

An abstract collage of skyscraper facades, primarily in shades of blue and teal, with some yellow and orange tones at the bottom. The images are cut into geometric shapes and arranged in a layered, overlapping fashion.

***ISG** Provider Lens™

2022

Network — Software-
Defined Solutions &
Services 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 700 Kunden, darunter 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.



Table of Contents

Einleitung.....	4
Quadrantenbasierte Marktforschung.....	5
Quadranten nach Regionen.....	12
Zeitplan	14
Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen	16
Kontaktpersonen für diese Studie.....	19
Quality & Consistency Review Team für diese Studie	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.

Einleitung

Diese ISG Provider Lens™ Studie „Network – Software-Defined Solutions & Services 2022“ untersucht verschiedene Arten von globalen Netzwerkangeboten im Zusammenhang mit Unternehmensnetzwerken und softwaredefinierten Netzwerken. Dazu zählen Software-Defined Wide-Area Networks (SD-WAN), die verwaltete SD-WAN-Dienste, Beratung und Unterstützung bei der Implementierung umfassen, Technologie- und Dienstleistungsangebote für Unternehmensnetze - für Anbieter aller Technologien und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Netzen, die Unternehmen selbst implementieren und betreiben (einschließlich vollständiger und partieller SD-WAN-Lösungen, OSS/BSS, O-RAN usw.), wobei alle Bereiche vom Kernnetzwerk bis hin zu Edge-Branch-Technologien und -Dienstleistungen abgedeckt werden. Des Weiteren werden Edge-Technologien und -Dienstleistungen untersucht, einschließlich Internet of Things (IoT), Universal/Virtual Customer Premises Equipment (u/vCPE) und Software-Defined Local-Area Network (SD-LAN), auch Technologien und Services, die über Mobil- und 4G/5G-Technologien bereitgestellt werden, sowie die Serviceangebote in diesen Segmenten. Darüber hinaus wird auf das Thema Secure Access Service Edge (SASE) eingegangen – eine schnell wachsende und übergreifende, sichere und vollständig integrierte Netzumgebung für Unternehmen.

Unternehmen evaluieren diverse Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Agilität, Flexibilität, Wettbewerbsfähigkeit, Lieferstrukturen und Remote-Arbeits- und Kontinuitätspraktiken, insbesondere angesichts der weltweiten Auswirkungen der COVID-19-Pandemie der Jahre 2020-2021. Ein großer Teil dieser Herausforderungen hat nicht nur mit dem Einsatz von Technologie zu tun, sondern auch mit der Transformation etablierter Prozesse und traditioneller Managementpraktiken. Es wird zudem analysiert, wie ein ausreichendes Maß an Flexibilität, Geschwindigkeit und Zusammenarbeit sowohl intern als auch über die Unternehmensgrenzen hinweg erreicht werden kann und gleichzeitig Herausforderungen bewältigt werden können, damit die betreffenden Unternehmen sowie ihre (immer mobileren) Kunden und Anwender von den Vorteilen profitieren können, auch am Rande des Unternehmens und am Rande des traditionellen Netzwerks (Edge). Diese Anpassungen und die Geschwindigkeit, mit der sie angegangen werden, sind für die gesamte Unternehmensorganisation und den Wertestrom von großer Bedeutung. Unternehmen müssen verstehen, dass Software-Defined Networking auch in Cloudifizierungs-, Intelligent-Edge- und Mobilitätsstrategien sowie in Bereiche der digitalen Unternehmenstransformation wie KI, IoT, maschinelles Lernen, Automatisierung und Zusammenarbeit einfließt. Außerdem müssen übergreifende Strategien geprüft und eventuell implementiert werden, die Geschäftsziele, Sicherheit und Networking in vollständig integrierten Architekturen und Systemen wie SASE miteinander verbinden. All das hat zusammengekommen einen hohen Einfluss auf die Agilität, Flexibilität, Produktivität, Sicherheit, Kunden-/Anwenderzufriedenheit und Rentabilität.

