

***ISG** Provider Lens™

ISG Provider Lens™ – Programm 2018 | JAHRESPLANUNG

imagine your future®

Inhaltsverzeichnis

ISG Provider Lens™ – Study	3
ISG Provider Lens™ Quadrant Study – Global and Regional	4
ISG Provider Lens™ Archetype Study – Global	5
Projektverlauf	6
Zeitplan 2018/2019.....	7
Agenda 2018/2019.....	8
Beschreibungen	9

Kontakt:

Bitte kontaktieren Sie bei Fragen zur ISG Provider Lens™ Jahresplanung und zum Prozess die folgende Adresse:

isglens@isg-one.com

Dieses Dokument darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Information Services Group, Inc. weder in Teilen noch als Ganzes reproduziert oder elektronisch bzw. mechanisch weitergegeben werden; dies gilt auch für Informationsspeicher- und Wiedergabegeräte bzw. -systeme.

ISG Provider Lens™ – Study

Mit den ISG Provider Lens™ Archetype and Quadrant Research-Studien veröffentlicht ISG dedizierte Vergleiche der relevanten Angebote zu speziellen IT-Themen oder IT-Servicebereichen für mehrere Regionen (weitere Einzelheiten dazu im „IPL-Projektplan“). Die führenden Anbieter und Dienstleister werden hierbei nach einem transparenten Verfahren bewertet.

Diese Studien liefern IT-Anbietern und -Dienstleistern eine fundierte Informationsbasis zum Vergleich ihres Angebots mit den Wettbewerbern im jeweiligen Marktumfeld. Stärken und Schwächen des eigenen Angebotes sowie Differenzierungsmöglichkeiten werden sichtbar. Unsere Studien bieten 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 potentieller neuer Anbieterbeziehungen.

Die Positionierung der Anbieter erfolgt im Rahmen eines neutralen und unabhängigen Research- und Bewertungsprozesses. Die Teilnahme an den Studien ist KOSTENFREI. Anbieter können erst NACH Erstellung der Studie Nachdruckrechte an der Studie zum Gebrauch in Marketing, Presse und Vertrieb erwerben.

Wir schaffen Markttransparenz

Unabhängig	Eigenfinanzierte Studien; Anbieter können nach der Publikation Rechte zur eigenen Vermarktung der Ergebnisse erwerben.
Themenbezug	Es werden Themen wie Cloud, Social Business, IoT, Security, Digital Workplace etc. abgedeckt.
Länderbezug	Lokale Anbieter finden Berücksichtigung.
Praxisbezug	Neben einer Zusammenfassung der Informationen zu führenden Anbietern werden auch Kundenerfahrungen berücksichtigt.
Dauer der Research-Phase	Jährlich wird pro Studie eine Research-Phase von 4-5 Monaten angesetzt.
Vergleichbar	Die Research-Methode erlaubt eine Positionierung je Kategorie nach Wettbewerbsstärke und Portfolio-Attraktivität unter Berücksichtigung von Informationen aus diversen ISG-Datenquellen (z.B. Vertragsdatenbank).
Unternehmens-individuell	Gewichtungen können für Anwender zur Partner- und Lösungssuche im Rahmen eines Projektes angepasst werden.

ISG Provider Lens™ Quadrant Study – Global and Regional

Die ISG Provider Lens™ Quadrant Studien bieten einen exzellenten Überblick über die führenden Anbieter nach Land, Region oder auf globaler Ebene.



Source: ISG Research 2017

Digital Workplace Services
Archetype Leader

ISG Provider Lens™ 2017

Rising Star Germany
Agile Application Development and DevOps

ISG Provider Lens™ 2017

U.S. Quadrant Leader
ADM Services End-to-End

ISG Provider Lens™ 2017

U.S. Quadrant Rising Star
ADM Services – Agile Application Development and DevOps

ISG Provider Lens™ 2017

ISG Provider Lens™ Archetype Study – Global

Diese Strategieberichte erhöhen die die Marktsichtbarkeit der jeweiligen Anbieter bei unseren Kunden und geben ihnen mehr Wissen für eine fundiertere Entscheidungsfindung hinsichtlich ihrer jeweiligen Fähigkeiten und Positionierung an die Hand.

Die neuen ISG Provider Lens™ Archetype Reports gleichen von ISG identifizierte Kundenanforderungen mit bekannten Fähigkeiten der Anbieter in Standard-Outsourcing-Bereichen wie ADM, FAO, Digital Workplace etc. ab.

