwendungsperformance- und Testtools
- Angebot an Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen für Entwickler, Tester und Anwender, um ein Qualitätsbewusstsein zu entwickeln und sicherzustellen, dass das Gesamtprodukt bzw. der Gesamtservice der gewünschten Qualität entspricht - sowohl in technischer Hinsicht als auch bei der Unterstützung der betroffenen Geschäftsprozesse und funktionalen Anforderungen

Continuous Testing Specialists

Dieser Quadrant bewertet Anbieter von automatisierten Testdienstleistungen. Diese Unternehmen entwickeln die Teststrategie und den Testumfang sowie die Methoden und Skripte zur Automatisierung und Testausführung. Sie sind in der Lage, Automatisierungen zu implementieren und Testzyklen auszuführen, die die notwendigen Nachweise zur Unterstützung von Compliance-Audits liefern.

Das kontinuierliche Testen von Anwendungen konzentriert sich auf hohe Qualität bei gleichzeitig schneller agiler Entwicklung. Auf der Technologieseite gehören dazu diverse Aspekte der Testautomatisierung wie beispielsweise Shift-Left Testing und Testphasen übergreifende, durchgängige (End-to-End-) Automatisierung in allen Phasen des Continuous Delivery Prozesses. Diese Disziplin geht, was Menschen und Prozesse betrifft, über das automatisierte Testen hinaus; sie ermöglicht eine bessere Zusammenarbeit zwischen den Qualitätssicherungs- und Entwicklungsteams in Sprint-Zyklen sowie funktionsorientiertes Testen und eine höhere Reaktionsfähigkeit auf Änderungen.

Auswahlkriterien:

- Einsatz von qualifiziertem Personal für testgetriebene Entwicklung (Test-Driven Development, TDD), verhaltensgetriebene Entwicklung (Behavior-Driven Development, BDD) und weitere Ansätze
- Bewältigung umfangreicher Tests und kontinuierlicher Integrationsanforderungen von komplexen Systemen wie Enterprise Resource Planning (ERP) und E-Commerce mit vielen Testfällen
- Das Portfolio umfasst Unit-Tests, Systemtests, Regressionstests, Compliance-Tests, Performance- und Lasttests, Benutzerakzeptanztests und Smoke Testing
- Angebot an Beratungsdienstleistungen, die die Implementierung von Testautomatisierung umfassen, welche in die Entwicklungs- und DevOps-Tools des Kunden integriert werden kann, und den Kunden dabei unterstützt, seine kontinuierliche Testleistung zu optimieren und die Testzeit zu reduzieren
- Angebot an kontinuierlichen Diensten, unter anderem Bewertung von Testdaten und Testabdeckung, automatisierte Tests über viele kontinuierliche Integrationspipelines hinweg sowie Management von Testartefakten für eine signifikante Wiederverwendungsrate solcher Artefakte
- Replizieren von Testverfahren und Einsatz von automatisierten Tests in mehreren Projekten

Quadranten nach Regionen

Quadrant	USA	UK	Brasilien	Deutschland	Nordische Länder
Agile Application Development Outsourcing	✓	✓	✓	✓	✓
Agile Application Development Projects	✓	✓	✓	✓	✓
Application Managed Services	✓	✓	✓	✓	✓
Application Quality Assurance	✓	✓	✓	✓	✓
Continuous Testing Specialists	✓	✓	✓	✓	✓

Archetype Report

In diesem Bericht identifiziert und klassifiziert ISG die typischen Käufer von ADM Outsourcing Services. Es wurden drei große Käufersegmente ausgemacht:

- **Enterprise Modernization:** Diese Kunden möchten ihre Altsysteme überarbeiten, um die Agilität des Unternehmens zu erhöhen. Zu den Zielen gehören beispielsweise Integration verschiedener Anwendungszugriffe und -silos, Erstellung von cloud-nativen Anwendungen, Implementierung und verstärkter Einsatz fortschrittlicher Technologien, Reengineering von Anwendungen durch die Extraktion von Geschäftsregeln, Umschreiben von Code zur Einbeziehung von APIs sowie Konvertierung von Legacy-Datenbanken in neue relationale Datenbanken. Zu den spezifischen Zielen gehören eventuell eine kürzere Markteinführungszeit und eine verbesserte Kunden- bzw. Benutzererfahrung (CX/UX). Jeder Kunde kann zur Zielerreichung Outsourcing-Anbieter für die Anwendungsentwicklung, Spezialisten für Anwendungsentwicklungsprojekte oder Anbieter von Application Managed Services in Anspruch nehmen bzw. sie beliebig miteinander kombinieren.
- **Operational Excellence:** Das Ziel dieser Kunden ist es, Kosten zu reduzieren und die Effizienz im Anwendungsmanagement zu steigern. Der Arbeitsumfang umfasst den Einsatz bzw. erweiterten Einsatz von Automatisierung, die Lösung von Tickets, die Reduzierung von Störungen und die Verhütung von Anwendungsausfällen. Darüber hinaus wollen diese Kunden ausgefeilte Wartungsmethoden wie AIOps implementieren, Anwendungsupdates durchführen und die versteckten Ausgaben für die Wartung von (Schatten-) Anwendungen im Laufe der Zeit reduzieren.
- **Packaged Software Implementations:** Diese Kunden möchten entweder ein Upgrade durchführen oder von einer kommerziellen Standardanwendung bzw. einem Technologiepaket auf ein anderes Ökosystem umsteigen. Zu den Zielen zählen beispielsweise der Austausch veralteter kundenspezifischer Anwendungen durch moderne Standardanwendungen, die Aufrüstung auf die neueste Version der aktuellen Produktsuite oder der Wechsel von einem Produkttechnologieanbieter zu einem anderen. Dies umfasst Greenfield- und/oder Brownfield-Implementierungen einer oder mehrerer Softwarekategorien wie ERP-Module, Customer Relationship Management (CRM), Kundendatenplattformen, Big Data und Analytics, Web Content Management, Collaboration Software Suites und Commerce Websites.

Zeitplan

Die Studienphase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **April bis August 2022**. Die Ergebnisse werden den Medien im **September 2022** präsentiert.

Aktivitäten	Beginn	Ende
Start	11. April 2022	
Recherchephase	11. April 2022	16. Mai 2022
Sneak Previews	10. August 2022	31. August 2022
Pressemitteilung	30. September 2022	

Mit Klick auf diesen [link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2022 Research-Agenda einsehen oder herunterladen.

Zugang zum Online-Portal

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

ISG Star of Excellence™ - Aufruf zur Nominierung

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

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



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

Unsere Vision ist es, den Star of Excellence als die führende anerkannte Auszeichnung für herausragenden Kundenservice und als Maßstab für die Messung der Kunden-Sentiments zu etablieren.

Bitte nutzen Sie den Abschnitt „Client Nomination“ auf der Star of Excellence [website](#) um sicherzustellen, dass Ihre ausgewählten Kunden das Feedback für Ihr nominiertes Engagement abgeben.

Wir haben eine E-Mail-Adresse eingerichtet, an die Sie Fragen oder Kommentare richten können. Sie wird täglich überprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann. Hier ist die E-Mail Adresse: Star@isg-one.com

Haftungsausschluss für die Produktion von Research-Unterlagen:

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

Auszug der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

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

1E Limited	Bechtle	Coforge
a1qa	Birlasoft	Cognizant
Accenture	BJSS	Columbus
ACL Digital	Blujay Topco Limited	Compasso UOL
Adesso	Bottomline	Computacenter
Aiven	Bouvet ASA	Concentrix
AlgoWorks	Bravura Solutions (UK) Limited	Congruent
Allgeier	BRISA	Connectis
Amdocs	BRQ Soluções	Contino - a Cognizant company
ANS Group Limited	BT	Contrast Security
Applause App Quality, Inc.	CANCOM	Contus
AppSphere	Capgemini	CTC
Arvato Systems	Cast group	CWI
Aspire Systems	Cegeka	Cybage
Atea	CGI	Cygnit Infotech
Atos	Checkmarx	Cyient
Auditeste	CI&T	D4t4 Solutions PLC
Avanade	Cigniti	Datagroup
Avco Systems Limited	Ciklum	DBServer
Aveva Group PLC	Cisco	Deal
Axians	Cisilion (Group) Limited	Deloitte
Bacancy Technology	CMPTL (Creative Mediapulse Technologies Ltd)	DeviQA Solutions
Base2 Tecnologia	Cocus	Devoteam-Alegri

