

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern. The colors of the buildings range from blue and teal to yellow and orange, suggesting different times of day or different buildings. The collage is set against a dark grey background.

***ISG** Provider Lens™

2022

Salesforce 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. Weitere Informationen unter www.isg-one.com.



Table of Contents

Definition	4
Quadrantenbasierte Marktforschung.....	5
Betrachtungsumfang der Studie – Quadranten- und geografische Abdeckung	9
Zeitplan	10
Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen	11
Contacts for this study.....	13

© 2021 Information Services Group, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die Reproduktion dieser Publikation in irgendeiner Form ohne vorherige Genehmigung ist strengstens untersagt.

Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen basieren auf den besten zur Verfügung stehenden, verlässlichen Ressourcen.

Die in diesem Bericht geäußerten Meinungen spiegeln die Einschätzung von ISG zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts wider und können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

ISG übernimmt keine Haftung für Auslassungen, Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen in diesem Bericht. ISG Research™ und ISG Provider Lens™ sind Warenzeichen der Information Services Group, Inc.

Definition

Die Studie „Salesforce Ecosystem“ bezieht sich auf verschiedene Angebote rund um die Salesforce-Plattform; dabei wird grundsätzlich zwischen Implementierungsleistungen (Change Business) und den Managed Application Services unterschieden, welche sich insbesondere auf den operativen Support von produktiven Applikationen (Run Business) konzentrieren. Weiterhin wird in diesen beiden Grundsegmenten zwischen Großkunden und Mittelstandskunden differenziert, denn der Bedarf an Salesforce-Integrationsleistungen für die komplexen Applikationslandschaften von Großkunden ist deutlich höher. Zudem agieren diese Kunden vornehmlich global, und das erfordert von den Dienstleistern entsprechende Lieferfähigkeiten.

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
- Sicht auf verschiedene Märkte, insbesondere USA, Deutschland und Brasilien

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 wurde in folgende fünf Segmente des Salesforce-Ökosystems unterteilt:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

Multicloud Implementation & Integration Services for Large Enterprises

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die Implementierungsleistungen für Salesforce-Applikationen anbieten sowie diese Applikationen mit anderen wichtigen Standard-Softwarelösungen, wie sie meist in den komplexen Systemlandschaften großer und global agierender Unternehmenskunden vorhanden sind, integrieren. Dabei wird berücksichtigt, dass diese Kunden in den meisten Fällen verschiedene Cloud-Produkte aus dem Salesforce-Portfolio nutzen.

Auswahlkriterien:

- Starke Implementierungsfähigkeiten (Beratung, Konfiguration, Datenmigration und Go-Live) für alle Salesforce-Produkte
- Fundierte Kenntnisse über die wichtigsten Standardsoftwarepakete zusätzlich zu Salesforce in Kombination mit der Fähigkeit, End-to-End-Prozesse zu implementieren
- Breite Kompetenzen hinsichtlich Architektur und Realisierung komplexer Anwendungslandschaften
- Verfügbarkeit von vordefinierten Lösungen und Beschleunigern, vorzugsweise sowohl funktionsorientiert als auch branchenspezifisch
- Skalierbare Lieferkapazitäten für die Betreuung großer Unternehmenskunden
- Überzeugende Liste von Anwendungsfällen und Referenzen

Implementation Services for Core Clouds Midmarket

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die sich auf die Salesforce Sales, Service und Commerce Cloud spezialisiert haben. Diese Produkte werden im Allgemeinen als die Core Clouds von Salesforce angesehen. Diese Anbieter verfolgen größtenteils einen agilen Ansatz für die Implementierung und konzentrieren sich eher auf Fälle, die weniger Integrationsaufwand erfordern, was typischerweise in mittelständischen und kleinen Unternehmen der Fall ist. Ein wichtiger Aspekt der von ihnen angebotenen Services dreht sich um die Beratung hinsichtlich des Neudesigns von Prozessen beim Einsatz von Salesforce-Applikationen.

