



***ISG** Provider Lens™

2021

Intelligent Automation -
Solutions & Services 2021

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (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.



Table of Contents

| | |
|--|----|
| Definition | 4 |
| Quadrantenbasierte Marktforschung..... | 5 |
| Quadranten nach Regionen..... | 10 |
| Zeitplan | 11 |
| Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen | 12 |
| ISG Star of Excellence Awards™ - Aufruf zur Nominierung..... | 15 |

©2021 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.

Definition

Laut ISG Research verbessern Unternehmen ihre Automatisierungsfähigkeiten; viele befinden sich allerdings noch in den frühen Phasen der Automatisierung. Nur 7 Prozent sind dazu übergegangen, ihre RPA (Robotic Process Automation) mit intelligenter Automatisierung anzureichern. RPA kann zwar einfache, regelbasierte Aufgaben automatisieren, die bisher von Menschen ausgeführt wurden, benötigt aber strukturierte Daten als Input und kann nur standardisierte Prozesse durchführen. Die Unfähigkeit, mit unstrukturierten Daten umzugehen, fehlende KI-Fähigkeiten (künstliche Intelligenz) und nur unzureichende interne Qualifikationen treiben Unternehmenskunden daher dazu, nach transformativen Sourcing-Optionen zu suchen, die auch intelligente Automatisierung beinhalten.

Intelligente Automatisierung ermöglicht Software-Bots die Interaktion mit unstrukturierten Daten und umfasst im Allgemeinen die folgenden Fähigkeiten: Bilderkennung, NLP (Verarbeitung von natürlicher Sprache), kognitive Fähigkeiten und Conversational AI. Unternehmen auf der ganzen Welt konzentrieren sich darauf, intelligente Automatisierungsfunktionen in ihre RPA-Initiativen einzubauen, denn sie müssen mit dem Wettbewerb Schritt halten; dabei helfen ihnen Technologien der nächsten Generation. Dank gut orchestrierter intelligenter Automatisierungstechnologien in Kombination mit rasanten Verbesserungen bei der Aufgabenerkennung und Process-Mining-Technologien können Prozesse automatisiert werden, die früher als nicht automatisierbar galten; so können eine höhere Produktivität, geringere Kosten, verbesserte Datengenauigkeit und ein besseres Kundenerlebnis erzielt werden.

Diese Studie über intelligente Automatisierungslösungen und -services zielt darauf ab, Unternehmensanforderungen und die Fähigkeiten und Leistungen der Anbieter zur Erfüllung dieser Anforderungen zu verstehen.

Diese ISG Provider Lens™ Studie bietet IT- und Business-Entscheidern folgende Vorteile:

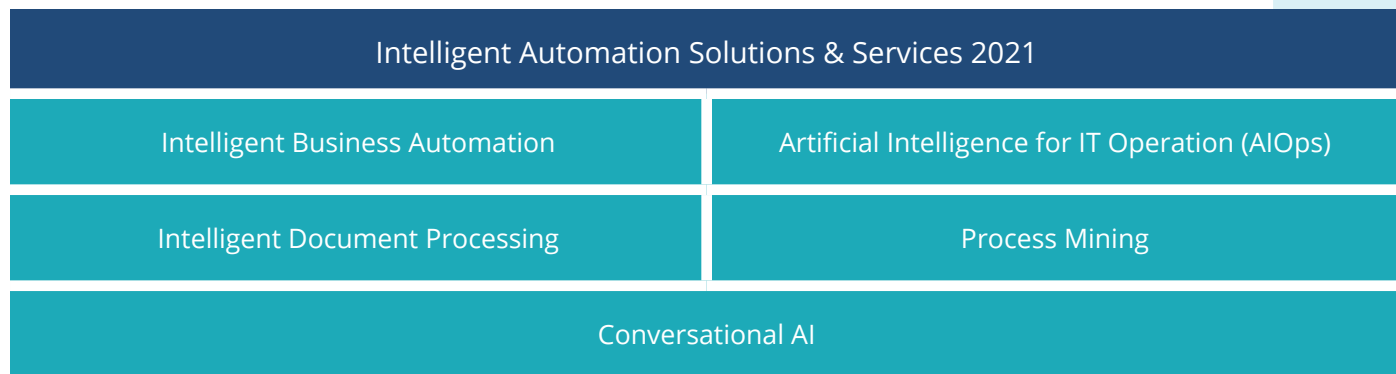
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter basierend auf Wettbewerbsstärken und Portfolio-Attraktivität
- Sicht auf verschiedene Märkte, einschließlich USA, Großbritannien, die nordischen Länder, Brasilien und Deutschland

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.

