



***ISG** Provider Lens™

2022

SAP Ecosystem – 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 800 Kunden, darunter über 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, Strategie- und -Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 mit der Digitalisierung vertraute 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 unter www.isg-one.com.



Table of Contents

Definition.....	4
Quadrantenbasierte Marktforschung.....	5
Quadranten nach Regionen.....	11
Archetype Report.....	12
Zeitplan.....	13
ISG Star of Excellence™ - Aufruf zur Nominierung.....	14
Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen.....	15
Kontaktpersonen für diese Studie.....	16

© 2022 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

SAP verfügt über ein starkes Partnernetz aus 22.000 Unternehmen und hält einen erheblichen Anteil der Ausgaben IT-Markt. Die ISG Provider Lens™ Studie „SAP Ecosystem“ wird die Top-Partner ermitteln, die maßgeschneiderte und differenzierte Dienstleistungen für Unternehmenskunden anbieten und die besten Ergebnisse liefern.

Da SAP S/4HANA-Transformationsprojekte eine detaillierte Planung und die Einbeziehung der Geschäftsseite erfordern, müssen Unternehmen, die solche Projekte in Angriff nehmen wollen, ihren Auswahlprozess und ihre Kriterien verfeinern, um den richtigen Partner zu finden, der einen höheren Geschäftswert bei geringeren Kosten für die Transformation bietet. Für Kunden, die SAP ERP neu einführen oder noch zögern, auf SAP S/4HANA umzusteigen, bietet diese Studie eine ausführliche Beschreibung der wichtigsten Trends und Service Provider in diesem Bereich. Unternehmen, die eine Systemtransformation planen, wird diese Studie helfen, ein besseres Verständnis der Möglichkeiten einer Brownfield SAP S/4HANA-Transformation und auch der damit verbundenen Beschleuniger für bestimmte Geschäftsfunktionen zu gewinnen. ISG hat praxisorientierte Tools und Frameworks für große SAP-Transformationen und SAP S/4HANA-Neuimplementierungen („Greenfield“), die in Rekordzeit für mittelständische Kunden bereitgestellt werden, identifiziert. Der richtige Partner kann Kunden unterstützen und Befürchtungen im Hinblick auf den 2027 auslaufenden Support für das alte SAP ERP zerstreuen.

Da SAP den Schwerpunkt auf das Programm „RISE with SAP“ setzt, gibt es auf dem Markt Überlegungen, SAP-Workloads in die Cloud zu verlagern. Viele Unternehmen wollen besser verstehen, welche Auswirkungen die Verlagerung ihrer SAP-Workloads in eine hybride, Public oder Private Cloud nach sich zieht und welche Möglichkeiten für sie die richtigen sind. SAP hat ihren Cloud-Ansatz auf die SAP Business Technology Platform (BTP) erweitert, wodurch unter Umständen Innovationsvorteile durch SAP BTP erzielt werden können.

Für Kunden, die SAP S/4HANA eingeführt haben, bewertet diese Studie Managed Service Provider, die zu einer besseren Anwendungsleistung beitragen können, einschließlich höherer Stabilität, Verfügbarkeit und Sicherheit. Darüber hinaus wurden in letzter Zeit von den Dienstleistern KI und maschinelles Lernen (ML) in die Anwendungswartung und den Betrieb integriert, um Vorfälle vorhersagen zu können und die Fehlerbehebung, Ticketing-Prozesse und die Bereitstellung zu automatisieren. Durch die dadurch mögliche höhere Skalierung, können die Supportkosten gesenkt werden. In dieser Studie werden Dienstleister identifiziert, die neue Technologien zur Unterstützung von SAP S/4HANA und HANA-Datenbanken effektiv einsetzen.

