



**\*ISG** Provider Lens™

2022

Réseau - Solutions et  
services définis par  
logiciel 2022

imagine your future®

L'ISG (Information Services Group) (NASDAQ : III) est une société de conseil et de recherche technologique de premier plan au niveau mondial. Partenaire commercial de confiance de plus de 700 clients, dont 75 des 100 premières entreprises mondiales, l'ISG s'engage à aider les entreprises, les organisations du secteur public et les fournisseurs de services et de technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et à accélérer leur croissance. L'entreprise est spécialisée dans les services de transformation numérique, notamment l'automatisation, le cloud et l'analyse des données ; le conseil en sourcing ; les services de gouvernance et de risque gérés ; les services de transporteur de réseau ; la stratégie technologique et la conception des opérations ; la gestion du changement ; la veille commerciale et la recherche et l'analyse technologiques. Fondé en 2006 et basé à Stamford, dans le Connecticut, l'ISG emploie plus de 1 300 professionnels opérant dans plus de 20 pays - une équipe mondiale connue pour son esprit d'innovation, son influence sur le marché, son expertise approfondie de l'industrie et de la technologie, et ses capacités de recherche et d'analyse de classe mondiale basées sur les données les plus exhaustives du marché.



## Table of Contents

Définition .....	4
Quadrant de recherche .....	5
Quadrants par région .....	12
Calendrier .....	14
Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête .....	16
Contacts pour cette étude .....	19
Équipe d'examen de la qualité et de la cohérence (QCRT) de cette étude .....	21

© 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.

# Définition

Cette étude d'ISG Provider Lens™, intitulée Réseau - Solutions et services définis par logiciel 2022, examine différents types d'offres réseau mondiales liées aux réseaux d'entreprise et aux réseaux définis par logiciel. Au nombre de celles-ci figurent les réseaux étendus définis par logiciel (SD-WAN), qui comprennent des services SD-WAN gérés, des services de conseil et de consultation, ainsi qu'une assistance à la mise en œuvre. L'offre de technologies et de services pour les réseaux d'entreprise, - se concentrant sur les fournisseurs de toutes les technologies et de tous les services liés aux réseaux que les entreprises mettent en œuvre et exploitent elles-mêmes (y compris les solutions SD-WAN complètes et partielles, OSS/BSS, O-RAN, etc.), couvrant tous les domaines, du cœur du réseau aux technologies et services de la périphérie. L'étude se penche également sur les technologies et services de pointe, notamment l'Internet des objets (IoT), les équipements universels/virtuels des locaux des clients (u/vCPE) et les réseaux locaux définis par logiciel (SD-LAN), y compris ceux qui sont fournis par les technologies mobiles et 4G/5G, ainsi que sur les offres de services liées à ces segments. En outre, l'étude portera sur le service d'accès sécurisé en périphérie (SASE), qui est un environnement de réseau sécurisé et entièrement intégré pour les entreprises et qui connaît une croissance rapide.

Les entreprises évaluent divers moyens d'accroître leur agilité, leur flexibilité, leur compétitivité, leurs structures de prestation et leurs pratiques de travail à distance et de continuité. Ceci est principalement dû aux impacts à l'échelle mondiale de la pandémie de COVID-19 au cours de la période 2020-2021. Une grande partie de ce défi n'est pas seulement liée à l'utilisation de la technologie, mais aussi à la transformation des processus établis et des pratiques de gestion traditionnelles. Les entreprises analysent également la manière dont elles peuvent atteindre un niveau suffisant de flexibilité, de rapidité et de collaboration en interne et au-delà de leurs locaux, tout en étant capables de surmonter leurs difficultés, afin d'en tirer des avantages pour elles-mêmes ainsi que pour leurs clients et utilisateurs (toujours plus mobiles), y compris à la périphérie de l'entreprise et à la périphérie du réseau traditionnel, et ce en toute sécurité. Cet ajustement et la vitesse à laquelle il est réalisé sont pertinents et critiques pour l'ensemble de l'organisation et de la chaîne de valeur de l'entreprise. Les entreprises doivent comprendre que les réseaux définis par logiciel fonctionnent conjointement avec les stratégies de cloudification, de périphérie intelligente et de mobilité, ainsi qu'avec les domaines de transformation numérique de l'entreprise tels que l'IA, l'IdO, l'apprentissage automatique, l'automatisation et la collaboration. Elles doivent également examiner et éventuellement mettre en œuvre des stratégies globales reliant les objectifs de l'entreprise, la sécurité et les réseaux dans une architecture et des systèmes entièrement intégrés tels que SASE. Ceux-ci exercent collectivement une grande influence sur l'agilité, la flexibilité, la productivité, la sécurité, la satisfaction des clients/utilisateurs et la rentabilité.

