

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern, creating a sense of depth and architectural complexity. The colors range from cool blues and greys to warmer yellows and oranges.

***ISG** Provider Lens™

2022

ServiceNow Ecosystem
Partners 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 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

Einleitung.....	4
Quadrantenbasierte Marktforschung.....	5
Quadranten nach Regionen.....	9
Zeitplan.....	10
ISG Star of Excellence™ - Aufruf zur Nominierung.....	11
Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen.....	12
ISG Provider Lens QCRT Programmbeschreibung.....	15

© 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

Die Studie „ServiceNow Ecosystem Partners 2022“ untersucht das umfangreiche globale und komplexe Partnernetzwerk für eine der führenden Softwarelösungen für das Workflow Management. Die hohe Akzeptanz der ServiceNow Angebote in der User Community hat für ein exponentielles Wachstum des Anbieters gesorgt. Unternehmen suchen nach professionellen Dienstleistungen, um die umfassenden Funktionen voll nutzen zu können — von der Neugestaltung von Prozessen über die Softwareimplementierung und -integration bis hin zum Anwendungsmanagement und zur Schulung. Diverse Angebote und Zertifizierungsstufen zeigen den Fokus der Partnerunternehmen auf; sie reichen von der Unterstützung über den gesamten Lebenszyklus bis hin zu sehr fokussierten Dienstleistungen für spezifische Aufgaben.

Die Studie „ISG Provider Lens™ ServiceNow Ecosystem Partners 2022“ analysiert die Services und Angebote der ServiceNow-Partner in den USA, Brasilien, Deutschland, Singapur, Malaysia und Australien in ausgewählten Segmenten. Auf Basis der Analyseergebnisse können die in den definierten Segmenten tätigen Dienstleister im Hinblick auf die Stärke ihres Portfolios und ihre Wettbewerbsfähigkeit im Markt beurteilt werden.

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
- Fokus auf verschiedene Märkte, darunter die USA, Brasilien, Singapur, Malaysia, Australien und Deutschland

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 dieser ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie werden die folgenden drei Quadranten zu den Ökosystempartnern von ServiceNow vorgestellt:

ServiceNow Ecosystem Partners 2022
ServiceNow Consulting Services
ServiceNow Implementation and Integration Services
ServiceNow Managed Services Providers

Source: ISG 2022

ServiceNow Consulting Services

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter von Beratungsleistungen, die Kunden bei der Vorbereitung auf den Einsatz von Workflow Management Services unterstützen, untersucht. Referenzmodelle und Bewertungen sind zwar der Schlüssel zum Verständnis des Reifegrads des Kunden und der wichtigsten Herausforderungen, doch ein umfassendes Verständnis der aktuellen technischen Fähigkeiten der Partner und deren Plänen für die Zukunft hilft bei der Differenzierung. Die Berater sind unterschiedlich aufgestellt, wenn es darum geht, den Kunden die erforderlichen Transformationsbemühungen zu vermitteln, um die in ServiceNow getätigten Investitionen optimieren zu können, und einen robusten Migrationspfad aufzuzeigen.

Auswahlkriterien:

- **Einsatz von Referenzmodellen, Templates und Frameworks:** Best Practices bei der Ermittlung von Möglichkeiten und Bewertungen für neue ServiceNow-Kompetenzen; Verfügbarkeit von Frameworks, Tools für die ServiceNow-Investitionsplanung und -Roadmaps, ROI- und Business Case-Entwicklung, Wertrealisierungsmetriken und Benchmarks (nach Branchen und Funktionen)
- **Erfahrung mit umfassendem Workflow und Service Management:** Entwicklung von Kunden-Roadmaps mit langfristigen strategischen Plänen zur Nutzung von ServiceNow als integrierter „Plattform aller Plattformen“ für alle wichtigen Unternehmensabläufe, IT-Services und die Integration mit GRC- und Sicherheitsrichtlinien
- **Möglichkeiten zur Prognose langfristiger Technologieentwicklungen:** Tools und Methoden zur Gewinnung von Marktinformationen; Teil der Tech-Community und der Wissensforen, um sich über Fortschritte zu informieren
- **Kenntnisse über ServiceNow-Funktionen und andere Tools:** Kenntnisse über funktionale Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse innerhalb der von ServiceNow unterstützten Unternehmensdienste, des ITSM und des IT-Betriebsmanagement sowie in Bereichen wie Customer Service Management, Personalwesen, Finanz- und Rechnungswesen, Facility Management und Sicherheit
- **Relevante Zertifizierungen:** ServiceNow-Zertifizierungen, ITIL 4-Kenntnisse, COBIT, DevOps und ESM-bezogene akkreditierte Erfahrung
- **Erfahrung mit den Prinzipien und Praktiken organisatorischen Wandels:** Planung, Durchführung und Unterstützung von organisatorischen Veränderungen mit entsprechenden Fallstudien und Kundenberichten aus verschiedenen Branchen

ServiceNow Implementation and Integration Services

In diesem Quadranten werden Anbieter bewertet, die sich auf die Implementierung von ServiceNow spezialisiert haben. In den meisten Unternehmen werden die ServiceNow-Lösungen nicht isoliert betrieben; deshalb ist Know-how hinsichtlich der Integration mit unterschiedlichen Software-Tools ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal. Die Erfahrung der Dienstleister gewährleistet die nahtlose Installation und Integration. Gleichzeitig sollten sie auch die Wartung der installierten Lösung übernehmen können.