Die ISG Provider Lens™ Studie bietet IT-Entscheidern folgende Vorteile:

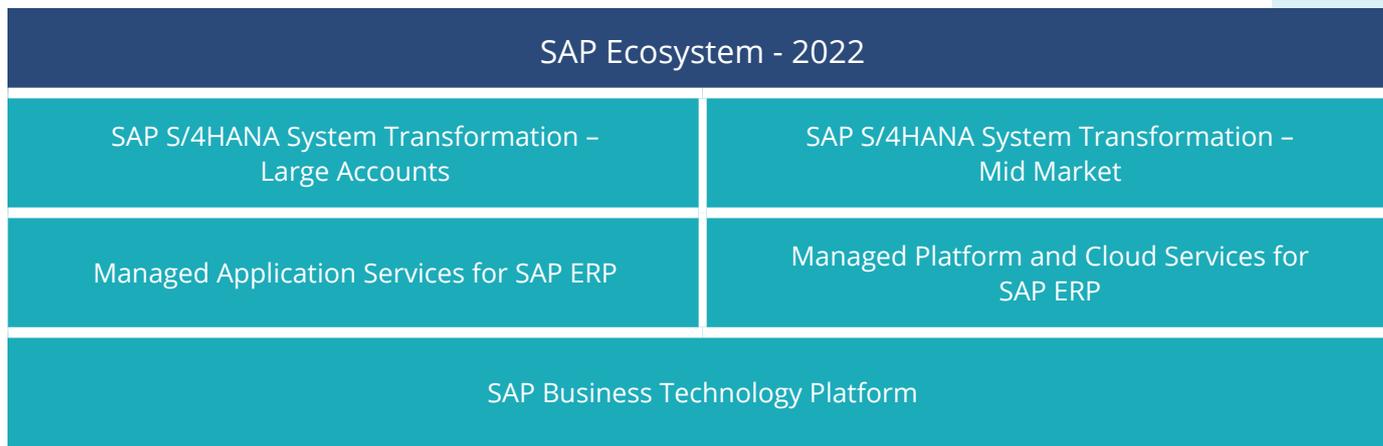
- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Sicht auf verschiedene Märkte, darunter Brasilien, Frankreich, Deutschland, die nordischen Länder, Großbritannien und die USA

ISG-Studien bieten IT-Dienstleistern und Vendors eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG Advisors und Unternehmenskunden nutzen Informationen aus diesen Reports zur Evaluierung ihrer derzeitigen sowie potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.

Quadrantenbasierte Marktforschung

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie werden die folgenden fünf Quadranten innerhalb der SAP Ecosystem Services bewertet:

Simplified illustration



Source: ISG 2022

SAP S/4HANA System Transformation – Large Accounts

Im Rahmen dieses Quadranten werden Beratungs- und Systemintegrationsdienstleister für die Entwicklung, den Einsatz und das Testen von Unternehmensanwendungen mit SAP S/4HANA und SAP Business Suite mit SAP Fiori als Benutzeroberfläche bewertet. Die Bewertung umfasst die Planung, das Design und die Modellierung von Anwendungen unter Berücksichtigung der Fähigkeit des jeweiligen Dienstleister, die für große Unternehmenskunden typische Komplexität und den großen Umfang zu bewältigen. Von den teilnehmenden Unternehmen wird erwartet, dass sie über Frameworks, Tools und Beschleuniger verfügen, die die Anforderungen großer Systemtransformationen unterstützen.

Auswahlkriterien:

- Das Service Portfolio des teilnehmenden Anbieters muss die Entwicklung, Integration und das Testing von SAP S/4HANA beinhalten; der Dienstleister kann mindestens eine Implementierung von S/4HANA oder SAP Business Suite on HANA nachweisen.
- Nachweis von S/4HANA-Beratungskompetenz und Implementierungserfahrung bei Greenfield- oder Brownfield-Implementierungen
- Nutzung von Tools und Beschleunigern zur Verkürzung der Markteinführungszeit
- Bereitstellung von On-Premise- und cloudbasierten Implementierungen
- Regionsübergreifende Verfügbarkeit von SAP-zertifizierten Beratern und Experten, um länderübergreifende und mehrsprachige Implementierungen unterstützen zu können
- Optimale Onshore-Offshore-Liefermodelle zur Handhabung der Komplexität und Skalierung