ISG se propose de fournir un programme de recherche complet avec un critère d'évaluation clair et définitif, couvrant les développements et les résultats des fournisseurs de services et d'équipements sur ce marché dynamique. Cette étude tient compte de l'évolution des exigences du marché et fournit une vue d'ensemble complète des segments, ainsi qu'une aide concrète à la prise de décision pour aider les organisations utilisatrices à évaluer et à apprécier les offres et les performances des fournisseurs.

L'étude ISG Provider Lens™ offre aux décideurs en matière de TIC les éléments suivants :

- Transparence sur les forces et les faiblesses des fournisseurs concernés
- Positionnement différencié des fournisseurs par segments
- Perspective sur plusieurs marchés, dont l'Australie, la Malaisie et Singapour, la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, les États-Unis et les pays nordiques.

Notre étude sert de base de décision importante pour le positionnement, les relations clés et les considérations de mise sur le marché. Les conseillers d'ISG et les entreprises clientes utilisent également les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations actuelles avec les fournisseurs et leurs engagements potentiels.

# Quadrant de recherche

Dans le cadre de cette étude ISG Provider Lens™ quadrant, nous présentons les cinq quadrants suivants sous la rubrique Réseau - Solutions et services définis par logiciel 2022 :

Simplified illustration

Réseau - Solutions et services définis par logiciel 2022	
Services (SD) WAN gérés	Services de transformation (conseil et mise en œuvre)
Fournisseurs de technologies et de services pour les réseaux d'entreprise	Technologies et services de pointe
Service d'accès sécurisé en périphérie (SASE)	

Source: ISG 2022

## Services (SD) WAN gérés

Ce quadrant concerne les fournisseurs de WAN d'entreprise (principalement SD-WAN d'entreprise ou WAN hybride MPLS/IP) qui proposent des solutions gérées et des services associés aux entreprises clientes.

SD-WAN présente les avantages de la technologie définie par logiciel par rapport aux réseaux traditionnels basés sur le matériel. Il s'agit d'une architecture superposée reposant sur une base de réseau plus facile à gérer que les réseaux étendus traditionnels, qui déplace essentiellement la couche de contrôle vers le nuage et, ce faisant, centralise et simplifie la gestion du réseau. Cette conception superposée fait abstraction du logiciel et du matériel, ce qui permet de virtualiser le réseau et de le rendre plus élastique. Une architecture SD-WAN réduit les coûts récurrents du réseau, offre un contrôle et une visibilité à l'échelle du réseau et simplifie la technologie avec un déploiement sans contact et une gestion centralisée. L'aspect essentiel d'une architecture SD-WAN est qu'elle peut communiquer avec tous les points d'extrémité du réseau sans avoir besoin de mécanismes externes ou de protocoles supplémentaires. Les fournisseurs ont été de plus en plus actifs en tant que fournisseurs de services gérés, offrant des solutions SD-WAN gérées complètes aux entreprises (y compris des solutions hybrides MPLS/IP ou MPLS/SDN) ainsi que des produits de blanc-étiquette aux fournisseurs de télécommunications ou aux intégrateurs dans le cadre de leurs mises en œuvre stratégiques plus larges.