ISG möchte mit einem umfassenden Marktforschungsprogramm mit klaren, aussagekräftigen Bewertungskriterien die Entwicklungen und Leistungen von Dienstleistern und Ausrüstern in diesem dynamischen Markt abdecken. Die Studie berücksichtigt sich verändernde Marktanforderungen und bietet einen kompletten Marktüberblick für die entsprechenden Segmente sowie konkrete Entscheidungshilfen, um Anwenderorganisationen bei der Bewertung und Beurteilung der Angebote und Leistungen der Anbieter zu unterstützen.

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

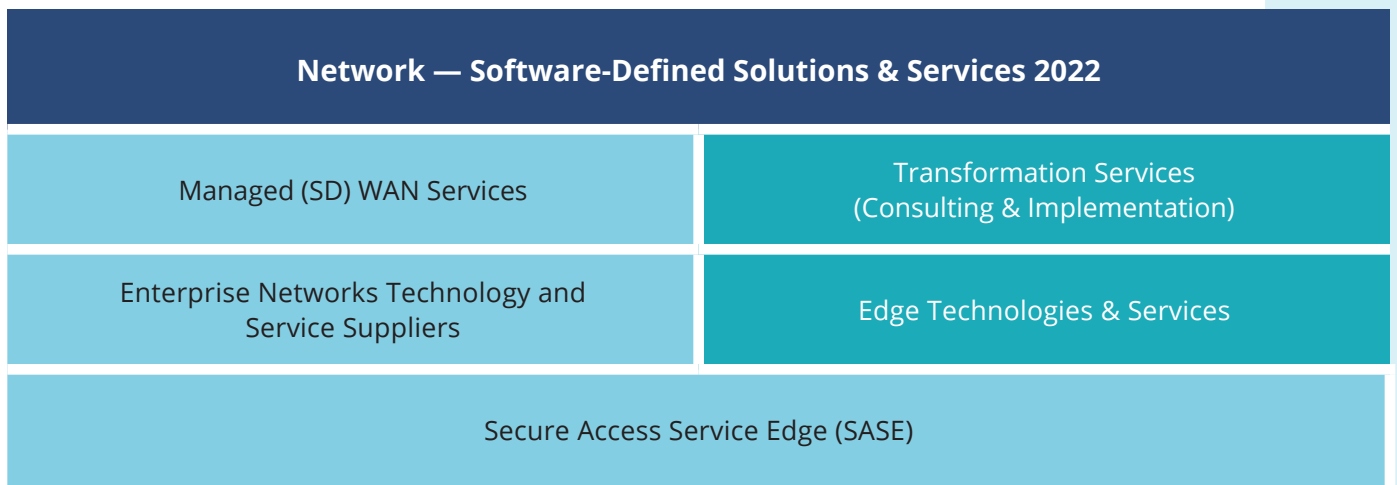
- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Sicht auf diverse Märkte: Australien, Malaysia & Singapur, Frankreich, Deutschland, Großbritannien, USA und die nordischen Länder

Die Studie bietet 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 potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.

Quadrantenbasierte Marktforschung

Im Rahmen der ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie „Network – Software-Defined Solutions & Services 2022“ werden die folgenden fünf Quadranten vorgestellt.

Simplified illustration



Source: ISG 2022

Managed (SD) WAN Services

In diesem Quadranten geht es um Enterprise-WAN-Anbieter (hauptsächlich Enterprise SD-WAN bzw. hybrides MPLS/IP WAN), die gemanagte Lösungen sowie dazugehörige Services für Unternehmenskunden anbieten.

Mit einem SD-WAN profitieren Anwenderunternehmen von den Vorteilen und Nutzeneffekten von softwaredefinierter Technologie auf traditionellen, hardware-basierten Netzwerken. Diese Overlay-Architektur verfügt über eine Netzwerkgrundlage, die leichter zu managen ist als Legacy-WANs; die Steuerschicht wird dadurch größtenteils in die Cloud verlagert, was das Netzwerkmanagement zentralisiert und vereinfacht. Dieses Overlay-Design abstrahiert die Software von der Hardware, ermöglicht die Netzwerkvirtualisierung und sorgt für eine höhere Netzwerk-Elastizität. Eine SD-WAN-Architektur reduziert die laufenden Netzwerkkosten, ermöglicht die netzwerkweite Kontrolle und Visibilität und vereinfacht die Technologie durch so genanntes Zero-Touch Deployment, also automatisierte Bereitstellung sowie zentralisiertes Management. Wesentlich dabei ist, dass eine solche SD-WAN-Architektur mit allen Netzwerk-Endpunkten kommunizieren kann, ohne auf externe Mechanismen oder zusätzliche Protokolle zurückgreifen zu müssen. Anbieter sind zunehmend als Managed Service Provider tätig, um Unternehmen komplette verwaltete SD-WAN-Lösungen, unter anderem auch hybride MPLS/IP- oder MPLS/SDN-Lösungen, sowie White-Label-Produkte für Telekommunikationsanbieter oder Integratoren im Rahmen ihrer umfassenderen strategischen Implementierungen zu offerieren.