SAP S/4HANA System Transformation – Midmarket

Dieser Quadrant bewertet Beratungs- und Systemintegrationsdienstleister nach ihrer Fähigkeit, eine schnelle Umsetzung von SAP S/4HANA-Implementierungen für Kunden aus dem Mittelstand (Unternehmen mit weniger als 5.000 SAP-Anwendern oder einem Umsatz von weniger als 1 Milliarde US-Dollar) anzubieten. Mittelständische Kunden haben im Vergleich zu Großunternehmen nicht so viele komplexe Anforderungen, und Projekte sind nicht so umfangreich.

Die teilnehmenden Dienstleister können SAP-Lösungen mit verschiedenen Methoden implementieren, einschließlich der SAP-Paketlösungen für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU). Es sollten Templates für SAP S/4HANA zum Einsatz kommen, u.a. branchenspezifische Templates, um den Transformationszyklus zu verkürzen und gleichzeitig Standardprozesse nutzen zu können. Auch Multi-Tenant SAP S/4HANA-Implementierungen werden berücksichtigt, sind aber keine Voraussetzung für die Teilnahme an dieser Quadrantenbewertung. Anbieter von SAP-qualifizierten Partner-Paketlösungen können hier ebenfalls teilnehmen; diese Zertifizierung wird für die Aufnahme in diesen Quadranten jedoch nicht vorausgesetzt.

Auswahlkriterien:

- Einsatz von SAP-Beschleunigern und Templates für agile SAP S/4HANA-Implementierungen
- Angebot an Beratungs- und Implementierungsleistungen für mittelständische Kunden
- Verfügbarkeit von einsatzbereiten Templates oder Lösungen für bestimmte Mikrosegmente
- Verfügbarkeit von Onshore- oder Nearshore-Delivery-Möglichkeiten für lokale Kunden; Offshore-Lieferungen sind zwar wünschenswert, aber für die Einbeziehung in diesen Quadranten keine Voraussetzung.

Managed Application Services for SAP ERP

Im Rahmen dieses Quadranten werden die Managed Service Leistungen von Anbietern bewertet, einschließlich Wartungs- und Supportfunktionen, die Überwachung, Remote-Support und zentralisierte Verwaltung von Anwendungen für SAP S/4HANA und ältere SAP Business Suites wie ECC 6.0 umfassen.

Managed Application Services für Störungen umfassen Troubleshooting, Anwendungssupport der Ebenen 2 und 3, Anwendersupport, Ticket Lifecycle Management, Störungsbehebung, Problemmanagement, Ursachenanalyse und eine Schnittstelle zum SAP-Produktsupport (nach Autorisierung durch den Kunden). Anbieter, die über die Center of Expertise (CoE)-Zertifizierung verfügen, werden zwar höher bewertet, dies ist jedoch keine Voraussetzung für die Einbeziehung in diesen Quadranten.

Auswahlkriterien:

- Verfügbarkeit von Angeboten für Anwendungsoptimierung, Anwendungsunterstützung und Tests
- Die Services sollten die Benutzerverwaltung (Hinzufügen und Deaktivieren des Benutzerzugriffs), Leistungsberichte, Datenbankdienste, Sicherheits-(Zugriffs-) Überwachung und Lizenz Einhaltung beinhalten.
- Angebot an Erweiterungen und Änderungen in Bezug auf Anwendungen, bei Bedarf Einsatz von SAP Service Pack Stacks (SPS) und Prognose der geschäftlichen Auswirkungen solcher Updates
- Fähigkeit, Anwendungen zu stabilisieren und SAP BASIS-Support anzubieten
- Nachgewiesene Fachkenntnisse im Incident Management sowie für verschiedene Ticket-System-Tools, SAP Solution Manager und weitere Lösungen zur Anwendungsdokumentation