### Critères d'éligibilité:

- Gamme de produits/services de gestion de réseau étendu
- Capacité à fournir et à gérer tous les aspects matériels et logiciels
- Capacité à réarchitecturer (au besoin) les réseaux WAN existants basés sur MPLS en systèmes WAN hybrides
- Capacité de gestion pour l'orchestration et le contrôle nécessaires de l'architecture globale
- Flexibilité et facilité d'introduction de nouveaux services et déploiements
- Stabilité et planification stratégique
- Volume de référence client/site en déploiement
- Compétitivité de l'offre et des conditions commerciales

## Services de transformation SDN (conseil et mise en œuvre)

Ce quadrant analyse les fournisseurs de conseils ou de services associés à la fourniture de réseaux définis par logiciel et de SD-WAN aux entreprises, depuis les conseils initiaux jusqu'à la livraison et au déploiement des services.

Traditionnellement, les modifications ou les nouvelles installations de dispositifs informatiques dans un centre de données et ses réseaux WAN externes impliquaient de modifier chaque composant du réseau, ce qui pouvait prendre plusieurs jours, voire plus. Cette architecture rigide est de plus en plus remise en question par les exigences actuelles des entreprises en matière d'agilité, de flexibilité, d'automatisation et de sécurité - mise en réseau privée, publique, hybride et multi-cloud, utilisation explosive d'applications mobiles sur le lieu de travail, IoT, industrie 4.0, big data, infrastructure en tant que service (XaaS) et solutions de mise en réseau d'IA et d'apprentissage automatique basées sur l'intention, qui nécessitent un environnement réseau flexible capable de s'adapter rapidement aux changements avec un minimum d'intervention humaine. Les réseaux définis par logiciel offrent de nombreux avantages par rapport aux réseaux traditionnels basés sur le matériel et sont étroitement liés à la virtualisation des fonctions réseau (NFV), aux stratégies de cloudification et aux entreprises de transformation numérique. En déplaçant la couche de contrôle vers le cloud et, par conséquent, en centralisant et en simplifiant la gestion du réseau à l'aide de son architecture de superposition, le SD-WAN est beaucoup plus facile à gérer par rapport aux WAN traditionnels et répond plus efficacement aux besoins actuels des entreprises axées sur la transformation numérique.

Les fournisseurs dans ce domaine ont été de plus en plus actifs en tant que conseillers ou consultants pour la mise en œuvre, fournissant des solutions complètes ou partielles aux entreprises. Ils peuvent également agir en tant que courtiers et gestionnaires de projets pour garantir que les livraisons de la coalition combinée se déroulent comme prévu. Les sociétés de conseil, les grands vendeurs et les fournisseurs de services réseau gérés ont également participé activement à l'offre de forfaits SD-WAN dans ce domaine, de manière indépendante ou dans le cadre d'accords de partenariat ou de consortium.

### Critères d'éligibilité:

- Gamme de produits/services
- Capacité à fournir des conseils pour l'élaboration de stratégies jusqu'au déploiement de la technologie, y compris l'assistance dans tous les domaines d'intégration et de mise en œuvre.
- Compréhension du marché global et des apports à celui-ci
- Champ d'application des partenariats et des offres et capacité de gestion pour l'orchestration nécessaire dans le cadre d'un projet client
- Capacités de stabilité et de planification stratégique
- Clients de référence ou solutions après le déploiement pilote ou commercial
- Compétitivité de l'offre et des types de conditions commerciales

## Fournisseurs de technologies et de services pour les réseaux d'entreprise

Ce quadrant analyse les fournisseurs de technologies et de services de réseaux définis par logiciel, du cœur à la périphérie, achetés directement par des fournisseurs de services pour des projets spécifiques ou par des entreprises pour leurs propres opérations ou la livraison d'équipements. Cela inclut les mises en œuvre SD-WAN ou les mises en œuvre partielles qui ne sont pas livrées en tant que services gérés SD-WAN -DIY SD-WAN projects. Il comprend également des solutions OSS/BSS spécifiques, des solutions O-RAN, des services ou des solutions axés sur la mobilité 4G/5G, des applications, des systèmes et des méthodes de gestion, y compris le contrôle et la gestion des appareils finaux des réseaux définis par logiciel, qui peuvent être intégrés dans la stratégie SD-WAN d'une entreprise, du site principal de l'entreprise aux succursales ou aux bureaux distants.