Auswahlkriterien:

- Umfang des Produkt-/Dienstleistungsportfolios für Managed WAN
- Bereitstellung und Management aller Hardware- und Software-Aspekte
- Fähigkeit, bestehende MPLS-basierte WANs nach Bedarf in hybride WAN-Systeme umzubauen
- Managementleistungen für die erforderliche Orchestrierung und Kontrolle der Gesamtarchitektur
- Flexibilität und einfache Einführung neuer Services und Deployments
- Stabilität und Roadmap-Planung
- Anzahl an Referenzkunden/Deployments
- Konkurrenzfähigkeit des Angebots und Vertragsbedingungen

SDN Transformation Services (Consulting & Implementation)

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter von Beratungsleistungen und Services im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Software-Defined Networking und SD-WAN im Unternehmensumfeld analysiert, von der anfänglichen Beratung über die Serviceerbringung bis hin zum Rollout.

Früher nahm die Installation neuer IT-Geräte im Rechenzentrum und der externen WAN-Netzwerke viel Zeit in Anspruch; jede einzelne Netzwerkkomponente musste geändert werden, und das dauerte manchmal Tage, wenn nicht sogar Wochen. Diese rigide Architektur kommt angesichts der aktuellen Business-Anforderungen immer mehr an ihre Grenzen, was die benötigte höhere Agilität, Flexibilität, Automatisierung und Sicherheit betrifft – Private, Public, hybride und Multi-Cloud-Netzwerke, die explosionsartige Zunahme mobiler Anwendungen am Arbeitsplatz, das Internet der Dinge (IoT), Industrie 4.0, Big Data, Infrastructure as a Service (IaaS) und intent-basierte KI- und Machine-Learning-Netzwerkklösungen erfordern eine flexible Netzwerkkumgebung, die Veränderungen schnell und mit einem Minimum an menschlichem Eingreifen bewältigen kann. Software-Defined Networking bietet im Vergleich zu traditionellem hardwarebasierten Netzwerken viele dieser Vorteile und steht in engem Zusammenhang mit der Virtualisierung von Netzwerkfunktionen (Network Function Virtualization, NFV), Cloudifizierungs-Strategien und digitalen Transformations-Initiativen. Durch die Verlagerung der Steuerungsebene in die Cloud und die damit verbundene Zentralisierung und Vereinfachung der Netzwerkverwaltung durch die Overlay-Architektur ist SD-WAN im Vergleich zu herkömmlichen WANs viel einfacher zu verwalten und erfüllt die Anforderungen der heutigen, durch die digitale Transformation geprägten Unternehmen auf effektivere Weise.

Die Anbieter in diesem Bereich sind zunehmend auch als Berater für die Implementierung tätig und liefern komplette oder Teillösungen für Unternehmen. Sie können auch als Broker und Projektmanager fungieren, um sicherzustellen, dass die Lieferungen des gesamten Verbundes wie geplant erfolgen. Beratungsunternehmen, große Vendors und Managed Network Services Provider bieten ebenfalls aktiv SD-WAN-Pakete in diesem Bereich an (eigenständig oder im Rahmen von Partnerschafts- bzw. Konsortialvereinbarungen).