Managed Platform and Cloud Services for SAP ERP

Dieser Quadrant bewertet Service-Provider, die sich um das Management von hybridem Cloud-Umgebungen, des Sicherheitszugangs, der Überwachung, Systemverfügbarkeit und Interface-Performance, Disaster Recovery, Backup, Wiederherstellung, Daten-Compliance und andere Infrastruktur- und Cloud-Operationen kümmern. Die anfänglichen technischen Barrieren und der Widerstand der Kunden, ERP in die Cloud zu verlagern, verschwinden so langsam, so dass diese Anbieter ihre Kunden in Ausnahmefällen bei der Migration von einer Private Cloud zu einer Public Cloud unterstützen können.

Dieser Quadrant umfasst vor allem Anbieter, die Expertise bei der Aufrechterhaltung eines reibungslosen SAP-Betriebs vorweisen können, was tiefgreifende Kenntnisse über SAP S/4HANA sowie die zugrundeliegende In-Memory-Datenbanktechnologie erfordert. Zur Optimierung dieser Art von Anwendungen sind zudem entsprechend leistungsfähige Services für die Verwaltung des Datenvolumens, die Verwaltung des Anwendungscodes und die Optimierung der Cloud-Kosten relevant.

Auswahlkriterien:

- Bereitstellung, Management und Betrieb von SAP in der Cloud, einschließlich, aber nicht nur Hyperscale Public Clouds wie AWS, Azure und Google
- Nachweisliche Fähigkeit, Kunden bei ihren On-Premise- und Hybrid-Cloud-Implementierungen von SAP-Systemen und -Datenbanken unterstützen zu können, zumindest beim Infrastrukturdesign
- Zertifizierung als Plattformmanagement- oder Cloud-Partner mit Spezialisierung auf SAP S/4HANA
- Zertifizierung für Sicherheit, Datenschutz und IT-Prozesse; Mindestakkreditierungen sind ISO27001 (Sicherheit) und IT Infrastructure Library (ITIL) Incident Management
- SAP-zertifizierte Mitarbeiter für den Support von SAP-Technologien

SAP Business Technology Platform (BTP) Services

Dieser Quadrant bewertet die Fähigkeiten von Anbietern, Unternehmensanwendungen auf SAP BTP zu entwerfen, zu entwickeln, zu ändern, zu integrieren und zu unterstützen, und zwar mit Cloud-Implementierungs-Expertise. Diese Provider bieten Kompetenzzentren für die Co-Innovation von intelligenten Technologien wie KI, maschinelles Lernen und virtuelle Realität. Sie offerieren zudem Innovationsworkshops, Design Thinking und andere Methoden, um Innovationen rund um SAP S/4HANA voranzutreiben. Alternativ wurden Anwendungsfälle und Frameworks entwickelt, um Innovationen zu beschleunigen oder die Funktionalität von SAP S/4HANA zu erweitern. Dazu zählen auch einsatzbereite Applikationen zur Betrugsprävention und Analyse-Dashboards, die ISG in früheren Studien vorgestellt wurden.

Die SAP BTP -Services umfassen Platform-as-a-Service und Anwendungsentwicklung für Datenintegration, mobilfähige Dienste, Analytik sowie Anwendungsentwicklung und -bereitstellung über Multi-Cloud-Plattformen.

Auswahlkriterien:

- Angebot an Beratungs- und Implementierungsleistungen für SAP BTP
- Nachweisliche Expertise für die Cloud und die gleichzeitige Implementierung von SAP BTP
- Nachweisliche Expertise in den Bereichen künstliche Intelligenz (KI), maschinelles Lernen (ML), Blockchain und IoT-Technologien
- Nachgewiesene Unterstützung von BTP-Anwendungen anhand von Fallbeispielen
- Entsprechende SAP-Zertifizierungen für SAP-zertifizierte Anwendungen sowie zertifizierte Entwickler bzw. Zertifizierungen auf Partnerebene
- Von führenden BTP-Servicepartnern wird idealerweise erwartet, dass sie bei großen Veranstaltungen Fallpräsentationen durchführen und von SAP ausgezeichnet wurden und so die Anerkennung der Kunden gewinnen und den Bekanntheitsgrad steigern.

