



**\*ISG** Provider Lens™

2022

Intelligent Automation –  
Services and Solutions 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) is a leading global technology research and advisory firm. A trusted business partner to more than 800 clients, including more than 75 of the world's top 100 enterprises, ISG is committed to helping corporations, public sector organizations, and service and technology providers achieve operational excellence and faster growth. The firm specializes in digital transformation services, including automation, cloud and data analytics; sourcing advisory; managed governance and risk services; network carrier services; strategy and operations design; change management; market intelligence and technology research and analysis. Founded in 2006, and based in Stamford, Conn., ISG employs more than 1,300 digital-ready professionals operating in more than 20 countries—a global team known for its innovative thinking, market influence, deep industry and technology expertise, and world-class research and analytical capabilities based on the industry's most comprehensive marketplace data. For more information, visit [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



## Table of Contents

<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>Quadrantenbasierte Marktforschung</b> .....	<b>5</b>
<b>Quadranten nach Regionen</b> .....	<b>9</b>
<b>Zeitplan</b> .....	<b>10</b>
<b>Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen</b> .....	<b>12</b>
<b>Kontaktpersonen für diese Studie</b> .....	<b>13</b>
<b>ISG Provider Lens™ QCRT Programmbeschreibung</b> .....	<b>14</b>
<b>Quality &amp; Consistency Review Team für diese Studie</b> .....	<b>14</b>

© 2022 Information Services Group, Inc. All rights reserved. Reproduction of this publication in any form without prior permission is strictly prohibited. Information contained in this report is based on the best available and reliable resources. Opinions expressed in this report reflect ISG's judgment at the time of this report and are subject to change without notice. ISG has no liability for omissions, errors or completeness of information in this report. ISG Research™ and ISG Provider Lens™ are trademarks of Information Services Group, Inc.

# Einleitung

Intelligente Automatisierung ist heute eine der prinzipiellen Strategien, die Unternehmen für ihre digitalen Transformation anwendet. Dabei sind Prozessmodernisierung und Workflow-Optimierung einige der Hauptziele von Automatisierungsinitiativen.

Automatisierung hat sich zur kunden- und mitarbeiterorientierten Geschäftsstrategie entwickelt, die Unternehmen dabei hilft, durch die skalierte Vernetzung von Geschäfts- und Unternehmensprozessen organisatorische Silos zu überbrücken, und die Wertschöpfung zu verbessern.

Neu entstehende Technologie-Service-Teams und -Funktionen gewinnen an Bedeutung; sie sorgen für eine höhere Produktivität und Effizienz. Diese Teams schaffen verzahnte Lösungen für Branchen und Servicebereiche, mit denen Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe unterstützt werden können.

Unternehmensleiter und Verantwortliche für neue Technologien müssen dabei, kompetente Servicepartner für die Unterstützung und Förderung intelligenter Automatisierungsinitiativen finden. Zu den benötigten Leistungen und Fähigkeiten zählen unter anderem Datenanalysen, Anwendung von maschinellem Lernen, tiefes Verständnis für Geschäftsprozesse und das Entwickeln innovativer Lösungen für den Aufbau nachhaltiger digitaler Assets.

Die Studie „Intelligent Automation Services“ betrachtet insbesondere die Fähigkeiten von Automatisierungsdienstleistern und globalen Systemintegratoren (GSI), die Beratungs-, Implementierungs- und Supportleistungen für Unternehmen anbieten. Die Bewertung bezieht sich auf die Fähigkeit des jeweiligen GSI/Dienstleisters, anhand von Automatisierung Business Services, Unternehmensfunktionen und die IT-Landschaft mit eigenen Lösungen und Beschleunigern zu transformieren, sowie das Lifecycle-Management zu unterstützen.

Die Anbieter von Automatisierungsplattformen erweitern ihre Lösungsportfolios und verbessern die Produktleistung, um für ihre Unternehmenskunden die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Im zunehmenden Maße interessieren sich Kunden für agiles Anwendungsdesign und Lösungen auf Cloud-Plattformen, was wiederum GSIs und Dienstleister dazu bringt, zeitgleich die erforderlichen Kompetenzen aufzubauen, die diese neuen Fähigkeiten ergänzen; dazu werden Ressourcen und Arbeitskräfte entsprechend angepasst.