Auswahlkriterien:

- Umfang des Produkt-/Dienstleistungsportfolios
- Beratung von der Strategieentwicklung bis hin zum Einsatz der Technologie, einschließlich Unterstützung in allen Bereichen der Integration und Implementierung
- Verständnis des gesamten Marktes sowie entsprechender Entwicklungen
- Umfang der Partnerschaften und Angebote sowie Managementleistungen für die erforderliche Orchestrierung innerhalb eines Kundenprojekts
- Stabilität und Roadmap-Planung
- Referenzkunden bzw. -lösungen nach der Pilotphase bzw. im kommerziellen Einsatz
- Konkurrenzfähigkeit des Angebots und Arten der angebotenen Vertragsbedingungen

Enterprise Networks Technology & Service Suppliers

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter von Software-Defined Networking Core-to-Edge-Technologien und -Services analysiert, die entweder von Service Providern für bestimmte Projekte oder von Unternehmen für den Eigenbetrieb oder als Ausrüstung direkt erworben werden. Dazu gehören SD-WAN-Implementierungen oder Teilimplementierungen, die nicht als SD-WAN-Managed-Services geliefert werden (DIY-SD-WAN-Projekte), des weiteren spezifische OSS/BSS-Lösungen, O-RAN-Lösungen, auf 4G/5G-Mobilität ausgerichtete Dienste oder Lösungen, Anwendungen, Verwaltungssysteme und -methoden, einschließlich der Kontrolle und Verwaltung von softwaredefinierten Netzwerken und Endgeräten, die in die SD-WAN-Strategie eines Unternehmens integriert werden können, und zwar vom Hauptstandort des Unternehmens bis hin zu Zweigstellen oder Außenstellen.

SD-WAN ist ein virtuelles WAN und bietet die Möglichkeit, verschiedene Anbindungen aus unterschiedlichen WAN-Technologien wie MPLS, Breitband-Internet, 4G/Long-Term Evolution (LTE) und Ethernet zu bündeln und als eine Gesamtbandbreite bereitzustellen. Das SD-WAN bestimmt den Pfad für die Übertragung von Datenpaketen und das zu verwendende Medium; ist eine Verbindung überlastet, wird automatisch ein anderer Pfad gewählt. Die virtuellen Verbindungen bestehen aus mehreren Pfaden, die gleichzeitig genutzt werden; hinzu kommen Kernnetzwerkfunktionalitäten. Einer der Hauptaspekte der Architektur besteht darin, dass sie mit allen Netzwerkendpunkten kommunizieren kann, ohne dass externe Mechanismen oder zusätzliche Protokolle erforderlich sind, was eine einfache Einrichtung und Verwaltung in Zweigstellen und an entfernten Standorten sowie eine sichere, auf Unternehmensrichtlinien basierende Kommunikation ermöglicht.

Anbieter verkaufen ihre SD-WAN-Lösungen auch direkt an Unternehmenskunden zur DIY („do it yourself“)- bzw. Eigenimplementierung, also ohne Managed Services; sie gehen in diesem Umfeld auch zunehmend Partnerschaften mit lizenzierten Telekommunikationsanbietern/Dienstleistern ein. Darüber hinaus konzentrieren sich viele Anbieter auf bestimmte diskrete Teile des Gesamtnetzes (z.B. OSS/BSS) und liefern nur diese Komponenten oder ähnliche diskrete Teillösungen.

Auswahlkriterien:

- Abdeckung des Produktportfolios, Schwerpunktbereiche, Vollständigkeit der modularen Bereitstellung sowie Integration in umfassendere Lösungen
- Angebot an Ausrüstung und Services für Kunden, einschließlich erforderlicher Schulungen
- Bereitstellung von Mehrwertdiensten in einer modernen Unternehmensumgebung unter Verwendung softwaredefinierter Methoden
- Verständnis des gesamten Marktes sowie entsprechender Entwicklungen
- Umfang der Partnerschaften und Angebote, Leistungen für das erforderliche Management eines Kundenprojekts
- Offenes Angebot, um einen Vendor Lock-in zu vermeiden
- Referenzkunden bzw. -lösungen Nach Pilot-Deployments bzw. in kommerziellen Deployments
- Konkurrenzfähigkeit des Angebots und Arten der angebotenen Vertragsbedingungen, z.B. Shared-Risk-Modelle

Edge Technologies & Services

Dieser Quadrant analysiert Anbieter, die Technologien in den Bereichen Hardware und Software, Management- bzw. Reporting-Tools sowie Anwendungen und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Edge-Netzwerktechnologie für Unternehmen in verschiedenen Branchen bereitstellen.

