

Pressekontakt:

Philipp Jaensch, ISG
philipp.jaensch@isg-one.com
+49 151 730 365 76

Matthias Longo, Palmer Hargreaves für ISG
mlongo@palmerhargreaves.com
+49 152 341 464 63

Neuer großer ISG-Vergleich der Social-Business-Anbieter für Deutschland

Social Business im ChatBot-Zeitalter

Frankfurt am Main, 3. April 2018 – Das Beratungs- und IT-Marktforschungshaus ISG Information Services Group hat seinen neuen großen Social-Business-Anbietervergleich veröffentlicht. Der „ISG Provider Lens Germany 2018 – Social Business Services & Solutions“ gibt Anwender- und Anbieterunternehmen aktuelle Orientierung im deutschen Markt für zügigere und intensivere Zusammenarbeit im Unternehmen sowie Markterfolg in der digitalen Welt. Erstmals untersuchte ISG in diesem Zusammenhang das Thema Künstliche Intelligenz (KI), speziell in der Form von ChatBots. Diese versprechen in Verbindung mit Social Business spannende neue Möglichkeiten und gesteigerte Effizienz. Über 80 Anbieter wurden bewertet.

Mit dem „ISG Provider Lens Germany 2018 – Social Business Services & Solutions“ veröffentlicht ISG die fünfte, aktualisierte Auflage des Anbietervergleichs zum Trendthema „Social Business“. Die Studie gibt Entscheidern in Anwenderunternehmen einen detaillierten Einblick in die deutschen Lösungsmärkte für Zusammenarbeit im Unternehmen (Collaboration) und wirkungsvolleres Marketing.

„Social Business ist in Deutschland angekommen. Dies unterstreichen eindrucksvoll sowohl das Volumen als auch das starke Wachstum des deutschen Social-Business-Marktes“, erläutert Frank Heuer, Lead Advisor der Studie. 2018 werden die Investitionen und Ausgaben deutscher Unternehmen für Social-Business-Produkte und -Services auf 6,1 Milliarden Euro wachsen. Dies entspricht einem Wachstum von rund 29 Prozent gegenüber 2017 – eine Marktdynamik, die derzeit kaum ein anderes ICT-Thema erreicht. Zwar greifen Kunden in der Regel nicht zu Produkten und

Dienstleistungen mit dem Label „Social“. Dennoch setzen sich die auf Prinzipien sozialer Netzwerke beruhenden Angebote am Markt derzeit durch.

Zum Wachstum tragen auch erste Impulse aus Projekten bei, die Künstliche Intelligenz und ChatBots integrieren. Letztere tragen durch die unmittelbare Sprachkommunikation dazu bei, die Steuerung von Collaboration-Lösungen zu optimieren und Kundeninteraktionen zu verbessern. ChatBots haben darüber hinaus das Potenzial, Arbeitsabläufe und Kundenkontakt tiefgehend zu revolutionieren.

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung von ChatBots wurde in der aktuellen Auflage des „Social Business Provider Lens“ neben den bewährten Themenbereichen „Collaboration“ und „Commercial“ auch der deutsche Markt für ChatBot-Plattformen untersucht. Der Themenbereich „Collaboration“ umfasst professionelle Lösungen für die zügigere und intensivere Zusammenarbeit im Unternehmen nach den Prinzipien sozialer Netzwerke. Der Themenbereich „Commercial“ umfasst Lösungen, die durch größere Kundennähe den Erfolg in sich schnell wandelnden und wettbewerbsintensiven Märkten erhöhen.

Im Rahmen der unabhängigen ISG-Studie wurden über 80 Anbieter bewertet, die Social-Business-Produkte und/oder -Dienstleistungen beziehungsweise ChatBot-Plattformen im deutschen Markt offerieren.