Auswahlkriterien:

- **Nutzung von vordefinierten Lösungen, Accelerators und Templates:** Erfahrung im agilen Projektmanagement (PMP-Zertifizierungen, SaFe und Scrum), mit kontinuierlicher Integration/ kontinuierlicher Entwicklung und DevOps-Best-Practices und Toolchains, Containerisierungsplattformen, der Überwachung der Anwendungsleistung und plattformspezifischen Ops-Management-Tools
- **Erfahrung mit neuen Technologien:** E2E Management von maschinellen Lerntechniken, natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) und KI-Funktionen, gepaart mit kognitivem Computing für digitales Servicemanagement (DSM), virtuelle Agenten und Self-Service
- **Kenntnisse über die Nutzung und den Wertbeitrag von ServiceNow in spezifischen Kundenszenarien:** Integration von unternehmensweit genutzten Services/BPO, Cloud- und Multi-Cloud-Umgebungen; Kenntnisse über die Entwicklung und Bereitstellung sowie den Betrieb von branchenspezifischen Lösungen (z.B. Gesundheitswesen, Telekommunikation) auf der ServiceNow-Plattform
- **Schnelligkeit der Einführung und Wertrealisierung:** Kostengünstige und effiziente Bereitstellung von neuen Funktionen, Modulen und Erweiterungen auf der ServiceNow-Plattform
- **Wartungsunterstützung:** Unterstützung bei Installationen, Upgrades und dem Release Management für neue Funktionen/Module, Migration, Patch-Management, Lifecycle Management von ServiceNow-Instanzen, Erfahrung mit der Wartung nach der Migration auf ein ServiceNow Release
- **Größe und Fähigkeiten der lokalen und globalen Delivery-Teams:** unter anderem Kenntnisse über relevante ServiceNow-Technologien wie API-Entwicklung, JSON und Python
- **Erfahrung mit der System-, Daten- und Prozessintegration:** Integration mit dem Hub&Spoke-Modell (Starter-, Standard-, Professional- und Enterprise-Level)
- **Kundenzufriedenheitsmessungen:** Erfassung von Kundenstimmen, Servicezufriedenheitsindex, ServiceNow-Score und NPS (Net Promoter Score)

ServiceNow Managed Services Providers

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister untersucht, die Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben anbieten, unter anderem Monitoring, Remote Support, zentralisiertes Management der Now-Plattform sowie der auf dieser Plattform laufenden Workflows und Applikationen. Bei der Analyse der Anbieter in diesem Quadranten werden Wartung, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte berücksichtigt. Aufgrund der Komplexität der zu unterstützenden Workflows müssen die Anbieter bei der Serviceerbringung die globale Abdeckung und organisationsübergreifende Nutzung adressieren. Darüber hinaus muss eine hochentwickelte und integrierte Anwendungslandschaft unterstützt und der Nachweis erbracht werden, wie der jeweilige Dienstleister in einer Umgebung mit mehreren Anbietern funktioniert bzw. sich integrieren lässt.

Auswahlkriterien:

- **Support-Erfahrung:** unter anderem für die Now Plattform von ServiceNow, Workflows, Anwendungen von Drittanbietern, Integratoren und Beschleuniger, neu veröffentlichte Funktionen/Module und Upgrades
- **Delivery-Fähigkeiten:** in Kundennähe
- **Bestehende Technologiepartnerschaften** mit wichtigen Softwareanbietern und ein umfangreiches Portfolio an Application Management Services (AMS)
- **SIAM-Ansatz (Service Integration & Management) und -Liefermodelle:** Verwaltung der Plattform und Erfahrung mit der Nutzung von ServiceNow in umfassenderen Frameworks wie AIOps, MLOps, ITOps usw.
- **Reifegrad der Liefer- und Vertragsmodelle:** Management mehrerer Anbieter und von Abhängigkeiten zwischen Toolchains sowie SLA-Support
- **Breiter Kundenstamm** und lokale Anwendungsfälle und Referenzen
- **Intelligente, anpassungsfähige und entwicklungsfähige Wartung:** abgestimmt auf Upgrades, Funktionserweiterungen von ServiceNow und technischen Ökosystemen, von Service Providern und Serviceintegratoren, internen Ingenieurteams und externen Partnern sowie spezialisierten Tool-Anbietern
- **Management dezentraler Einsätze innerhalb der Organisation:** Einführung und Nutzung von Low-Code-, No-Code- und Citizen-Developer-Techniken, Schulungen zur Identifizierung und Bereitstellung sowie Updates für Benutzer über neue Versionen, Funktionen und Module

Zusätzlich zu den oben genannten Kriterien gelten für alle Quadranten die nachstehenden Evaluierungskriterien:

- Alleinstellungsmerkmale
- Wirtschaftliche Stabilität
- Marktposition

Quadranten nach Regionen

Quadrants	U.S.	Brasilien	Deutschland	Singapore & Malaysia	Australien
ServiceNow Consulting Services	✓	✓	✓	✓	✓
ServiceNow Implementation and Integration Services	✓	✓	✓	✓	✓
ServiceNow Managed Services Providers	✓	✓	✓	✓	✓

Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **November** bis Dezember 2021. Die Ergebnisse werden den Medien im **April 2022** vorgestellt.