Edge-Technologien, Edge Services und Edge Computing sind aktuelle Trends in der Welt des Internet der Dinge (IoT) und des industriellen Internet der Dinge (IIoT). Mit der lokalisierten Verarbeitung von Daten wurden Sicherheit und Datenschutz verbessert, da jede Sicherheitsverletzung lokal verwaltet und nicht an das WAN oder die Cloud und damit zur Abwehr nicht zurück an eine zentrale Stelle im Unternehmen weitergeleitet werden muss. Bei IoT-Edge-Computing und -Netzwerken werden die Daten von verschiedenen angeschlossenen Geräten des IoT-Ökosystems typischerweise in einem lokalen Gerät gesammelt, im Netzwerk analysiert und dann an das zentrale Rechenzentrum oder in die Cloud übertragen. Da die Anzahl der angeschlossenen Geräte exponentiell gestiegen ist, hat sich das erzeugte Datenvolumen vervielfacht. Deshalb ist eine Zwischenverarbeitung erforderlich, um Kostenreduzierungen und Effizienzsteigerungen zu gewährleisten. Dabei spielen wiederum effiziente und softwaregesteuerte Edge-Capability-Netzwerke und Konnektivitätsfähigkeiten eine große Rolle.

Edge-Komponenten können auf die gleiche Weise wie Kern- und SD-WAN-Komponenten verwaltet werden. Softwaredefinierten Fähigkeiten umfassen Zweigstellen- und Edge-Funktionalitäten sowie alle Geräte in den Räumlichkeiten des Kunden (so genannte universelle oder virtuelle CPE [uCPE oder vCPE]) und zugehörige softwaredefinierte mobile Netzwerke (SDMNs) und SD-LANs, die sowohl drahtlose (SD-WLAN) bzw. mobile (SD-WMLAN) als auch IoT- bzw. IIoT-Sensoren und -Geräte oder Kontroll-/Sicherheitsvorrichtungen umfassen.

Auswahlkriterien:

- Abdeckung des Produktportfolios, Schwerpunktbereiche sowie Vollständigkeit der modularen bzw. Teillösungen und Integration in umfassendere Lösungen
- Schulungs- und Weiterbildungsangebote für Kunden, ggf. mit POC oder Studio
- Verständnis des gesamten Marktes, des technologischen Umfelds und der Entwicklungen und Beiträge in diesem Bereich, u.a. branchenspezifische Kenntnisse und Erfahrungen
- Umfang der Partnerschaften und Angebote, Leistungen für das erforderliche Management unterschiedlicher Anbieter und Lösungen innerhalb eines Kundenprojekts
- Referenzkunden bzw. -lösungen in POC/Pilot-Deployments bzw. in kommerziellen Deployments
- Konkurrenzfähigkeit der Angebote und Arten der angebotenen Vertragsbedingungen

Secure Access Service Edge (SASE)

Dieser Quadrant analysiert SASE-Lösungen, die Unternehmen als übergreifende, integrierte Netzwerk- und Sicherheitslösungen vom Unternehmenskern bis zum Edge angeboten werden und die vollständig mit anderen Unternehmenssystemen integriert sind, soweit dies für die Roadmap eines Unternehmens angemessen ist. Dazu zählen Lösungen, die in die Pilotphase gehen, und Lösungen, die derzeit in den produktiven Betrieb übernommen werden.

Unternehmen konzentrieren sich zunehmend darauf, ihren IT- und Netzbetrieb in die Cloud zu verlagern und gleichzeitig die Sicherheit in allen Touchpoint-Bereichen zu erhöhen. Software-Defined Networking (SDN) hilft dabei nachweislich, denn es reduziert die Komplexität und ermöglicht eine risikoärmere Migration in Single- oder Multi-Cloud-Umgebungen. Im Zuge der Veränderungen in modernen Netzwerken und der Erwartungen an eine vollständige Sicherheit vom Kern bis zum Rand (Edge) in allen Netzwerken hat sich Netzwerksicherheit zu einem wichtigen Punkt in allen Geschäftsbereichen und Unternehmen entwickelt. Security as a Service bzw. erweiterte Sicherheit in „Eigenregie“ (DIY) war und bleibt ein schnell wachsender Bereich. Viele Unternehmen sind jedoch der Ansicht, dass solche Lösungen nicht alle möglichen Touchpoints abdecken bzw. sich nicht schnell genug weiterentwickeln.