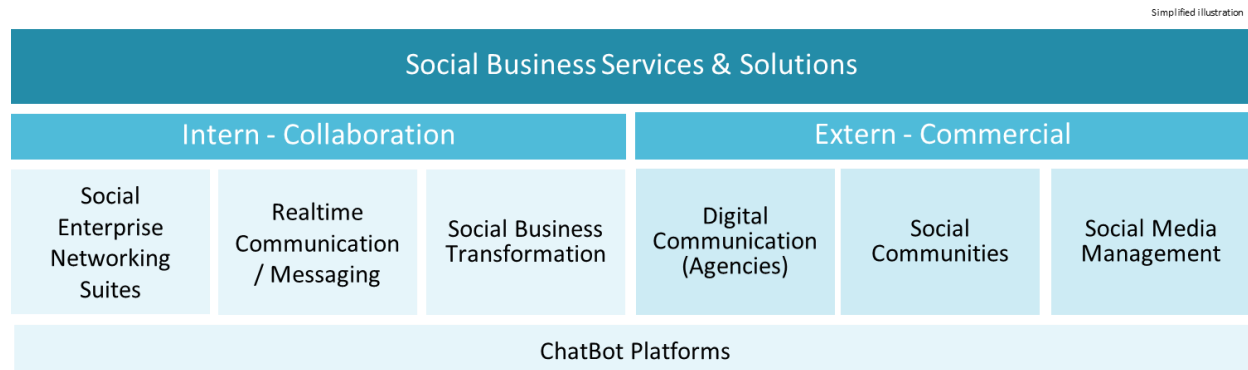
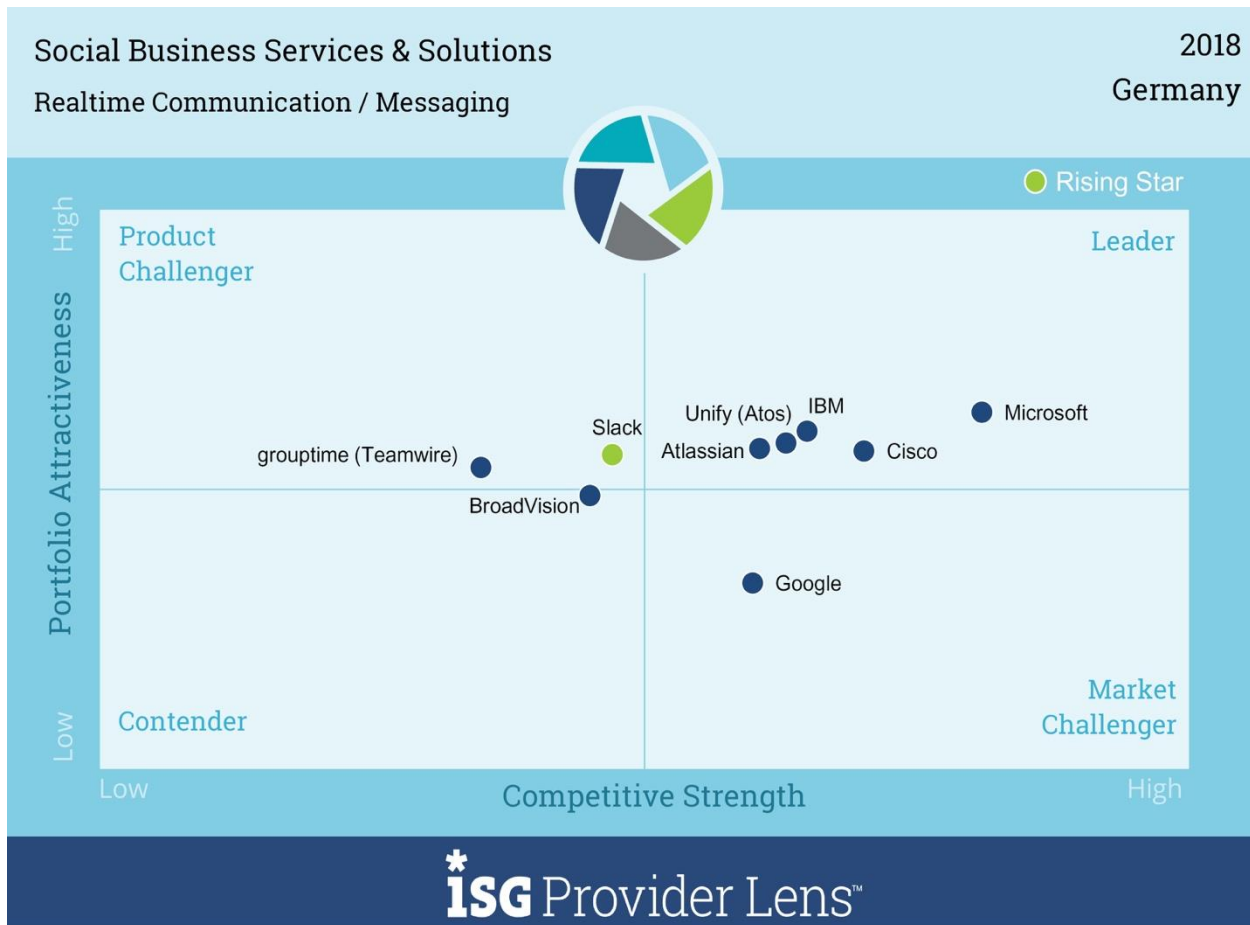


Abbildung 1: Untersuchte Marktsegmente im „ISG Provider Lens Germany 2018 – Social Business Services & Solutions“

Beispielsergebnisse: Realtime Communication/Messaging – „WhatsApp für den professionellen Einsatz“