Quadrantenbasierte Marktforschung

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie zum Thema Intelligent Automation Solutions & Services werden die folgenden fünf Quadranten vorgestellt:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

Ausschluss: ISG Automation ist eine Schwester-Division von ISG Research; es wurden deshalb absichtlich Quadranten und Eignungskriterien ausgewählt, die ISG Automation von der Bewertung ausschließen, um jeglichen anscheinenden Interessenkonflikt zu vermeiden.

Intelligent Business Automation

Dieser Quadrant analysiert Anbieter von ITO/BPO-Services (IT Outsourcing und Business Process Outsourcing), die proprietäre Automatisierungs- und KI-Plattformen, -Lösungen und -Frameworks sowie zugehörige Services anbieten, um Unternehmen die Automatisierung von Geschäftsprozessen zu ermöglichen und Kompetenzen der Mitarbeiter weiterzuentwickeln. Diese Lösungen können im Unternehmen überall dort implementiert werden, wo sich wiederholende und manuelle Prozesse auftreten; sie werden aber hauptsächlich in den Bereichen Finanz- und Rechnungswesen, Personalwesen (HR), Beschaffung und Lieferkette eingesetzt. Die Lösungen ergänzen die Automatisierung mit fortschrittlicher Analytik und KI-Technologien wie Computer Vision, Machine/Deep Learning und NLP, um die Geschäftsabläufe von Unternehmen in großem Umfang digital zu transformieren. Ziel dabei ist es, Ineffizienzen im Geschäftsbetrieb zu beseitigen und den Weg für Kostensenkungen, eine hohe Produktivität, verbesserte Datengenauigkeit und ein verbessertes Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu ebnen.

Auswahlkriterien:

- Angebot einer proprietären** Automatisierungs-/KI-Plattform sowie entsprechender Lösungen und Services für deren Implementierung und den laufenden Support
- Möglichkeiten, die End-to-End-Geschäftstransformation von Unternehmen anhand von Next-Gen-Technologien wie Automatisierung, KI und fortschrittlicher Analytik zu unterstützen
- Unterstützung bei der Integration mit verschiedenen Unternehmensanwendungen (z.B. einem Customer-Relationship-Management-System für Kundendaten oder Enterprise-Resource-Planning-Systemen für den Finanzbereich) und der bestehenden IT-Infrastruktur
- Angebot von einsatzbereiten Programmierschnittstellen (APIs), Mandantenfähigkeit und sichere Bereitstellung der Plattform
- Nachgewiesene Fähigkeiten in der Bewertung von Automatisierungsmöglichkeiten und der Business-Beratung, um Unternehmen dabei zu helfen, intern Unterstützung zu bekommen und sie durch die Transformation der Geschäftsprozesse zu führen
- Angebot an proprietären branchen- bzw. funktionspezifischen (z.B. Finanzen, Beschaffung oder HR) Automatisierungs-/KI-Lösungen

*Anmerkung: Die zugehörigen Dienstleistungen umfassen Consulting, Beratung, Implementierung und laufenden Support für eigene Angebote. Ausschluss: ISG Automation und andere eigenständige Anbieter von intelligenten Automatisierungslösungen werden in diesem Quadranten nicht berücksichtigt.

** Anmerkung: Unter proprietärer Lösung versteht ISG eine Lösung, die in Eigenleistung entwickelt oder gewachsen ist und aus Produkten und Dienstleistungen besteht, die Open Source sein können oder unter kommerzieller Lizenz stehen, aber nicht überwiegend an einen bestimmten Anbieter gebunden sind.