SD-WAN est virtuel et permet aux entreprises de regrouper plusieurs technologies et connexions WAN telles que MPLS, Internet haut débit, 4G/long-term evolution (LTE) et Ethernet et de les fournir comme bande passante globale. SD-WAN détermine le chemin de transmission des paquets de données et le support à utiliser ; si une connexion est surchargée, un autre chemin est automatiquement emprunté. Les connexions virtuelles comportent plusieurs voies qui sont utilisées simultanément, ainsi que des fonctionnalités de réseau de base. L'un des principaux aspects de cette architecture est qu'elle peut communiquer avec tous les points d'extrémité du réseau sans avoir recours à des mécanismes externes ou à des protocoles supplémentaires, ce qui facilite l'installation et la gestion dans les succursales et à distance, ainsi que les communications sécurisées fondées sur les politiques de l'entreprise.

Les fournisseurs ont été actifs dans la vente directe de solutions SD-WAN aux entreprises pour leurs implémentations DIY (non gérées) et s'associent de plus en plus avec des télécoms ou des fournisseurs de services sous licence dans ce domaine. En outre, de nombreux fournisseurs se concentrent sur des parties discrètes spécifiques du réseau global (par exemple, OSS/BSS) et fournissent uniquement ces composants ou des solutions partielles discrètes similaires.

### Critères d'éligibilité:

- Couverture du portefeuille de produits, domaines d'intérêt, exhaustivité de la livraison modulaire et intégration avec des solutions plus larges
- Capacité à fournir l'équipement et le service aux clients, y compris la formation requise
- Capacité à fournir des services à valeur ajoutée dans un environnement d'entreprise moderne, en utilisant des méthodes définies par logiciel
- Compréhension de l'ensemble du marché, de l'environnement technologique et de son évolution, ainsi que des contributions à ces derniers
- Champ d'application des partenariats et des offres et capacité de gestion d'un projet client
- Ouverture de l'offre pour éviter la dépendance vis-à-vis du fournisseur
- Client de référence ou solutions post-POC ou pilote dans le déploiement commercial
- Compétitivité des offres et des types de conditions commerciales telles que les modèles de risques partagés.

## Technologies et services de pointe

Ce quadrant analyse les fournisseurs qui proposent des technologies dans le domaine du matériel et des logiciels, des outils de gestion ou de reporting, ainsi que des applications et des services associés à la technologie des réseaux de périphérie aux entreprises de plusieurs secteurs verticaux.

Les technologies, les services et l'informatique de périphérie sont des tendances actuelles dans le monde de l'IoT et de l'IloT. Avec le traitement localisé des données, la sécurité et la confidentialité se sont améliorées car toute violation peut être gérée localement et ne pas être transmise au réseau étendu ou au cloud et, par conséquent, être renvoyée à l'entreprise centrale pour être défendue. Dans l'informatique et la mise en réseau de la périphérie de l'IoT, les données provenant de divers appareils connectés de l'écosystème IoT sont généralement collectées dans un appareil local, analysées sur le réseau, puis transférées vers le centre de données central ou le cloud. Le nombre de dispositifs connectés ayant augmenté de manière exponentielle, le volume de données générées est multiplié. Ainsi, un traitement intermédiaire est nécessaire pour garantir une réduction des coûts et une efficacité accrue. Ce qui, à son tour, confère une grande importance aux réseaux et aux capacités de connectivité efficaces et axés sur les logiciels.

Les composants en périphérie peuvent être gérés de la même manière que les composants centraux et SD-WAN. Les capacités définies par logiciel comprennent les fonctionnalités de branche et de périphérie, ainsi que tous les équipements des locaux du client (uCPE ou vCPE) et les réseaux mobiles définis par logiciel (SDMN) et SD-LAN associés qui incluent à la fois le sans fil (SD-WLAN) ou le mobile (SD-WMLAN), ainsi que les capteurs et dispositifs IoT ou IloT ou les dispositifs de contrôle/sécurité.

