

**Pressekontakt:**

Philipp Jaensch, ISG  
[philipp.jaensch@isg-one.com](mailto:philipp.jaensch@isg-one.com)  
+49 151 730 365 76

Matthias Longo, Palmer Hargreaves für ISG  
[mlongo@palmerhargreaves.com](mailto:mlongo@palmerhargreaves.com)  
+49 152 3414 6463

## ISG Provider Lens Germany 2018 – *Digital Transformation Services & Solutions*

### **Digitale Services bringen die Old Economy ins Wanken**

**Frankfurt am Main, 10. April 2018 – Die digitale Transformation steht auf der Prioritätenliste von Unternehmen ganz oben. Einen umfassenden Vergleich der Anbieter auf diesem Markt bietet der neue „ISG Provider Lens Germany 2018 – Digital Transformation Services & Solutions“ des Beratungs- und IT-Marktforschungshauses ISG Information Services Group. Die Studie analysiert vier Marktsegmente: die Interaktion zwischen Unternehmen und Kunden (Customer Journey), Unterstützung von Fachabteilungen (Intelligent Business Solutions/Platforms as a Service), Unterstützung von IT-Abteilungen (Intelligent Operations) sowie Service-Leistungen, die Innovationen fördern (Accelerated Innovation).**

Die neue ISG-Studie streicht heraus, dass dem Thema „Agiles Unternehmen“ (Enterprise Agility) auf dem Weg der digitalen Transformation eine besondere Rolle zukommt. Zugleich gibt es jedoch keine einheitliche und übergreifende Lösung. Selbst innerhalb eines Branchensegments sind den Autoren zufolge die Unterschiede zu groß. Deshalb empfiehlt ISG insbesondere folgende Lösungen und Ansätze:

- Customer Journey Mapping: Abbilden von Kundeninteraktionen auf Geschäftsfunktionen, Produkte und digitale Funktionen sowie eigene Aktivitäten in „Stories“ umwandeln und auf diese abstimmen.
- Schlankes Produktmanagement: Verbessern der Reaktions- bzw. Anpassungsfähigkeit im operativen Betrieb in Form von modularen und kleinen Produktentwicklungszielen

- Agile Enterprise: Adaptieren der Softwareentwicklungs-Lebenszyklen auf das tägliche Geschäft, um die Geschwindigkeit zu erhöhen – nicht nur für die App-Entwicklung, sondern damit auch Kundenwünsche kontinuierlich zu Verbesserungen führen.
- DevOps: Verbesserung der Zusammenarbeit über alle IT-verantwortlichen Abteilungen hinweg und schnellere Rückkopplung bei der Einführung digitaler Innovationen.

„Generell gilt: Ohne konkreten Anwendungsfall bleibt Digitalisierung nebulös und wird daher nicht selten ein Bremsklotz für das Management“, sagt Heiko Henkes, Director bei ISG und Lead Advisor der Studie. „Mitarbeiter brauchen klare Ziele und Parameter für den Erfolg.“ Zudem seien Anwender- und Anbieterunternehmen gefordert, eine Balance zwischen Rationalität und Emotionalität zu finden. „Rein digitale Geschäftsmodelle adressieren bislang nur unzureichend alle menschlichen Sinne, anders als etwa bei einem echten Ladenbesuch, der vielfältige Erinnerungen produziert, die als sogenannte Stories abgespeichert werden“, so Henkes.

Der neue ISG Provider Lens Digital Transformation 2018 hat die Kerndisziplinen digitaler Anwender-Transformationsprojekte auf die IT-Anbieterlandschaft übertragen. Dadurch bietet die Studie eine Analyse, Bewertung und einen Vergleich aller relevanten IT-Provider für Deutschland in den folgenden vier Marktsegmenten:

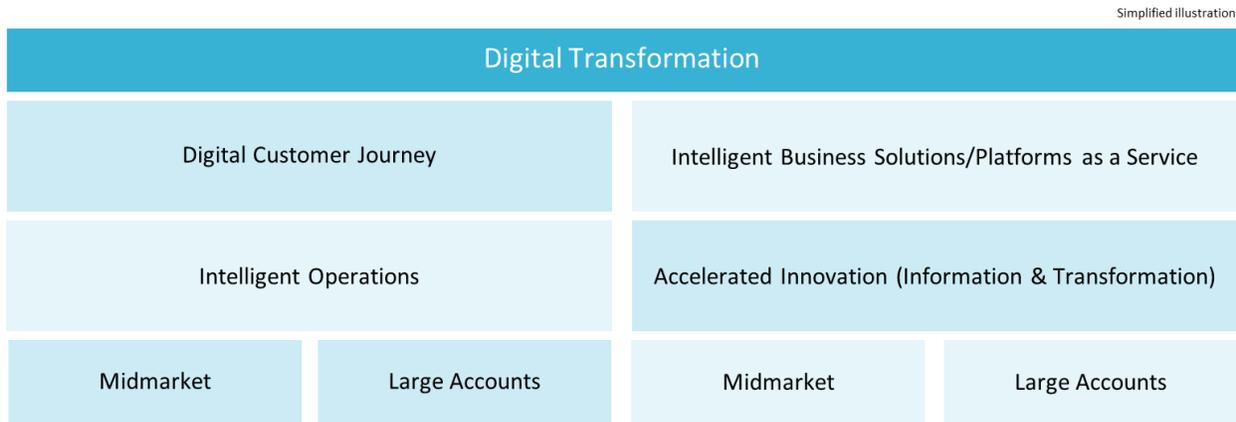


Abbildung 1: Untersuchte Marktsegmente im „ISG Provider Lens Germany 2018 – Digital Transformation Services & Solutions“

### Digital Customer Journey

Der neue ISG Provider Lens bewertete Agenturen und Service Provider, die sich auf ein gesamtheitliches Angebot von digitalen Go-to-Market-/Business-Strategien, Markenkommunikation, kreativen Service-, Design- und Experience-Angeboten und der zugrundeliegenden Technologie spezialisiert haben sowie die Digitale Customer Journey gesamtheitlich anbieten können.

Die relevanten Anbieter in Deutschland sind in diesem Segment stark unterschiedlicher Herkunft und Zukunftsaussicht. Folgende Anbieter bewertete ISG innerhalb dieses Marktsegments als relevant: All for One Steeb, Atos, CANCOM, Capgemini, CGI, diconium, Damovo, DXC Technology, inovex, mVISE, SapientRazorfish, IBM/IBM iX, SinnerSchrader/Accenture, Publicis Pixelpark, team neusta, UDG, denkwerk, DeloitteDigital, Syntel und Valtech.

Anbieter in diesem Marktsegment unterstützen Kunden in folgenden Disziplinen der digitalen Transformation:

- Von einem transaktionalen Kommunikationsansatz zu einer dauerhaften Kundenbeziehung
- Von einer Kundenbeziehung zu einer Markenintimität
- Vom physischen Erleben zu einem virtuellen und digitalen Erleben
- Von der Firmensicht zu einem Community-Verhalten
- Vom direkten menschlichen zu einem auf Algorithmen basierten Kontakt
- Vom individuellen Ansatz zu einem kollektiven Denken