Abbildung 1: Beispiel ISG Provider Lens™ Report Provider Listing

Traditional Archetype Archetype Leaders	Staff Augmentation Focus	T&M Pricing Focus	Packaged Technology Capabilities	Custom Development Focus
A				
B				
C				
D				
E				
F				
G				
H				

Score 4 out of 4
 Score 3 out of 4
 Score 2 out of 4
 Score 1 out of 4

Höhere Sichtbarkeit

Dieser Kanal bietet eine Möglichkeit, die Sichtbarkeit unter den ISG Advisors und Unternehmenskunden zu erhöhen.

Verbesserte Abdeckung

ISG Advisors haben im Rahmen von Beratungsmandaten für Kunden an über 56.000 Outsourcing-Verträgen im Wert von ca. 400 Milliarden USD mitgewirkt. Die Informationen werden von ihnen oft bei Ausschreibungen genutzt.

Bessere Chancen

Bessere Chancen, auf die Shortlist zu kommen und bei entsprechenden ISG-Kunden eingeladen zu werden.

Vergleichbarkeit

Auf Basis der ISG Provider Lens™ Methodologie können Anbieter nach Wettbewerbsstärke und Portfolioattraktivität pro Archetyp positioniert werden.

In dieser Studie werden Kundenziele nach „Archetypen“ organisiert, welche wesentliche Anforderungen der einzelnen Punkte im Reifegradzyklus von Unternehmen zusammenfassen. Jeder Report benennt vier bis sechs Archetypen; sie stehen für weit verbreitete Bedingungen und Gegebenheiten, die wir in unserer Arbeit mit Kunden und Dienstleistern häufig antreffen. ISG Provider Lens™ Archetype Reports stellen weder Vorschriften noch ein Ranking dar. Vielmehr helfen sie, die Bedarfe auf der Käuferseite mit den Fähigkeiten der Anbieter abzustimmen, um für beide Seiten die Kosten zu reduzieren. *Diese Reports sind einfach eine Darstellung der bekannten Fähigkeiten und Möglichkeiten der Dienstleister im Rahmen von typischen Kundenbedürfnissen.*

Projektverlauf



Research-Phase

ISG Provider Lens-Projekte starten mit der **Research-Phase**; diese wird durch ein Mailing angekündigt. Die Anbieter haben während der Research-Phase die Möglichkeit, diese aktiv zu begleiten und die Fragebögen auszufüllen sowie Briefing- Gespräche mit den verantwortlichen Advisors zu führen.

Durch diese aktive Teilnahme erhöht sich der Nutzen auf Unternehmensseite ebenso wie auf der Seite von ISG da ein umfassenderes und genaueres Bild von entsprechenden Produkten und Dienstleistungen entsteht. Dies impliziert allerdings nicht, dass keine Bewertung erfolgt, wenn nicht aktiv am Research-Prozess teilgenommen wird. In diesem Szenario muss allerdings auf vorhandene Informationen und Sekundärquellen aufgebaut werden, wodurch die Informationen unter Umständen unvollständig sind. Die Teilnahme im Rahmen der Research-Phase ist kostenlos.



Sneak Previews

Nach Abschluss der Research-Phase folgen die **Sneak Previews**.

Sneak Previews sind ca. 30-minütige Telefonkonferenzen mit unseren Advisors und Account-Verantwortlichen, in denen ausschließlich den jeweils als Leader oder Rising Star positionierten Anbietern die Ergebnisse der ISG Provider Lens™ Quadrant oder Archetype Studie erläutert werden. Des Weiteren werden in dieser Telefonkonferenz die Möglichkeiten der Zweitverwertungsrechte an der Studie vorgestellt.

Die Informationen aller Anbieter, die als Leader bzw. Rising Star positioniert wurden, werden auf ihre Richtigkeit hin überprüft. Anbieter können innerhalb einer Frist von 72 Stunden faktische Änderungen zu ihren Daten einreichen.

Alle im Rahmen der Sneak Previews präsentierten Ergebnisse, Berechnungen und Annahmen sind Betriebsgeheimnisse von ISG und sind entsprechend der Gesetzgebung urheberrechtlich und gegen unlauteren Wettbewerb geschützt. Ohne entsprechend erworbene Rechte und Ansprüche dürfen Inhalte der Sneak Previews nicht an Dritte weitergegeben werden; dies gilt auch für Zitate oder Teile der Sneak Previews, unter anderem auch für die Nutzung zu Werbezwecken und für Pressemitteilungen des betreffenden Unternehmens.



