



***ISG** Provider Lens™

2020

Salesforce Ecosystem
Partners 2020

imagine your future®

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.



Table of Contents

Definition	4
Quadrant Research.....	5
Zeitplan	7

© 2019 Information Services Group, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die Vervielfältigung dieser Veröffentlichung in jeglicher Form ohne vorherige Genehmigung ist strengstens untersagt. Die Angaben in diesem Bericht basieren auf den besten verfügbaren, zuverlässigen Quellen. Die in diesem Bericht geäußerten Meinungen geben das Urteil von ISG zum Berichtszeitpunkt wieder und können ohne Vorankündigung geändert werden. ISG übernimmt keine Haftung für Auslassungen oder Fehler oder für die Vollständigkeit der Angaben in diesem Bericht. ISG Research™ und ISG Provider Lens™ sind Marken der Information Services Group, Inc.

Definition

Die Studie "Salesforce Ecosystem" bezieht sich auf verschiedene Angebote rund um die Salesforce-Plattform. Dies beinhaltet zunächst Anbieter, die als Implementierungspartner für Salesforce agieren und damit Design, Konfiguration und Implementierung von Lösungen für Kunden dieser Plattform übernehmen. Innerhalb dieser Gruppe wird eine Unterscheidung gemacht zwischen Anbietern, deren Portfolio neben der Salesforce-Kompetenz auch die notwendigen Fähigkeiten zur Integration von Salesforce in komplexe Systemlandschaften beinhaltet, und solchen Anbietern, die sich im wesentlichen auf die Implementierung von Salesforce spezialisiert haben. Ferner werden in der Studie Anbieter betrachtet, deren Services ihre Kunden bei der operationalen Nutzung von Salesforce unterstützen (Managed Application Services).

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 sowohl den US-amerikanischen als auch 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 vier Segmente zum Thema Salesforce Ecosystem vor.

Simplified illustration



Source: ISG 2019

Definition der betrachteten Segmente

Implementierungs- und Integrationservices

Dieses Segment adressiert Anbieter von Consulting und Implementierung von Salesforce-Anwendungen in Kombination mit der Integration dieser Anwendungen mit anderen marktüblichen Software-Komponenten. Diese Konstellation ist typisch für große und global operierende Unternehmen mit komplexen Systemlandschaften. Diese Services umfassen entsprechende Beratung, die Konfiguration und Implementierung, die Integration innerhalb der Systemlandschaft des jeweiligen Kunden, die Datenmigration sowie den Go-Live Support.

Implementierungsservices für die Salesforce Core Clouds

Dieses Segment adressiert Anbieter mit einer hohen Spezialisierung auf Salesforce und dabei insbesondere auf die Sales, Service und Commerce Cloud. Ein wesentlicher Aspekt in derartigen Projekten ist zusätzlich die Beratung hinsichtlich des Redesigns der Businessprozesse beim Einsatz von Salesforce. Diese Anbieter zeichnen sich häufig auch durch eine Konzentration auf agile Methoden bei der Implementierung aus. Sie sind tendenziell am besten geeignet für Projekte ohne größere Integrationsanforderungen, wie sie eher bei Kunden mittlerer und ggf. auch kleinerer Größe anzutreffen sind.

Implementierungsservices für die Marketing Cloud

Dieses Segment adressiert Anbieter mit einer hohen Spezialisierung auf die Salesforce Marketing Cloud, wo es auf tiefe Kenntnisse der für das Marketing spezifischen Aspekte wie Nutzung von Medien, Multi-Channel-Ansätze zur Informationssammlung, die Optimierung des digitalen Kundenerlebnisses etc. ankommt. In diesem spezifischen Kontext sind die Anforderungen an die Integration in bestehende und komplexe Systemlandschaften üblicherweise eher begrenzt.

Managed Application Services

In diesem Segment werden Anbieter betrachtet, die ihre Kunden bei Betrieb und Nutzung ihrer Salesforce-Anwendungen unterstützen. Dies beinhaltet Services wie das Monitoring der Nutzung, die Anwenderunterstützung, das Management der Weiterentwicklung, die Unterstützung bei der Sicherung Datenqualität, Aspekte bezüglich Data Security und Compliance etc.