### **Intelligent Business Solutions/Platforms as a Service**

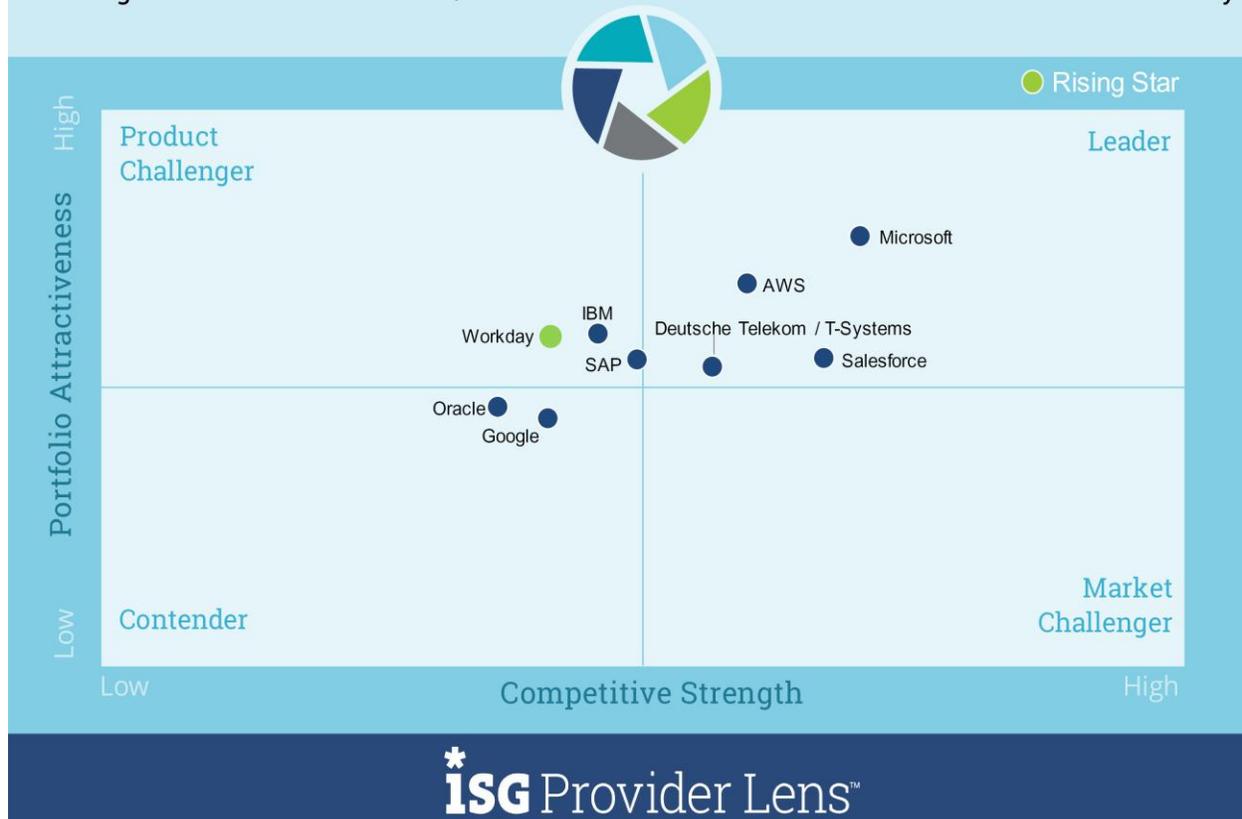
Intelligent Business Solutions-/Platforms-as-a-Service stammen von Cloud-Produkt- und Marktplatz-Anbietern und vereinen Software-as-a-Service, Platform-as-a-Service oder auch Blockchain Building Blocks sowie weitere XaaS-Bausteine. Es sind Mashups bzw. Best-of-Breed Self-Service-Elemente, die über Dashboards bezogen und weitgehend automatisiert betrieben werden. Diese Plattformangebote bieten Netzwerkeffekte und bestehen aus Betreiber-Produkt-Services als auch aus Services von Drittanbietern oder auch Plattform-Kunden, die selbst zu Anbietern von datengetriebenen Services werden.

Zielkunden sind mit Budget ausgestattete Fachabteilungen, die nach Branchen- und spezifischen Endanwender-Rollen suchen. Im Auswahlprozess des Buying Centers zählt daher vor allem der konkrete Anwendungsbezug beziehungsweise die Usability im täglichen Geschäftsbetrieb.

Folgende Anbieter hat ISG als relevant befunden und innerhalb dieses Marktsegments bewertet: Microsoft, IBM, AWS, Google, Oracle, Workday, Salesforce, Deutsche Telekom und SAP.

Anbieter in diesem Marktsegment unterstützen Kunden in folgenden Disziplinen der digitalen Transformation:

- Von Produkten und Services zu Solutions
- Von generischen Services zu erwartungsgemäßen Lösungen mit zusätzlichen Potenzialen
- Von Transaktionen zu (partnerschaftlichen) Beziehungen
- Von Produkten und Services zu Erfahrungen und Transformationen
- Von Einzellösungen zu Social bzw. Crowd Solutions
- Von Produkten zu Plattformen
- Von ausgereiften Eigenprodukten zu kontinuierlich verbesserten Ökosystem-Lösungen



Source: ISG Research 2018

Abbildung 2: Positionierung der Anbieter von Intelligent Business Solutions/Platforms as a Service in Deutschland

## Intelligent Operations

Intelligent Operation Provider unterstützen Kunden im Betrieb smarterer und somit IT-gestützter Infrastrukturen und Plattformen bis hin zu Netzwerken, die den Vertrieb, den Service und Partner der gesamten Wertschöpfungskette miteinander verbinden. Damit verbunden sind viele IT-Trendthemen wie beispielsweise Data Analytics, Cloud Computing, Internet of Things, Mobile Enterprise/Business sowie Cyber Security.

Die relevanten Anbieter in Deutschland für dieses Marktsegment sind zum Großteil alte Bekannte der IT-Infrastruktur-Landschaft. Folgende Anbieter wurden von ISG als relevant befunden und innerhalb der Zielgruppe „multinationale Großkunden“ bewertet: Alegri, Atos, BT, Capgemini, CGI, Cognizant, Deutsche Telekom(TSI), DXC Technology, HCL, IBM, Materna, Rackspace, Sopra Steria, TCS, Tech Mahindra, Unisys, Vodafone und Wipro. Innerhalb der Zielgruppe „Mittelstand“ bewertete ISG: All for one Steeb, Arvato Systems, Atos, Axians, Bechtle, CANCOM, Claranet, COMLINE, COMPAREX, Data One, Deutsche Telekom (TDG), Dimension Data, direkt gruppe, FIT, Fujitsu, inovex, mVISE, PlusServer, QSC, Rackspace, Ratiokontakt und tecRacer.