Artificial Intelligence for IT Operations (AIOps)

Im Rahmen dieses Quadranten werden IT-Dienstleister analysiert, die proprietäre AIOps-Lösungen, -Plattformen und -Frameworks anbieten; damit können Unternehmen ihre verteilte IT-Infrastruktur beobachten, Wissen über das IT-Verhalten unter dynamischen Bedingungen gewinnen und Workflows für automatisierte Korrekturen orchestrieren. AIOps bezieht sich auf die Fähigkeit einer Automation-as-a-Service-Lösung bzw. eines Frameworks, den Status von Multi-Cloud-IT-Workloads im Unternehmen zu bestimmen und die erfassten Daten zu analysieren, um den automatisierten Betrieb zu erleichtern. AIOps bietet zudem Echtzeitlösungen zu minimalen Kosten, die es Unternehmen ermöglichen, Probleme zu erkennen, bevor sie sich negativ auf das Geschäft auswirken können. Solche Lösungen und Frameworks definieren das Modell des IT-Betriebs neu; sie bringen Datenmuster und menschliche Intelligenz zusammen, um einen vollständigen Einblick in die IT-Landschaft eines Unternehmens zu ermöglichen. Ziel ist es, die Performance von verteilten, heterogenen Multi-Cloud Workloads zu maximieren, Kosten zu reduzieren und Compliance und Sicherheit zu gewährleisten.

Auswahlkriterien:

- Verfügbarkeit einer proprietären** AIOps-Plattform/Framework
- Verfügbarkeit hoch skalierbarer Echtzeitdaten sowie präskriptiver und proaktiver Analysen für eine transparente IT-Landschaft
- Fähigkeit der AIOps-Plattform, Daten im in-Rest Zustand und in-Motion aufzunehmen und Muster für die automatische Korrektur zu erstellen
- Dateneinspeisung über mehrere Quellen sowie automatisierte Mustererkennung und -erfassung über die Big-Data-Plattform
- Höhere Ausfallsicherheit und reduzierte mittlere Reparaturzeit (MTTR) durch Automatisierungsdienste
- Fähigkeit, als intelligente Orchestrierungs-Engine bei der Erstellung von Workflows für die IT-Infrastruktur der gemanagten Unternehmen in einem nahezu Null- und One-Touch-Ansatz zu agieren
- Einsatzbereite APIs, Multimandantenfähigkeit und eine sichere Bereitstellung der Plattform

*Anmerkung: Dieser Quadrant, der sich auf Automation-as-a-Service-Lösungen, -Plattformen/Ökosysteme/Frameworks fokussiert, die von IT-Dienstleistern durch Investitionen in KI-, ML- und Big-Data-Fähigkeiten entwickelt werden, hilft Unternehmen dabei sicherzustellen, dass ihr Multi-Cloud-Workload-Betrieb autonom unterstützt werden kann.

** Anmerkung: Unter proprietärer Lösung versteht ISG eine Lösung, die in Eigenleistung entwickelt oder gewachsen ist und aus Produkten und Dienstleistungen besteht, die Open Source sein können oder unter kommerzieller Lizenz stehen, aber nicht überwiegend an einen bestimmten Anbieter gebunden sind.

Ausschluss: ISG Automation und andere eigenständige Anbieter von intelligenten Automatisierungslösungen werden in diesem Quadranten nicht berücksichtigt.

Conversational AI

Dieser Quadrant umfasst Anbieter, die Conversational AI-Lösungen anbieten, welche eine Entwicklungsumgebung und ein API für automatisierte Gesprächsagenten fördern. Diese Lösungen lassen sich in Chat-Schnittstellen wie Messaging- und Social-Media-Plattformen integrieren und ermöglichen Erweiterungen um Angebote von Drittanbietern sowie kundenspezifische Anpassungen. Conversational AI-Lösungen interagieren mit dem Benutzer über Text oder Sprache, ähnlich wie ein Mensch. Diese Anwendungen laufen auf programmierbaren Befehlen und KI-Technologien und werden gemeinhin als Chatbots und virtuelle Assistenten klassifiziert. Sie bieten eine effiziente Möglichkeit der Kommunikation mit Anwendern über programmierbare Technologien, zum Beispiel durch die Automatisierung von Standardantworten und die Stichwortsuche aus einer Datenbank. Es kommen NLP- und Machine Learning (ML)-Technologien für die Sentiment-Analyse zum Einsatz, um die Stimmung, Emotionen oder Einstellung eines Benutzers zu verstehen. Diese Lösungen können auf Basis von Suchalgorithmen und Datenklassifizierungsansätzen immer größere Datenmengen, auch unstrukturierte Daten, verarbeiten.