Meilensteine	Beginn	Ende
Start	23. November 2021	
Befragung	23. November 2021	30. Dezember 2021
Sneak Preview	Februar 2022	
Pressemitteilung	April 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!

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-Advisoren 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™ Berichten, 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.

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

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.

AC3	Cask, LLC	Enable Professional Services
Accelare	CDW Logistics, Inc.	entrigo
Accelerate ITS	Cerna Solutions	Epicon IT Solutions
Accenture	Certsys	EPI-USE
Acorio	CloudGo	Ernst and Young LLP
Advance Solutions Corporation	COFORGE Limited	Evergreen Systems
Aeritae	Cognizant Technology Solutions	Extreme Digital Solutions
AHEAD, Inc.	CompuCom Systems	Fujitsu Services
Alcor Solutions Inc.	Computacenter	Fully Managed
Algar Tech	Computer Design & Integration, LLC (CDI)	FX INNOVATION
Alpar Tecnologia (Alparservice)	Computer Systems Australia (CSA)	Genpact
Aoop	Concurrency, Inc.	GlideFast Consulting LLC
ASGN (ECS)	ConfigureTek	Globalweb
Aspire Systems	Contender Solutions	Globant
Atomic Solutions	Coreio	Grapeway
Atos	Covestic, Inc.	HandCloud
Baymetrics Tecnologia	CPQi Group	Hatchit Studios
BDO Advisory	Crayon	HCL Technologies Ltd.
Beck	Creative Systems and Consulting, LLC	Hexaware Technologies Inc
Big House	Crossfuzo	HGC Technologies
BitKnights	Deloitte	Highmetric
Bravium Consulting Inc.	Deloitte	Hitachi
BT Automation	Deloitte	HPE
BusinessNow P/S	Digisystem	IBM
CAI (Computer Aid, Inc.)	DXC Technology	ICF
Capgemini	Edgile	Imperium Solutions

InfoBeans	Nuvolax	Spencer Thomas Group (STG)
Infocenter	Nuvolo	Stefanini
Infosys	Open Tecnologia	Stefanini
Inmorphis	Orange Business Services	SuMO IT Solutions Inc.
Inok Systems	P1 Consulting	Sysintegra
INRY (IntegRhythm Inc.)	Pathways Consulting Group	TCloud
InSource Inc	Pharicode LLC	TCS
Intellibliss	Plat4mation	Tech Mahindra
iTech AG	ProV International	The Anti
ITS Partners	Proven Optics	Thirdera
ITSM Group	Quint Technology	TIVIT
JDS Australia	RapDev	TMLabs
Keyrus	Rapid Technologies	Trianz
Kinetic IT	RSM US LLP	T-Systems
Kloves Inc.	RXP Services (Acq. by Capgemini)	Unisys
KPMG	SAIC	Unisys Corporation
Leidos	Savli Group	UST
Logicalis	Service IT	VA Expert
LTI	Service Line Solutions (Acq. by Thirdera)	ValueFlow IT
Maryville Consulting Group	Serviceberry Technologies Pvt Ltd	Veracity (Acq. By RGP)
Mastermind Group	Sgital Pte	Virtusa
Mercer	Sigital LLC	Volteo
MobiChord, LLC	SilverStorm Solutions SL	Wipro Limited
NCS	Softtek	World Wide Technology
ND and Co	SoftwareONE	Yash
Ness Digital Engineering	Solugenix	Zensar Technologies
NTT DATA		

Kontaktpersonen für diese Studie



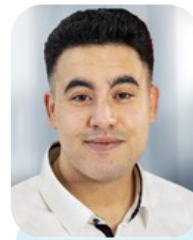
Tapati Bandopadhyay
Lead Analyst, US



Arjun Das
Research Analyst, US, Singapore
& Malaysia, Australia



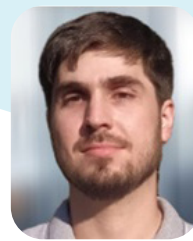
Florian Scheibmayr
Lead Analyst, Germany



Keanu Ghrab
Research Analyst, Germany



Marcio Tabach
Lead Analyst, Brazil



Gabriel Sobanski
Research Analyst, Brazil



Phil Hassey
Lead Analyst, Singapore & Malaysia,
Australia



Ridam Bhattacharjee
Project Manager

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 bei 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



Yadu Singh
EMEA Lead, Digital Platforms and Solutions



Dave Goodman
Director, Software Advisory



Bill Huber
Partner, Digital Platforms and Solutions



Deepraj Emmanuel
Director

Benötigen Sie weitere Informationen?

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