Quadranten nach Regionen

Quadrant:	USA	UK	Nordische Länder	Deutschland	Brasilien	Frankreich
SAP S/4HANA System Transformation - Large Accounts	✓	✓		✓	✓	
SAP S/4HANA System Transformation - Midmarket	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Application Services for SAP ERP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Platform and Cloud Services for SAP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP Business Technology Platform (BTP) Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Die Quadranten für Großkunden und den Mittelstand werden in den nordischen Ländern und in Frankreich für die Kategorie SAP S/4HANA System Transformation in einem Quadranten konsolidiert.

Archetype Report

In diesem Bericht identifiziert und klassifiziert ISG die typischen Käufer innerhalb des Marktes für SAP Ecosystem Services. Er umfasst die folgenden fünf wichtigen Käufersegmente:

- **Transactional Users:** In diesem Kaufszenario haben die Kunden SAP ERP Central Component (ECC) als bestehende ERP-Lösung im Einsatz und suchen nach Dienstleistungen zum Management dieser Anwendung. Sie zögern, auf ein anderes ERP umzusteigen, vor allem wegen der Komplexität, fehlender Investitionsmittel, der Unfähigkeit, die komplexen SAP-Umgebungen zu managen und fehlender Kompetenzen.
- **Technical Transitioners and Cloud Adopters:** In diesem Kaufszenario beabsichtigen Kunden, SAP S/4HANA zu implementieren, und haben SAP ECC derzeit im Einsatz. Sie wollen SAP S/4HANA durch Suites on HANA (SoH) oder Überführungen (Brownfield-Implementierungen) sowohl on-premise als auch in der Cloud oder SAP S/4HANA Cloud (as a Service) implementieren. Sie streben nach Stabilität in ihren Geschäftsprozessen und ihrer IT-Anwendungslandschaft.
- **Landscape Transformers:** In diesem Kaufszenario wollen die Kunden die Vorteile von SAP S/4HANA nutzen und sind willens, so schnell wie möglich in ein integriertes ERP-System zu investieren. Die Unternehmensführung ist bereit für eine organisatorische Prozessänderung und möchte auf ein neues ERP-System hinarbeiten, um die Vorteile von responsiven Anwendungen und einer umfangreichen Benutzeroberfläche zu realisieren.
- **Digital Futurists:** In diesem Kaufszenario wollen Kunden die digitale Transformation mit SAP S/4HANA und neuen Technologien wie maschinelles Lernen, künstliche Intelligenz und Blockchain durchführen. Sie beabsichtigen, sich von der bestehenden Anwendungsarchitektur zu lösen und die Möglichkeiten dieser neuen Technologien zu nutzen, um ihren Kunden einen Mehrwert bieten zu können.

Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Februar bis Mai 2021**. Die Ergebnisse werden den Medien im **August 2022** präsentiert.

Meilensteine	Beginn	Ende
Start	22. Februar 2022	
Umfrage-Phase	22. Februar 2022	22. März 2022
Sneak Preview	Juni 2022	
Pressemitteilung	August 2022	