Als wichtige Kriterien werden die Erfahrung und das Fachwissen beim Aufbau von Kompetenzzentren (CoE) für Automatisierung für etablierte Kunden und der Operationalisierung von Kontrollzielen angesehen. Diese Zentren sind der Kern für die Kontrolle und Steuerung strategischer Initiativen, unter anderem zur Entwicklung innovativer und zukunftsweisender Lösungen, wobei der Schwerpunkt immer stärker auf die Nachhaltigkeit für einen nahtlosen Betrieb liegt. Organisatorisches Veränderungsmanagement und GRC-Compliance nach Funktionen und Bereichen gewinnen in großem Umfang an Bedeutung. Im Zuge der Priorisierung von Umwelt-, Sozial- und Governance-Themen (ESG) werden gezielte Lösungen entwickelt. GSIs investieren in den Aufbau eigener Plattformen, die Komponenten, Lösungen und Produkte aus den Bereichen Automatisierung und neue Technologien miteinander verbinden und verschmelzen, um eine maßgeschneiderte Geschäftslösung für Unternehmenskunden entwickeln zu können. Es wird interessant sein zu beobachten, welchen Wachstumskurs der Markt für neue Technologiedienste im Jahr 2022 verfolgen wird.

Diese Studie zum Thema intelligente Automatisierungsdienste untersucht die Anforderungen von Unternehmen und die von den Anbietern offerierten Leistungen und Fähigkeiten zur Erfüllung dieser Anforderungen.

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

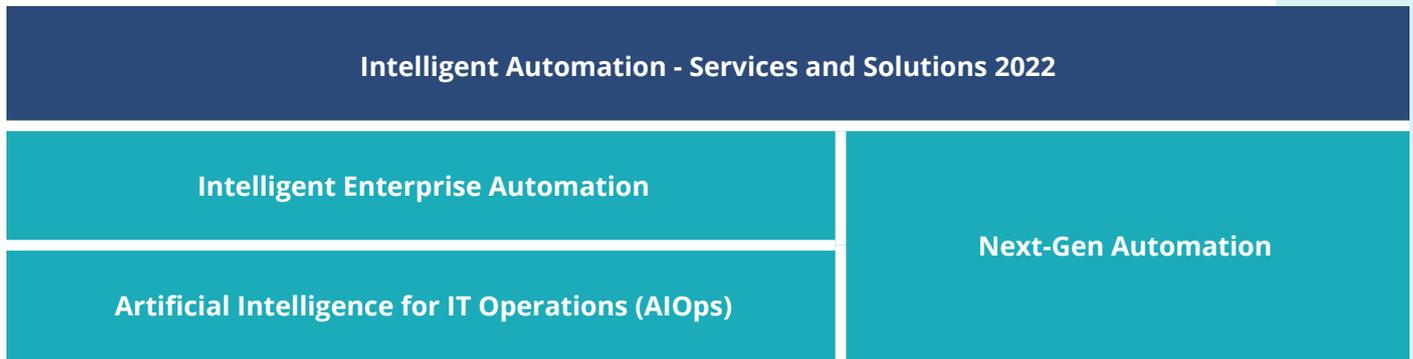
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter basierend auf Wettbewerbsstärken und Portfolio-Attraktivität
- Sicht auf verschiedene Märkte, einschließlich USA, Großbritannien, die nordischen Länder, Brasilien und Deutschland

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 werden die folgenden drei Quadranten zu intelligenten Automatisierungsdiensten vorgestellt:

Vereinfachte Darstellung



Quelle: ISG 2022

# Intelligent Enterprise Automation

In diesem Quadranten werden Anbieter analysiert, die integrierte Automatisierungslösungen für Geschäftsprozessen und Unternehmensfunktionen anbieten. Die dabei zum Einsatz kommenden Automatisierungs- und proprietären KI-Plattformen, -Lösungen und -Frameworks sowie die entsprechenden Services sollen Unternehmen in die Lage versetzen, Prozesse zu automatisch bearbeiten, und die jeweiligen Mitarbeiter zu entlasten. Sie können in vielen Bereichen eines Unternehmens implementiert werden und weiten so den Automatisierungsgrad auf interne Unternehmensfunktionen aus, die sich wiederholende und manuelle Prozesse beinhalten, werden aber vor allem in den Bereichen Finanz- und Rechnungswesen, Personalwesen, Beschaffung und Lieferkette eingesetzt. Die Lösungen ergänzen die Automatisierung mit Analytikwerkzeugen und KI-Technologien wie Compute Vision, Machine bzw. Deep Learning und natürliche Sprachverarbeitung (NLP), um die Geschäftsabläufe von Unternehmen in großem Umfang digital zu transformieren. Ziel dabei ist es, Ineffizienzen zu beseitigen und den Weg für Kostensenkungen, eine hohe Produktivität, verbesserte Datengenauigkeit und ein verbessertes Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu ebnen.

## Auswahlkriterien:

- **Proprietäre KI-Plattform zur Automatisierung:** Angebot einer eigenen Automatisierungs-KI-Plattform und dazugehöriger Lösungen sowie branchen- und funktionspezifischer Pakete sowie laufender Supportleistungen.
- **End-to-End Transformation von Unternehmen und Unternehmensfunktionen:** Design, Entwicklung und Einsatz von Lösungen, die Technologien der nächsten Generation wie Automatisierung, KI und Analysewerkzeuge nutzen.
- **Datenvisualisierung und -projektion:** Unterstützung der Integration von diversen Unternehmensanwendungen, z.B. CRM-Systemen für Kundendaten oder ERP-Systemen für verschiedene Sektoren, Branchen und Funktionen (Finanzen und bestehende IT-Infrastruktur).
- **Kundenindividuelle Anpassung und Personalisierung von Lösungen:** Angebot an sofort einsatzbereiten APIs, Multimandantenfähigkeit und sichere Bereitstellung der Plattform.
- **Breite und Tiefe der Branchen- und funktionalen Abdeckung:** Kenntnisse von Geschäftsprozessen, Servicebereichen und Unternehmensfunktionen, um branchenorientierte Lösungspakete erstellen und liefern zu können
- **Fähigkeiten zur Auswahl/Bewertung von Automatisierungsmöglichkeiten:** Leistungsstarke Beratung, um die Unternehmen bei den Automatisierungsprojekten zu unterstützen und sie durch die Transformation der Geschäftsprozesse zu führen; dabei ist es wichtig aufzuzeigen, wie Beratungsexpertise (Business Case, Blueprints und KPIs) und Assets (vorbereitete Modelle und Konnektoren) zu einem positiven Geschäftsergebnis führen.
- **Branchen- oder funktionspezifische Lösungen und Pakete:** Erfahrung in der Beratung, Entwicklung und Bereitstellung von branchen- und funktionspezifischen (z.B. Finanzen, Beschaffung und HR) Automatisierungs-/KI-Lösungen

**\*Anmerkung 1:** Zugehörige Dienstleistungen umfassen Consulting und Advisory Services, Implementierung und laufenden Support für proprietäre Angebote.

**\*Anmerkung 2:** Unter einer proprietären Lösung wird eine Lösung verstanden, die in Eigenregie aus Produkten und Dienstleistungen entwickelt wurde und die quelloffen ist oder kommerziell lizenziert werden kann, aber nicht in erster Linie an einen bestimmten Anbieter gebunden ist.

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

## 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 observieren, Wissen über das IT-Verhalten unter dynamischen Bedingungen generieren und Workflows für automatisierte Korrekturen orchestrieren. AIOps ist ein Lösungsframework, welche unter Anderen, Daten analysieren kann, um automatisierte Abläufe zu erleichtern, sowie ein besseres Verständnis der Multi-Cloud-IT-Auslastung eines Unternehmens ermöglicht. AIOps bietet zudem kostengünstige Kontrolle in Echtzeit an, so dass Probleme erkannt werden, bevor sie sich negativ auf das Geschäft auswirken können. Solche Lösungen und Frameworks redefinieren das Modell des IT-Betriebs, denn sie bringen Datenmuster und menschliche Intelligenz zusammen und ermöglichen so einen vollständigen Blick in die IT-Landschaft eines Unternehmens. Ziel ist es, die Leistung von verteilten, heterogenen, Multi-Cloud Workloads zu maximieren, Kosten zu reduzieren und Compliance und Sicherheit zu gewährleisten.