### Critères d'éligibilité:

- Couverture du portefeuille de produits, domaines d'intérêt et exhaustivité des solutions modulaires ou sectorielles, ainsi que l'intégration dans des solutions plus larges
- Capacité à dispenser la formation et l'éducation requises aux clients, si nécessaire, avec un POC ou studio
- Compréhension de l'ensemble du marché, de l'environnement technologique et des évolutions et contributions à ces derniers, ainsi que des connaissances et de l'expérience spécifiques au secteur
- Champ d'application des partenariats et des offres et capacité de gestion des fournisseurs et des solutions disparates dans le cadre d'un projet client
- Client de référence ou solutions dans des déploiements POC ou pilotes ou des déploiements commerciaux
- Compétitivité des offres et des types de conditions commerciales

## Service d'accès sécurisé en périphérie (SASE)

Ce quadrant analyse les solutions SASE, qui sont proposées aux entreprises en tant que solutions globales intégrées de réseaux et de sécurité, du cœur de l'entreprise jusqu'à la périphérie, entièrement intégrées à d'autres systèmes d'entreprise, en fonction de la feuille de route de l'entreprise. Il comprend les solutions en phase pilote et les solutions qui sont actuellement déployées commercialement en production.

Les entreprises ont de plus en plus tendance à migrer leurs opérations TIC et réseau vers le cloud, tout en renforçant la sécurité à tous les niveaux. Il a été prouvé que les réseaux définis par logiciel peuvent y contribuer en réduisant la complexité et en permettant une migration à moindre risque vers des environnements mono- ou multi-cloud pour les entreprises. La sécurité des réseaux est devenue un sujet de préoccupation majeur pour les unités commerciales et les entreprises, en raison de l'évolution des réseaux modernes et des attentes en matière de sécurité totale, du cœur à la périphérie, dans tous les réseaux. La sécurité en tant que service ou la sécurité améliorée DIY a été et continue d'être un domaine en pleine expansion. Toutefois, de nombreuses entreprises estiment que ces solutions ne couvrent pas tous les points de contact possibles ou n'évoluent pas assez rapidement.

La transformation numérique de l'entreprise et de nombreuses nouvelles innovations (telles que les réseaux basés sur l'intention, les solutions, services et systèmes basés sur l'IA ou l'apprentissage automatique, le provisionnement rapide des hotspots et l'allocation des flux de données, les réseaux autoréparables, l'informatique intelligente en périphérie et en périphérie, et la branche basée sur la mobilité) doivent tirer pleinement parti de la flexibilité et des capacités des réseaux définis par logiciel pour conduire les solutions à leur plein potentiel. Celles-ci peuvent également nécessiter une sécurité renforcée à de nombreux niveaux et points de contact différents pour évoluer et être sécurisées en permanence.

Au cours des dernières années, un travail considérable de proposition, de conception et de modélisation conceptuelle a été effectué dans le domaine des réseaux d'entreprise sécurisés intégrés (ISEN), qui est devenu le terme actuellement accepté en l'industrie de l'accès sécurisé, de la périphérie sécurisée (SASE). Les principaux composants de SASE incluent le SD-WAN, l'accès au cloud courtier de sécurité (CASB), prévention des pertes de données (DLP), pare-feu de nouvelle génération (NGFW) et pare-feu en tant que service (FWaaS), l'accès réseau zéro confiance (ZTNA) et les passerelles Web sécurisées (SWG), englobant la sécurité et accès intégré depuis le centre de données (qui peut englober la virtualisation des fonctions réseau (NFV), via à la succursale ou à la périphérie, y compris le SD-LAN ou sa variante sans fil ou mobile). L'IPL ISG Cyber Security couvre les pile de sécurité plus en détail.

Les fournisseurs dans ce domaine sont de plus en plus actifs en tant que conseillers ou consultants pour la mise en œuvre, fournissant aux entreprises des programmes de démonstration complets, des pilotes et des solutions. Les grands vendeurs et les fournisseurs de services réseau gérés ont également participé

activement à l'offre de SASE.