In der internen Umgebung eines Unternehmens helfen Conversational-AI-Lösungen in Form von virtuellen Assistenten den Mitarbeitern bei der Interaktion mit ihren digitalen Arbeitsplätzen. In nach außen gerichteten, kundenorientierten Umgebungen bietet Conversational AI Chatbots und Sprachassistenten für den Kundensupport und Marketinginitiativen.

Auswahlkriterien:

- Vom Anbieter entwickelte und bereitgestellte Lösung vor Ort oder in der Cloud
- Angebot von Lösungen in folgenden Formaten: als User Self-Service für die Erstellung von Chatbots oder virtuellen Assistenten durch Benutzer mit den erforderlichen Programmierkenntnissen; als Lösung, bei der der Anbieter oder sein Partner ein Unternehmen berät und das Endprodukt anpasst; als kompletter Managed Service, bei dem der Anbieter (mit oder ohne Partner) Beratung, Anpassung und Wartung für den Chatbot oder virtuellen Assistenten anbietet
- Verfügbarkeit von Lösungen, die Chatbots und virtuelle Agenten sowohl für kundenorientierte Dienste als auch für die interne IT erstellen können

- Lösungen mit proprietären NLP-Funktionen oder NLP-Support für Lösungen von Drittanbietern
- Lösungen mit virtuellen Assistenten sowohl für den Text- als auch für den Audiomodus
- Lösungen zur Entwicklung von Chatbots und virtuellen Assistenten ohne bzw. mit nur begrenzten Data-Science-Kenntnissen
- Referenzierbare Fallstudien

Intelligent Document Processing

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter bewertet, die proprietäre Softwareprodukte bzw. Lösungen für die unternehmensweite automatisierte Erkennung, Analyse und Verarbeitung von Dokumenten offerieren. Über 80 Prozent der Unternehmen haben erkannt, dass sie ohne eine starke Datengrundlage den wahren Wert der intelligenten Automatisierung nicht erschließen können. Intelligente Dokumentenverarbeitungssoftware (Intelligent Document Processing, IDP) geht über die traditionelle optische Zeichenerkennung hinaus und nutzt KI-Technologien wie NLP, ML, Computer Vision und Deep Learning, um große Mengen an unstrukturierten Daten aus verschiedenen Formaten wie E-Mail, PDF, Excel, Word oder Bildern zu filtern und zu analysieren; diese Daten werden dann weiterverarbeitet, gespeichert und in anderen Anwendungen genutzt. Diese Tools eliminieren Touchpoints, die manuelle Eingriffe erfordern, und unterstützen so die Digitalisierung des gesamten Workflows der Dokumentenverarbeitung über Geschäftsprozesse hinweg. Solche IDP-Lösungen sollen Unternehmen nicht nur in die Lage versetzen, Kosten zu senken, sondern auch die Produktivität der Mitarbeiter zu erhöhen, die Genauigkeit zu verbessern, die Einhaltung von Vorschriften sicherzustellen und die Kundenzufriedenheit zu maximieren.

Auswahlkriterien:

- Angebot von IDP-Lösungen als eigenständiges Produkt/Lösung zur unabhängigen Lizenzierung an Kunden im bewerteten Land
- Verfügbarkeit entweder als Out-of-the-Box-Lösung mit vorgefertigten Modulen oder als kundenspezifische Lösung auf Basis der Kundenanforderungen
- Vom Anbieter entwickeltes und bereitgestelltes Produkt vor Ort oder in der Cloud
- Detaillierte Dokumentenanalysen für geschäftliche Entscheidungen, konsolidierte und sichere Dokumenten-Gateways sowie robuste Prüf- und Compliance-Protokolle
- Angebot an einsatzbereiten APIs, Multimandantenfähigkeit und eine sichere Bereitstellung der Plattform
- Unterstützung der Integration mit internen Unternehmensanwendungen, der bestehenden IT-Infrastruktur und Automatisierungsplattformen von Drittanbietern
- Etablierte oder entstehende Partnerschaften mit Anbietern von ergänzenden Technologien wie Conversational AI, RPA, Process Mining und Business Intelligence
- Angebot an vertikalen und/oder funktionspezifischen IDP-Lösungen
- Referenzierbare Fallstudien

*Anmerkung: Die zugehörigen Dienstleistungen umfassen Beratung, Implementierung und laufenden Support für das eigene IDP-Angebot.