Presse

Die Veröffentlichung unserer ISG Provider Lens™ Studien in den Medien findet nach der Fertigstellung über folgende Kanäle statt:

Pressemitteilungen, ISG Insights™, ISG Provider Lens Briefs, ISG Research Alerts, ISG Lens360 Blogs, ISG Website, Social Media. Anbieter können den kompletten Report auch lediglich für die interne Nutzung erwerben.

Zeitplan 2018/2019

Research Plan 2018 / 2019	Regions										2017	2018												2019			
	Global Archetype	Global Quadrant	USA	Pan America	Germany	UK	Pan Europe	ANZ	Brazil	Others	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	
ISG Provider Lens Projects																											
Infrastructure & Data Center / Private Cloud - Part A	1	1	1						1																		
Infrastructure & Data Center / Private Cloud - Part B				1	1	1	1	1																			
Finance & Accounting Outsourcing Services	1	1	1																								
SIAM / ITSM			1		1																						
Software Defined/Traditional Networks & Telco Services			1		1																						
Next-gen Application Development & Maintenance (ADM) Services	1	1	1	1	1	1	1	1																			
Engineering Services			1		1																						
Digital Workplace of the Future 2019	1	1	1	1	1	1	1	1																			
Cyber Security Solutions & Services			1		1																						
Cloud Transformation/Operation Services & XaaS	1	1	1	1	1	1	1	1		CH																	
Digital Business Transformation	1	1	1	1	1	1	1	1																			
Contact Center / Customer Experience Services	1	1	1																								
Data Analytics Services & Solutions			1		1																						
SAP/4HANA			1		1																						
Internet of Things (I4.0) Platforms, Services & Solutions			1		1																						
Cloud Platforms & Technology/Access Services			1		1																						
Social Business & Collaboration			1		1																						
Sales Phase																											
Research Phase																											

Agenda 2018/2019

Phase	Start survey	Finish survey	Start Sneak Preview	Press release
Topics				
Infrastructure, Data Center and Private Cloud 2018 Global Archetype/Quadrant, USA, Brasil		in progress	CW 10	CW 17
Infrastructure, Data Center and Private Cloud 2018	CW 2	CW 6	CW 16	CW 23
Finance and Accounting Outsourcing Services 2018	CW 3	CW 7	CW 18	CW 25
SIAM/ITSM 2018	CW 50 / 2017	CW 5	CW 11	CW 20
Software Defined/Traditional Networks and Telco Services 2019	CW 2	CW 6	CW 20	CW 27
Next-gen Application Development and Maintenance (ADM) Services 2019	CW 9	CW 14	CW 27	CW 35
Engineering Services 2019	CW 9	CW 14	CW 27	CW 35
Digital Workplace of the Future 2019	CW 14	CW 18	CW 31	CW 39
Cyber Security Solutions and Services 2019	CW 14	CW 18	CW 31	CW 39
Cloud Transformation/Operation Services and XaaS 2019	CW 18	CW 22	CW 36	CW 44
Digital Business Transformation 2019	CW 23	CW 27	CW 40	CW 48
Contact Center / Customer Experience Services 2019	CW 23	CW 27	CW 40	CW 48
Data Analytics Services and Solutions 2019	CW 25	CW 29	CW 42	CW 50
SAP/4HANA 2019	CW 36	CW 40	CW 2 / 2019	CW10 / 2019
Internet of Things (I4.0) Platforms, Services and Solutions 2019	CW 38	CW 42	CW 4 / 2019	CW 12 / 2019
Cloud Platforms and Technology/Access Services 2019	CW 45	CW 49	CW 10 / 2019	CW 18 / 2019
Social Business and Collaboration 2019	CW 46	CW 50	CW 12 / 2019	CW 20 / 2019

Beschreibungen



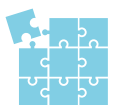
Infrastructure, Data Center and Private Cloud

Unternehmen geben in zunehmendem Maße ihre internen Rechenzentren auf und lagern sie an entsprechende Dienstleister aus. Immer mehr kundeneigene Rechenzentren sind inzwischen zu klein oder können heutige Sicherheitsstandards nicht mehr erfüllen. Bei Überlegungen hinsichtlich einer Aufrüstung des vorhandenen Rechenzentrums oder eines Neubaus entscheiden sich viele Unternehmen, ihre IT-Infrastruktur in Teilen oder sogar vollständig an einen Colocation-Anbieter oder in die Cloud auszulagern. Vielen IT-Abteilungen mangelt es an qualifiziertem Personal bzw. ausgewiesenen Spezialisten für das Management des komplexen IT-Betriebs; entsprechende Fachkräfte sind auf dem Markt kaum zu finden. Eine Lösung besteht darin, die IT-Infrastruktur an einen Dienstleister zu übertragen, der das Management der IT-Infrastruktur in Teilen oder in vollem Umfang übernimmt.