### **Critères d'éligibilité**

- Couverture du portefeuille de produits, domaines d'intérêt, exhaustivité des solutions, solutions plus larges entièrement intégrées reliées aux centres de données ou à d'autres applications et systèmes informatiques de l'entreprise
- Adhésion ou affiliation (y compris les apports) à des groupes techniques et commerciaux mondiaux de SASE
- Capacité à permettre aux clients de réutiliser le réseau existant et les solutions TIC, au lieu de les remplacer
- Capacité à dispenser une formation et à fournir des simulations et des tests de type POC ou studio pour un client
- Connaissances et expérience spécifiques au secteur, adaptées au type de client
- Champ d'application des partenariats et des offres et capacité de gestion pour l'orchestration nécessaire dans le cadre d'un projet client
- Client de référence ou solutions pilotes en cours de déploiement commercial
- Compétitivité des offres et des types de conditions commerciales

# Quadrants par région

Quadrants	Australie	France	Allemagne	Pays Nordiques	Malaisie et Singapour	Royaume-Uni	États-Unis
Services SD-WAN gérés	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Services de transformation (conseil et mise en œuvre)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fournisseurs de technologies et de services de réseaux d'entreprise	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Technologies et services de pointe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Service d'accès sécurisé en périphérie (SASE)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

# Rapport archétype

Ce rapport stratégique améliore la prise de conscience ou les connaissances et permet de prendre des décisions sur la base des capacités et du positionnement des fournisseurs de services informatiques, de réseaux et de services aux entreprises. Le nouveau rapport ISG Provider Lens™ Archetype aligne les exigences des clients identifiées par l'ISG sur les capacités connues des fournisseurs.

Le rapport identifie 4 à 6 archétypes qui représentent les caractéristiques typiques de l'acheteur et les exigences d'achat pour les lignes de services informatiques, réseau ou BPO. Les archétypes en question sont :

- Axés sur le monde entier
- Représentent la perception qu'ont les conseillers ISG des habitudes d'achat des clients
- Ni non normatifs, ni basés sur un classement
- Permettent d'aligner les besoins de l'acheteur sur les capacités du fournisseur afin de réduire les coûts pour les deux parties

Figure 1: Exemple de liste de fournisseurs dans le cadre l'étude ISG Provider Lens™

Archétype traditionnel Leaders d'archétype	Focus sur l'augmentation du personnel	Focus sur la tarification T&M	Capacités technologiques intégrées	Focus sur développement personnalisé
A				
B				
C				
D				
E				
F				
G				
H				

Score 4 sur 4    
 Score 3 sur 4    
 Score 2 sur 4    
 Score 1 sur 4

# Calendrier

La phase de recherche se situe dans la période de **mars 2022** au cours de laquelle l'enquête, l'évaluation, l'analyse et la validation auront lieu. Les résultats seront présentés aux médias en **juillet 2022**.

Étapes	Début	Fin
Phase d'enquête	27 janvier 2022	11. mars 2022
Avant-premières	16. mai 2022	16. juin 2022
Approvisionnement en contenu	16. mai 2022	31. mai 2022
Communiqué de presse	Juin 2022	

Prière de cliquer sur le [lien](#) pour consulter ou télécharger le programme de recherche de l'ISG Provider Lens™ 2022 :

## Accès au portail en ligne

Vous pouvez consulter ou télécharger le questionnaire à partir [d'ici](#) en utilisant les informations d'identification que vous avez déjà créées ou vous référer aux instructions fournies dans l'e-mail d'invitation pour générer un nouveau mot de passe. Nous espérons vivement votre participation !

## ISG Star of Excellence™ - Appel à nominations

Star of Excellence est une reconnaissance indépendante de l'excellence de la prestation de services basée sur le concept de la « Voix du client ». Star of Excellence est un programme conçu par ISG pour recueillir les commentaires des clients sur le succès des fournisseurs de services à démontrer les plus hauts standards d'excellence du service client et de centricité du client.

L'enquête globale porte sur les services qui sont associés aux études IPL. Par conséquent, tous les analystes d'ISG recevront en permanence des informations sur l'expérience client de tous les prestataires de services concernés. Ces informations viennent s'ajouter aux commentaires de première main des conseillers qu'IPL exploite dans le cadre de son approche de conseil dirigée par des praticiens.



Les fournisseurs sont invités à [proposer](#) leurs clients pour participer. Une fois que la candidature a été soumise, ISG envoie un courrier de confirmation aux deux parties. Il est évident qu'ISG anonymise toutes les données des clients et ne les partage pas avec des tiers.

