



**\*ISG** Provider Lens™

2021

Enterprise Service  
Management – Tools  
and Services 2021

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. Weitere Informationen unter [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



## Table of Contents

Definition .....	4
Quadrantenbasierte Marktforschung.....	5
Quadranten nach Regionen.....	8
Zeitplanung.....	9
Unvollständige Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen .....	10

© 2020 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. ISG übernimmt keine Haftung für mögliche Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen. ISG Research™ und ISG-Provider Lens™ sind eingetragene Marken der Information Services Group, Inc.

# Definition

Die Studie Enterprise Service Management – Tools & Services 2021 untersucht die verschiedenen Angebote im Bereich unternehmensweiter Servicemanagement-Themen und -Lösungen. Dabei wird unterschieden zwischen Beratungsdiensten und den Tools für das unternehmensweite oder auch unternehmensübergreifende Management solcher Services. Die Beratungsdienste werden in Kategorien heruntergebrochen: Services, die Unternehmen auf die hoch automatisierte Ausführung der zugrundeliegenden Prozesse mit Hilfe solcher Tools vorbereiten („change the business“) und Services für die Implementierung und Integration dieser Tools in komplexe Applikationslandschaften.

Weiterhin werden Dienstleister betrachtet, die Managed Application Services mit Fokus auf den operativen Support für produktive Enterprise Service Management Applikationen anbieten („run the business“).

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

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Sicht auf verschiedene Märkte, einschließlich USA 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

Diese ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie zum Thema Enterprise Service Management (ESM) – Tools & Services wurde in folgende vier Segmente unterteilt:

Simplified illustration

Enterprise Service Management – Tools and Services 2021	
ESM Consulting & Transformation Services	Mid-market
	Large Accounts
ESM Implementation & Integration Services Providers	Mid-market*
	Large Accounts*
ESM Tools Providers	
ESM Managed Services Providers	

\*Possibly Germany only

Source: ISG 2020

## Definition der Segmente

### ESM Consulting & Transformation Services

In diesem Segment werden Anbieter von Consulting Services untersucht, die Unternehmen im Rahmen von geschäftlichen Veränderungen unterstützen und ihnen helfen, ihre Service-Philosophien und -Strategien zu verbessern sowie ihre bestehenden IT Services über organisatorische Grenzen hinaus in Enterprise Services auszubauen. Die im Rahmen dieses Quadranten positionierten Anbieter kennen sich mit den Tools zum Automatisieren und Integrieren solcher Prozesse aus und bringen ihren Kunden den ESM Blueprint ihres Unternehmens nahe.

Die wichtigsten Evaluierungskriterien für dieses Segment sind:

- Einsatz von Referenzmodellen und Templates
- Erfahrung mit Service Management Design und Implementierung
- Kenntnis der verfügbaren ESM Tools
- Kenntnis der wichtigsten Enterprise Services
- Zertifizierungen von Standardgremien
- Erfahrung mit den Prinzipien organisatorischen Wandels

### ESM Implementation and Integration Services

In diesem Segment werden Anbieter evaluiert, die sich darauf spezialisiert haben, ESM-Tools in die bestehende Applikationslandschaft des Kunden zu integrieren. Zum einen müssen sie als eine Grundvoraussetzung über profunde Kenntnisse der zu implementierenden Tools verfügen, zum anderen aber auch die Integration mit anderen wichtigen Standardsoftwarelösungen, die meistens Bestandteil von komplexen Enterprise Service Systemlandschaften sind, beherrschen. Zu den angebotenen Services zählen die Konfiguration und Implementierung der jeweiligen Applikationen für den Kunden, die Integration in die kundenspezifische Systemlandschaft, Datenmigration und Go-Live Support. Zudem muss der kontinuierliche Betrieb der Service Management Lösung unter DevOps-Gesichtspunkten gewährleistet werden.

Die wichtigsten Evaluierungskriterien für dieses Segment sind:

- Breite technische Erfahrung mit den angebotenen Tools
- Nutzung von vordefinierten Lösungen, Accelerators und Templates
- Erfahrung mit der System-, Daten- und Prozessintegration
- Kenntnisse hinsichtlich der Besonderheiten von Enterprise Shared Services
- Ansatz für die Gewährleistung der Wartungsfreundlichkeit der Installationen

## ESM Tools Providers

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter von Software für den Aufbau definierter Services für den unternehmensweiten Einsatz betrachtet. Die Tools bieten einerseits Möglichkeiten für das Design kundenspezifischer Workflows, andererseits müssen sie organisationsübergreifend die Datenintegrität und die Zugriffskontrolle gewährleisten sowie Eskalationsverfahren und weitere automatisierte Servicefunktionen bereitstellen.