Auszug der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

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

DISYS (Digital Intelligence Systems, LLC)	IBM	Materna
DXC	Ignitho	Meta
e-Core	iLAB	MI MONTREAL INFORMATICA
Eficode Praqma	ilegra	Micro Focus
Endava	Imbus	Mindtree Ltd.
EPAM	Infinite Computer Solutions	Minsait
Equal Experts UK Limited	Infogain	Monitora Soluções
Ewave do Brasil	Infosys	Mphasis
Expleo	Inmetrix	msg group
Fcamara	Innominds	Nasstar PLC
Flux7	Innovations ON	NCC Group
FOXBEGIN	Investis Digital	Nebulaworks
Fujitsu	ITC Infotech	NetApp
GAVS	Iteris	N-iX
Geeks Ltd	Keeggo	Northdoor PLC
Getronics	KiwiTech	NTT DATA
GFT	KMD	Objective Group
Happiest Minds	Kyndryl	Oracle
HCL Technologies	LeadingAgile	Pactera
Hexaware Technologies	Logicalis	Perficient
HPE	LTI	Persistent Systems
HTC Global Services, Inc	Lumen Technologies	Planit Testing
iBeta	Magna Sistemas	Prime Control Consultoria LTDA
	Marlabs Inc.	Probrand Limited

Auszug der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

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

Pythian	Siili	Testbirds
QA Consultants	SLK Software	Testfabrik (Test Factory)
QAMentor	Smart IT	Testing Company
QASource, Inc.	Sofist	TestingXperts
QCENTRIS	Softserve	ThoughtWorks
Qintess	Softtek	TietoEVERY
Qualitest	Solvd, Inc	TIVIT
Quality Professionals	SONDA	TO THE NEW
QualityLogic	Sopra Steria	TQI
Quallis	South System	Trianz
Quinnox	Spread Technologia	T-Systems
Release42	SQLI	Unisys
Reply	Squadex	UST
Resultant	Stefanini IT Solutions	Valuelabs
RPerformance	SVLabs	Veracode
SAKSOFIT	Synopsys	Veritis
SCC	Syntax Systems	Virtusa
ScienceSoft	SysMap Solutions	Wipro Technologies
Sempre IT	T&M Testes	xceptance
Senacor	Tavant	Yaman
Shippable	TCS (Tata Consultancy Services)	Yash Technologies
SIG	Tech Mahindra	Zeiss Digital Consulting
Sigma Software	Telefonica Tech UK&I	Zensar Technologies

Kontaktpersonen für diese Studie



Michael Dortch
Lead Analyst – USA & Archetype



Maharshi Pandya
Research Analyst – USA,
Großbritannien, Nordische
Länder, Archetype



Oliver Nickels
Lead Analyst – Deutschland und
Großbritannien



Keanu Ghrab
Research Analyst – Deutschland



Pedro L. Bicudo Maschio
Lead Analyst – Brasilien



Gabriel Sobanski
Lead Analyst – Brasilien



Paul Goodman
Lead Analyst – Nordische
Länder



Abhishek Rammurthy
Globaler Projektmanager

Benötigen Sie weitere Informationen?

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

ISG Provider Lens™ QCRT Programmbeschreibung

Das ISG Provider Lens™ Programm bietet Marktbewertungen von praxiserfahrenen Experten; sie haben einen regionalen Fokus und beruhen auf unabhängiger Research. ISG stellt sicher, dass in jede Studie Advisors einbezogen werden, um die entsprechenden Marktgegebenheiten in Bezug auf die jeweiligen Servicebereiche/ Technologietrends, die Präsenz der Softwareanbieter und den Unternehmenskontext abzudecken. ISG verfügt über fachkundige Vordenker und angesehene Berater, die die Anbieterportfolios, Angebote, Unternehmensanforderungen und Markttrends der jeweiligen Region kennen. Drei Berater nehmen als Mitglieder des Quality & Consistency Review Teams (QCRT) für jede Studie teil. Das QCRT stellt sicher, dass in jede Studie ergänzend zur Primär- und Sekundärrecherche der Analysten auch die Erfahrungen der ISG Advisors im jeweiligen Bereich einfließen. Die ISG Advisors nehmen an jeder Studie als QCRT-Mitglieder teil und leisten entsprechend ihrer Verfügbarkeit und ihres Fachwissen auf verschiedenen Ebenen Beiträge.

Die QCRT Advisors.

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

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

Qualitäts- und Konsistenzsicherung für diese Studie



Richard Chang
Director, U.S.



Anna Medkouri
Partner – Head of Technology
Modernization EMEA



Yadu Singh
Digital Platform and Solutions –
EMEA Lead



Rajib Datta
Partner, U.S.

Benötigen Sie weitere Informationen?

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