Was im privaten Sektor bereits gang und gäbe ist, eignet sich mittlerweile auch für den professionellen Einsatz. „In der Vergangenheit wurde häufig der Gegensatz von Social- und Echtzeit-Kommunikation diskutiert. Heute hingegen geht die Entwicklung im Markt in Richtung Konvergenz, damit die Unternehmen das Beste aus beiden Welten nutzen können“, so Heuer. Mit der zunehmenden Popularität von Messenger-Diensten wie WhatsApp etabliert sich diese Form der Kommunikation auch im professionellen Nutzerumfeld. Die Vorzüge liegen auf der Hand: Speziell im Bereich der Projektarbeit mit verteilten Ressourcen sind solche Lösungen ein Gewinn für alle Beteiligten. Entsprechend ist inzwischen ein Angebot verfügbar, das auch den Compliance- und

Security-Anforderungen von Firmenkunden genügt. Die häufig im Umfeld der „Schatten-IT“ genutzten Consumer-Lösungen erfüllen diese Anforderungen oft nicht.



Source: ISG Research 2018

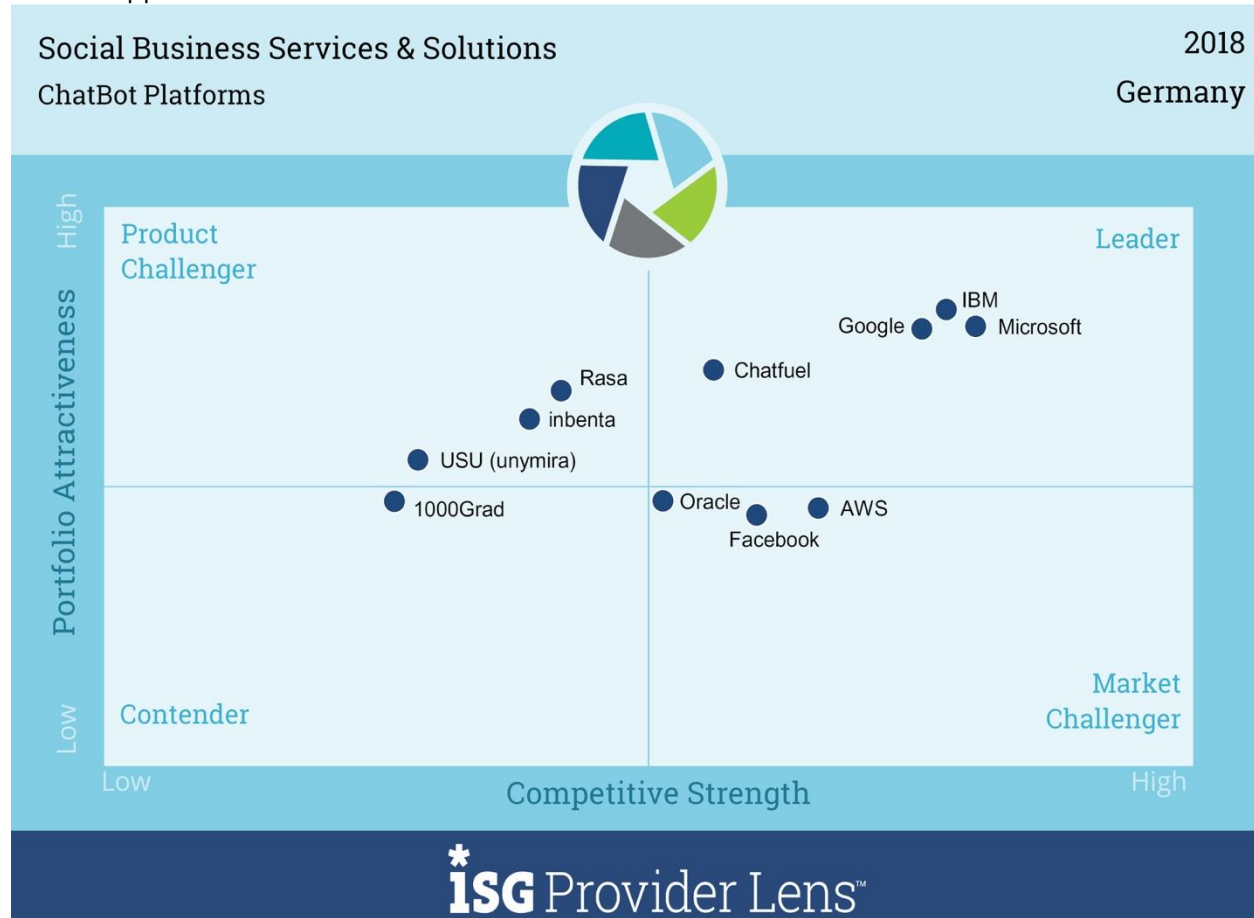
Abbildung 2: Positionierung der Anbieter von Realtime Communication/Messaging in Deutschland

