

## ISG Provider Lens™ SIAM/ITSM 2019

### Definition

Service Integration and Management (SIAM) besteht aus Frameworks und Best Practices und adressiert die Menschen, Prozesse und Werkzeuge für das Management durchgängiger Services über den gesamten Lebenszyklus (Servicestrategie, Unternehmensbedarfe und Schnittstellen, Änderungen, Betriebsmanagement, Lieferantenmanagement) und entsprechende Mehrwerte für Unternehmen in Umgebungen, die auf den Lösungen mehrerer Anbieter aufbauen. Früher wurden oft mehrere Türme an großen Systemintegratoren ausgelagert, deren Integration mit der Technologielandschaft des jeweiligen Unternehmens, meistens auf der Infrastrukturseite, erst einmal koordiniert werden musste. Heute dagegen ist es nichts Ungewöhnliches, mehrere große wie kleine Dienstleister zu haben, und zwar nicht mehr nur im Infrastruktur-, sondern auch im ADMBereich (Application Development and Maintenance), im Business Process Outsourcing (BPO) und auch in früher nicht adressierten Abteilungen wie Finanzen, Marketing und Rechtsabteilung. Der SIAM-Markt durchläuft derzeit aufgrund des Einsatzes neuer Technologien der Lösungsanbieter, insbesondere in Bereichen, die mit großen Datenmengen (Big Data) und neuen Analytik-Features arbeiten, fundamentale Veränderungen. Eine vorausschauende Wartung und die schnellere Wiederherstellung von Services führen demnach zu einer höheren Servicequalität. Der Einsatz von Bots und Technologien wie Natural Language Processing (NLP) verändert die Art der Serviceerbringung in Zukunft komplett.

Die ISG Provider Lens™ Quadrant Studie bietet IT-Entscheidern:

- Transparenz in den Stärken und Schwächen der Anbieter/Dienstleister
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Die jeweils separaten Studien fokussieren den US-amerikanischen und den deutschen Markt

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

## Quadrant Research

Im Rahmen der ISG Provider Lens™ Quadrant Studie stellen wir die folgenden 6 Quadranten zum Thema SIAM/ITSM 2019 vor.

Definitionen der Segmente ([Weitere Details finden Sie hier](#))

Simplified illustration



Source: ISG 2018

## Schedule

Die Research Phase erstreckt sich über einen Zeitraum von **Juli bis September 2018** und beinhaltet Herstellerbefragung, Analyse und Auswertung. Ausgewählte Ergebnisse werden der Presse im **Dezember 2018** vorgestellt.

Für die Herstellerbefragung haben wir ein Online-Fragebogen über die Online-Plattform "Qualtrics" eingerichtet. Die Einladungen gehen Ihnen mit entsprechendem Link zu. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

### Milestones

### Beginn

Projektstart	Juli, 2018
Herstellerbefragung	19. Juli 2018 – 23. August 2018
Sneak Previews	26. Oktober 2018
Bereitstellung der Studie	13. Dezember 2018
Presseveröffentlichung	18. Dezember 2018

## Ansprechpartner



**Lutz Peichert**

Lead Analyst  
SIAM/ITSM 2019



**Florian Barthel**

Global Project Manager  
SIAM/ITSM 2019

Fehlt Ihnen eine Information?

Wir stehen Ihnen gerne zur Beantwortung von Fragen unter folgender Email [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com) zur Verfügung.

## Über ISG

ISG (Information Services Group) (ISG), (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 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 Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 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.