### Auswahlkriterien:

- **Verfügbarkeit einer proprietären AIOps-Plattform/Framework:** Angebot einer maßgeschneiderten Lösung zur Verwaltung und Administration von IT-Infrastruktur, Anwendungen und Cloud-Betrieb.
- **Event Management und Exception Handling:** Die Lösung muss in der Lage sein, Ereignisse aus allen Quellen (Warnungen, Vorfälle) und Kategorien zu konsolidieren, zu klassifizieren, zu bewerten und vordefinierte intelligente Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich der Berichtigung des Vorfalls, durch entsprechende Zuweisung und damit verbundener Folgeschritte.
- **KI-gesteuerte, skalierbare, vorgefertigte Lösungen:** Verfügbarkeit hoch skalierbarer Echtzeitdaten sowie KI-gesteuerter präskriptiver und proaktiver Analysen für eine transparente IT-Landschaft.
- **Datenvisualisierung und Projektion:** Möglichkeit der Dateneinspeisung über mehrere Quellen sowie der automatisierten Mustererkennung und -erfassung über die Big-Data-Plattform.
- **Identifizierung und Empfehlung von Lösungen:** Einsatz von KI und maschinellem Lernen in automatisierten Diensten, um die Ausfallsicherheit zu verbessern und die mittlere Reparaturzeit (MTTR) zu reduzieren.
- **Berührungsloser IT-Betrieb:** Fähigkeit, zur Erstellung und intelligenter Orchestrierung von Workflows für die verwaltete IT-Infrastruktur, mit einem nahezu berührungslosen Ansatz.
- **Kundenindividuelle Anpassung und Personalisierung von Lösungen:** Sofort einsatzbereite APIs für Multi-Cloud und Multimandantenfähigkeit sowie sichere Bereitstellung der Plattform

**\*Anmerkung 1:** 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 2:** Unter einer proprietären Lösung wird eine Lösung verstanden, die in Eigenregie aus Produkten und Dienstleistungen entwickelt wurde und die quelloffen ist oder kommerziell lizenziert werden kann, aber nicht in erster Linie an einen bestimmten Anbieter gebunden ist.

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

## Next-Gen Automation

Im Rahmen dieses Quadranten wird der Ansatz der jeweiligen Anbieter zum Aufbau einer nachhaltigen Automatisierungs-Roadmap bewertet, die Innovationen, die organisatorische Einführung von Automatisierung und die Bot-Entwicklung unter Verwendung der neuesten Technologien und Frameworks umfasst. Dieser Quadrant beleuchtet neben technologischen, auch den menschlichen Aspekten, d.h. den Erwerb neuer Fähigkeiten der Mitarbeiter, um die Vorteile der Automatisierung auszunützen, um gleichzeitig menschliche Arbeitskraft zu bewahren. Es werden die Fähigkeiten von Dienstleistern untersucht, das organisatorische Veränderungsmanagement, die Ausbildung und die Technologie-Upgrades in Übereinstimmung mit den neuen Versionen der Plattformen zu verbessern. Die „Next-Gen Automation Readiness“ — ein Weg hin zu einer nachhaltigen Automatisierungsstrategie — umfasst technologische, soziale und geschäftliche Ziele zum Aufbau eines nachhaltigen Betriebsmodells. Anbieter sollten einen Design-Thinking-Ansatz für die Bereitstellung von Automatisierungslösungen verfolgen, um einen strukturierten Weg für Innovationen zu schaffen. Auch Plattformzertifizierungen, funktionales Wissen und Branchenkenntnisse sollten vorhanden sein, ebenso wie eine Cross-Skilling-Strategie, die für Unternehmenskunden immer wichtiger wird.