Die folgenden wesentlichen Beurteilungskriterien finden bei allen genannten Segmenten Anwendung:

- Technologiekompetenz
- Lieferfähigkeit
- Use Cases
- Alleinstellungsmerkmale
- Wirtschaftliche Stabilität
- Marktstellung

Zusätzlich kommen bei den drei Segmenten mit Fokus auf die Implementierung die folgenden Hauptkriterien zur Anwendung:

- Vorkonfigurierte Lösungen, Accelerators und Templates
- Partnerschaften

Die folgenden Hauptkriterien sind für die Anbieter von Support Services von Relevanz:

- Reifegrad der Delivery- und Vertragsmodelle
- Erfahrung In der operationalen Unterstützung von Salesforce-Anwendungen
- Breite Kundenbasis

Scope der Studie – Quadranten and Regionen

	U.S.	Deutschland
Implementierungs- und Integrationservices	✓	✓
Implementierungsservices für die Salesforce Core Clouds	✓	✓
Implementierungsservices für die Salesforce Marketing Clouds	✓	✓
Managed Application Services	✓	✓

Zeitplan

Die Researchphase erstreckt sich über den Zeitraum von **November 2019 bis Januar 2020** und beinhaltet Herstellerbefragung, Analyse und Auswertung. Ausgewählte Ergebnisse werden der Presse im **März 2020** 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	Beginning	End
Herstellerbefragung	05. Dezember 2019	20. Januar 2020
Sneak Previews	08. März 2020	
Bereitstellung der Studie	23. März 2020	
Presseveröffentlichung	30. März 2020	

Research production disclaimer:

ISG erhebt Daten zum Zwecke der Recherche und der Erstellung von Anbieterprofilen. Die Profile und unterstützenden Daten werden von ISG-Beratern verwendet, um Empfehlungen abzugeben und ihre Kunden über die Erfahrungen und Qualifikationen der jeweiligen Anbieter für Outsourcing-Projekte zu informieren, die von den Kunden vorab identifiziert wurden.

Diese Daten werden im Rahmen des ISG FutureSource Prozesses und des Candidate Provider Qualification (CPQ) Prozesses erhoben. ISG lässt sich offene, die erhobenen Daten bestimmter Länder oder Regionen betreffend rein als Informationsgehalt der Berater, und daher 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 Expertise der 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.

Ansprechpartner



Rainer Suletzki
Lead Analyst & Senior Advisor
Salesforce Ecosystem



Phani K R
Global Project Manager
Salesforce Ecosystem

Fehlt Ihnen eine Information?

Wir stehen Ihnen gerne zur Beantwortung von Fragen unter folgender Email isglens@isg-one.com zur Verfügung.

Unternehmen, die zu der Herstellerbefragung eingeladen wurden

Sind Sie in dieser Liste oder sehen Sie Ihr Unternehmen als relevanten Anbieter, der untenstehend fehlt?
Dann kontaktieren Sie uns bitte, um Ihre aktive Teilnahme an der Herstellerbefragung sicherzustellen.

4C Group	Deloitte Digital	Perficient
7Summits	ec4u	Persistent
Accenture	Eigenherd GmbH	Polsource
Acumen	Empaua	Publicis Sapient
Acumen Solutions	Factory42	PwC
Appirio	Fujitsu	Salesfive GmbH
aquilliance GmbH	Hexaware	Silverline
Arlanis Reply	ilum:e informatik AG	Simplus
Atos	Infosys	Slalom
Birlasoft	LTI	TCS
Bluewolf	Magnet 360	Tech Mahindra
Capgemini	Mavens	Traction on Demand
Cloud Consulting Group GmbH	Nagarro	T-Systems
Coastal Cloud	NTT	youperience GmbH
Cognizant	NTT DATA	
Customertimes	OSF Commerce	
Deloitte	Parx	