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

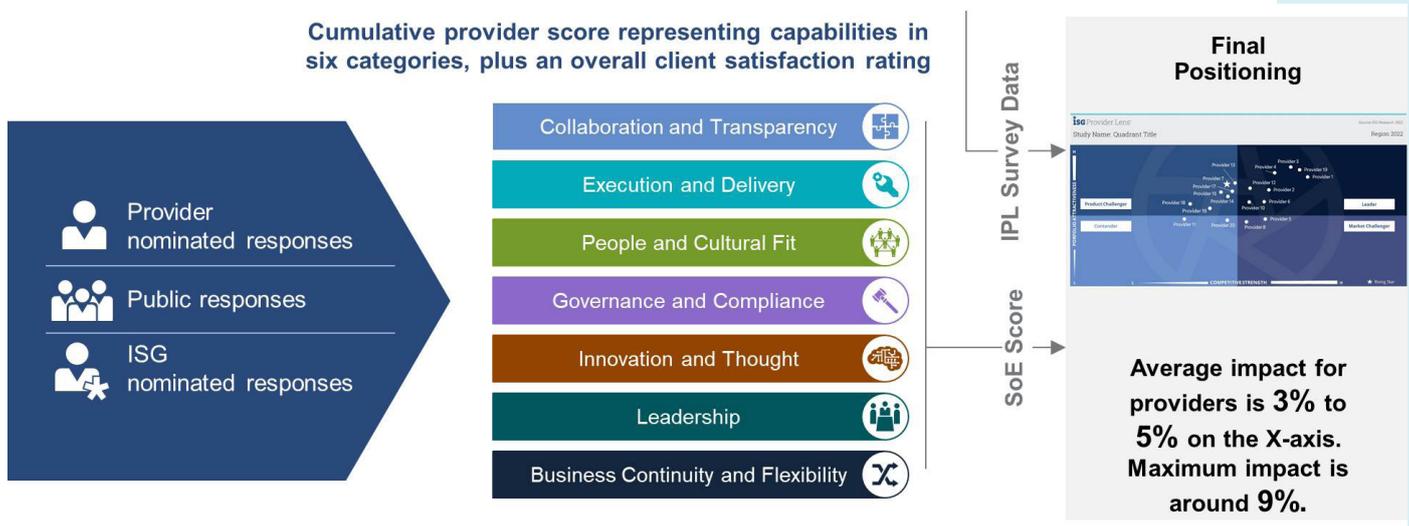
Zugang zum Online-Portal

[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 unabhängige Auszeichnung für herausragende Serviceleistungen, die auf dem Konzept der „Stimme des Kunden“ basieren. Das 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. Alle ISG-Analysten werden 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 eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann. Hier ist die E-Mail Adresse: Star@isg-one.com.

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™ 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.

Bearing Point	GyanSys	Seidor
Bilot	HCL	Softtek
Birlasoft	Hexaware	Sonda
Camelot ITLab	IBM	Sopra Steria
CANCOM	Infosys	Stefanini
Capgemini	KMD	Suneratech
Centiq	KPMG	Syntax
CGI	LTI	Synvance
Claranet	Lumen	Syskoplan
Clarkston Consulting	Megawork	TCS
CODiLOG	Meta	TeamWork
Cognizant	Mindtree	Tech Mahindra
DATAGROUP	Minsait (Indra)	TietoEVRY
Delaware	Mphasis	TIVIT
Deloitte	Navisite	T-Systems
Devoteam	Neomore Consulting	TVH Consulting
DXC	Neoris	UST
Enfo Group	NNIT	WISEO
EPI-USE	NTT DATA	Wipro
essence IT	oXya	Yash Technologies
EY	PASàPAS	Zensar
Fujitsu	PWC	

Kontaktpersonen für diese Studie



Tarun Vaid
Lead Analyst – US and Archetype



Akhila Harinarayan
Lead Analyst – UK and Nordics



Pedro L Bicudo Maschio
Lead Analyst - Brazil



Rainer Suletzki
Lead Analyst - Germany



Richard Peynot
Lead Analyst - France



Keanu Ghrab
Research Analyst



Maharshi Pandya
Research Analyst



Arjun Das
Research Analyst



Krishnanunni Payyappilly
Global Project Manager

Benötigen Sie weitere Informationen?

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