### Auswahlkriterien:

- **Framework für das organisatorische Änderungsmanagement:** Ein nahtlosen Übergang zwischen Anwendern und Interessengruppen gewährleistet, dass externe (Kunden) und interne (Mitarbeiter) gut verwaltet und in den die Automatisierungsaktivitäten sinnvoll vernetzt werden.
- **Design-Thinking-Verfahren:** erleichterte Neugestaltung von Prozessen vor und während der End-to-End-Automatisierung eines Prozesses
- **Nachgewiesene Fähigkeit zur Innovation durch verschiedene Frameworks:** Entwicklung zukunftsfähiger Lösungen unter Einsatz der neuesten Technologien.
- **Roadmap und Strategie für die Fortbildung von Ressourcen und Cross-Skilling:** Angebot an Trainingsprogrammen für Partner, um plattformübergreifende Ressourcenpools aufzubauen.
- **Tools und Technologiezertifizierungen:** Vorhandensein der erforderlichen Akkreditierungen, die die technischen, funktionalen und geschäftlichen Fähigkeiten des Anbieters entsprechend anerkennen.
- **Expertise in der Konzeption und Entwicklung von Automatisierungslösungen (Bots):** Einsatz von Low-Code/No-Code-Entwicklungsplattformen, Tools und Software.
- **Implementierungs- und Integrationsfähigkeiten:** die Fähigkeit, diese mit den neuesten, innovativen Technologien voranzutreiben.
- **Frameworks, Methodologien und Referenzarchitekturen:** für die Entwicklung von Bots (DevOps, CI/CD, LCNC).
- **Security Tools:** Einsatz von Frameworks sowie von Praktiken zur Gewährleistung der Bot-Sicherheit und der Einhaltung von Governance, Risiko und Compliance (GRC) Vorgaben.

# Quadranten nach Regionen

Quadrant	Global	USA	UK	Nordische Länder	Deutschland	Brasilien
Intelligent Enterprise Automation	Überblick	✓	✓	✓	✓	✓
Artificial Intelligence for IT Operations (AIOps)	Überblick	✓	✓	✓	✓	✓
Next-Gen Automation	Überblick	✓	✓	✓	✓	✓

# Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Juni bis Oktober 2022**. Die Ergebnisse werden den Medien im **November 2022** vorgestellt.

<b>Meilensteine</b>	<b>Beginn</b>	<b>Ende</b>
Umfrage-Phase	16. Juni 2022	22. Juli 2022
Sneak Preview	29. September 2022	28. Oktober 2022
Bereitstellung der Inhalte	29. September 2022	13. Oktober 2022
Pressemitteilung	November 2022	