Finance and Accounting Outsourcing

Der Markt für Finance and Accounting Outsourcing (FAO) ist zwar eigentlich traditionell geprägt, entwickelt sich aber zunehmend in ein innovatives, technologiegetriebenes Servicesegment. Immer mehr Anbieter offerieren ein diversifiziertes Portfolio, um die steigenden und unterschiedlichen Bedarfe ihrer Unternehmenskunden in diesem Bereich zu adressieren. Aufgrund der sich rasch ändernden Anforderungen wird es jedoch zunehmend schwieriger für Dienstleister, entsprechende Expertise aufzubauen und mit ihren Services alle Aspekte des F&A Outsourcings zu bedienen. Dieser Report fasst die Fähigkeiten einzelner FAO-Provider im Hinblick auf die Anforderungen von.



SIAM/ITSM

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, operatives Management, Lieferantenmanagement) und entsprechende Mehrwerte für Unternehmen in Umgebungen, die auf den Lösungen mehrerer Anbieter aufbauen. Früher wurden oft mehrere Türme an große 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 ADM-Bereich (Application Development and Maintenance), im Business Process Outsourcing (BPO) und auch in früher nicht adressierten Abteilungen wie Finanzen, Marketing und Rechtsabteilung.



Software-Defined/Traditional Networks and Telco Services

Das Netzwerk ermöglicht die Umsetzung vieler ICT-Themen im Zuge der zunehmend digitalisierten Wirtschaft. Software-Defined Networks (SDNs) und innovative WAN-Angebote dienen als Basis digitaler Ökosysteme und reduzieren bzw. eliminieren bekannte Engpässe beim Datentransport von A nach B; auch zunehmend dynamische Netzwerklasten werden entsprechend ausgeglichen.

Diese Netzwerk-Studie untersucht zwei unterschiedliche Markttypen: zum einen den MPLS-Markt, der sich durch eine hohe Reife der Technologien und Anbieter auszeichnet, zum anderen das Segment für Software-Defined Network- und AD-WAN-Lösungen, ein noch junger und dynamischer Markt. Für Anwenderunternehmen sind beide Märkte derzeit extrem wichtig. MPLS und Festnetz dürften schon bald der Vergangenheit angehören; SD-WAN bietet eine höhere Zuverlässigkeit und ist preisgünstiger. Für Cloud Computing sind agile WAN-Verbindungen erforderlich, welche von traditionellen Netzwerken nicht bereitgestellt werden können. LANs entwickeln sich zunehmend in Richtung WAN, auch dies verstärkt den Trend hin zum Software-Defined Network.



Next-Gen Application Development and Maintenance (ADM) Services

Ähnlich wie traditionelle Application Services umfassen auch Next-Generation Application Development and Maintenance Services (ADM) Beratung, Design, kundenspezifische Entwicklung, Integration von Softwarepaketen, Betrieb und Test. Allerdings basieren solche Verträge im Hinblick auf Umfang, Liefermechanismen und Ergebnisse eher auf einem wertschöpfenden Ansatz mit Fokus auf Unternehmensbedarfe und Problemlösung. Next-Generation ADM nutzt neue Technologien/Methoden wie agile Entwicklung, DevOps, Automatisierung und Modernisierungstechniken für Application-Outsourcing-Projekte. Dienstleister integrieren neue Ansätze für die Entwicklung und Bereitstellung von Applikationen auf Basis von modularen, komponentenbasierten sowie Container-Technologien. Applikationen werden in Workloads und Microservices heruntergebrochen, wodurch Release- und Produktionszyklen verkürzt werden und die entsprechenden Applikationen leichter zu modifizieren und einzusetzen sind.



Digital Workplace of the Future

Digitale Arbeitsplätze ermöglichen Endanwendern den standort- und geräteunabhängigen Zugriff auf ihre Unternehmensdaten und Applikationen.