Process Mining

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter bewertet, die proprietäre Software-Plattformen, Tools und zugehörige Services anbieten, um Kunden bei der automatischen Erkennung, Überwachung und Verbesserung von Echtzeit-Prozessen aus Ereignisprotokollen und Benutzerinteraktionen zu unterstützen. Einer der Hauptgründe dafür, dass mit Automatisierung kein Return on Investment (ROI) erzielt wird, ist die schlechte Identifizierung von Anwendungsfällen; Unternehmen neigen zudem dazu, Prozesse so zu automatisieren, wie sie aktuell aufgesetzt sind. Um von der Automatisierung profitieren zu können, müssen Prozesse mit Hilfe von Process- und Task-Mining-Technologien durch mehrere „Ebenen“ betrachtet werden. Process Mining ist der Schlüssel zum Nachweis von Automatisierungsmöglichkeiten und -vorteilen: Der Einsatz von Process-Mining-Lösungen zielt nicht nur darauf ab, Ineffizienzen im Geschäftsbetrieb zu beseitigen und den Weg für eine Kostenreduzierung zu ebnen, sondern auch die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern und die Kundenerfahrung zu verbessern.

Auswahlkriterien:

- Angebot von Process-Mining-Lösungen als eigenständiges Produkt/Lösung zur unabhängigen Lizenzierung an Kunden im bewerteten Land
- Vom Anbieter entwickeltes und bereitgestelltes Produkt vor Ort oder in der Cloud
- Angebot an einsatzbereiten APIs, Multimandantenfähigkeit und eine sichere Bereitstellung der Plattform
- Unterstützung der Integration mit verschiedenen Unternehmensanwendungen (z.B. CRM-System für Kundendaten oder ERP-Systeme für Finanzen), der vorhandenen IT-Infrastruktur und ergänzenden Technologien wie Conversational AI, IDP und RPA
- Beratung zur Gestaltung von Betriebsmodellen und ML-Modellen zur Verbesserung des Prozessdesigns und der Prozesseffizienz
- Nachgewiesene Fähigkeiten in den Bereichen Process und Task Mining, Assessment von Automatisierungsmöglichkeiten und Beratung, um Unternehmen dabei zu helfen, intern Unterstützung zu bekommen und sie durch die Transformation der Prozesse zu führen
- Verfügbarkeit von Best-Practice-Prozess-Templates
- Etablierte oder entstehende Partnerschaften mit Anbietern von ergänzenden Technologien wie Conversational AI, RPA, IDP und Business Intelligence
- Referenzierbare Fallstudien

*Anmerkung: Die zugehörigen Dienstleistungen umfassen Consulting, Beratung, Implementierung und laufenden Support für die Process-Mining-Angebote des jeweiligen Anbieters.

Quadrants by Region

| Quadrant | Global | U.S. | Deutschland | U.K. | Nordische Länder | Brasilien |
|---|-----------|------|-------------|------|------------------|-----------|
| Intelligent Business Automation | Überblick | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Artificial Intelligence for IT operations (AIOps) | Überblick | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Conversational AI | Überblick | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Intelligent Document Processing | Überblick | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Process Mining | Überblick | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Zeitplan

Die Researchphase läuft von **Juli 2021 bis August 2021**. Während dieses Zeitraums findet die Erhebung, Auswertung, Analyse und Validierung statt. Die Ergebnisse werden den Medien im **November 2021** vorgestellt.

| Meilensteine | Beginn | Ende |
|---------------------|-----------------|------------------|
| Start | 12. Juli 2021 | 12. Juli 2021 |
| Befragung | 12. Juli 2021 | 13. August 2021 |
| Sneak Preview | 1. Oktober 2021 | 1. November 2021 |
| Pressemitteilung | November 2021 | |

Mit Klick auf den folgenden [link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2021 Research-Agenda einsehen oder herunterladen:

Zugang zum Online-Portal

Ihre Teilnahme ist nur einen Klick entfernt. Bitte nutzen Sie unser [IPL Portal](#) für die Einreichung von Informationen. Verwenden Sie dazu Ihre bereits erstellten die Zugangsdaten. Wenn Sie noch keine Zugangsdaten aufgesetzt haben, verwenden Sie bitte Ihre E-Mail-ID als Benutzernamen und klicken Sie auf die Option „Passwort vergessen“, um Ihr individuelles Passwort zu kreieren.