Die digitale Unternehmenstransformation und viele neue Innovationen (z.B. intent-basierte Netzwerke, Lösungen, Dienste und Systeme auf Basis von KI bzw. maschinellem Lernen, schnelle Hotspot-Bereitstellung und Data Flow Allowance, selbstheilende Netzwerke, intelligentes Edge und Edge-Computing sowie mobilitätsbasierte Zweigstellen) müssen die von SDNs gebotene Flexibilität und SDN-Fähigkeiten vollumfänglich nutzen, um das volle Potenzial der Lösungen ausschöpfen zu können. Dazu muss unter Umständen die Sicherheit auf vielen verschiedenen Ebenen und an vielen Touchpoints verbessert werden, um sich ständig weiterentwickeln zu können und wirklich abgesichert zu sein.

In den letzten Jahren wurde in der Bereich der Integrated Secure Enterprise Networks (ISEN), der sich zum heute gängigen Begriff entwickelt hat die Branche des sicheren Zugriffs, Secure Edge (SASE). Zu den Hauptkomponenten von SASE gehören SD-WAN und Cloud-Zugriff Security Broker (CASB), Data Loss Prevention (DLP), Firewall der nächsten Generation (NGFW) und Firewall-as-a-Service (FWaaS), Zero Trust Network Access (ZTNA) und sichere Web-Gateways (SWG), einschließlich sicherer und integrierter Zugriff vom Rechenzentrum (der Netzwerkfunktionsvirtualisierung (NFV) umfassen kann) durch zu Branch oder Edge, einschließlich SD-LAN oder seiner drahtlosen oder mobilen Variante). Das ISG Cyber Security IPL umfasst die Sicherheitsstapel im Detail.

Die Anbieter in diesem Bereich sind zunehmend auch als Berater für die Implementierung tätig und liefern komplette PoCs, Pilotprojekte und Lösungen für Unternehmen. Große Anbieter und Anbieter von verwalteten Netzdiensten haben sich ebenfalls aktiv in das SASE-Angebot eingebracht.

Eligibility criteria

- Abdeckung des Produktportfolios, Schwerpunktbereiche, Vollständigkeit der Lösungen, vollständig integrierte umfassendere Lösungen, die mit Rechenzentren oder anderen IT-Anwendungen und -Systemen verbunden sind
- Mitgliedschaft oder Zugehörigkeit (einschließlich Inputs) zu weltweiten technischen und Fachverbänden für SASE
- Möglichkeiten für Kunden, das bestehende Netz und die vorhandenen IKT-Lösungen wiederzuverwenden und sie auswechseln und ersetzen zu müssen
- Angebot an Schulungen und POC/Studio-Simulationen sowie Tests für den Kunden
- Branchenspezifische Kenntnisse und Erfahrungen, die auf den Kundentyp abgestimmt sind
- Umfang der Partnerschaften und Angebote sowie Managementleistungen für die erforderliche Orchestrierung innerhalb eines Kundenprojekts
- Referenzkunden bzw. -lösungen nach der POC-/Pilotphase auf dem Weg hin zum kommerziellen Einsatz
- Konkurrenzfähigkeit der Angebote und Arten der angebotenen Vertragsbedingungen

Quadranten nach Regionen

Quadrants	Australien	Frankreich	Deutschland	Nordische Länder	Malaysia & Singapur	U.K.	U.S.
Managed SD-WAN Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transformation Services (Consulting & Implementation)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enterprise Network Technology & Service Suppliers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Edge Technologies & Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Secure Access Service Edge (SASE)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Archetype Report

Dieser strategische Bericht erhöht das Bewusstsein bzw. Wissen und ermöglicht die Entscheidungsfindung auf Basis der Leistungsfähigkeit und der Positionierung von IT- und Netzwerk-Anbietern bzw. -Dienstleistern sowie Business Service Providern. Der neue ISG Provider Lens™ Archetype Report gleicht von ISG identifizierte Kundenanforderungen mit bekannten Fähigkeiten und Leistungen der Anbieter ab.