Die wichtigsten Evaluierungskriterien für dieses Segment sind:

- Funktionale Fähigkeiten im Hinblick auf wichtige Enterprise Services wie IT, Human Resources (HR), Finanz- und Rechnungswesen, Anlagen- und Gebäudemanagement etc.
- Zugriffskontrolle und User-/Rollenmanagement
- Integrationsfähigkeiten
- Einsatz von neu aufkommenden Technologien
- Breite und Flexibilität der Bereitstellungsmodelle
- Partner-Ökosystem

## ESM 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 von ESM-Applikationen, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte. Bei Großunternehmen werden zudem die globale Serviceerbringung und die Abdeckung komplexer Applikationslandschaften mit allen möglichen Lösungen von verschiedenen Softwareanbietern berücksichtigt.

Die wichtigsten Evaluierungskriterien für dieses Segment sind:

- Breite des Serviceportfolio
- Reifegrad der Liefer- und Vertragsmodelle
- Erfahrung mit der Unterstützung von ESM-Applikationen
- Breiter Kundenstamm
- Kundennahe Lieferfähigkeit
- Bestehende Technologiepartnerschaften mit wichtigen Softwareanbietern
- Lokale Use Cases und Referenzen

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

- Alleinstellungsmerkmale
- Wirtschaftliche Stabilität
- Marktposition

# Quadranten nach Regionen

Quadranten	U.S.	Deutschland
ESM Consulting & Transformation Services	✓	✓
ESM Implementation and Integration Services	✓	✓
ESM Tools Providers	✓	✓
ESM Managed Services Providers	✓	✓

# Zeitplanung

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Oktober bis November 2020**. Die Ergebnisse sollen im **Februar 2021** in den Medien vorgestellt werden.

Die Umfrage wird auf einer Online-Plattform durchgeführt. Entsprechende Links zum Ausfüllen und Einsenden der ausgefüllten Umfrage finden sich im Einladungsschreiben.

<b>Meilensteine</b>	<b>Beginn</b>	<b>Ende</b>
Start	29. Oktober 2020	
Umfrage-Phase	29. Oktober 2020	23. November 2020
Sneak Preview	Dezember 2020	
Pressemitteilung	Februar 2021	

## 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!

Mit Klick auf den folgenden [Link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2020 Research-Agenda einsehen oder herunterladen:

## Haftungsausschluss für die Forschungsproduktion:

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 von geeigneten Anbietern für die von den Kunden identifizierten 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.

# Unvollständige Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen

**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.

4me	ClientFocus	Exccon
Accenture	Cloudaction	Expertize
Alchemy Tech Group	Cognizant	Flycast Partners
Alcor	Column Technologies	Fouk Consulting
Ameex Technologies	Compulink	Fujitsu
Ascend Integrated	ConnectAll	Fusion Global Business Solutions
Aspire Systems	Consulting4IT	Futuredat
Avanade	Critical Design Associates	G2 IT
Beyond 20	Crossfuzer	Grant Thornton
Blu Systems	Dell	Genpact
Booz Allen Hamilton	Deloitte	Green Light
Capgemini	DXC Technology	HCL
Carahsoft	Emtec	Hexaware
CDI	Engage ESM	HPE
Cerna Solutions	Envecon	IBM
CGI	EPAM	Indrasoft
Checkpoint Technologies	Ernst and Young LLP	Informa (HDI)
Cherwell	Excalibur	Infosys

Insight	Orange Business Services	SHI
Intact	Orbit	Softtek
Integral Consulting Services	Partner IT	Sopra Steria
ITC GmbH	Pathways Consulting Group	Stefanini
ITSM Group	Praecipio Consulting	StrataCom
KPMG	Prevolution	SYSback
LTI (L&T)	Profi.com	T4S Partners
ManageEngine	ProV International, Inc	TCS
Materna	PWC	Tech Mahindra
Melillo Consulting	Range soft	The Gommel Group
Meritide	Rapid Technologies	T-Systems
Mindtree	Red Shift Consulting	Tx3
Mobius	Renner Brown	Unisys
Mphasis	Results Positive	VerisVialign
Navvia	RightStar	V-Soft Consulting
NCSI	RJR Innovations	Vyom Labs
Netcenergy	ScienceSoft USA	Wipro
Netgo	Seavus	Zensar
NTT DATA Services	Serviceberry	
Online Business Systems	ServiceNow	

# Kontaktpersonen für diese Studie



Lutz Peichert  
Lead Analyst & Senior Advisor



Ridam Bhattacharjee  
Global Project Manager



Arjun Das  
Enterprise Content and Global  
Overview Analyst

## Benötigen Sie weitere Informationen?

Bei Fragen wenden Sie sich bitte per E-Mail an [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).