Entsprechende Services bieten Endanwender-Support für Desktops und mobile Endgeräte, also den so genannten Workplace bzw. Workspace (d.h. nicht beschränkt auf einen physischen Standort), unter anderem Mobile Device and Application Management, Applikationsnutzung und -zugang nach Rollen und Zugangsrichtlinien, E-Mail, Peer-to-Peer Messaging, Collaboration Services, technischen Level 1/2 Service Desk Support, Desktop-Virtualisierung/Desktop as a Service, Remote Support, VIP/Executive Support, Softwareverteilung, Patch Updates, Software-Upgrades und Migration, Analyse der IT Assets, Automatisierungsoptionen für Selbsthilfe und weitere Services für eine bessere Nutzererfahrung unter Gewährleistung der Sicherheit und Kosteneffizienz.



Cyber Security Solutions and Services

Anwenderunternehmen haben inzwischen erkannt, wie wichtig das Thema Sicherheit ist; Security und Datenschutz stehen auf der CIO-Agenda nach wie vor ganz weit oben. Ein Grund für die höhere Akzeptanz dieses Themas ist die Tatsache, dass die Unternehmensführung zunehmend für adäquate Sicherheitsmaßnahmen verantwortlich ist. Zudem steht eine signifikante Zunahme an gezielten, höchst raffinierten Angriffen auf IT-Systeme zu erwarten, und CIOs müssen dafür gerüstet sein, entsprechend reagieren zu können, um ihr Unternehmen besser zu schützen. IT-Projekte zu Themen wie Cloud Computing, Big Data, Mobile Computing, Social Business und Industrie 4.0/IoT beschäftigen sich immer auch mit zentralen Security-Komponenten; dementsprechend werden diese IT-Trends sicherlich die Relevanz und Marktdynamik des Themas IT Security weiter vorantreiben.



Cloud Transformation/Operations Services and XaaS Cloud Platforms and Technology/Access Services

Der gesamte Markt der herkömmlichen Hardware, Software und Services – mit einem Gesamtvolumen von über 100 Mrd. Euro – verlagert sich zunehmend in den Servicebereich, der mit Ausnahme der reinen Dienstleistungen aktuell noch primär durch Menschen erbracht, immer mehr zum Cloud-Markt wird. Im Servicebereich zeichnet sich daher zunehmend eine Parallel-Struktur ab, die den Shift in die Cloud abbildet. 2030 wird der Cloud-Markt bereits weit über ein Drittel des gesamten ICT-Marktes ausmachen oder im Fall exponentiell steigender Wachstumsraten sogar noch erheblich mehr.

Die Folgen dieser Entwicklung sind mannigfaltig: Die meisten Geschäftsmodelle müssen sich ändern, einige verfallen und viele neue entstehen. Mit zunehmendem Reifegrad der Cloud und dem Verständnis auf Anbieter- und Anwenderseite zeichnet sich eine bedeutende Änderung im Markt ab.



Digital Business Transformation

Digitalisierung bezieht sich auf die medienbruchfreie, nahtlose, robuste und anpassbare Bereitstellung von integrierten ICT-Services ohne Medienbrüche zur Gewährleistung autonom ablaufender Geschäftsprozesse.

Digitalisierung bedingt eine Metamorphose bestehender Geschäftsprozesse, die durch die anhaltende digitale Transformation beschrieben wird. Im Fokus dieser Studie stehen Full IT Business Transformation Provider, die eine große Bandbreite von IT- Produkten und Services für die disruptiven Märkte von morgen offerieren.

Als Megatrend steht die digitale Transformation und somit auch die Automation nach wie vor ganz oben auf der Prioritätenliste von Unternehmen. Es geht dabei vor allem darum, Kundenerwartungen individuell und effizient adressieren zu können. Dafür müssen Unternehmen einen kontinuierlichen Wandel anstreben – intern und extern.



Contact Center / Customer Experience

Contact Center Outsourcing bezieht sich auf die Auslagerung von Call Center Services an einen entsprechenden Dienstleister. Contact Center Outsourcing kommt hauptsächlich für Kundendienstanfragen zum Einsatz; ausgelagert werden Prozesse wie Inkasso, Vertrieb and Service, IVR (Interactive Voice Response) und andere Sprachdienste, Web Services, E-Mail, SMS und Chat Services, die Integration in soziale Netzwerke, kanalübergreifende Services und weitere Services für eine.