Notre vision est que Star of Excellence sera reconnue comme la principale distinction du secteur pour l'excellence du service à la clientèle et servira de référence pour évaluer les sentiments des clients.

Pour vous assurer que les clients que vous avez sélectionnés remplissent le formulaire d'évaluation de votre mission, veuillez utiliser la section Nomination des clients du [site web](#) Star of Excellence.

Nous avons mis en place une adresse électronique où vous pouvez adresser vos questions ou vos commentaires. Cette adresse électronique sera vérifiée quotidiennement. Attendez jusqu'à 24 heures pour recevoir une réponse. Voici l'adresse électronique : [Star@isg-one.com](mailto:Star@isg-one.com)

### Avis de non-responsabilité concernant la production de recherche :

ISG collecte des données dans le but de rédiger des travaux de recherche et de créer des profils de fournisseurs et de vendeurs. Les profils et les données justificatives sont utilisés par les conseillers d'ISG pour faire des recommandations et informer leurs clients de l'expérience et des qualifications de tout fournisseur/vendeur applicable pour les travaux d'externalisation identifiés par les clients. Ces données sont collectées dans le cadre du processus ISG FutureSource et du processus Candidate Provider Qualification (CPQ). ISG peut choisir de n'utiliser ces données collectées relatives à certains pays ou régions que pour l'éducation et les objectifs de ses conseillers et non pour produire les rapports ISG Provider Lens™. Ces décisions seront prises en fonction du niveau et de l'exhaustivité des informations reçues directement des fournisseurs/vendeurs et de la disponibilité d'analystes expérimentés pour ces pays ou régions. Les informations soumises peuvent également être utilisées pour des projets de recherche individuels ou pour des notes d'information qui seront rédigées par les analystes principaux.

# Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête

**Êtes-vous sur la liste ou voyez-vous votre entreprise comme un fournisseur pertinent qui manque à la liste ?** Alors n'hésitez pas à nous contacter pour assurer votre participation active à la phase de recherche.

1&1 Versatel	Broadcast Solutions Finland	Crosser
A10 Networks	Broadcom	Crown Castle
Accenture	BT	Cymbiq
Adatis Managed Services	Calero	Damovo
AFRY	CANCOM	Data#3
Akamai Technologies	Capgemini	Datacom
Alcatel-Lucent Enterprise	Casa Systems	Dell EMC
Allied Telesis	Cato Networks	Deutsche Telekom
ALTEN calsoft labs	Centrify	Dicker Data
Altiostar	Cisco	DNA Oyj
Altran (Aricent Group)	Citrix	DSI Ltd
Amazon Web Services	Claranet	DXC
Apcela	Clavister	EE
Arista	Cloudflare	Ekinops
Aryaka	Cocus AG	Electra Networks
Asavie	Coevolve	Elisa
AT&T	Cognizant Technology Solutions	Empirix
Atos	Colt	Enea
Axians	Comcast	Enreach UK
Barracuda	CommScope	Ensign Communications
Belkin	Computacenter	Ericsson
Blue Telecom	Controlware	euNetworks
Bouygues Telecom	Cradlepoint	Extreme Networks

# Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête

**Êtes-vous sur la liste ou voyez-vous votre entreprise comme un fournisseur pertinent qui manque à la liste ?** Alors n'hésitez pas à nous contacter pour assurer votre participation active à la phase de recherche.

FatPipe	Kapsch CarrierCom	Netskope
Flexiwan	KPN	Nevion
Forcepoint	L&T Technology Services	Nexion Networks
Fortinet	Ligado Networks	Next-Tech Wireless
Free All	Iliad S.A.	Nokia Networks
Fujitsu	Logicalis	Nortech
GCINET	LTI	NTT Global Networks
GCX	Lumen Technologies	Nuage Networks
GTT Communications	Macquarie Telecom	O2 (Telefonica UK)
HCL	Masergy	Olabs Technology
HPE Aruba	Mavenir	Omnitele
Huawei	MegaPort	Open Systems
Hughes Network Systems	MetTel	Optanix (acquired by ATSG)
IBM	Microdata Telecom	Optus
IBM Deutschland	Microland Limited	Oracle
In2IT Technologies	Microsoft (Metaswitch)	Orange Business Services
Infinite Computer Solutions	MLL Telecom	Palo Alto Networks
Infosys	M-net	Parallel Wireless
Infovista	nacXwan	PCCW Global
IONOS	necunified	Pica8
IPLOOK.com	NetApp	Pomeroy
Juniper Networks	NetCologne	Prevas
Kaloom	NetNordic	Prodapt

# Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête

Êtes-vous sur la liste ou voyez-vous votre entreprise comme un fournisseur pertinent qui manque à la liste ? Alors n'hésitez pas à nous contacter pour assurer votre participation active à la phase de recherche.

QSC	Tango Telecom Ltd	Trend Micro
Qualcomm	Tata Communications	Unisys
RAD	TCS (Tata Consultancy Services)	Uscellular
Radisys	TDC (Denmark)	UST
Ranplan Wireless	Tech Mahindra	Verizon
Riedel Networks	Tel dat	Versa
RINA wireless	Tele2	Vertiv
Riverbed Technology	Telefónica	VIAVI Solutions
Royal Cyber	Telenor	Viprinet
Samsung	Teleste	Virgin Communications
Sayse	Telia	VMware
SES Networks	Teligent Telecom AB	Vocus
SFR	Telstra	Vodafone
Specialist Computer Centres PLC	Telus	Windstream
Spirent	Three	Wipro Technologies
SSE	TietoEVERY	Xenon
Sterlite Technologies Limited	T-Mobile US	Zayo Group
Svenska Digital	TNNet	Zeetta Networks
Symantec	Total Network Solutions (TNS)	Zensar Technologies
Syniverse	totalnetsol	Zscaler
Syntax Systems	TPG Telecom	ZTE

## Contacts pour cette étude



**Avimanyu Basu**  
Analyste principal, pays nordiques et Royaume-Uni.



**Craig Baty**  
Analyste principal, Australie, Malaisie et Singapour



**Kenn Walters**  
Responsable général et analyste principal, France, Allemagne, États-Unis et Archétype



**Varsha Sengar**  
Analyste principal, analyste de la vue d'ensemble mondiale et auteur du contexte de l'entreprise



**Phani K R**  
Chef de projet international

### **Avez-vous besoin d'autres informations ?**

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).

# Description du programme QCRT d'ISG Provider Lens

ISG Provider Lens propose des évaluations du marché qui intègrent les points de vue des praticiens et reflètent une orientation régionale et des recherches indépendantes. ISG veille à l'implication des conseillers dans chaque étude afin de couvrir les détails appropriés du marché en fonction des lignes de services/ tendances technologiques, de la présence des fournisseurs de services et du contexte de l'entreprise. Dans chaque région, ISG dispose de leaders d'opinion experts et de conseillers respectés qui connaissent les portefeuilles et les offres des fournisseurs ainsi que les exigences des entreprises et les tendances du marché. En moyenne, trois conseillers siègent au sein de l'équipe d'examen de la qualité et de la cohérence (QCRT) de chaque étude. La QCRT veille à ce que chaque étude reflète l'expérience des conseillers d'ISG en la matière, ce qui complète les recherches primaires et secondaires menées par les analystes. Les conseillers de l'ISG interviennent dans chaque étude en tant que membres du groupe QCRT et contribuent à différents niveaux en fonction de leur disponibilité et de leur expertise.

Les conseillers du QCRT :

- participent à définir et à valider les quadrants et les questionnaires
- conseillent sur l'inclusion des prestataires de services et participent aux réunions d'information
- donnent leur point de vue sur les évaluations des prestataires de services et examinent les projets de rapports

Le programme QCRT d'ISG Provider Lens permet de compléter le processus de recherche, en soutenant des études complètes axées sur la recherche.

# Équipe d'examen de la qualité et de la cohérence (QCRT) de cette étude



Anand Balasubramanian  
Senior Consultant



John Lytle  
Director



Pierre Puyraveau  
Director



Phil Hugus  
Partner



Yadu Singh  
Partner

## Avez-vous besoin d'autres informations ?

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).