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

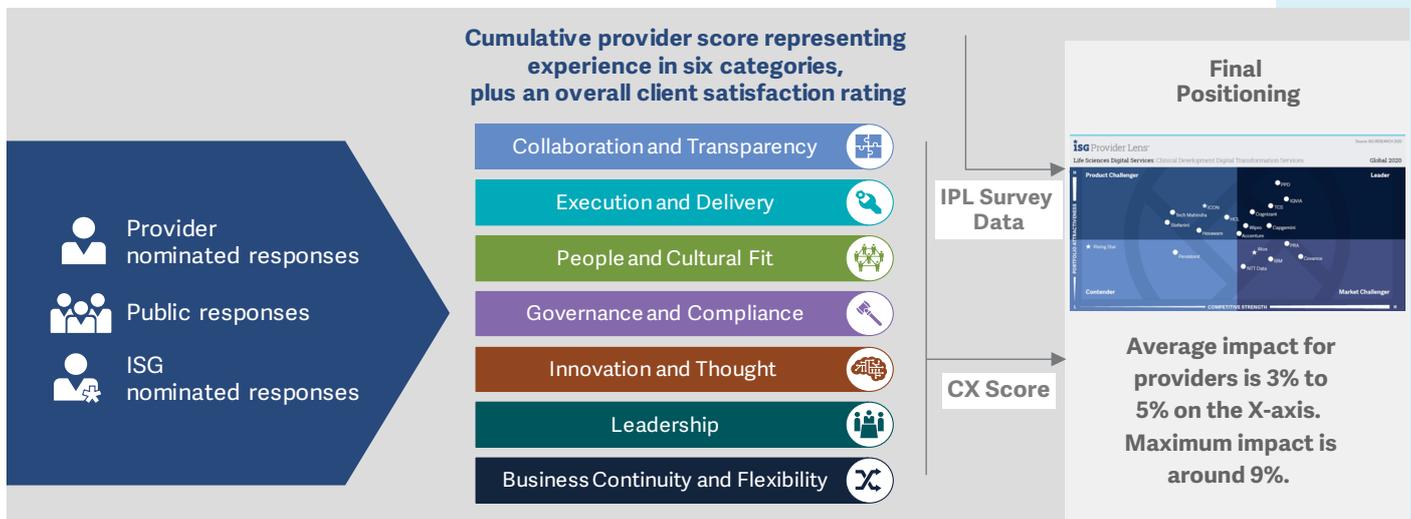
## Zugang zum Online-Portal

[Hier](#) können Sie über Ihre bereits erstellten Zugangsdaten den Fragebogen einsehen bzw. 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 „Star of Excellence“ ist eine führende, unabhängige Auszeichnung für herausragende Serviceleistungen, die auf dem Konzept der „Stimme des Kunden“ basieren. Dieses ISG-Program sammelt Kundenfeedback über den Erfolg von Dienstleistern, die die höchsten Standards für Kundenservice, Exzellenz und Kundenorientierung demonstrieren.

Die weltweite Umfrage untersucht Dienstleistungen im Zusammenhang mit IPL-Studien und bietet den ISG-Analysten einen Maßstab für die Messung der Kundenstimmung und einen Einblick in die Kundenerfahrung. Diese Informationen ergänzen das Feedback von Beratern, welches für die IPL-Studien im Rahmen des praxisorientierten Beratungsansatzes genutzt wird.



Anbieter sind eingeladen, ihre Kunden unter [Nominate](#) zur Teilnahme aufzurufen. Sobald die Nominierung eingereicht ist, wird ISG beide Parteien entsprechend benachrichtigen. Alle Kundendaten werden von ISG anonymisiert und nicht an Dritte weitergegeben.

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.

Richten Sie Ihre Fragen und Kommentare an [star@isg-one.com](mailto:star@isg-one.com). Diese E-Mail wird täglich überprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann.

### 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™ Berichten, 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.

Accenture

AeC

Algar Tech

All for One Group

Almato

Arvato

ASC

Atos

Axians

Birlasoft

CANCOM

Capgemini

Capita

CGI

Cognizant

Computacenter

CSS Corp

DATAGROUP

DXC

Exela

EXL

Fujitsu

GAVS

Genpact

Google

HCL

Hexaware

IBM

INDRA

Infosys

Integriz

LTI

Microland

Mindtree

Mphasis

NTT DATA

Persistent

Softtek

Sonata Software

Sopra Steria

Stefanini

Stoque

Sutherland

TCS

Tech Mahindra

TietoEVRY

TIVIT

Turbotic

UST

Wipro

WNS

Zensar

# Kontaktpersonen für diese Studie



Ashwin Gaidhani  
Lead Analyst, U.S.



Florian Scheibmayr  
Lead Analyst, Germany



Mark Purdy  
Lead Analyst, U.K. & Nordics



Mukesh Ranjan  
Enterprise Context and  
Global Overview Analyst



David de Paulo Pereira  
Lead Analyst, Brazil



Phani KR  
Global Project Manager

## Do you need any further information?

If you have any questions, please do not hesitate to contact us at [ISG.ProviderLens@isg-one.com](mailto:ISG.ProviderLens@isg-one.com).

# 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 Serviceanbieter und den Unternehmenskontext abzudecken. ISG verfügt in jeder Region über fachkundige Vordenker und angesehene Advisors, die sich sowohl mit den Portfolios und Angeboten der Provider als auch den Anforderungen der Unternehmen und den Markttrends auskennen. Im Durchschnitt nehmen drei Berater 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 bei 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.

## Quality & Consistency Review Team für diese Studie



Wayne Butterfield  
Partner, Automation, ISG



Mary Ellen Cutshall  
Business Development  
Executive, U.S.



Jeff Augustin  
Partner, ISG



Paul Schreiner  
Partner, Insurance, U.S.



Scott Furlong  
Partner, ISG

### Do you need any further information?

If you have any questions, please do not hesitate to contact us at [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).