Auswahlkriterien:

- Starke Implementierungsfähigkeiten (Beratung, Konfiguration, Datenmigration und Go-Live) für die Salesforce Core Clouds (mindestens für Sales, Service und Commerce Cloud)
- Durchführung von Schulungen und Befähigung des Kundenpersonals zur Nutzung der Anwendung
- Verfügbarkeit von vordefinierten Lösungen und Beschleunigern, vorzugsweise sowohl funktionsorientiert als auch branchenspezifisch
- Alleinstellungsmerkmale
- Wirtschaftliche Stabilität und umfangreiche Lieferkapazitäten zur Betreuung zahlreicher Kunden
- Überzeugende Liste von Anwendungsfällen und Referenzen

Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die sich auf die Salesforce Marketing Cloud spezialisiert haben und insbesondere Fälle adressieren, wo der Bedarf an Echtzeit-Integration in eine komplexe Systemlandschaft nicht sehr hoch ist, was eher auf mittelständische und kleine Unternehmen zutrifft. Darüber hinaus ist Fachwissen über marketingrelevante Aspekte wie den Einsatz von Medien und Multichannel-Ansätzen unerlässlich.

Auswahlkriterien:

- Starke Implementierungsfähigkeiten (Beratung, Konfiguration, Datenmigration und Go-Live) für die Salesforce Marketing Cloud, Pardot und für marketingspezifische Aspekte wie Informationserfassung, Kundenerfahrung, Optimierung der digitalen Customer Journey und Automatisierung von Kundeninteraktionen
- Durchführung von Schulungen und Befähigung des Kundenpersonals zur Nutzung der Anwendung
- Verfügbarkeit von vordefinierten Lösungen und Beschleunigern, vorzugsweise sowohl funktionsorientiert als auch branchenspezifisch
- Alleinstellungsmerkmale
- Wirtschaftliche Stabilität und umfangreiche Lieferkapazitäten zur Betreuung zahlreicher Kunden
- Überzeugende Liste von Anwendungsfällen und Referenzen

Managed Application Services for Large Enterprises

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister untersucht, die Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben anbieten, unter anderem Monitoring, Remote Support, zentralisiertes Management von Salesforce-Applikationen, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte. Bei Großunternehmen gehört dazu normalerweise auch die globale Serviceerbringung und die Abdeckung komplexer Applikationslandschaften mit allen möglichen Lösungen von verschiedenen Softwareanbietern.

Auswahlkriterien:

- Nachgewiesene Erfahrung in der operativen Unterstützung von End-to-End-Prozessen über komplexe Anwendungslandschaften hinweg mit besonderem Schwerpunkt auf Salesforce-Produkte
- Verfügbarkeit einer soliden Methodik und umfassende Tool-Unterstützung mit hohem Automatisierungsgrad
- Skalierbare Lieferkapazitäten für die Betreuung großer Unternehmenskunden
- Bereitstellung von ausgereiften Preis- und Vertragsmodellen mit Schwerpunkt auf ergebnisorientierten Ansätzen und kontinuierlicher Verbesserung
- Überzeugende Liste von Anwendungsfällen und Referenzen

Managed Application Services for Midmarket

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister untersucht, die Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben anbieten, unter anderem Monitoring, Remote Support, zentralisiertes Management von Salesforce-Applikationen, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte. Kunden aus dem Mittelstand haben in der Regel weniger Integrationsbedarf; in vielen Fällen sind sie eher regional aufgestellt.

Auswahlkriterien:

- Nachgewiesene Erfahrung in der operativen Unterstützung von Anwendungslandschaften mit besonderem Schwerpunkt auf Salesforce-Produkten
- Verfügbarkeit einer soliden Methodik und umfassende Tool-Unterstützung mit hohem Automatisierungsgrad
- Wirtschaftliche Stabilität und umfangreiche Lieferkapazitäten zur Betreuung zahlreicher Kunden
- Bereitstellung von ausgereiften Preis- und Vertragsmodellen mit Schwerpunkt auf ergebnisorientierten Ansätzen und kontinuierlicher Verbesserung
- Überzeugende Liste von Anwendungsfällen und Referenzen

Implementation Services for Analytics Solutions on Salesforce

Dieser Quadrant befasst sich mit Anbietern von Implementierungsservices für CRM-Analyselösungen im Kontext von Salesforce. Zusätzlich zu den in den Salesforce-Instanzen verfügbaren Daten können diese Lösungen auch Daten von Drittanbietern wie Marktforschungsdaten oder geografische Daten nutzen. Die entsprechenden Dienstleistungen umfassen die Beratung, die Entwicklung von Datendefinitionen, die Konfiguration des Datenmanagements sowie die Implementierung von Berichten und entsprechenden Visualisierungen. Mobiler Zugriff ist oft eine wichtige Anforderung.