Beispielsergebnisse: ChatBot-Plattformen – „ChatBots erstellen leicht gemacht“

In der Vergangenheit waren ChatBots stereotype Konversationsmaschinen, die einen einmal vorgegebenen Weg nicht verlassen konnten und die durch IT-Fachleute sehr aufwendig programmiert werden mussten. Eine Reihe von Anbietern bieten mittlerweile Entwicklungsumgebungen an, die einen breiten Funktionsumfang haben und zum Teil wenig bis gar keine Programmierkenntnisse erfordern. Dadurch können auch Fachabteilungen wie Service und Marketing ChatBots mittels fertiger, durchdachter Entwicklungsumgebungen (ChatBot-Plattformen) immer einfacher selbst erstellen. „Bei der ChatBot-Entwicklung geht es heute nicht mehr um Programmierung. Die Gestaltung des Kundendialogs rückt in den Vordergrund. Marketing hat es jetzt wesentlich einfacher, seine Vorstellungen eines automatisierten Kundendialogs schnell selbst umzusetzen“, stellt Oliver Nickels, Senior Advisor Digital Customer Journey, fest.

Den großen Durchbruch erleben ChatBots gerade, weil sich auch die Erwartungshaltung der Kunden an Markenkommunikation durch die zunehmende Nutzung von Messaging-Plattformen wie

Facebook Messenger und WhatsApp stark verändert. Zudem sind die Unternehmen durch die neuen Plattformen immer besser in der Lage, Technologien wie Natural Language Processing (NLP) und Natural Language Generation (NLG) zu integrieren. Der Kunde muss nicht mehr einem starren Dialogschema folgen, sondern kann seine Anfrage in natürlicher Sprache formulieren, die der ChatBot dann interpretiert. Ebenso kann die Ausgabe des Ergebnisses in natürlicher Sprache erfolgen. Solche ChatBots werden in der nächsten Ausbaustufe zu Intelligent Personal Assistants, die eine rein sprachbasierte Benutzerschnittstelle anbieten und einen persönlichen Service bieten. Siri von Apple oder Alexa von Amazon sind hier die bekanntesten Vertreter.



Source: ISG Research 2018

Abbildung 3: Positionierung der Anbieter von ChatBot-Plattformen in Deutschland

„Unternehmen sollten Einführung in Betracht ziehen“

Im Wettkampf um Kunden und um die vielversprechendsten Mitarbeiter empfiehlt ISG, den Einsatz von Social-Business-Lösungen in Erwägung zu ziehen. Junge Mitarbeiter erwarten heutzutage, auch beruflich nach Prinzipien zu kommunizieren, die sie aus ihrem täglichen Umgang kennen – und dies sind soziale Netzwerke und Messenger. Der intensiver werdende Wettbewerb um die Kunden fordert neue Lösungen, die für größere Kundennähe und eine gezieltere Kundenansprache sorgen. Commercial-Social-Business-Lösungen unterstützen hierbei.

In ChatBots sieht ISG ein sehr mächtiges und für den Benutzer einfaches Kommunikationsmedium für unterschiedlichste Anwendungsfelder. „ChatBots erwachsen gerade mit rapide steigender

Geschwindigkeit den Kinderschuhen und halten Einzug in unseren Alltag“, so Oliver Nickels. „Unternehmen und insbesondere Marketingabteilungen sollten sich jetzt mit ChatBots befassen und den Einsatz in der Mitarbeiterzusammenarbeit und der Kundenkommunikation evaluieren.“

Weitere Informationen zur Studie, inklusive einer Liste der bewerteten Anbieter, bietet: <http://research.isg-one.de/research/studien/isg-provider-lens-germany-2018-social-business-services-solutions/ueberblick.html?L=0>

- ENDE -

Bild und Biographie von Frank Heuer, dem für diese Studie verantwortlichen Lead Advisor, finden Sie unter: <http://research.isg-one.de/unternehmen/team/person/heuer-frank.html>

Bild und Biographie von Oliver Nickels, Senior Advisor Digital Customer Journey, finden Sie unter: <http://research.isg-one.de/unternehmen/team/person/nickels-oliver.html>

Die Abbildungen dieser Pressemitteilung sind in höherer Auflösung erhältlich über: mlongo@palmerhargreaves.com

Über Information Services Group

ISG (Information Services Group) (ISG), (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.isg-one.com und www.isg-one.de

Folgen Sie uns auf Twitter: https://twitter.com/ISG_News

Folgen Sie uns auf LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/information-services-group>

Folgen Sie uns auf XING: <https://www.xing.com/companies/information-services-group-germany-gmbh>

Folgend Sie uns auf Google Plus: <https://plus.google.com/b/118326392175795521009/118326392175795521009/posts>