Anbieter in diesem Marktsegment helfen Kunden in folgenden Disziplinen der digitalen Transformation:

- Von einer lokalen zu einer globalen Betriebs- und Lieferfähigkeit
- Von standardisierten Produkten zu differenzierten Lösungen
- Vom singulärem Prozess-Wissen zum digitalen Prozess-Spezialisten mit hoher Effektivität und neuen Geschäftsideen
- Von umfänglichen Kapitalkosten für die IT-Abteilung ohne Business Enablement zu operativen Kostenstrukturen
- Von Allroundern zu spezialisierten Anbietern mit Innovationsgespür und DevOps Know-how

### **Accelerated Innovation**

Agilität kommt bei der digitalen Transformation eine zentrale Rolle zu, da sie einen wichtigen Faktor für Innovationsfähigkeit darstellt. Eine Beschleunigung von Innovationen im Kontext der Informationsnutzung und unternehmerischen Transformation, durch die Kunden agiler werden und Informationen in Umsätze verwandelt werden können, geschieht auf Basis schlanker, flexibler und vor allem kundenzentrierter Geschäftsprozesse. Service Provider mit dem Schwerpunkt Beratung bringen Kunden dazu, auf "Information Excellence" zu fokussieren und jeglichen Prozess im Unternehmen zur Erstellung von Produkten und Services zu hinterfragen oder zu verbessern. Auch die IT ist hier immanent vertreten und sollte dementsprechend als wichtiger Produktionsfaktor gesehen werden. Insbesondere Funktionalitäten und Prozesse zur Unterstützung von Crowdsourcing und der Bewertung von Ideen vor dem Hintergrund aktueller Digitalisierungstrends stellen für Unternehmen weiterhin sehr starke Herausforderungen dar, denen die Anbieter mit ganz unterschiedlichen Ansätzen begegnen.

Der Pool aus relevanten Anbietern in Deutschland ist in diesem Segment äußerst heterogen. Folgende Anbieter wurden von ISG als relevant befunden und innerhalb der Zielgruppe „multinationale Großkunden“ bewertet: Accenture, Atos, BCG, Capgemini, CGI, CIMdata, Cisco, Deloitte, DXC Technology, Horváth & Partners, HYPE Innovation, IBM, ITONICS, KPMG, Philips, PWC, SAP, Sopheon und Spigit. Innerhalb der Zielgruppe „Mittelstand“ bewertete ISG folgende Anbieter: Accenture, All for one Steeb, Atos, Axians, CANCOM, Deloitte, DXC Technology, Dynatrace, Horváth & Partners, Hype Innovation, IBM, Innolytics, ITONICS und KPMG.

Anbieter in diesem Marktsegment unterstützen Kunden in folgenden Disziplinen der Digital Transformation:

- Von solidarischen zu kollaborativen Modellen der Zusammenarbeit
- Von einer internen zu einer externen Wertschöpfung
- Von einem geschlossen zu einem offenen Umgang mit Informationen
- Von der inside-out zu outside-in Mentalität
- Von Produkten zu Plattformen oder Services
- Von linearen zu agile oder exponentiellen Geschäftsmodellen
- Von festen Mitarbeitern über Leiharbeit zur Crowd- bzw. Partnerlösung
- Von theoretischen zu datengesteuerten Entscheidungsprozessen
- Von Mensch zu Maschine
- Von inkrementeller zur transformativen Veränderung von Prozessen

- ENDE -

Bild und Biographie von Heiko Henkes, dem für diese Studie verantwortlichen Lead Advisor, finden Sie unter: <http://research.isg-one.de/unternehmen/team/person/henkes-heiko.html>

Die Abbildungen dieser Pressemitteilung sind in höherer Auflösung erhältlich über: [mlongo@palmerhargreaves.com](mailto:mlongo@palmerhargreaves.com)

### **Über Information Services Group**

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 Netzbetrieb, 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.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com) und [www.isg-one.de](http://www.isg-one.de)

Folgen Sie uns auf Twitter: [https://twitter.com/ISG\\_News](https://twitter.com/ISG_News)

Folgen Sie uns auf LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/information-services-group>

Folgen Sie uns auf XING: <https://www.xing.com/companies/information-services-group-germany-gmbh>

Folgend Sie uns auf Google Plus:

<https://plus.google.com/b/118326392175795521009/118326392175795521009/posts>