Der Report identifiziert vier bis sechs „Archetypen“ mit typischen, repräsentativen Käufercharakteristika und -anforderungen zu IT- und BPO-Servicethemen. Diese Archetypen ...

- haben einen globalen Fokus
- stellen dar, wie die ISG Advisors das Kaufverhalten der Kunden wahrnehmen
- reglementieren nicht und stellen kein Ranking auf
- helfen, die Bedarfe auf der Käuferseite mit den Fähigkeiten der Anbieter abzustimmen, um für beide Seiten die Kosten zu reduzieren

Figure 1: Sample ISG Provider Lens™ Study Provider Listing

Traditional Archetype Archetype Leader	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				

Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Januar bis März 2022**. Die Ergebnisse werden den Medien im **Juni 2022** präsentiert.

Meilensteine	Beginn	Ende
Erhebungsphase	27. Januar 2022	11. März 2022
Sneak Preview	16. Mai 2022	16. Juni 2022
Bereitstellung von Inhalten	16. Mai 2022	31. Mai 2022
Pressemitteilung	Juni 2022	

Mit Klick auf den folgenden [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 Star of Excellence 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. Infolgedessen werden alle ISG-Analysten 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.

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
Altiosstar	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

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.

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

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.

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	Teldat	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

Kontaktpersonen für diese Studie



Avimanyu Basu
Lead Analyst, Nordics & U.K.



Craig Baty
Lead Analyst, Australia and
Malaysia & Singapore



Kenn Walters
Overall Lead and Lead Analyst,
France, Germany, U.S. and
Archetype



Varsha Sengar
Senior Analyst, Global Overview
Analyst & Enterprise Context
Author



Phani K R
Global Project Manager

Benötigen Sie weitere Informationen?

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

ISG Provider Lens QCRT Programmbeschreibung

Das ISG Provider Lens Programm bietet Marktbewertungen von praxiserfahrenen Experten; sie haben einen regionalen Fokus und beruhen auf unabhängiger Research. ISG stellt sicher, dass in jede Studie Advisors einbezogen werden, um die entsprechenden Marktgegebenheiten in Bezug auf die jeweiligen Servicebereiche/ Technologietrends, die Präsenz der Serviceanbieter und den Unternehmenskontext abzudecken. ISG verfügt in jeder Region über fachkundige Vordenker und angesehene Advisors, die sich sowohl mit den Portfolios und Angeboten der Provider als auch den Anforderungen der Unternehmen und den Markttrends auskennen. Im Durchschnitt nehmen drei Berater als Mitglieder des Quality & Consistency Review Teams (QCRT) für jede Studie teil. Das QCRT stellt sicher, dass in jede Studie ergänzend zur Primär- und Sekundärrecherche der Analysten auch die Erfahrungen der ISG Advisors im jeweiligen Bereich einfließen. Die ISG Advisors nehmen an jeder Studie als QCRT-Mitglieder teil und leisten entsprechend ihrer Verfügbarkeit und ihres Fachwissen auf verschiedenen Ebenen Beiträge.

Die QCRT Advisors.

- helfen, Quadranten und Fragebögen zu definieren und zu validieren
- beraten hinsichtlich der Einbeziehung von Dienstleistern, nehmen an Briefing-Gesprächen teil
- stellen ihre Sicht der Bewertungen von Dienstleistern dar und überprüfen Berichtsentwürfe

Das ISG Provider Lens QCRT Programm vervollständigt den Research-Prozess und leistet Unterstützung zur Durchführung umfassender research-orientierter Studien.

Quality & Consistency Review Team für diese Studie



Anand Balasubramanian
Senior Consultant



John Lytle
Director



Pierre Puyraveau
Director



Phil Hugus
Partner



Yadu Singh
Partner

Benötigen Sie weitere Informationen?

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