Data Analytics Services and Solutions

Big Data Analytics hat sich schnell vom Hype-Thema zu einem etablierten Markt entwickelt. Grundtechnologien, von Hardware, Netzwerk und Middleware bis hin zu Datenbanken, Business Intelligence Software, Business Analytics Software und Apps, sind bereits hoch entwickelt und der Markt weist eine hohe technologische Reife auf. Wie die Anwender inzwischen erkannt haben, garantieren Technologien wie Hadoop oder In-Memory, die in aller Munde sind, alleine nicht den Erfolg. Die Anbieter haben ihre Analytics-Angebote sehr schnell ausgebaut und weiterentwickelt; inzwischen sind sehr ausgereifte Lösungen und Services für so gut wie alle Aufgaben verfügbar.

Analytics verzeichnet eine zunehmende horizontale und vertikale Verbreitung. Es entstehen immer spezifischere Analytics und Big Data Angebote, zum einen auf der Applikations- und Prozessebene und zum anderen branchenspezifische Ausprägungen; Fintech-Unternehmen haben ja schließlich andere Anforderungen an solche Lösungen als die Fertigungsindustrie.



SAP/4HANA

Im Rahmen der digitalen Transformation bietet die SAP AG mit der In-Memory-Datenbank HANA und der neuen Generation ihrer Software S/4HANA gerade für SAP-Anwender starke Vehikel in das digitale Zeitalter. Die Herausforderungen für Kunden und Dienstleister sind jedoch groß: Es gilt aktuell, die Brücke zwischen IT und Business zu schlagen. Nur wer den Spagat schafft, Technologie mit Prozess-, Business- und Strategiedenken zu verknüpfen, wird erfolgreich den Weg in das neue digitale Zeitalter einschlagen. Die Migration auf oder Neueinführung von SAP HANA bzw. die Konvertierung nach S/4HANA erfordert ein breites Spektrum an Lösungen, angefangen bei der Distribution (Lizenzierungsmodelle) und den Technologien (Hardware, Software, Infrastruktur) über die Services (Strategien, Analysen, Business-Case- Betrachtungen) bis hin zur eigentlichen Transformation (Implementierung, Migration, Integration). Darüber hinaus stehen im Bereich Technologien zahlreiche Modelle zur Verfügung (On-Premise, Cloud, Hybrid), für die die meisten Unternehmen sowohl bei der Entwicklung der Strategie als auch bei der Umsetzung auf Unterstützung durch erfahrene Berater angewiesen sind.



Internet of Things/Industrie 4.0 Platforms, Services and Solutions

Internet of Things bezieht sich auf die Nutzungsphase digitalisierter und vernetzter Geräte und Produkte. Anbieter und Dienstleister können im Rahmen der Nutzung durch die Kunden mit ihren Produkten kommunizieren und darauf aufbauend neue „digitale“ Kundenservices wie beispielsweise vorausschauende Wartungsleistungen anbieten. Durch IoT entstehen neue Möglichkeiten der Interaktion mit Unternehmenskunden und Verbrauchern; ein vernetztes Ökosystem gewährleistet dabei eine durchgängige Nutzererfahrung.

Das Industrial Internet of Things (IIoT), auch als Industrie 4.0 (I4.0) bezeichnet, beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit dem Produktionsprozess innerhalb der so genannten “Smart Factory” bzw. “intelligenten Fabrik” auf Basis vernetzter und automatisierter Maschinen.



Social Business and Collaboration

Social Business umfasst zum einen die effiziente, moderne Zusammenarbeit im Unternehmen nach den Prinzipien sozialer Netzwerke („Collaboration“) sowie zum anderen zeitgemäße Lösungen zur Kundeninteraktion und -bindung in rasant sich ändernden, immer wettbewerbsintensiveren Märkten („Commercial“).

Ein interessanter neuer Aspekt in dieser Studie wird künstliche Intelligenz in Form von Chatbots sein, da ISG dadurch in beiden oben genannten Bereichen große Potenziale für spannende neue Möglichkeiten und gesteigerte Effizienz identifiziert.



Engineering Services

Engineering Services umfassen Konzeption, Design, Entwicklung, Integration, Testen, Unterstützung, Wartung und Customization im Bereich Embedded Systems and Maschinenbau. Da zugehören u.a. Product Lifecycle Management, Plant and Manufacture Engineering. d.h. Design & Consulting, Prototyping, Application Engineering, Value Engineering, Test and Validierung, Engineering Process Services, Sourcing Support, Maintenance, Sustenance and After Market Support, elektrische und elektronische Hardware und Software, technische Publikationen, Detail Engineering und Asset Information Management.

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 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.