Auswahlkriterien:

- Starke Implementierungsfähigkeiten (Beratung, Konfiguration, Berichtsentwicklung und Inbetriebnahme) für Analyselösungen auf der Grundlage von Salesforce-Daten, hauptsächlich unter Verwendung der Tableau-Plattform
- Fundierte Kenntnisse der Salesforce-Datenarchitektur
- Verfügbarkeit einer soliden Methodik und umfassende Tool-Unterstützung mit hohem Automatisierungsgrad
- Verfügbarkeit von vordefinierten Lösungen und Beschleunigern für erweiterte Analysefunktionen, vorzugsweise mit branchenspezifischen Angeboten
- Überzeugende Liste von Anwendungsfällen und Referenzen

Betrachtungsumfang der Studie – Quadranten- und geografische Abdeckung

Quadrants	USA	Deutschland	Brasilien
Multi-Cloud Implementation & Integration Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Implementation Services for Core Clouds Midmarket	✓	✓	✓
Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket	✓	✓	✓
Managed Application Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Managed Application Services for Midmarket	✓	✓	✓
Implementation Services for Analytics Solutions on Salesforce	✓	✓	✓

Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft vom **21. Oktober bis 3. Dezember 2021**. Die Ergebnisse sollen im **März 2022** 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.

Milestones	Beginning
Umfrage-Phase	21. Oktober bis 3. Dezember 2021
Sneak Previews	27. Januar bis 28 Februar 2022
Bereitstellung der Inhalte	27. Januar bis 11. Februar 2022
Pressemitteilung	18. März bis 31. März 2022

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 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.

Teilliste der zu dieser Umfrage eingeladenen Unternehmen

Wir bitten Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

[kolekto]	Capgemini	enxoo
1TKS	cbcloud	Everymind (a Compasso UOL company)
360 Degree Cloud	CGI	Factory 42
7Summits	Cloud Consulting Group	Fujitsu
A5	Cloud2b	gentrop
ABSYZ	CloudGaia	GFT
Accenture	Cloudivy	Globant
Ad Victoriam Solutions	Coastal Cloud	Harpia Cloud
adesso SE	Coforge	HCL Technologies
ADVANCE Solutions	Cognizant	Hexaware Technologies
Algoworks	CRMIT Solutions	HURON
allcloud	Customertimes	IBM
amber	Deloitte Digital	ília
Aoop Cloud Solutions	demandblue	ilum:e informatik AG
aquilliance GmbH	dentsu	Imaginedone
Aspire Systems	Devoteam	Infosys
atonit	DIA die.interaktiven	Innolevels
Atos	DIGITALL	isobar
BearingPoint	dp6	jFOX
Birlasoft	ec4u expert consulting ag	Konecta
Brillio	Eigenherd GmbH	LabsXD
BRQ Digital Solutions	Empaua GmbH	LTI
Cadastra	enext	Marketdata

marlabs	SkyPlanner	Virtusa
Math	Slalom	VISIONET
Mindtree	SLK Software	Werise (an OSF.Digital Company)
minsait	Softtek	Wings it
Moldsoft Tecnologia	Solutis Tecnologias	Wipro
Mphasis	Sopra Steria	XAPPIA
MST Solution	sottelli	XCL
Multiedro	Stefanini	zennify
nagarro	SYNTAX	zensar
Nèscara	SysMap	Zensar
NIX Solutions	System Partners (DXC)	
NTT Data	TCS	
numen	Tech Mahindra	
objective	TECH6	
Penfield Digital	Telekom Deutschland GmbH	
Perficient	TOPi	
Persistent	Torrent Consulting	
PMWeb	Traction on Demand	
PolSource	TRISCAL	
PwC	UST	
Reply	valtech	
Salesfive GmbH	ValueLabs	
SILVERLINE	Vera Solutions	

Contacts for this study



Rainer Suletzki
Lead Analyst & Senior Advisor
Salesforce Ecosystem 2021



Mauricio Ohtani
Regional Analyst & Senior
Consultant - Brasilien
Salesforce Ecosystem 2021



Phani K R
Global Project Manager
Salesforce Ecosystem 2021

Benötigen Sie weitere Informationen?

Bei Fragen wenden Sie sich bitte per E-Mail an isglens@isg-one.com.