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-Advisorn 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.

Teilliste 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 Research-Phase zu gewährleisten.

| | | |
|----------------------|----------------|--------------------|
| [24]7.ai | Axians | Concentrix |
| 3StepIT | Birlasoft | Creative Virtual |
| ABBYY | BIS | CSG |
| Accenture | Biswise | CSS Corp |
| Accubits | Bitbot Studios | CX Company |
| Acodis | Bizagi | DATAGROUP |
| Active.Ai | Bizcon | Datamatics |
| ActiveBatch | Blue Prism | DXC |
| AeC | Boost.ai | Ebbot |
| Aivo | BusinessOptix | EdgeVerve |
| All for One Group | CANCOM | eGain |
| Almato | Capgemini | Enate |
| Alteryx | Capita | Ephesoft |
| Amelia (IPSoft) | Celaton | Ericsson |
| AntWorks | Celonis | Eudata |
| Appian | CGI Group | Everflow |
| Apromore | Clare.AI | Evolution AI |
| Artificial Solutions | ClearDATA | Exela Technologies |
| Arvato Systems | CloudFabrix | EXL |
| Aspire Systems | Cloudstorm | Fluxicon |
| Atos | COCUS | Front AI |
| Automation | Coforge | Fujitsu |
| Anywhere | Cognigy | GAVS |
| Avaamo | Cognizant | Genpact |
| AWS | Computacenter | German Autolabs |

| | | |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Google | LivePerson | Pypestream |
| GP Chat | Logpickr | qBotica |
| GuardX | LTI | Qlytics |
| HCL | Magnitude | QPR Software |
| Hexaware | MEHRWERK GmbH | Resolve.ai |
| Heyday AI | Microland | Rossum |
| Hypatos | Microsoft | Sainapse |
| Hyperscience | MindMeld (Cisco) | Savio |
| i3systems | Mindtree | Signavio (acquired by SAP) |
| IBM | Minit | Silo AI |
| Inbenta | MonkeyMining | Simplifai |
| Indico | Mphasis | Singularity Systems |
| Infinite Computer Solutions | myInvenio (acquired by IBM) | Skan |
| Infosys | NICE | Softtek |
| Infrd | Nividous | Software AG |
| Inovia AI | NTT DATA | SoftwareOne |
| Integris | Nuance | Sonata Software |
| Interfile (Atento) | OmniBot | Sopra Steria |
| ITyX | OneReach.ai | Soroco (SCOUT Enterprise) |
| JIFFY.ai | Openstream.ai | SortSpoke |
| Kanverse | Outreach | SPi Global |
| Kofax | PAFnow | Stefanini |
| Konica Minolta | Parascript | Sutherland |
| Kore.ai | Persistent | Syntax |
| Kryon | Personetics | TAIGER |
| Lana Labs | Procensol | Talkdesk |
| Live Objects (Orange) | Process Diamond | Tavant |
| Livejourney | Puzzel | Tech Mahindra |

The Bot Forge

TietoEVERY

TIVIT

Turbotic

ubisend

UiPath

Ultimate.ai

UpFlux

UST

ValueLabs

Verint

Vidado (SS&C)

Virtusa

Voximplant

VuNet Systems

Vuram

Wipro

WorkFusion

Zensar

Zowie

ISG Star of Excellence Awards™ - Aufruf zur Nominierung

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

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

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

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

Bitte nutzen Sie den Abschnitt „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 eingerichtet, an die Sie Fragen oder Kommentare richten können. Diese E-Mail wird täglich überprüft, bitte berücksichtigen Sie, dass warten Sie bis zu 24 Stunden auf eine Antwort. Hier ist die E-Mail Adresse: ISG.star@isg-one.com

Kontaktpersonen für diese Studie



Amar Changulani
Overall Lead And Lead Analyst
U.S.



Phani KR
Global Project Manager



Florian Scheibmayer
Lead Analyst, Brazil And
Germany



Mark Purdy
Lead Analyst, Nordics And Uk



Mukesh Ranjan
Enterprise Context And Global
Overview Analyst

Benötigen Sie weitere Informationen?

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